

Règlement intérieur

Le présent règlement approuvé par la délibération n°2026-06-63 du conseil municipal du 25 juin 2026 fixe les conditions de fonctionnement de La Maison numérique.

En vigueur à compter du 1^{er} juillet 2026

Le présent règlement intérieur, approuvé par la délibération n° 2025-06-63 du Conseil municipal du 25 juin 2026, fixe les conditions de fonctionnement de la Maison numérique de Bagnols-sur-Cèze. Il entre en vigueur à compter du 1er juillet 2026.

Toute personne utilisant les services, équipements ou espaces de la Maison numérique est réputée avoir pris connaissance du présent règlement et en accepter les dispositions.
Le non-respect de ces règles peut entraîner des mesures adaptées, pouvant aller jusqu'à une exclusion temporaire ou définitive.

1. Horaires d'ouverture

La Maison numérique est ouverte au public :

- du lundi au vendredi
- de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (16h15 le vendredi)

Certains rendez-vous ou ateliers peuvent être organisés en dehors de ces horaires, en présence des partenaires concernés et sous leur responsabilité.

2. Objet et périmètre d'intervention

La Maison numérique est un service municipal d'accompagnement aux démarches administratives dématérialisées.

La Maison numérique est labellisée France Services. À ce titre, elle propose un appui de premier niveau, sans se substituer aux administrations ou organismes compétents, qui demeurent seuls responsables :

- de l'instruction des dossiers
- des décisions prises
- des délais de traitement
- et de l'attribution éventuelle de droits, prestations ou aides

Démarches non prises en charge

Les démarches relevant de l'ANEF (Administration numérique pour les étrangers en France), telles que notamment :

- les premières demandes de titre de séjour
- les renouvellements de titre de séjour
- les demandes de naturalisation
- les documents de circulation pour étrangers mineurs
- les visas

Paielement en ligne

Dans le cadre des démarches réalisées avec l'aide d'un conseiller, aucun paiement direct par carte bancaire n'est autorisé sur place. Les usagers sont invités à se présenter, lorsque cela est nécessaire, avec un timbre fiscal préalablement acheté.

3. Accès, tenue et comportement

Toute personne accueillie à la Maison numérique est tenue :

- d'adopter une tenue correcte et décente
- d'avoir un comportement calme, respectueux et courtois à l'égard des autres usagers, des partenaires et de l'équipe d'accueil
- de respecter les consignes données par les agents

Tout comportement agressif, injurieux, menaçant, irrespectueux ou perturbant le bon fonctionnement du service pourra donner lieu à une exclusion.

4. Usage du matériel et des équipements

Les usagers doivent prendre soin du matériel, du mobilier et des locaux mis à leur disposition, et les utiliser conformément à leur destination.

Toute anomalie de fonctionnement, dégradation ou incident doit être immédiatement signalé à un membre de l'équipe.

Matériel personnel

Les usagers peuvent utiliser leur propre matériel (ordinateur portable, tablette, téléphone mobile, clé USB, etc.). La commune ne saurait être tenue responsable :

- de la perte, du vol ou de la détérioration du matériel personnel
- ni de la perte de données, aucun système de sauvegarde n'étant prévu sur les postes de travail

5. Photocopies et impressions

Les impressions et photocopies sont limitées à 10 pages maximum par usager, selon la nature de la démarche en cours. Ce service est réservé aux besoins strictement liés à l'accompagnement proposé par la Maison numérique.

Afin de permettre au plus grand nombre d'en bénéficier, les usagers sont invités à :

- n'imprimer que les documents strictement nécessaires
- vérifier la mise en page avant impression, notamment au moyen de l'aperçu avant impression

Les impressions et copies ne peuvent être lancées qu'après accord d'un membre de l'équipe.

Le plafond de 10 pages constitue un maximum et non un droit systématique.

Sont notamment exclues :

- les impressions de rapports de stage
- les photographies
- les coloriages
- les invitations
- et, plus largement, toute impression sans lien avec une démarche accompagnée par le service

6. Responsabilité des agents et traitement des réclamations

Les agents de la Maison numérique assurent un accompagnement de premier niveau pour le compte de certaines structures partenaires. Ils ne se substituent ni aux organismes compétents, ni aux conseillers spécialisés qui les représentent.

En conséquence, la Maison numérique ne peut en aucun cas s'engager :

- sur l'éligibilité d'un usager à un dispositif
- sur la recevabilité d'un dossier
- sur le montant d'une allocation ou d'une aide
- ni sur les délais de traitement d'une demande

Toute réclamation relative à la décision prise par un organisme doit être adressée directement à l'organisme concerné.

7. Données personnelles et confidentialité

Dans le cadre de l'accompagnement administratif, les usagers peuvent être amenés à communiquer à l'agent des informations ou documents à caractère personnel.

Ces données sont transmises :

- avec leur accord
- dans le seul but de réaliser une démarche précise
- en leur présence,
- et sous leur contrôle

L'utilisateur demeure responsable des informations qu'il choisit de communiquer.

Les agents veillent à faire preuve de discrétion et de confidentialité dans le cadre de leurs missions.

8. Règles de fonctionnement des espaces de travail

La Maison numérique est un lieu partagé. Il est demandé à chacun de veiller au respect du calme nécessaire à l'accueil et à l'accompagnement de tous.

Il convient notamment de :

- couper ou baisser le son des ordinateurs, téléphones et autres appareils
- utiliser des écouteurs pour écouter du son ou visionner des vidéos
- limiter les échanges bruyants

Certaines activités jugées trop bruyantes ou incompatibles avec le fonctionnement du lieu pourront être refusées.

9. Usages interdits

Les ordinateurs en usage autonome sont accessibles à partir de 14 ans.

L'utilisation des équipements et de l'accès à internet doit respecter les lois et règlements en vigueur, ainsi que les valeurs du service public.

Il est strictement interdit de :

- consulter, télécharger, publier ou partager des contenus illicites
- consulter ou diffuser des contenus contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs
- consulter ou diffuser des contenus violents, haineux, discriminatoires ou portant atteinte à la dignité humaine
- porter atteinte à la vie privée d'autrui
- tenter d'accéder frauduleusement à des données, comptes ou systèmes informatiques
- modifier les paramètres des ordinateurs
- installer des logiciels ou applications sur les postes
- télécharger des fichiers audio, vidéo ou des applications sans autorisation
- copier des logiciels ou fichiers appartenant à la structure

L'usage des postes informatiques doit être conforme aux dispositions du Code pénal, notamment celles relatives :

- aux discriminations
- à l'atteinte à la vie privée
- à la diffamation et à la dénonciation calomnieuse
- à la protection des mineurs
- et aux atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données.

10. Manquements au règlement

Tout manquement au présent règlement pourra entraîner une mesure adaptée à la gravité des faits.

➤ Suspension temporaire de l'accompagnement

L'utilisateur peut faire l'objet d'une suspension temporaire de l'accompagnement proposé par la Maison numérique. Cette décision est notifiée par écrit et précise le motif de la mesure. Elle peut être accompagnée d'un rappel des règles de respect, de civilité et de bon usage du service.

➤ Exclusion définitive

En cas de manquements graves ou répétés, l'utilisateur peut faire l'objet d'une exclusion définitive de la structure. Cette décision est notifiée par écrit.

L'équipe signale à sa hiérarchie tout incident ou comportement problématique.

11. Opposabilité et publicité du règlement

Le présent règlement est opposable à toute personne :

- utilisant les services de la Maison numérique
- fréquentant les espaces du lieu
- ou participant à une activité organisée par la Maison numérique

Il est affiché de manière permanente dans les locaux et consultable en ligne sur le site de la Ville www.bagnolssurceze.fr

12. Disposition finale

La Maison numérique est ouverte à tous dans le respect des règles de vie collective, de tranquillité et de respect mutuel. Chaque usager est invité à vérifier, avant toute utilisation du lieu ou du matériel, que son activité est conforme au présent règlement.

Tous les usagers de La Maison numérique sont priés de bien vouloir respecter les principes suivants.

Dans la mesure où ils utilisent les outils numériques à disposition, ils sont considérés comme ayant accepté les termes du présent règlement et acceptent que des mesures, pouvant aller jusqu'à l'exclusion, soient prises à leur égard en cas d'inobservation du règlement.

La Maison numérique est ouverte au public de 9h à 12h et de 13h à 16h30 du lundi au vendredi ; certains rendez-vous et ateliers peuvent avoir lieu en dehors de ces horaires, en présence des partenaires concernés et sous leur responsabilité.

Objet et périmètre d'intervention

La Maison numérique est un service municipal qui assure un accompagnement aux démarches dématérialisées uniquement, sans maîtrise des décisions administratives, sans obligation.

La Maison numérique dispose du label « France Services » notifié par l'Etat.

Les démarches liées à l'ANEF, administration numérique pour les étrangers en France (comme la 1ère demande ou le renouvellement de titre de séjour, la naturalisation, la demande de circulation pour les étrangers mineurs, le visa...) ne sont pas prises en charge.

Dans le cadre des démarches administratives menées avec un conseiller, le paiement direct par carte bancaire n'est pas autorisé. Les usagers sont priés de se présenter munis d'un timbre fiscal préalablement acheté.

Tenue et comportement

Les personnes sont invitées à se présenter en tenue décente et à avoir un comportement calme et respectueux à l'égard de toute personne présente dans les locaux, y compris l'équipe d'accueil.

Usage du matériel

Chacun a l'obligation de prendre soin du matériel et du mobilier mis à disposition afin de le conserver en bon état.

Les personnes sont tenues d'utiliser le matériel conformément à son usage.

Toute anomalie dans le fonctionnement du matériel et tout incident doit être immédiatement signalé aux responsables.

Les usagers ont la possibilité d'utiliser leur propre matériel : ordinateur portable, appareil mobile, tablette, clé USB personnelle...

La commune ne peut pas être tenue responsable de la perte ou du vol de données car aucun système de sauvegarde n'est prévu sur les postes de travail. Cela vaut également pour les supports de stockage externes appartenant aux usagers.

Le nombre de photocopies est limité, 10 pages maximum en fonction de la démarche. Pour que chacun puisse bénéficier de ce service, merci d'imprimer les documents nécessaires et de faire attention aux marges (en regardant au préalable « aperçu avant impression »).

Les impressions et/ou copies ne sont lancées qu'après sollicitation et accord d'un membre de l'équipe de la Maison numérique. Les 10 pages ne sont pas « de droit ».

Sont interdits les impressions de rapport de stage, photos, coloriages, invitations ...

Responsabilité des agents d'accueil

Réclamation

Les agents de La Maison numérique délivrent des services et un accompagnement de premier niveau pour le compte de certaines structures.

Pour autant, ils ne se substituent pas à cette structure et aux conseillers experts qui la représentent. En conséquence, La Maison numérique ne peut s'engager sur l'éligibilité, la recevabilité d'un dossier, sur un montant d'allocation, ou sur le délai de traitement d'un dossier.

Informations personnelles

Dans le cadre de l'accompagnement administratif délivré par l'agent (en ligne et hors ligne), les usagers peuvent être amenés à leur communiquer des informations personnelles. Les bénéficiaires reconnaissent transmettre ces données à caractère personnel de leur plein gré et dans l'objectif d'accomplir une démarche précise pour leur compte, en leur présence, et sous leur contrôle.

ESPACES DE TRAVAIL

Il est essentiel de respecter le besoin de silence des usagers, **MERCI DE VEILLER À :**

- couper le son des ordinateurs et téléphones
- utiliser des écouteurs isolés pour écouter de la musique ou consulter des vidéos.

Il est tenu de respecter les valeurs du Tiers-lieu et du service public proposé, et **NE PAS :**

- télécharger des contenus illicites,
- consulter et partager des contenus contraires aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, à l'ordre public et aux bonnes mœurs et ayant un caractère discriminatoire, pornographique, incitant à la violence ou à commettre un crime ou un délit,
- Sont ainsi strictement interdits les propos et les consultations de sites et blogs dits « sensibles » :
 - rencontres, nudité,
 - sexe, racisme, violences, ... « Nul n'est censé ignorer la loi ».
 - ayant un caractère discriminatoire (art.225-1 à 225-4 du Code Pénal)

- relatifs au proxénétisme et aux infractions assimilées (art.225-5 à 225-12 du Code Pénal)
- portant atteinte à la vie privée (art.226-1 à 226-7 du Code Pénal)
- portant atteinte à la représentation de la personne (art.226-8 à 226-9 du Code Pénal)
- comportant des propos calomnieux (art.226-10 à 226-12 du Code Pénal)
- mettant en péril les mineurs (art.227-15 à 227-28-1 du Code Pénal)
- portant atteinte au système de traitement automatisé de données (art. 323-1 à 323-7 du Code Pénal)

Sont également interdits:

- les modifications sur les paramètres de l'ordinateur
- l'installation de logiciel sur les postes
- le téléchargement de fichiers audio, vidéo et d'applications
- la copie de logiciels ou de fichiers appartenant à l'espace multimédia

Les ordinateurs sont accessibles à compter de l'âge de 14 ans.

MANQUEMENTS ET NON-RESPECT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Tout usager qui ne respecte pas le règlement se verra exposer à des répercussions :

1. Suspension temporaire de l'accompagnement par la Maison numérique

Décision de ne plus accompagner l'utilisateur pendant une période donnée notifiée par courrier avec la précision du motif de cette décision, avec signification d'une exclusion définitive au prochain incident. Rappel des règles de respect et de civilité envers les agents ou comportement inapproprié, non conforme au règlement intérieur de la Maison numérique.

2. Suspension définitive de l'accompagnement par la Maison numérique

Refus définitif de prise en charge au sein de la structure, notifié par courrier.

La Maison numérique n'est pas tenue à l'accueil inconditionnel

L'équipe est tenue de faire remonter tout incident à sa hiérarchie.

Le présent règlement intérieur est opposable à tout usager du tiers-lieu / de la Maison France Services ou qui participe à une activité organisée par La Maison numérique.

Le présent règlement sera affiché de manière permanente dans les locaux de La Maison numérique. Il est également disponible en ligne sur www.bagnolssurceze.fr.

*Merci de vérifier à l'avance si votre activité respectera le règlement de La Maison numérique.
Certaines activités considérées comme trop bruyantes ne seront pas tolérées au sein de l'espace.*

La Maison numérique est ouverte à tous, merci de respecter les règles de vivre-ensemble.