

Règlement : rendez-vous individuels

L'Espace Public Numérique (EPN) propose des rendez-vous individuels. Pour garantir un accueil de qualité et équitable pour toutes et tous, merci de prendre connaissance du règlement suivant :

Prise de rendez-vous

- Les rendez-vous sont **gratuits** et se font dans la limite des disponibilités.
- La durée d'un rendez-vous est de **30 minutes à 1 heure** maximum.
- Chaque usager peut bénéficier de **2 rendez-vous par mois** (sauf urgence exceptionnelle).

Ponctualité et annulation

- Merci d'arriver **à l'heure**. En cas de retard de plus de **15 minutes**, le rendez-vous pourra être écourté.
- En cas d'empêchement, merci de prévenir **le plus tôt possible** afin de libérer la place pour un autre usager.

Contenu des rendez-vous

- Il est important de **préparer vos questions avant le rendez-vous** : merci de nous indiquer précisément, lors de la prise de rendez-vous, le sujet ou la démarche que vous souhaitez aborder. Cela permet de mieux organiser l'accompagnement.

Confidentialité et respect

- Toutes les informations partagées pendant le rendez-vous sont **confidentielles**.
- Il est demandé aux usagers d'adopter un **comportement respectueux** envers les animateur·rice·s et les autres usagers de l'EPN.

- En cas de comportement inapproprié, l'EPN se réserve le droit d'annuler le rendez-vous ou de refuser un nouvel accompagnement.

Préparation et matériel

- Si possible, apportez les **documents nécessaires** (courriers, identifiants, mots de passe, codes de connexion...).
- Apportez votre propre matériel (ordinateur, smartphone, tablette) si l'accompagnement le nécessite.

Limites de l'accompagnement proposé

- L'EPN propose un accompagnement à l'utilisation des outils numériques, mais ne réalise pas de démarches administratives, de réservations ou de transactions **à la place des usagers** (ex. : remplir une déclaration de revenus, réserver un billet d'avion, effectuer un paiement en ligne...). L'animateur peut cependant guider l'utilisateur pas à pas pour qu'il réalise lui-même la démarche.

Responsabilité de l'utilisateur

- L'EPN décline toute responsabilité quant aux conséquences des démarches effectuées par les utilisateurs, même si celles-ci ont été réalisées avec l'aide ou sous la supervision d'un animateur.
- Il appartient à chaque utilisateur de vérifier l'exactitude des informations fournies et d'assumer les choix posés lors de l'utilisation des services en ligne.

Pour toute question ou pour prendre rendez-vous, veuillez contacter l'EPN

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DANS LES EPN DE WALLONIE

Préambule

Les Espaces Publics Numériques (EPN) de Wallonie s'engagent à garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles des usagers lors des accompagnements e-administratifs. Cette charte établit des règles communes visant à protéger les usagers et les animateurs, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les bonnes pratiques en cybersécurité.

1. Principes généraux

1.1. Respect de la confidentialité : Aucune donnée personnelle (identifiant, mot de passe, document administratif) ne sera mémorisée, enregistrée ou conservée par l'EPN ou ses animateurs.

1.2. Responsabilité des usagers : L'utilisateur est responsable de la gestion de ses identifiants et de ses données personnelles. Il doit veiller à se déconnecter après chaque session.

1.3. Neutralité de l'animateur : L'animateur accompagne l'utilisateur dans ses démarches, mais ne réalise pas les actions à sa place, sauf en cas d'assistance spécifique validée par l'utilisateur.

2. Sécurisation des équipements et des accès

2.1. Suppression des traces numériques :

- Nettoyage régulier des postes informatiques (suppression des fichiers temporaires, vidage de la corbeille, etc.).

2.2. Utilisation obligatoire de la navigation privée : Tous les navigateurs des EPN doivent être configurés pour s'ouvrir en mode navigation privée dans le contexte de confidentialité des données.

2.3. Mises à jour et protection des équipements :

- Installation et mise à jour régulière des antivirus et pare-feu.
- Vérification régulière de la sécurité du réseau Wi-Fi.

3. Modalités d'accompagnement e-administratif

3.1. Accès restreint aux données personnelles :

- L'animateur ne demande jamais à l'utilisateur de lui communiquer ses identifiants.
- L'utilisateur saisit lui-même ses informations sensibles, l'animateur détournant le regard si nécessaire.
- En cas de doute, l'animateur informe l'utilisateur des bonnes pratiques en matière de cybersécurité.

3.2. Accompagnements individuels et sécurisés :

- Les démarches e-administratives doivent être réalisées dans un espace garantissant la confidentialité (poste isolé, local privé, etc.).
- L'accompagnement se fait de préférence sur rendez-vous.
- L'animateur s'assure que personne d'autre ne puisse voir l'écran de l'utilisateur.

3.3. Utilisation prioritaire du matériel personnel des usagers :

- Lorsque cela est possible, l'utilisateur est encouragé à utiliser son propre matériel (ordinateur, smartphone, tablette) pour ses démarches sensibles.

4. Sensibilisation et formation

4.1. Formation des animateurs :

- Tous les animateurs doivent être formés ou, au moins, sensibilisés aux principes du RGPD et aux bonnes pratiques de protection des données.

- Des formations continues en cybersécurité seront organisées pour actualiser les connaissances des animateurs.

4.2. Sensibilisation des usagers :

- Des sessions d'information seront éventuellement proposées aux usagers sur la protection des données personnelles en ligne.
- L'EPN affichera des rappels sur les bonnes pratiques (ex. : ne pas enregistrer ses mots de passe, se déconnecter après usage, etc.).

5. Engagement et validation

5.1. Signature d'un engagement : Tout usager bénéficiant d'un accompagnement e-administratif s'engage à respecter les règles de confidentialité et de sécurité définies dans cette charte.

5.2. Responsabilité de l'EPN : L'EPN s'engage à appliquer rigoureusement cette charte et à assurer un cadre sécurisé pour l'accompagnement e-administratif.

5.3. Mise à jour de la charte : Cette charte sera révisée annuellement pour s'adapter aux évolutions technologiques et réglementaires.