



AVERTISSEMENT : Ce document est une version simplifiée de la fiche relative au mandat provisoire de l'utilisateur auprès du médiateur numérique pour un accompagnement renforcé au point d'accueil numérique et pour l'utilisation de données à caractère personnel.



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

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.

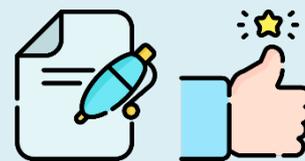
Mais ce document doit aussi garder une valeur juridique.

Dans ce cas, le contenu des paragraphes est expliqué en-dessous (après les flèches bleues →).

Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière MàJ réalisée le 12 octobre 2023 – Document n° C-02_FALC

Mandat provisoire de l'utilisateur auprès du médiateur numérique pour un accompagnement renforcé au point d'accueil numérique et pour l'utilisation de données à caractère personnel

→ **Mandat provisoire** : il s'agit d'un document autorisant temporairement une personne à faire une action à la place d'une autre.



→ **Accompagnement renforcé** : il s'agit d'une assistance à la personne plus personnalisée en fonction des difficultés de la personne aidée.



→ **Données à caractère personnel** : il s'agit des éléments d'information sur la personne comme :

- son nom et son prénom,
- ses date et lieu de naissance,
- son adresse,
- ses identifiants internet.



Je soussigné(e), M. ou Mme

→ **Je coche M. si je suis un homme et Mme si je suis une femme.**

..... ,
→ **J'indique mon prénom et mon nom.**

→ **Je suis le mandant.**

autorise M. ou Mme¹

→ **L'agent indique son prénom et son nom.**

→ **Il est le mandataire.**

agent d'accueil et médiateur numérique au pôle des relations avec les usagers du haut-commissariat,

à réaliser en mon nom mes démarches administratives sur internet, conformément aux dispositions des articles 1984 et suivants du Code civil.

→ **J'autorise cet agent à faire les démarches à ma place.**



1. Missions

Le mandataire s'engage à accomplir, au nom et pour le compte du mandant, les missions suivantes :



→ L'agent va faire à ma place certaines démarches.

→ Je coche les actions concernées.

création d'une adresse de messagerie électronique ;

→ Si je n'ai pas encore d'adresse, l'agent la crée pour moi.



création d'un compte personnel sur le site

..... ;
→ Si je n'ai pas encore de compte internet ouvert auprès d'une administration, l'agent le crée pour moi.

→ J'indique l'administration ou le service concerné.



réalisation de l'ensemble des actions en ligne pour

..... ;
Indiquer la démarche concernée
→ L'agent va faire toutes les étapes nécessaires à la démarche.

→ Je précise la démarche concernée.



suppression ou mise à jour des informations me concernant lorsqu'elles ne sont plus à jour ;

→ Si mes informations ne sont plus à jour, l'agent va les modifier.

→ Si je n'en ai plus besoins, l'agent va les supprimer.



autre (à préciser)

→ Ma situation est différente.

→ Je précise ma situation et mon besoin.



2. Enregistrement et utilisation des données à caractère personnel

Le mandataire ne doit collecter et enregistrer que les seules informations strictement nécessaires au regard des démarches susvisées.

→ **L'agent me demande uniquement les informations personnelles utiles à ma démarche.**



Le mandataire ne doit utiliser les informations concernant le mandant que pour les seules démarches susvisées.

→ **L'agent les utilise uniquement pour cette démarche.**

S'il a besoin de les utiliser pour d'autres démarches, il doit au préalable en informer le mandant et demander son autorisation.

→ **Si l'agent en a besoin pour une autre démarche, il me prévient.**

→ **C'est moi qui décide d'accepter ce nouvel usage.**



Le mandataire s'engage à mettre à jour puis à supprimer l'ensemble des informations relatives au mandant lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation des démarches lui incombant au titre du mandat.

→ **Si une mise à jour est nécessaire, l'agent actualise les données pour cette démarche.**

→ **Après, l'agent efface toutes les informations personnelles et toutes les traces sur l'ordinateur du point numérique.**



3. Information et transparence

Le mandataire informe le mandant des droits dont il dispose, prévus par les articles 13 à 22 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), et notamment de la possibilité de retirer à tout moment son consentement.



→ **Le RGPD est une loi européenne qui sécurise l'utilisation des données des usagers sur internet.**



→ **Elle vise à me protéger moi et mes données saisies sur internet.**

→ **L'agent doit m'informer de mes droits vis-à-vis de cette loi.**

Le mandataire doit 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.



→ **Je dois pouvoir comprendre ce que l'agent fait pour moi.**

Le mandataire doit informer régulièrement le mandant de toutes les actions qu'il effectue à sa place (ex : mise à jour d'informations, messages envoyés, fichiers ou documents téléchargés, etc.).



→ **L'agent m'explique chaque étape et chaque action.**

4. Confidentialité

Le mandataire est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne doit en aucun cas divulguer les informations du mandant à des tiers lorsque cette divulgation n'est pas nécessaire à l'accomplissement des démarches dont il est responsable (ex. : pas de communication des informations concernant le mandant à une personne non concernée par la démarche, que ce soit en interne ou en externe).



→ **L'agent doit garder secret toutes mes informations.**

Le mandataire enregistre les informations du mandant de manière sécurisée et notamment prend toutes précautions conformes aux usages afin d'assurer la sécurité physique et informatique de ces données.



→ **L'agent utilise mes informations sur un ordinateur sécurisé.**

5. Durée du mandat

Le présent mandat est accepté et consenti pour la durée nécessaire à l'accomplissement des missions du mandataire.

→ Cette autorisation est valable pour le temps de la démarche.



Le mandat prend fin lorsque la réalisation des démarches susvisées a été accomplie, ou à tout moment si le mandant ou le mandataire décide de révoquer le mandat.

→ Elle n'a plus de valeur dès que la démarche est finie.

→ Je peux aussi décider d'arrêter avant la fin de la démarche.



6. Responsabilités

Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat, tant qu'il en demeure chargé, et répond des dommages et intérêts qui pourraient résulter de son inexécution conformément à l'article 1991 du Code civil.

→ L'agent doit faire les actions liées à la démarche concernée.

→ Il est responsable de son bon déroulement.



7. Signature des parties

Fait à , le

→ J'indique le lieu et la date.



Le mandant

→ Je signe.



Le mandataire

→ L'agent signe.