

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE DES ANIMATEURS EN INCLUSION NUMÉRIQUE

_ INCLUSION NUMERIQUE

Contexte

La fracture numérique, ou les inégalités sociales numériques, concerne au moins 40% de la population en Belgique. Alors qu'une aussi forte proportion de la population rencontre diverses difficultés nuisant à leur intégration (perte d'accès aux droits, exclusion du marché de l'emploi, exclusion sociale...), la numérisation s'accélère sans prendre en compte la capacité des citoyens à utiliser les nouveaux outils liés aux TIC.

L'animateur en inclusion numérique est un métier qui existe depuis plus de 20 ans et qui commence tout juste à être reconnu.

Cette charte de déontologie a pour but d'encadrer et protéger les animateurs en inclusion numérique lors de l'accompagnement individuel ou collectif des citoyens, dans la maîtrise du matériel et des logiciels, et dans l'accompagnement aux démarches en ligne.

Cette charte n'est pas un code de déontologie et n'a pas pour but de codifier strictement les aspects d'accompagnement du métier : elle n'a pas de valeur légale conduisant à des obligations et sanctions pour les animateurs.

Enfin, les animateurs en inclusion numérique n'accompagnent pas la dématérialisation : ils y font face.

Qu'est-ce que la déontologie ?

La déontologie¹ est un ensemble de règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son fonctionnement au regard de sa mission. La déontologie relève de la morale et de l'éthique *quotidiennes* liées à l'exercice de la profession.

Les prérequis à une charte de déontologie sont :

- Une profession
 - Un exercice sur le terrain
 - Un fonctionnement
 - Une mission

Les animateurs en inclusion numérique remplissent donc les prérequis à l'élaboration d'une charte. De plus, le travail de l'animateur en inclusion numérique est très fortement concerné par

¹ Source : Bouquet, B. (2006). Déontologie.

les questions éthiques, car ce sont souvent des publics fragiles qui font appel à lui, et qu'il est parfois en contact avec les données numériques personnelles et sensibles des personnes qu'il accompagne.

Une charte qui repose sur les principes de l'accompagnement et de la médiation

A) Les principes de l'accompagnement

Cette charte repose en grande partie sur les notions d'accompagnement et d'éthique².

L'accompagnement est une démarche pour aider une personne à cheminer, à se construire, à atteindre ses buts. L'accompagnateur ne dirige, décide, agit et n'assume pas à la place de la personne accompagnée.

La personne accompagnée reste une personne à part entière, qui se construit, agit, et assume ses actes, dans un environnement donné. Ici, l'environnement est essentiellement numérique (adresse mail, identité en ligne, démarches administratives, interfaces...) et la personne a besoin de l'aide de l'animateur en inclusion numérique pour l'appréhender.

L'accompagnement doit être pratiqué en fonction de la personne accompagnée, de sa personnalité, son contexte social, sa compréhension de son environnement, et ses particularités. Accompagner, c'est aussi conscientiser la personne aidée sur ce qu'elle fait. L'accompagnement ne peut pas être standardisé.

B) Les principes de la médiation

On entend par médiation, la définition s'appliquant notamment à la médiation culturelle :

« Fait de servir d'intermédiaire, en particulier dans la communication : « Sensibiliser le public par la médiation de la radio »³ ou, dans notre cas, « sensibiliser le public par la médiation des TIC, des outils numériques ».

Si l'on prend la fiche métier « médiateur culturel » du SIEP⁴, celui-ci est défini comme : « Dans le secteur culturel, il vise à favoriser et faciliter la rencontre entre le public et la culture sous toutes ses formes. [...] De façon tout à fait neutre et objective vis-à-vis des différents

² Source : Beauvais, M. (2004). Des principes éthiques pour une philosophie de l'accompagnement

³ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/m%C3%A9diation/50103>

⁴ <https://metiers.siep.be/metier/mediateur-culturel-mediatrice-culturelle/>

intervenants, il favorise l'accès à la culture au plus grand nombre tout en veillant à ce qu'une véritable relation sur le long terme s'installe entre le public et la culture. Afin d'assurer son travail de sensibilisation, il conçoit des animations, crée des supports et des outils pédagogiques appropriés en fonction du public [...] ».

Cette définition s'adapte aussi très bien à la médiation numérique, qui consiste à favoriser la prise en main et la compréhension des outils et de la culture numérique, par des publics très divers, qui se retrouvent notamment dans les Espaces Publics Numériques - EPN (jeunes, seniors, personnes précarisées, personnes en situation de handicap, chercheurs d'emploi...). La médiation numérique consiste à comprendre les besoins des personnes accompagnées vers le numérique, pour pouvoir leur proposer des outils et méthodes pédagogiques adaptées afin de leur donner toutes les clés de compréhension d'un domaine complexe et incontournable au quotidien. Le « médiateur numérique » ou animateur en inclusion numérique, tout comme le médiateur culturel, crée donc des outils, animation, et cours adaptés à son public.

Objectifs de cette charte

Cette Charte permettra au secteur de l'inclusion numérique d'avoir un cadre clair, avec des principes éthiques applicables à tous les aspects du métier d'animateur en inclusion numérique. Ce cadre permet aussi d'harmoniser les pratiques et la façon dont sera pris en charge le public d'un lieu à l'autre.

Cette Charte permettra aux animateurs une meilleure protection en leur fournissant un cadre éthique solide pour baliser leur démarche d'accompagnement, sur les points suivants :

- La relation avec les usagers
- L'attitude à adopter
- Le partage des responsabilités

Le public sera également bénéficiaire de cette Charte car il sera informé de la façon dont il sera accompagné par les animateurs en inclusion numérique, ainsi que des limites éventuelles de l'accompagnement.

La fonction d'animateur en inclusion numérique

L'animateur en inclusion numérique est un accompagnant généraliste qui travaille sur une grande diversité de problématiques liées à l'usage et à la maîtrise des TIC :

- L'initiation et la formation collectives du public sur PC, smartphones, tablettes et divers logiciels, libres ou propriétaires, animations de groupes (culture générale informatique et web, sujets thématiques liés au TIC...).
- L'accompagnement individuel du public sur la maîtrise des outils ci-dessus
- L'accompagnement individuel aux démarches publiques ou privées en ligne

Ainsi, ces trois aspects, pédagogiques, techniques et humains, nécessitent de suivre une certaine forme d'éthique afin d'accompagner au mieux les publics, parfois vulnérables, qui font appel aux animateurs en inclusion numérique. L'animateur est en quelque sorte un traducteur du numérique vers l'humain.

Cadre d'intervention et pratiques déontologiques ^{5 6}

La charte de déontologie des animateurs en inclusion numérique comprend trois grands aspects, valables tant sur une base collective qu'individuelle :

- La relation avec les usagers
- L'attitude de l'animateur dans le processus d'accompagnement et de médiation des usagers
- Le partage des responsabilités

1) La relation avec les usagers

Répondre aux besoins des usagers

- L'animateur doit toujours s'efforcer de répondre aux besoins intrinsèques d'un usager. Il doit donc analyser la demande, être dans une écoute active de la personne, comprendre ses difficultés et le contexte tant social que personnel dans lequel s'inscrit cette demande afin de pouvoir s'y adapter. L'animateur doit adapter son vocabulaire à l'utilisateur accompagné, reformuler sa demande avec lui, la questionner, s'assurer qu'elle soit claire.
 - Ce travail s'applique aussi à des publics spécifiques (jeunes, seniors, personnes en situation de handicap, personnes précarisées...) auxquels l'animateur en inclusion numérique propose une médiation numérique collective. L'animateur

⁵ Source : CHARTE DES INFORMATICIEN·NES PUBLIC·QUES - <https://informaticienpublic.be/charte-des-informaticiens-publics/>

⁶ Source : LA MÉDIATION NUMÉRIQUE & LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE, Christian BATAL et Jean-Christophe HENRARD, à partir d'une étude avec les médiateurs numériques de la région Bourgogne-Franche-Comté, pilotée par MedNum BFC, p18 à p37 - https://www.mednum-bfc.fr/wp-content/uploads/2022/02/Livre-blanc-MedNum_BD-RVB.pdf

doit être capable de d'adapter sa pédagogie de la manière qu'il juge la plus appropriée en fonction de la spécificité du public qu'il accompagne.

- La démarche d'accompagnement et de médiation doit être personnalisée selon les besoins de l'utilisateur, il ne peut donc en aucun cas s'agir d'un processus standardisé. C'est aussi le cas lors de l'accompagnement collectif avec des publics spécifiques, où l'animateur doit adopter une posture et une attitude sociale, et s'adapter en fonction des caractéristiques des personnes accompagnées.

Garantir le choix éclairé des usagers

- Sur base des besoins de l'utilisateur, l'animateur en inclusion numérique doit correctement informer l'utilisateur de ses différentes options et le laisser choisir de manière autonome. L'animateur doit donc soigneusement informer l'utilisateur des limites et contraintes de son choix, ainsi que des implications de celui-ci (notamment en termes de confidentialité, de publicité, d'utilisation de ses données personnelles par un service privé, etc.).
- L'animateur en inclusion numérique ne doit pas faire de publicité, ni promouvoir une marque, entreprise, ou logiciel pouvant influencer le choix d'un utilisateur. Il doit s'adapter aux besoins de celui-ci et ne pas le pousser vers une solution qu'il n'aurait pas pleinement choisie. L'animateur peut orienter l'utilisateur sur base de critères objectifs en lien avec ses besoins et moyens (financiers, capacitaires, compétences)

Laisser les usagers exercer leur autonomie

- L'animateur en inclusion numérique doit respecter le rythme d'apprentissage de chaque utilisateur et s'y adapter. Il doit « faire avec » l'utilisateur, mais aussi le « laisser faire » : l'utilisateur doit avoir la place pour expérimenter, y compris faire des erreurs.
- L'animateur en inclusion numérique doit laisser à l'utilisateur le « droit à l'erreur », y compris lorsque celui-ci ne fait pas le choix qu'aurait fait l'animateur, tant que l'utilisateur est conscient et son choix éclairé. L'utilisateur reste autonome dans ses prises de décisions et maître tant de ses choix que de son parcours d'apprentissage.
- L'animateur doit créer des conditions favorables au développement de la motivation et de l'envie d'apprendre des publics qu'il accompagne. Il doit veiller, lors des animations collectives, à ce que l'environnement d'apprentissage soit favorable et capacitant, pour aller autant que possible vers l'autonomie des utilisateurs. Pour cela, il doit adapter ses outils et la pédagogie employée au type de public avec lequel il travaille.

2) L'attitude de l'animateur dans le processus d'accompagnement^{7 8}

Inclusion, neutralité et confidentialité

- L'animateur en inclusion numérique doit avoir une approche inclusive, humaine et bienveillante avec les usagers. Il doit rester neutre à l'égard de ceux-ci, particulièrement sur leur orientation sexuelle, religion ou origine ethnique. L'animateur doit adopter une attitude non discriminante vis-à-vis des apprenants, particulièrement lors des temps d'animation collective.
- L'animateur en inclusion numérique doit viser à transmettre une culture numérique qui permette aux publics accompagnés de mieux comprendre le numérique et lutter contre le sentiment de déshumanisation face au numérique.
- L'animateur en inclusion numérique doit connaître les grands principes du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et informer les usagers de l'utilisation éventuelle de leurs données personnelles par l'EPN ou l'association/ la structure porteuse.
- Il doit pouvoir garantir la confidentialité des données des usagers grâce à des outils appropriés, et l'aider à se déconnecter correctement des services en ligne, dans le cas d'un accompagnement individuel. Pour la dimension collective, il doit s'assurer, avec le manager/ la structure porteuse, que les normes de sécurité et de confidentialités des espaces collectifs sont suffisantes (ex : installer des outils de protection divers, pare feu, navigation privée...).
- L'animateur doit sensibiliser l'utilisateur à la sécurité et confidentialité de ses données. Il ne peut pas garder les informations de connexion des usagers (mots de passe et identifiants) à quelque fin que ce soit après avoir répondu à une demande.

Les limites de l'animateur en inclusion numérique par rapport aux démarches administratives

- L'animateur en inclusion numérique n'est pas un assistant social, et il n'est pas responsable :
 - du résultat de la démarche (positif ou négatif) pour l'utilisateur
 - du délai de réponse

7 Source : CHARTE DES INFORMATIEN-NES PUBLIC-QUES - <https://informaticienpublic.be/charte-des-informaticiens-publics/>

8 Source : LA MÉDIATION NUMÉRIQUE & LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE, Christian BATAL et Jean-Christophe HENRARD, à partir d'une étude avec les médiateurs numériques de la région Bourgogne-Franche-Comté, pilotée par MedNum BFC, p18 à p37 - https://www.mednum-bfc.fr/wp-content/uploads/2022/02/Livre-blanc-MedNum_BD-RVB.pdf

- d'un éventuel montant à payer
- de la prise en charge par un tiers
- du suivi d'un dossier : il ne conserve pas les accès et mots de passe des usagers
- L'animateur doit reformuler chaque étape et s'assurer de la bonne compréhension de la personne aidée ; le choix de la personne doit être respecté tout au long du processus, y compris si elle souhaite interrompre l'accompagnement. La personne accompagnée doit être impliquée dans le processus et toutes ses étapes – elle doit comprendre chaque action, pouvoir donner et retirer son consentement à tout moment, se corriger.
- L'animateur est tenu de refuser de faire une démarche pour laquelle il s'estime insuffisamment compétent. Il peut décider d'interrompre une démarche si celle-ci s'avère trop complexe ou risquée pour lui ou pour l'utilisateur. Dans ce cas, il doit réorienter l'utilisateur vers un acteur plus spécialisé.
- L'animateur doit respecter les limites qui lui sont données par son organisation, par exemple si celle-ci lui interdit d'effectuer telle ou telle démarche avec les usagers, ou lui impose un temps d'accompagnement individuel limité.

Réorientation des usagers

Les animateurs en inclusion numérique sont très souvent sollicités dans le cadre de demandes urgentes, de la part d'utilisateurs qui n'ont aucun autre lieu d'aide vers lequel se tourner. Dans le cas où l'animateur ne peut pas répondre à la demande, quelle qu'en soit la raison, il doit néanmoins rediriger la personne vers un interlocuteur compétent./

En respectant les principes de **relation à l'utilisateur** (besoins intrinsèques de l'utilisateur, choix éclairé et autonomie) et de **l'attitude à adopter** (inclusion, neutralité, confidentialité et limites), l'animateur en inclusion numérique peut rechercher avec l'utilisateur le meilleur interlocuteur pour lui. Il peut le réorienter vers un acteur plus spécialisé et adapté au besoin de l'utilisateur, à l'intérieur ou à l'extérieur de sa structure.

3) Le partage des responsabilités

La responsabilité de la structure ou de ses partenaires :

- La structure qui emploie ou sous-traite l'animateur, est responsable d'une partie des limites posées à celui-ci dans le cadre de la médiation et de l'accompagnement (ex: ROI, temps d'intervention limité, interdiction d'effectuer certaines démarches...).
- La structure est responsable des normes de sécurité et de confidentialité au niveau de l'utilisation des ordinateurs en libre accès.

- C'est à la structure porteuse de l'EPN ou de l'espace informatisé d'assumer la responsabilité des erreurs commises par son animateur en inclusion numérique lors du processus de médiation
- La structure doit avoir un règlement de travail auquel les animateurs en inclusion numérique peuvent se référer et qu'ils sont tenus d'appliquer

La responsabilité de l'animateur :

- L'animateur en inclusion numérique est responsable de la relation avec les usagers (il reformule leurs demandes et s'assure constamment de leur choix éclairé) et de son attitude (inclusif, neutre et confidentiel).
- En cas d'urgence sociale, l'animateur doit évaluer la situation pour réagir de la meilleure façon possible, en tenant compte des limites imposées par sa structure, de ses compétences, et du choix de l'utilisateur.
- L'animateur en inclusion numérique doit s'assurer d'avoir l'autorisation de l'utilisateur tout au long du processus d'accompagnement (cette autorisation peut être orale ou écrite selon le règlement de la structure employant l'animateur).
- L'animateur en inclusion numérique n'est pas responsable de l'inaccessibilité des services essentiels privés ou publics qui pourraient mettre en difficulté l'utilisateur et sa réorientation.

La responsabilité de l'utilisateur :

- L'utilisateur est responsable de son utilisation de l'espace informatique mis à sa disposition, indépendamment de l'aide de l'animateur présent. L'utilisateur s'engage à respecter l'environnement dans lequel il se trouve ainsi que respecter son Règlement d'ordre intérieur.
- Au cours du processus d'accompagnement, l'utilisateur est responsable de la fiabilité de ses données (l'animateur n'est pas responsable si les données de l'utilisateur sont erronées).
- L'utilisateur est responsable de l'autorisation qu'il donne à l'animateur pour l'accompagner. Il est libre de retirer son autorisation au cours de l'accompagnement, auquel cas celui-ci s'arrête.
- L'utilisateur se doit de respecter le ROI (Règlement d'ordre intérieur) de l'espace informatique, de la structure ou de l'association qui l'accueille.