

## 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**