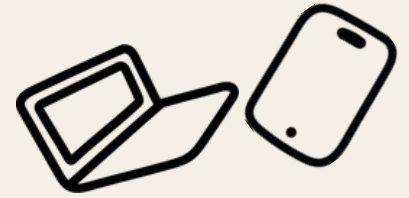


# La charte des DIGITAL BUDDIES



Cette charte établit un cadre éthique commun, partagé et respecté par tous les Digital Buddies impliqués sur le terrain. Elle détaille les engagements et droits des Digital Buddies lors de leurs accompagnements qui pourront prendre différentes formes d'accompagnement (permanences numériques, accompagnements à domicile, ...).

Cette charte n'a pas de valeur juridique contraignante pour vous, mais elle fournit des informations visant à vous protéger et à vous encadrer.

## Mes champs d'intervention en tant que Digital Buddy

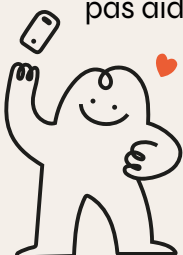
- J'apporte une aide ponctuelle aux structures accueillant des personnes en difficulté numérique qui souhaitent proposer des accompagnements numériques individuels ou collectifs.
- Mon rôle principal est d'assister le public dans l'utilisation des appareils numériques, des sites web, des logiciels et dans les démarches administratives. Je ne remplace jamais la personne aidée. Je ne fais pas à sa place mais je fais avec elle ; j'encourage sa participation active à chaque étape d'une démarche.
- Je ne suis pas un professionnel de la médiation numérique et je ne suis pas tenu de répondre à toutes les demandes. Je ne remplace pas non plus le rôle d'un assistant social, d'un professionnel de la santé, d'un éducateur, d'un informaticien.

## Quand j'entre en relation avec le public ...

- Je m'engage à répondre aux besoins des personnes avec bienveillance, adaptation, empathie et écoute active.
- Mon objectif est d'aider divers publics en difficulté numérique, tels que les jeunes, les seniors, les personnes en situation de handicap ou de précarité.
- Je m'engage à offrir un accompagnement personnalisé, et à accueillir et respecter les personnes dans toute leur diversité, avec leurs différences, leurs peurs, leurs motivations et leurs besoins. Aucune forme de discrimination, incluant le racisme, le sexisme, l'homophobie ou toute autre forme de comportement discriminatoire n'est tolérée.

## Je partage mes connaissances et

- Je veille à informer les personnes que j'accompagne des limites, conséquences et opportunités de leurs actions, et je leur laisse la liberté de décider d'agir ou non. Je ne dicterai pas leurs choix et je respecte leur autonomie. Je donne un maximum d'informations possibles pour les aiguiller.
- Je suis conscient de ne pas tout connaître, je fais donc attention à bien vérifier que la ou les options proposées soient pertinentes par rapport aux besoins de la personne. En questionnant la personne "Que pensez-vous de cette idée ?", "Diriez-vous que cette solution est pertinente ?"...Je cherche avec la personne la meilleure option, je réoriente si je ne sais pas aider.





## Je respecte les limites de mon accompagnement

- Je me réfère à l'équipe responsable de l'activité et à Bibliothèques Sans Frontières si j'ai des questions autour des limites de ma fonction et de mes champs d'action.
- Si une démarche dépasse mes compétences, j'ai le droit de la refuser et de réorienter la personne vers un service ou une personne compétente.
- Il m'est interdit d'effectuer des téléchargements illégaux ou de consulter des contenus pornographiques.

## Je veille à la sécurité et confidentialité des données

- Je garantis la sécurité et la confidentialité des données en veillant à ce que les sites internet et les appareils soient déconnectés après mon accompagnement, et en préservant les informations confidentielles des personnes accompagnées.
- Je suis attentif à respecter les données personnelles des personnes que j'accompagne lors de démarche qui demande d'être sur des dossiers personnels comme My-ebox, Doccle, MY pension, Itsme...
- Lorsqu'on me demande d'aider à faire un paiement en ligne. Je laisse la personne aller jusqu'au bout de la démarche. Je ne fais jamais le virement à la place de la personne.

## Je reste en contact avec Bibliothèques Sans Frontières

- En cas de problème sur le terrain et pour toutes questions, je peux contacter Bibliothèques Sans Frontières à l'adresse électronique suivante : [info.buddies@bibliosansfrontieres.be](mailto:info.buddies@bibliosansfrontieres.be).
- Le petit guide des Digital Buddies et la communauté What's App sont également des ressources de référence pour m'aider dans ma mission.
- Si je ne sais pas comment réagir lors d'un accompagnement, à la suite d'un conflit avec une personne que j'accompagne par exemple, il est préférable que je stoppe mon accompagnement. J'en parle ensuite le plus rapidement possible à Bibliothèques Sans Frontières et au responsable de la structure dans laquelle je donne la mission de volontariat

## Je partage mon expérience

- Bibliothèques Sans Frontière souhaite que les Digital Buddies se sentent satisfaits et utiles dans leur mission à fort impact sociétal. Nous encourageons le partage d'expériences du terrain pour améliorer les pratiques !

Toute l'équipe de Bibliothèques Sans Frontières vous remercie pour votre implication dans votre mission de Digital Buddy.



---

**En signant cette charte, je confirme avoir lue celle-ci et m'engage à la respecter**