

Fiches bonnes pratiques :
ACCOMPAGNER UN USAGER
via l'outil numérique / informatique :

- **Sensibiliser l'utilisateur**

Si vous connaissez des outils plus respectueux des données personnelles et de la vie privée, encouragez vos usagers à les utiliser.

Exemple : avec les mots de passe robustes et sécurisés.

- **Principe de minimisation ! Le moins d'informations possible !**

Ne collectez que les données nécessaires à l'inscription.

N'enregistrez pas les informations relatives à la situation personnelle de l'utilisateur (vie familiale, difficultés sociales, etc.). Si l'utilisateur s'entraîne à utiliser un service en ligne, n'hésitez pas à lui conseiller de privilégier l'usage de « données fictives ».

- **Inciter l'utilisateur à effacer ses traces**

Au moment de la déconnexion, veillez à ce que l'utilisateur supprime les traces de sa navigation sur son bureau et dans son navigateur.

Le raccourci clavier (ctrl+maj+supp) mène à l'effacement des mots de passe, des cookies, de l'historique internet, du dossier de téléchargements, etc. Une fois ces tâches effectuées, assurez-vous que l'utilisateur passe bien par les boutons de déconnexion pour sortir de sa session.

Enfin, un dernier tour sur le poste de travail et près de la photocopieuse vous permettra de vérifier qu'aucun document n'a été oublié par erreur ...

- **Éviter les fuites de données**

La confidentialité, c'est important : au moment d'envoyer un message de remerciement aux participants, pensez à bien mettre leur adresse électronique **en copie cachée** (« Cci »).

Cette précaution vous évite de divulguer leurs nom et adresse électronique (adresse e-mail) aux autres participants.

- **Rester discret**

En tant qu'accompagnateur vous êtes soumis à une **obligation de confidentialité**, notamment envers les informations fournies par l'utilisateur (vie personnelle, identifiants de connexion, etc.).

- **Ne pas conserver les données**

Je n'ai pas à **conserver les informations de l'utilisateur** à la fin de la session, et notamment ses identifiants et mots de passe.

- **Informez l'utilisateur en toute transparence**

Aux côtés de l'utilisateur, informez-le de votre rôle et n'hésitez pas à évoquer avec lui quelques bonnes pratiques pour limiter ses traces, **exercer ses droits Informatique et Libertés**, etc.

- **Préférer demander l'accord écrit de l'utilisateur !**

L'accord de l'utilisateur peut être formalisé sous la forme d'**un mandat entre vous et la personne concernée.**

Le mandat, signé par les deux parties, précise votre champ d'action et les tâches que vous allez être amené à effectuer à la place et en l'absence de l'utilisateur.

Avant la signature de ce mandat et pour garantir la validité du consentement de l'utilisateur, vous devez lui expliquer :

- l'objet de votre intervention – ce que vous allez faire – **quoi**
- la raison pour laquelle ses informations sont collectées et leur utilité – les motifs de cette intervention – **pourquoi**
- **l'existence de droits sur ses données** (accès, rectification, suppression, etc.)
- la possibilité pour l'utilisateur de **retirer à tout moment son consentement.**