

Charte d'accompagnement numérique des usagers des bibliothèques

1. Contexte et objectifs :

Selon les chiffres du baromètre du numérique (Étude annuelle réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie sur la diffusion des équipements numériques et l'évolution de leurs usages) la moitié des français ne s'estime pas en capacité d'utiliser pleinement les outils numériques et internet.

Dans le cadre de ses missions, le réseau de lecture publique de Clermont Auvergne Métropole offre aux usagers la possibilité :

- d'utiliser le matériel informatique mis à disposition dans les bibliothèques,
- d'être accompagnés dans leurs pratiques. (initiation à l'informatique; utilisation des ressources numériques des bibliothèques ; aide aux démarches administratives)

La présente charte a pour objectifs de :

- fixer les engagements des accompagnants et des usagers,
- définir le périmètre d'intervention des accompagnants numériques,
- fixer les termes de la relation accompagnants/accompagnés.

2. Engagement

Il s'agit ici d'un engagement mutuel entre, d'une part, le personnel des bibliothèques accompagnant et, d'autre part, l'utilisateur.

- Le personnel des bibliothèques s'engage à :
 - accompagner au mieux et/ou réorienter vers les services ou administrations compétents,
 - ne pas se substituer à l'expertise des services ou administrations compétents,
 - avoir une posture neutre et professionnelle,
 - ne conserver aucune donnée personnelle, aucun code ou mot de passe et aucun identifiant,
 - s'adapter aux besoins et compétences de l'utilisateur.
- l'utilisateur s'engage à :
 - respecter les lois en vigueur, le règlement intérieur, la charte d'utilisation de l'accès à Internet mise à disposition du public ainsi que la présente charte
 - accepter d'être réorienté vers des services ou administrations compétents,
 - respecter le matériel mis à sa disposition,
 - être compréhensif quant aux éventuels dysfonctionnements de matériel ou de logiciel.

Les deux parties s'engagent à respecter les règles de courtoisie, de politesse et de respect mutuel.

3. Niveaux d'accompagnement

Le personnel des bibliothèques évalue la demande de l'utilisateur et détermine le niveau d'accompagnement

L'utilisateur peut bénéficier d'un accompagnement numérique selon ces trois niveaux :

- 1^{er} niveau :

Information sur l'utilisation des services numériques proposés par les bibliothèques et aide à l'utilisation du matériel informatique.

Ce service est proposé par le personnel des bibliothèques ou un conseiller numérique.

- 2^{ème} niveau :

Accompagnement, avec ou sans rendez-vous selon la nature de la demande, sur :

- les aspects techniques liés aux ressources en ligne proposées par la médiathèque,
- les outils de bureautique,
- l'aide à la réalisation de démarches en ligne (saisie de formulaires etc.).

Ce service est proposé par le personnel des bibliothèques ou un conseiller numérique.

- 3^{ème} niveau :

Accompagnement vers l'autonomie, sur une ou plusieurs séances sous forme de rendez-vous individuels.

Ce service est proposé par un conseiller numérique et/ou un partenaire extérieur accrédité lors de plages de permanence.

Les établissements ne couvrent pas tous l'ensemble des niveaux de service.

L'utilisateur peut être redirigé vers un autre établissement proposant le service demandé.

4. Confidentialité

La confidentialité des demandes est garantie par l'article 2.8 du règlement intérieur ainsi que par la charte d'utilisation de l'accès à Internet mise à disposition du public.

Selon le type d'accompagnement, l'accompagnant peut avoir besoin d'accéder aux données personnelles de l'utilisateur.

Ce partage de données sera basé sur un accord de consentement mutuel et selon les termes de l'engagement mutuel cité plus haut :

- **l'accompagnant s'engage à :**

Ne conserver aucune information personnelle à la fin de l'accompagnement (aucune copie papier ou numérique, aucun identifiant ou mot de passe personnel).

- **l'utilisateur s'engage à :**

Assurer la protection et la confidentialité de ses données personnelles et signaler toute tentative de violation de son compte.

Se déconnecter avant de quitter son poste

5. Responsabilité

L'utilisateur est entièrement responsable des démarches réalisées ainsi que de la véracité des données fournies.

Au terme de l'accompagnement, il valide les informations saisies.

L'accompagnant n'est pas garant de l'aboutissement de la demande.

La responsabilité de l'accompagnant numérique et de la métropole ne pourra être engagée en cas d'erreurs déclaratives ou de dysfonctionnement technique ou organisationnel.

L'utilisateur déclare accepter la présente charte