

A l'Espace Multimédia, les animateurs accompagnent l'ensemble des demandes liées aux démarches numériques. Cependant, les animateurs n'ont pas vocation à se substituer à l'ensemble des partenaires ou autres institutions. L'accompagnement se décompose de la manière suivante :

## ACCUEIL / DIAGNOSTIC / ORIENTATION / ACCOMPAGNEMENT

L'aidant numérique peut aider l'utilisateur à effectuer une démarche mais ne pourra en aucun cas fournir des réponses sur l'issue de la démarche réalisée.

### L'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE : UN ACCOMPAGNEMENT AVANT TOUT HUMAIN ET BIENVEILLANT



La Charte propose un cadre pour faciliter la relation entre l'animateur et la personne qu'il accompagne.

Cet accompagnement peut être représenté comme un parcours au sein duquel une attention particulière est portée à l'accueil des personnes. La dimension humaine, bienveillante et conviviale de l'accompagnement est soulignée.

L'étape d'accueil peut être l'occasion de rappeler les grands principes de base du cadre partagé de la relation classés en trois grandes catégories : **la posture, la responsabilité et la confidentialité.**

### LE CADRE PARTAGE : GRANDS PRINCIPES



L'animateur s'efforcera de répondre aux besoins des personnes tout en prenant en compte les contraintes temporelles éventuelles inhérentes au fonctionnement de sa structure, contraintes dont l'utilisateur devra également avoir conscience et prendre en compte.



L'animateur privilégiera un accompagnement personnalisé prenant en compte la spécificité des personnes accueillies (vocabulaire adapté, ...) et s'assurera de la bonne compréhension des personnes accompagnées (reformulation, relecture conjointe...). Les informations saisies seront validées par la personne accompagnée.



Lors de l'accompagnement à la réalisation de démarches nécessitant l'utilisation de données personnelles, l'aidant numérique respectera la confidentialité de ces données et apportera à l'utilisateur des éléments de sensibilisation relatifs à la question des données personnelles.

L'aidant numérique ne conservera aucune information personnelle à la fin de l'accompagnement (mots de passe par exemple) et s'assurera de l'effacement des données consultées sur les terminaux utilisés (effacement de l'historique de navigation).

La personne accompagnée reste responsable des données fournies et s'assure qu'il s'agisse de données fiables. En fonction de la demande, les animateurs passeront par le dispositif Aidants Connect.

### VERS L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

L'animateur pourra proposer à la personne accompagnée de réaliser un diagnostic d'autonomie numérique. En fonction de ce diagnostic, l'animateur pourra lui proposer une orientation vers une structure proposant des actions lui permettant d'acquérir des compétences numériques supplémentaires.