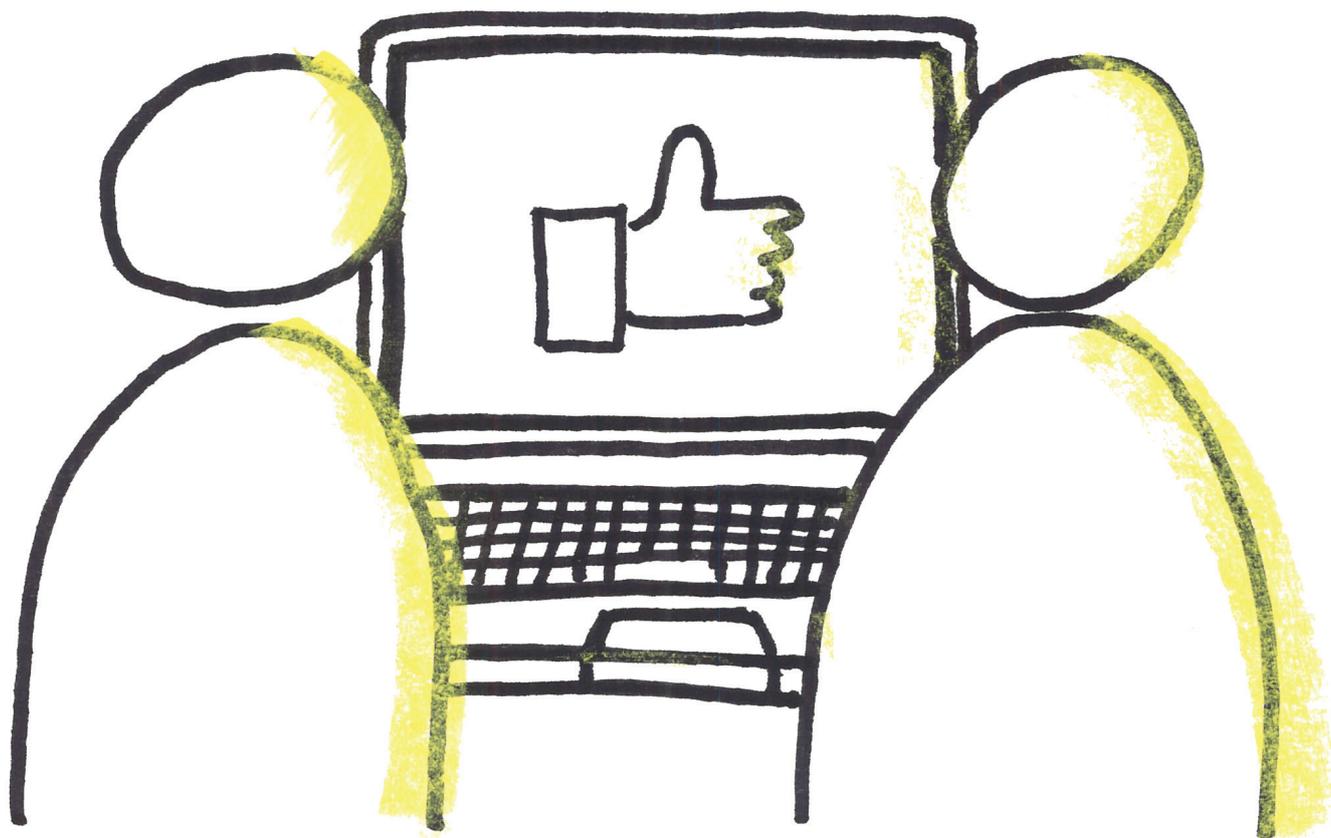


LES INFORMATIENS PUBLICS DE L'

arc

L'informaticien public est un soutien de première ligne dans les démarches de la vie numérique quotidienne et un relais vers les structures sociales et administratives locales.



Les informaticiens publics en bref

L'informaticien public propose une permanence hebdomadaire d'accompagnement numérique au sein des quartiers précarisés de la Wallonie et de la Région de Bruxelles - Capitale. Muni d'un matériel informatique complet (PC portable, lecteurs de cartes d'identité, bancaires et autres périphériques utiles) et d'une connexion mobile qui s'installent partout (maisons de quartier, permanences sociales, etc.), il va à la rencontre des citoyens et citoyennes ne disposant pas des ressources financières ou des compétences nécessaires à leur autonomie numérique et ne fréquentant pas les EPN (Espaces Publics Numériques). Il répond ainsi aux besoins concrets de ceux qui le consultent pour pallier leurs lacunes numériques. Dans un second temps, les besoins exprimés permettent de proposer sur place des ateliers se focalisant sur une utilisation rapide et ciblée de l'informatique.

ARC - Namur, Action et Recherche Culturelles - Régionale Namur ASBL

Rue Saint-Joseph, 1 à 5000 Namur - 081/22.95.54

BCE : 0472.856.984 - RPM Liège (div. Namur)

bureau@arcnamur.be - www.arcnamur.be

IBAN : BE82 0011 8290 2468

LES INFORMATIENS PUBLICS

Notre démarche consiste à aller à la rencontre des personnes les plus touchées par les inégalités numériques dans les associations de première ligne, dans les quartiers.



C'est l'EPN qui va à la rencontre des gens, et non l'inverse. Nous travaillons avec des partenaires relais généralement pourvu d'une permanence sociale en contact avec le public visé. Au fil des permanences, nous maintenons une relation de confiance par un dialogue continu et des séances d'évaluation ponctuelles. Lorsque nous constatons que la demande s'épuise, nous déterminons ensemble comment améliorer l'accessibilité du service.

Nous ne donnons pas de cours. Nous proposons des solutions à des demandes concrètes, issues de l'usage quotidien. Dans la mesure de leurs compétences, les personnes assimilent les techniques de base liées à leurs besoins en observant et en écoutant l'accompagnateur numérique. Lorsque qu'elles en sont dans l'impossibilité mais qu'elles en formulent le souhait, ce dernier les dirige vers l'espace de formation adéquat. Le but premier reste de répondre à une demande. Lorsque ce n'est pas possible, il s'agit de trouver un autre levier de résolution du problème.

Qui ? L'équipe des informaticiens publics est composée de travailleurs permanents de l'ARC et de bénévoles formés spécifiquement au projet par le mouvement.

Quoi ? Munis de leur matériel portable (PC, périphériques et connexion), ils se rendent sur leurs lieux de permanences au sein des associations partenaires. L'informaticien public reçoit chaque personne individuellement afin de répondre à sa ou ses demandes. Le processus d'accueil des demandes repose sur une attitude ouverte, une posture empathique et une écoute active. Les permanences durent entre 2h30 et 3h.

Liste des 10 demandes les plus fréquentes en première ligne :

- Installation d'applications sur smartphone.
- Récupération de mot de passe ou de compte e-mail.
- Opérations bancaires en ligne.
- Utilisation des plateformes administratives en ligne.
- Prolongation d'inscription Forem/Actiris.
- Déclarations d'impôts en ligne.
- Recherche d'information et prise de rendez-vous avec l'administration communale.
- Recherche de logement.
- Utilisation du traducteur en ligne.
- Recherche d'emploi/intérim.

Pour aller plus loin :

Au cours des permanences, l'informaticien public ayant identifié les demandes récurrentes, peut proposer des ateliers afin de permettre aux participants d'accroître leur autonomie vis-à-vis de leurs besoins spécifiques. Ces ateliers fonctionnent sur inscription et se déroulent par petits groupes grâce à notre EPN portable.

L'EPN Portable est une infrastructure innovante qui s'installe partout pour aller à la rencontre de ces publics éloignés du numérique. L'installation prend 15 minutes, comprend entre 5 et 8 ordinateurs et nécessite seulement un local équipé de chaises, de tables et de prises électriques.



UN DISPOSITIF RELAIS

Notre politique est d'aller au plus loin dans la réponse aux demandes déposées tout en respectant la **déontologie** et le **cadre** de notre action. L'ensemble des informations traitées au sein des permanences sont systématiquement effacées des machines et notre **engagement**, protégé par une convention, est très strict concernant la **confidentialité des données personnelles**.

L'avantage d'un partenariat avec des structures comprenant un service de permanences sociales réside dans la complémentarité des compétences et le désengorgement des services où souvent, les travailleurs sociaux sont amenés à réaliser des tâches informatiques qui ne constituent pas le cœur de leur travail.

L'informaticien public n'est PAS :

- **Un assistant social**, mais il remplit des formalités administratives en ligne avec l'utilisateur qui le désire et le renvoie vers le service social adéquat le plus proche si nécessaire.
- **Un réparateur**, mais il peut situer le type de dysfonctionnement et diriger l'utilisateur vers un Repair café ou un réparateur local.
- **Un conseiller juridique**, mais par son écoute active il cerne la situation de l'utilisateur et effectue avec lui les recherches nécessaires à sa bonne orientation.
- **Un vendeur**, mais il interroge l'utilisateur sur ses besoins et ses usages, l'aide à comparer les offres trouvées et peut accompagner dans des actes d'achat en ligne.
- **Un professeur**, mais il explique et montre son raisonnement et sa démarche de résolution des demandes qui lui sont adressées.

L'informaticien public est une assistance de première ligne pour les services numérisés. Plus « généraliste » que « spécialiste », il est en mesure de guider chacun pour tout besoin.

Intéressé(e) par les informaticiens publics ? Vous désirez démarrer une permanence au sein de votre structure ? Pour nous rencontrer ou obtenir plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec nous :

Vincent FERRE : vincent@arcnamur.be

Camille BALFROID : camille@arcnamur.be

+32 (0)81/57.04.56

Et toutes les informations sur informaticienpublic.be et arcnamur.be.



Mesures Covid-19 :

- L'informaticien public dispose d'écrans et du matériel suffisant pour maintenir la **distanciation physique** nécessaire avec les bénéficiaires.
- Le **masque** est obligatoire dans les espaces clôtés et durant toute la durée de l'entretien.
- La permanence se donne dans une pièce comportant des **fenêtres**, de manière à pouvoir l'aérer régulièrement.
- Si la structure accueillante ne s'en charge pas, nous mettons du gel hydroalcoolique à disposition des bénéficiaires et de l'informaticien public, qui veille à **désinfecter** le matériel et ses mains à chaque roulement de bénéficiaires. Il est également demandé à chacun de désinfecter les mains et le matériel apporté en séance.
- Afin d'éviter les files d'attente et les attroupements dans ce contexte de contagions, une **inscription** au service Informaticien Public est nécessaire auprès de la personne de contact de la structure. Cette inscription reprend le prénom ou le surnom du bénéficiaire, l'heure de rendez-vous et quelques mots résumant une ou plusieurs demandes concrètes. La permanence est ainsi divisée en tranches horaires (voir proposition de fiche d'inscription en pièce jointe)

Ces mesures, élaborées et appliquées depuis l'été 2019, ont permis une reprise des activités dans la plupart des structures participantes.

