

CHARTRE DE L'AIDANT (MÉDIATEUR) NUMÉRIQUE

PRÉAMBULE

La transformation digitale de la société s'accompagne d'une numérisation croissante des services quotidiens essentiels à l'emploi, la mobilité, la santé, le logement, la consommation, le lien social ou encore l'éducation.

Les démarches se dématérialisent et impactent le quotidien des personnes connectées.

Pourtant, près d'un Français-se sur cinq se considère en difficulté dans son accès ou usage numérique et on estime à 5 millions le nombre des personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion : le numérique.

Faute de connaissances, de ressources ou d'inclinaisons pour ces outils, certaines personnes rencontrent des difficultés supplémentaires dans leurs parcours d'insertion qu'il s'agisse de rechercher un emploi ou de réaliser des démarches administratives : accès à l'information, ouverture de droits sociaux, déclaration de situation, renouvellement de papiers, etc.

ARTICLE 1 : OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne. L'objectif est double :

- Donner aux aidants numériques (médiateurs numériques, intervenants sociaux, services civiques, bénévoles, etc.) un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique.
- Sensibiliser sur la protection des données personnelles du public aidé.

Les aidants numériques doivent veiller à garantir la confidentialité quant aux informations données par les usagers en référence aux règles édictées par la CNIL et au regard de leur fonction et statut.

ARTICLE 2 : LE SERVICE

L'aidant numérique s'engage sur un ou plusieurs services au sein du réseau. Les membres du réseau en sont informés.

L'aide numérique peut recouvrir quatre services différents :

- Détection et orientation : l'aidant numérique invite le public accompagné à effectuer un test permettant de qualifier son niveau d'autonomie sur les outils numériques. L'aidant numérique pourra ensuite orienter la personne, le cas échéant, vers une structure proposant un accompagnement numérique pouvant répondre aux difficultés ainsi identifiées.
- Assistance : l'aidant numérique intervient auprès du public en incapacité de réaliser des démarches en ligne en toute autonomie pour des raisons physiques ou en raison du manque

de compétences numériques. Il sera simultanément proposé une formation numérique au public concerné pour lui permettre d'avancer vers l'autonomie numérique.

- Facilitation : l'aidant numérique accompagne le public sur des services en ligne spécifiques pour lui faciliter l'accès lorsque l'utilisateur n'est pas familiarisé avec l'outil. Par exemple sur certaines démarches administratives.
- Formation : l'aidant numérique intervient auprès du public sur des apprentissages pouvant aller de l'initiation jusqu'au perfectionnement.

ARTICLE 3 : LA CONFIDENTIALITÉ

Selon la typologie d'intervention, l'aidant numérique pourra demander l'autorisation d'accéder aux données personnelles des bénéficiaires notamment pour un accès et/ou un maintien aux droits.

L'aidant numérique expliquera impérativement au public accompagné les risques de divulgation de données personnelles à un tiers de manière à sensibiliser la personne aidée aux risques encourus en dehors de cet accompagnement.

Ce partage de données personnelles (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, etc.) entre l'aidant numérique et la personne accompagnée sera basé sur un accord mutuel dans le cadre de l'accompagnement numérique.

Aussi l'aidant numérique s'engage à :

- Ne garder aucune copie papier ou numérique des documents qui lui ont été transmis.
- Ne conserver aucun identifiant ou mot de passe personnel des publics aidés.
- Ne transmettre aucune information ou document à un tiers.

Dans le cas où l'accompagnement se fait grâce à un équipement à usage public, l'aidant numérique veillera dans la mesure du possible à ce qu'aucune copie des documents, identifiants ou mots de passe ne soit stockée. Pour cela, l'aidant numérique sera attentif à :

- Favoriser un usage de la navigation en mode privé.
- Éliminer de l'équipement utilisé tous les dossiers qui auraient pu être scannés ou téléchargés.
- S'assurer que toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement seront déconnectées à la fin de celui-ci.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITÉ

La personne accompagnée est entièrement responsable des déclarations ou des démarches réalisées en ligne. L'aidant numérique devra donc valider les informations saisies avec la personne accompagnée, à chaque étape si cette dernière n'est pas en mesure d'utiliser en toute autonomie l'outil numérique.

La responsabilité de l'aidant numérique ne pourra pas être engagée en cas de dysfonctionnement technique ou organisationnel.

Une charte initialement éditée par la Mairie de Paris