

# LA CHARTE #APTIC



**La charte des engagements  
réciproques définit les principes  
éthiques et philosophiques embarqués  
dans le cadre des solutions pour  
l'inclusion mises en œuvre par la  
coopérative #APTIC .**

## **Cette Charte constitue le préalable à toute contractualisation et engage chacune des parties prenantes :**

- En demandant sa qualification #APTIC, chaque porteur de services référencé sur la plateforme aptic.fr s'engage à mettre en œuvre ses services dans un esprit et une posture conforme à ces engagements.
- En devenant « commanditaire » #APTIC, chaque financeur d'actions d'inclusion numérique s'engage à se conformer aux exigences de la présente Charte.
- En prenant part aux process et actions #APTIC, chaque intervenant (distributeurs, imprimeurs, accélérateurs, intervenants, etc) s'engage à témoigner d'une adhésion aux principes décrits dans la présente Charte.

### **Constats et finalités**

Le développement accéléré du numérique pose des enjeux majeurs tant culturels, politiques que sociaux. Il bouleverse nos manières de vivre ensemble, de nous organiser, de faire. C'est une mutation en profondeur qui s'opère et qui impacte nos identités ainsi que notre compréhension du monde et de nos sociétés.

Le numérique ne crée pas à lui seul du lien social, bien au contraire. Mais il peut néanmoins être source d'opportunités. Tant pour le citoyen que pour la société.

Les solutions d'innovations sociales et numériques conçues et déployées par #APTIC ont pour finalité de contribuer directement et indirectement à :  
révéler les opportunités du numérique.

- faciliter la transition numérique des citoyens, des organisations et des territoires.
- agir pour que, prioritairement, les publics les plus éloignés puissent en tirer, eux aussi, les bénéfices voire puissent s'appuyer sur le numérique comme levier d'inclusion, d'insertion et de pouvoir d'agir.

Singulièrement, les services de la médiation numérique - et notamment les services éligibles #APTIC - sont une réponse aux besoins d'accompagnement des citoyens, pour que ces opportunités puissent équitablement se révéler.

Pour y parvenir, les solutions portées par #APTIC doivent être employées et déployées sur la base de principes et de postures fondés sur une éthique partagée. C'est l'objet des engagements décrits ci-après.

### 1- Le respect des bénéficiaires

Les services d'accompagnement et de médiation numérique sont rendus dans un souci d'inclusion des bénéficiaires et à ce titre s'inscrivent dans une éthique définie par :

- les principes de tolérance, de développement d'une citoyenneté active et responsable, et du refus des exclusions sociales, économiques, raciales et religieuses.
- des modes d'intervention non-stigmatisants, positifs et visant à la valorisation de l'individu.
- des postures bienveillantes et prenant en compte les vulnérabilités du bénéficiaire comme raison d'agir.

### 2- Le respect des intervenants et des acteurs de médiation numérique

Les services d'accompagnement et de médiation numérique existent grâce au professionnalisme des intervenants. En contrepartie, toutes les parties prenantes s'attachent à :

- garantir une rémunération équitable des intervenants qui délivrent les services de médiation numérique.
- lutter contre toutes les formes de précarisation des intervenants.
- contribuer à la consolidation des services et des intervenants.

Par principe, les services de médiation numérique sont délivrés par des professionnels qualifiés.

Par exception, les bénévoles et services civiques peuvent être associés à la réalisation des services dans les conditions suivantes :

- les bénévoles et services civiques font l'objet d'une formation préalable et/ou peuvent témoigner d'une qualification qui les fonde à agir.
- dans le cas d'une structure employeuse, les bénévoles et services civiques font l'objet d'un encadrement adéquat et démontrable. Ils ne peuvent être les seuls intervenants des services de médiation numérique sauf s'il s'agit d'une phase d'amorçage de l'activité.
- certains services ne peuvent être délivrés par des bénévoles ou des volontaires en service civique (notamment le « faire à la place ») tant pour des raisons de responsabilités juridiques que réglementaires.
- la valorisation du bénévolat et du volontariat en comptabilité pour les organismes qui sont soumis à des obligations comptables, ainsi que la tenue d'un état des effectifs bénévoles conformément au règlement n°2008-12 du 7 mai 2008.

Pour lutter contre toute forme de concurrence déloyale, s'il existe une organisation préalablement qualifiée #APTIC, faisant appel à des professionnels qualifiés, et capable de délivrer les services attendus sur l'unité territoriale, la qualification des acteurs ne pourra pas reposer sur la mobilisation de bénévoles et/ou de services civiques. Plus généralement, les solutions #APTIC privilégient toujours la consolidation d'emplois durables sur les territoires plutôt que la banalisation de solutions à faibles coûts fondées sur la précarité des intervenants.

### 3- La qualité et l'éthique des services rendus

#### La qualité des services rendus :

- l'acteur qualifié #APTIC s'assure de sa capacité permanente à délivrer les services qu'il a référencé dans son offre de services. Le cas échéant, il s'assure de la mise à jour permanente de son offre de services.
- l'acteur qualifié #APTIC s'engage à s'assurer qu'il dispose des intervenants qualifiés pour délivrer ces services.
- l'acteur qualifié #APTIC, dans le cadre de la démarche qualité engagée, s'engage à apporter son concours aux dispositifs de validation, d'analyse et de mesure de la capacité à délivrer les services annoncés, de la satisfaction des bénéficiaires, de leur montée en compétences et l'impact social ainsi produit.

#### La neutralité des services rendus :

L'ensemble des parties prenantes s'engagent à respecter les principes suivants pour garantir l'égalité de traitement et le développement d'une culture critique du citoyen :

- exclusion de toute discrimination positive ou négative à l'égard d'une source, d'un logiciel ou d'un service numérique.
- contribution à la découverte des fonctionnalités d'un outil (le traitement de texte par exemple), plutôt qu'une marque. Il s'agit ici de préserver la capacité de choix du citoyen ainsi que son autonomie durable.
- la garantie de neutralité :
  - lorsqu'un service de médiation numérique est opéré par un acteur lié directement ou indirectement à un commanditaire, il doit pouvoir garantir la séparation fonctionnelle.
  - lorsque un service de médiation numérique est opéré par un acteur lié directement ou indirectement à une marque, une solution ou un service numérique commercialisé, il doit pouvoir garantir l'exclusion de toute discrimination positive ou négative en lien direct ou indirect avec cette marque, cette solution ou ce service numérique.
  - cela doit également être pris en compte dans le cas de mécénat de compétences et toute autre forme de mise à disposition de ressources humaines et matérielles.

En tout état de cause, la neutralité des services rendus impose que les pass #APTIC soient dédiés à la montée en compétence d'un bénéficiaire avec pour objectif prioritaire son autonomie numérique et le développement de sa culture critique. Il ne peut en aucun cas s'agir de former un « client » à ses propres « solutions ».

Par exception, une action spécifique peut être engagée au titre des « urgences numériques » pour résoudre un besoin précis nécessitant l'intervention sur une plateforme spécifique notamment lorsqu'il s'agit des démarches de vie quotidienne impactant l'accès aux droits.

De même, une solution spécifique peut être proposée pour les besoins d'une personne en situation de perte d'autonomie ou de handicap (exemple : système domotisé pour senior).

### **L'honnêteté et l'intégrité :**

Elles forment la base de la confiance. Elles s'appliquent dans l'accompagnement des bénéficiaires à l'utilisation légale des outils, dans l'accès aux données nominatives et le respect de leur confidentialité et leur non-exploitation, dans l'installation de logiciels légalement acquis et légalement utilisables, dans le respect de la propriété intellectuelle. Dans ce cadre, l'utilisation de logiciels libres est conseillée et peut faciliter ces aspects, mais ne dispense pas d'en respecter les règles légales d'utilisation.

### **Le respect des données personnelles :**

L'ensemble des parties prenantes s'engagent à se conformer aux cadres réglementaires posés par le RGPD, commanditaires #APTIC comme acteurs qualifiés par #APTIC délivrant les services de médiation numérique.

Les acteurs qualifiés s'engagent à respecter les préconisations formulées par les autorités administratives et notamment le « kit » d'information pour améliorer la protection des données de leurs publics, produit par la CNIL. L'intervenant qui délivre les services de médiation numérique susceptibles de donner lieu à la manipulation de données personnelles, doit notamment s'assurer que l'information a été réalisée de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, conformément aux dispositions de l'article 12 du RGPD.

Les commanditaires veillent à ne pas solliciter les acteurs de médiation numérique pour fournir des informations et des indications de suivi contraire aux cadres réglementaires et notamment au RGPD.

Il en va de même pour tous les intervenants impliqués dans l'écosystème #APTIC.

### **La loyauté :**

L'acteur qualifié #APTIC s'engage à respecter les procédures #APTIC pour contribuer loyalement à la production des données d'analyse des usages permettant aux parties prenantes d'obtenir des informations fiables et significatives en terme de mesure d'impact.

L'acteur qualifié #APTIC s'engage notamment à :

- renseigner le service exact délivré au bénéficiaire pour en demander le contre paiement.
- s'assurer de réaliser cette démarche dans le plus court délai suivant la réalisation effective du service et au maximum avant la fin du mois où le service a été réalisé.

## **4- La transparence**

### **La transparence des flux financiers :**

L'origine des fonds est identifiée (les commanditaires sont identifiables) et la destination est traçable (chaque lieu qualifié respecte les normes bancaires). Les frais d'intermédiation (frais contributifs) sont normés, documentés et identifiés.

## **La transparence dans l'usage des données :**

Le principe fondateur de #APTIC est simple : les données permettent de tracer les usages pas les usagers.

## **La transparence dans les « raisons d'agir » :**

Tous les commanditaires qui souhaitent s'impliquer dans l'inclusion numérique acceptent d'agir dans le cadre d'une action concertée de coopération au service de l'inclusion. Cette raison d'agir doit être fondée prioritairement sur le désir de « faire société à l'ère du numérique », véritable affectio societatis de toutes les parties prenantes qui contribuent ainsi à une forme de grande coalition au service de l'inclusion.

## **La transparence dans la démarche d'intérêt collectif :**

Outre le respect des éléments et principes décrits ci-dessus, cela implique également :

- l'acceptation du statut de « données ouvertes » pour l'ensemble des données anonymisées liées directement ou indirectement aux déploiements des pass #APTIC ainsi que des analyses qui en découlent (mesure d'impact, analyse des mécanismes de distribution, etc.) en vue de l'amélioration continue des actions et services d'inclusion numérique et le pilotage partagé des stratégies locales et nationales.
- le non-détournement des solutions #APTIC et des données qu'elles produisent à d'autres fins que la montée en compétences et la mise en autonomie réelle des citoyens et prioritairement les plus-éloignés du numérique.
- le respect des licences et singulièrement la non-utilisation à des fins commerciales des solutions, données et actions liées directement ou indirectement à #APTIC.
- le respect de l'accord préalable et explicite pour toute utilisation à des fins de communication.

## **L'universalité des déploiements :**

L'ensemble des parties prenantes s'engagent à respecter le principe d'action universelle permettant de garantir que les pass #APTIC déployés sur un territoire sont encaissables par tous les acteurs qualifiés de ce territoire capable de délivrer les services attendus (sans distinction, ni préférence), dès lors qu'ils satisfont aux restrictions de typologie, de disponibilité, de qualité et, dans certains cas particuliers relevant de la réglementation, de « reste-à-payer » pour les bénéficiaires finaux.

Les services de médiation numérique, délivrés dans le cadre des Pass #APTIC, doivent impérativement être effectués dans des ERP (Établissement Recevant du Public) qualifiés #APTIC. Cela s'applique à l'ensemble des intervenants de médiation numérique, qu'ils soient employés par un lieu qualifié #APTIC ou intervenants freelances. Seul les Pass #APTIC prévoyant une autre disposition pour délivrer les services de médiation numérique (à distance ou à domicile) sont exemptés de cette obligation.

## 5- Impact social et lucrativité limitée

### L'impact social comme priorité d'action :

L'adhésion des parties prenantes à la présente Charte leur impose de faire de l'impact social une exigence première qui nécessite :

- d'agir prioritairement à destination des citoyens les plus vulnérables.
- faciliter et contribuer à la mesure de l'impact concret sur les vulnérabilités et le pouvoir d'agir des citoyens.
- de permettre que chaque acte d'accompagnement contribue à développer le sens critique des citoyens notamment concernant :
  - l'empreinte environnementale des activités liées au numérique (empreinte énergétique des services numériques, obsolescence programmée, ré-emploi, culture de l'éco-conception des services et des matériels).
  - la prévention des risques liés aux usages numériques (cyber-harcèlement, désinformation, infobésité, isolement).
  - la protection des données personnelles ainsi que les questions de souveraineté numérique.

### La coopération comme modèle prioritaire de production :

L'écosystème #APTIC s'appuie sur une très grande diversité des commanditaires. Concernant la production des services (acteurs qualifiés, sous-traitances, etc), à qualité de services rendus équivalente, la priorité est donnée aux acteurs qui s'engagent sur un principe de lucrativité limitée, c'est-à-dire les acteurs qui s'engagent dans un modèle de redistribution des bénéfices vers un projet social.

### Une tarification éthique et équitable :

Les tarifs sont établis dans une philosophie "ethic-cost" (en opposition au "low-cost") où chacun trouve un modèle de rémunération éthiquement acceptable par tous (le porteur de service, l'intervenant le cas échéant et le bénéficiaire) en veillant à ne pas exclure les publics les plus fragiles économiquement.

## 6- Intérêt collectif et fabrication de biens communs

Les parties prenantes sont associées au sens propre comme au sens figuré au développement des solutions de la coopérative. Les parties prenantes (acteurs qualifiés, commanditaires, ...) sont appelées à contribuer à l'évolution des solutions :

- des concertations sont organisées préalablement à l'évolution des référentiels.
- les nouvelles fonctionnalités sont développées en lien avec les attentes formulées.
- chaque partie prenante peut demander à devenir sociétaire et participer ainsi directement à la gouvernance de la coopérative, et donc aux choix stratégiques.

**La présente Charte est contraignante. Elle fonde la relation de confiance et contribue à la démarche qualité ainsi initiée. Elle fait partie intégrante des [CGU-CGV](#).**



→ [aptic.fr/cgu-aptic](https://aptic.fr/cgu-aptic)