



Présenté en
commission
d'évaluation
le 06/10/2023

AVERTISSEMENT : Ce document est une version simplifiée de la charte d'utilisation du point d'accueil numérique au haut-commissariat

Il a pour but d'être plus facile à lire et à comprendre (FALC). Son contenu et sa forme ont été modifiés pour en faciliter la lecture et la compréhension.

Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière Màj réalisée le 12 octobre 2023 – Document n° B-06a_FALC

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

→ **Charte d'utilisation** : pour pouvoir utiliser le point d'accueil numérique, il y a des règles à respecter.



→ **Par mesure de sécurité** : une mauvaise utilisation peut entraîner des risques sur les données informatiques (**piratage**).



→ **Par mesure confidentialité** : ce poste est utilisé par plusieurs personnes.

Les **informations** de chacun **doivent rester secrètes**.



Le point numérique sert **uniquement** à réaliser des **démarches administratives par internet**.



Vous pouvez utiliser le point numérique pour les raisons suivantes :

- vous n'avez pas de matériels informatiques à disposition ;
- vous n'avez pas de connexion internet à disposition ;
- vous ne maîtrisez pas l'informatique ni le numérique ;
- vous ne maîtrisez pas la langue française ;
- vous ne maîtrisez pas les démarches administratives.



Le point numérique est géré par un référent numérique (le responsable du pôle accueil).

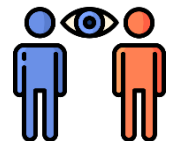


L'accompagnement des usagers est assuré par les agents d'accueil en tant que médiateurs numériques.

Ces médiateurs aident les usagers à faire leurs démarches administratives par internet.



Aucun usager ne peut être laissé seul dans le local y compris pour une courte durée et même s'il sait faire par lui-même la démarche.



Une seule personne peut être accueillie à la fois dans le local, en plus du médiateur numérique.

La porte ne doit pas être fermée complètement.



Tout usager du point numérique **doit présenter une pièce d'identité** avec photo en cours de validité.



Tous les utilisateurs doivent remplir un formulaire qui est enregistré dans un cahier.



Seuls les sites internet acceptés et validés par l'administration **sont accessibles**.



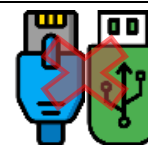
Toute fraude ou tricherie pour accéder à d'autres sites ou d'autres comptes est interdite.

Toute autre dégradation est aussi interdite.

Ces comportements seront signalés à la police.



Il n'est pas possible d'utiliser une clé USB ou un disque dur externe pour télécharger des fichiers.



Toutes les données téléchargées sont détruites devant l'usager.

Le médiateur numérique s'en charge avec lui.

