



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"><li>– pas de moyens informatiques à domicile ou dans son entourage ;</li><li>– pas de connexion internet à domicile ou dans son entourage ;</li><li>– difficultés dans la maîtrise des outils informatiques et numériques ;</li><li>– difficultés dans la maîtrise de la langue française ;</li><li>– difficultés dans l'appréhension des démarches administratives (de façon générale).</li></ul>
	<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><b>Aucun usager ne peut être laissé seul dans l'espace numérique</b>, y compris pour une courte durée et même s'il sait faire par lui-même la démarche.</p>
	<p><b>Une seule personne peut être accueillie à la fois</b> dans l'espace numérique, en plus du médiateur numérique. En outre, <b>la porte ne peut pas être fermée complètement</b>.</p>
	<p><b>Tout usager</b> souhaitant utiliser le point numérique <b>doit présenter obligatoirement une pièce d'identité</b> avec photo.</p>
	<p><b>Toute utilisation du point numérique est consignée dans le cahier d'enregistrement</b> d'accès au point numérique.</p>
	<p><b>Seuls les sites internet</b> désignés comme "<b>de confiance</b>" par le ministère de l'intérieur <b>sont accessibles</b> depuis ce point numérique.</p>
	<p><b>Toute tentative de fraude</b> ou tricherie pour accéder à des sites, des comptes ou autres nuisances sur l'ordinateur <b>fera l'objet d'un signalement</b> immédiat.</p>
	<p><b>Les ports USB des points numériques sont désactivés</b> et aucun téléchargement de fichier via une clé USB ou un disque dur n'est autorisé.</p>
	<p><b>Toutes les données téléchargées concernant l'utilisateur sont détruites devant lui</b>. 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 mauha'a uira tānumera  
nō te pāururua'a 'e te hunara'a**



E nehenehe e fa'a'ohipa i teie mauha'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 pāururu 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 20<sup>th</sup>, 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"> <li>– no computer facilities at home or close surroundings ;</li> <li>– no internet connection at home or surroundings ;</li> <li>– difficulties in using computer and digital tools ;</li> <li>– difficulties in knowing the French language ;</li> <li>– difficulties in understanding administrative procedures (in general).</li> </ul>
	<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><b>No user can be left alone in the digital counter</b>, even for a short time and even if he/she knows how to do it by himself/herself.</p>
	<p><b>Only one person can be welcomed into the digital counter at once</b>, in addition to the digital mediator. Furthermore, <b>the door cannot be closed completely</b>.</p>
	<p><b>Any user</b> wishing to use the digital counter <b>must present a valid picture ID</b>.</p>
	<p><b>Every use of the digital counter is recorded</b> in the access registration board.</p>
	<p><b>Only websites</b> designated as "<b>trusted</b>" by the French homeland department <b>are accessible</b> from the digital counter</p>
	<p><b>Any attempt to defraud</b> or cheat to access sites, accounts or other disturbances on the computer <b>will be reported</b> immediately.</p>
	<p><b>The USB ports on the digital points are disabled</b> and downloading files via USB stick or external hard drive is strictly prohibited.</p>
	<p><b>All downloaded data concerning the user are to be deleted in front of the user</b>. The digital mediator is responsible for the protection of personal data of users.</p>

Images © www.flaticon.com