

LES RÈGLES D'OR DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

Quelques rappels sur les postures et les bonnes pratiques pour :

- faciliter l'accompagnement de l'utilisateur dans ses usages du numérique et notamment pour ses démarches en ligne,
- préserver des relations claires et sécurisées avec les personnes que vous accueillez individuellement et avec vos partenaires,
- clarifier ce que vous pouvez, devez ou ne devez pas faire, et proposer des solutions concrètes dans un cadre adapté.

J'accueille

- J'adopte une **posture neutre** par rapport à la personne accompagnée sans m'impliquer personnellement.
- Je conserve une **distance professionnelle** en toute circonstance. Je n'extrapole pas sur une situation, je reste objectif.
- Je m'adresse à un usager et non à une connaissance.
- J'informe en toute **transparence** l'utilisateur de mon rôle à ses côtés et de mes limites.

J'accompagne

- Je fais preuve de **pédagogie** et j'**adapte mon discours** à la personne présente
- « Laisser faire », « Faire avec », « Faire à la place » : **J'adapte ma posture** aux besoins et aux compétences de la personne en veillant à ce qu'elle puisse **gagner en autonomie** et s'approprier progressivement une culture numérique.
- Si nécessaire, **je l'oriente vers d'autres structures** en m'appuyant notamment sur le réseau départemental et la cartographie des acteurs de l'inclusion numérique.
- Avant de créer une adresse mail avec un usager, je m'assure qu'il aura la possibilité de la consulter régulièrement. Je l'alerte sur le fait que le passage à une adresse électronique peut entraîner l'arrêt de certains envois de courriers... C'est souvent une cause de rupture de l'accès aux droits.

Je ne m'engage pas à la place d'un partenaire tiers

Chacun ses compétences : je ne me substitue pas à l'expertise d'un partenaire tiers et **je me protège en tant qu'accompagnant**.

- Je ne m'engage pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.
- Je ne m'engage pas sur une prise en charge par un tiers.
- Je ne m'engage pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.
- Je ne m'engage pas sur un délai de réponse qui n'est pas de mon ressort.

La confidentialité, c'est primordial !

Je suis soumis à une obligation de confidentialité, je ne divulgue jamais les données personnelles des usagers à une tierce personne (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, vie personnelle, etc.)...même pour rendre service !



Je protège les données des personnes accompagnées

Je sensibilise les usagers à l'importance de sécuriser leurs démarches et de limiter leurs traces.

Sur les postes informatiques, je veille à :

- disposer de postes équipés d'outils de sécurité (pare-feu, anti-virus...),
- ne jamais enregistrer les mots de passe dans le navigateur,
- effacer les traces de navigation et les pièces numérisées, déconnecter toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement à la fin de celui-ci,
- ne conserver aucun identifiant ou mot de passe personnel des usagers

Je sensibilise les usagers à l'importance des mots de passe (et des moyens mnémotechniques pour ne pas les oublier), je leur rappelle la procédure possible «Mot de passe oublié», je leur parle de la double authentification (par SMS notamment) pour sécuriser l'accès à leurs comptes.

Je leur rappelle, conformément à la loi « Informatique et Libertés » qu'ils peuvent à tout moment exercer leurs droits concernant leurs données personnelles : droits d'information, d'opposition, de vérification, de suppressions...

Ce document est le fruit d'un groupe de travail rassemblant des acteurs de la médiation numérique et des partenaires institutionnels de Haute-Vienne. Il a été réalisé en Juin 2021 à partir de diverses sources existantes :



ACTEURS DE L'INCLUSION
NUMÉRIQUE
réseau Haute-Vienne