



Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière MàJ réalisée le 20 septembre 2023 – Document n° B-06-a

Charte d'utilisation du point d'accueil numérique (PAN) par mesure de sécurité et de confidentialité

	<p>Le recours au point numérique peut être dû à divers besoins ou carences, cumulés ou non :</p> <ul style="list-style-type: none">– pas de moyens informatiques à domicile ou dans son entourage ;– pas de connexion internet à domicile ou dans son entourage ;– difficultés dans la maîtrise des outils informatiques et numériques ;– difficultés dans la maîtrise de la langue française ;– difficultés dans l'appréhension des démarches administratives (de façon générale).
	<p>La gestion du point numérique est assurée par un référent numérique (le responsable du PRU) et par des médiateurs numériques (agents d'accueil du PRU + 2 engagés du Service civique).</p>
	<p>Ces médiateurs servent d'intermédiaire dans la nouvelle relation numérique entre l'utilisateur et l'administration pour la réalisation de démarches dématérialisées et de télé-procédures.</p>
	<p>Aucun usager ne peut être laissé seul dans l'espace numérique, y compris pour une courte durée et même s'il sait faire par lui-même la démarche.</p>
	<p>Une seule personne peut être accueillie à la fois dans l'espace numérique, en plus du médiateur numérique. En outre, la porte ne peut pas être fermée complètement.</p>
	<p>Tout usager souhaitant utiliser le point numérique doit présenter obligatoirement une pièce d'identité avec photo.</p>
	<p>Toute utilisation du point numérique est consignée dans le cahier d'enregistrement d'accès au point numérique.</p>
	<p>Seuls les sites internet désignés comme "de confiance" par le ministère de l'intérieur sont accessibles depuis ce point numérique.</p>
	<p>Toute tentative de fraude ou tricherie pour accéder à des sites, des comptes ou autres nuisances sur l'ordinateur fera l'objet d'un signalement immédiat.</p>
	<p>Les ports USB des points numériques sont désactivés et aucun téléchargement de fichier via une clé USB ou un disque dur n'est autorisé.</p>
	<p>Toutes les données téléchargées concernant l'utilisateur sont détruites devant lui. Le médiateur numérique est le garant de la protection des données personnelles des usagers qui se présentent à lui.</p>



Te hia'ai nō te pae 'o te fa'ari'ira'a 'e te ha'amaramaramara'a i te mau ta'ata – Fa'a'āpi hia i te 20 nō tetema matahiti 2023 – Parau n° B-06-b

**Te ture fa'a'ohipara'a 'o te mauiha'a uira tānumera
nō te pānurura'a 'e te hunara'a**



E nehenehe e fa'a'ohipa i teie mauiha'a uira tānumera'ano ia fifi ana'e 'outou nō te mea :

- 'aita e mātini roro uira tā 'outou aore ra tā te hō'ē ta'ata tā 'outou i matau, i te fare ;
- 'aita e natirara i te fare ;
- e fifi 'oe ia te matini roro uira 'e numeri ;
- 'aita 'outou e 'ite / ta'a maita'i i te reo farāni ;
- e'ere mea 'ōhie te horohorora'a i te mau parau mana ato'a.



Nā te ti'a fa'atere 'o teie pū e fa'anaho 'e e rauti. Te vai ato'a ra te mau ta'ata auaha ('o te mau ta'ata fa'ari'i ia 'o te pū PRU 'e e piti ta'ata nō te tāvinira'a tīvira).



Nā rātou ia e nati i te ta'ata fāna'o 'e tā mātou ia mau pū i roto i te fa'aterera'a 'o te mai 'imi'imira'a 'e te mau horohorora'a nō tā rātou mau parau mana tānumeri.



E 'ōpani 'eta'eta roa hia e vaiho i te hō'ē ta'ata i roto i te piha, noa atu e taime poto, 'e noa atu mea 'aravihi oia.



Hō'ē ana'e ta'ata e nehenehe e tomo i roto i teie piha, ape'e hia 'e te ta'ata rauti. **Aita ana'e, aita te 'ōpani e piri.**



Mai te peu e hina'aro 'oe e fa'a'ohipa i teie rāve'a, **e ti'a ia 'oe ia fa'a'ite i te hō'ē parau ihota'ata ia te hōho'a i ni'a.**



E tāpa'o hia te tā'ato'ara'a 'o te mau ta'ata e fa'a'ohipa ei i teie rāve'a.



E tere noa te mau tāhua natirara tā te Fa'aterera'a Hau i fa'ari'i.



Mai te peu e **tāmata** outou e **fa'a'ohipa ino** i ni'a i te mau tāhua natirara **tei 'ōpani 'eta'eta hia, e fa'a'ara vave** hia i te ti'a fa'atere.



E 'ōpani 'eta'eta roa hia e fa'a'ohipa i te mau uta putu parau parau hia USB i ni'a i teie mau mātini roro uira.



E fa'aru'e hia te tā'ato'ara'a 'o te mau parau mana i haruharu hia i mua ihoā ia 'oe. 'E mata ara te ta'ata auaha i te pānuru maita'ira'a 'o te mau parau 'a te mau ta'ata tāna e fa'ari'i.



Quality of reception and service to users – Last updated September 20th, 2023 – Document nr B-06-c

Charter for the use of the digital reception counter
for security and privacy measures

	<p>The use of this digital counter may be due to various reasons, cumulative or not :</p> <ul style="list-style-type: none"> – no computer facilities at home or close surroundings ; – no internet connection at home or surroundings ; – difficulties in using computer and digital tools ; – difficulties in knowing the French language ; – difficulties in understanding administrative procedures (in general).
	<p>The digital counter is managed by a digital adviser (head of reception unit) and digital mediators (reception staff).</p>
	<p>These mediators act as facilitators in the new digital relationship between the user and the administration for the completion of dematerialized procedures and tele-procedures.</p>
	<p>No user can be left alone in the digital counter, even for a short time and even if he/she knows how to do it by himself/herself.</p>
	<p>Only one person can be welcomed into the digital counter at once, in addition to the digital mediator. Furthermore, the door cannot be closed completely.</p>
	<p>Any user wishing to use the digital counter must present a valid picture ID.</p>
	<p>Every use of the digital counter is recorded in the access registration board.</p>
	<p>Only websites designated as "trusted" by the French homeland department are accessible from the digital counter</p>
	<p>Any attempt to defraud or cheat to access sites, accounts or other disturbances on the computer will be reported immediately.</p>
	<p>The USB ports on the digital points are disabled and downloading files via USB stick or external hard drive is strictly prohibited.</p>
	<p>All downloaded data concerning the user are to be deleted in front of the user. The digital mediator is responsible for the protection of personal data of users.</p>

Images © www.flaticon.com