



Charte d'engagement des Conseillers numériques **France Services**

1. J'assure **disponibilité, écoute, bienveillance et égalité de traitement** à tous les publics accompagnés.
2. Je suis tenu à un **devoir de réserve et de modération** dans le cadre de mes missions.
3. Je m'engage à la **discrétion** face aux situations personnelles des usagers.
4. Je suis **proactif** et je vais **au contact** des publics.
5. Je m'engage à proposer à l'utilisateur un **accompagnement complet et de qualité**, fondé sur un diagnostic de besoins tout en adaptant ma posture, le contenu de mes formations et mes méthodes pédagogiques.
6. Je développe **l'autonomie numérique** des usagers en proposant des ateliers groupés et individuels afin de développer des communautés apprenantes.
7. Je m'engage à conseiller l'utilisateur de manière **neutre, transparente et éthique** sur les outils et services numériques que je propose.
8. Je m'assure du **respect de la confidentialité des données personnelles** des usagers dans **le cadre du RGPD** et des autres réglementations en vigueur.
9. J'agis **en complément** des opérateurs de services publics sans me substituer à leurs agents. Néanmoins, en cas d'urgence face à une situation de rupture de droits, je peux accompagner l'utilisateur dans ses démarches administratives dans le respect des responsabilités de chacun par **l'utilisation d'un mandat, type Aidants Connect**.
10. J'assure une **continuité d'accompagnement** aux usagers, je m'engage à leur présenter **les limites de mon champ d'intervention** et à les orienter vers des interlocuteurs qualifiés et professionnels habilités.
11. Je **m'appuie sur mes pairs** pour mener à bien ma mission à travers les outils nationaux (Espace Coop) et les dispositifs territoriaux d'animation (Hubs) mis en place.
12. En échangeant avec ma structure d'accueil, je mets en place des **dispositifs d'auto-évaluation de mon action** en me fondant notamment sur un compte-rendu d'activité systématique et obligatoire de mes interventions.