

Les orientations

Comment orienter dans le cadre des missions de Digital Buddies ? Que faire si la question/demande de la personne me dépasse ?

- 1) Analyser la demande : quelle est sa demande et quel besoin exprime la personne ? Un besoin (social, matériel, accompagnements numériques) sous entendu ? Vous ne savez pas déterminer ?
- 2) Contexte : **suis-je en permanence ou en visite à domicile** (*voir verso*)?



Dans tous les cas, si vous avez un DOUTE ou une QUESTION, appeler la référente selon l'activité (Aurore pour les visites à domicile ou Maïté pour les permanences)

❖ En permanence :

- **Si la personne a des questions sociales** (aides financières ? médical ? droits ? hébergement/logement ?) :
 - 1) **Toujours orienter d'abord vers le service social ou les travailleur·euse·s du lieu de permanence s'il y'en a**, car ils·elles pourront orienter la personne plus facilement et selon sa demande et situation: *Samusocial, Doucheflux, Assistant social des écoles de Laeken, Cpas Ixelles, BurgerCafé citoyen du Cpas de Koekelberg, CSD (vers le·la responsable d'équipe de la personne).*
 - 2) **Si aucun service/personne n'est existant·e** : vous pouvez orienter la personne vers le numéro gratuit « Allo Aide Social » au 0800 35 243 (voir farde orientation).
 - 3) **Si vous ne savez pas quoi faire** : appeler Maïté au 0460 95 48 06
- **Si la personne a besoin d'aide numérique ou n'a pas pu s'inscrire à la permanence** :
 - 1) Orienter la personne vers **les permanences que nous organisons + rappeler le jour et l'endroit**
 - 2) **Sinon vers les autres permanences numériques sur Bruxelles** : voir listing dans la farde
- **Si la personne souhaite acheter un ordinateur mais a peu les moyens** :

Les orientations

- 1) Si la personne est bénéficiaire du CPAS, elle peut se renseigner auprès de son assistant*e social*e
- 2) Sinon, utiliser le **listing dans la farde qui existe pour ce cas : listing où acheter du matériel à prix réduit**

❖ Lors des visites à domicile :

- 1) **Si la personne a des questions sociales** (aides financières ? médical ? droits ? hébergement/logement ?) :
 - 2) Si la personne a des **problèmes de mobilité ou a besoin d'une aide sociale qui ne vient pas du CPAS** : elle peut appeler le numéro gratuit 0800 35 243
 - 3) **Si vous ne savez pas quoi faire** : appeler Aurore – 0470 02 94 89
-
- 2) **Si la personne a besoin d'aide numérique** (autre question, besoin de plus de temps):
 - 1) La personne peut contacter la **centrale de la CSD** et **demander à nouveau l'intervention d'un-e Digital Buddy au 02/537.98.66**
 - 2) Si la personne **peut se déplacer**, vous **pouvez aussi l'orienter vers les permanences numériques de sa commune** : voir listing dans la farde
-
- 3) **Si la personne souhaite acheter un ordinateur mais a peu les moyens** :
 - 1) Si la personne est bénéficiaire du CPAS, elle peut se renseigner auprès de son assistant*e social*e
 - 2) Sinon, utiliser le **listing dans la farde qui existe pour ce cas : listing où acheter du matériel à prix réduit**