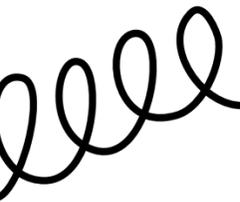
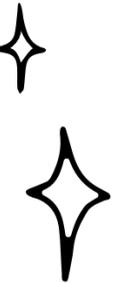
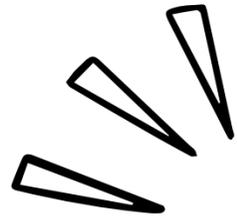




Pnformaticienne publique

*UN SERVICE HUMAIN D'ACCOMPAGNEMENT AUX
SERVICES DIGITALISÉS*





QUELQUES CHIFFRES

IBaromètre de l'inclusion numérique
2022, Fondation Roi Baudoin



- ✓ 7 % de non-utilisateurs d'internet en Belgique
- ✓ 39 % faibles compétences
- ✓ 46 % de citoyens et citoyennes en situation de fragilité numérique
- ✓ 17% des internautes disposent uniquement d'un smartphone



NIVEAU 1

L'accès au matériel et à la connexion



NIVEAU 2

Le développement de compétences



NIVEAU 3

L'accès aux droits et aux services



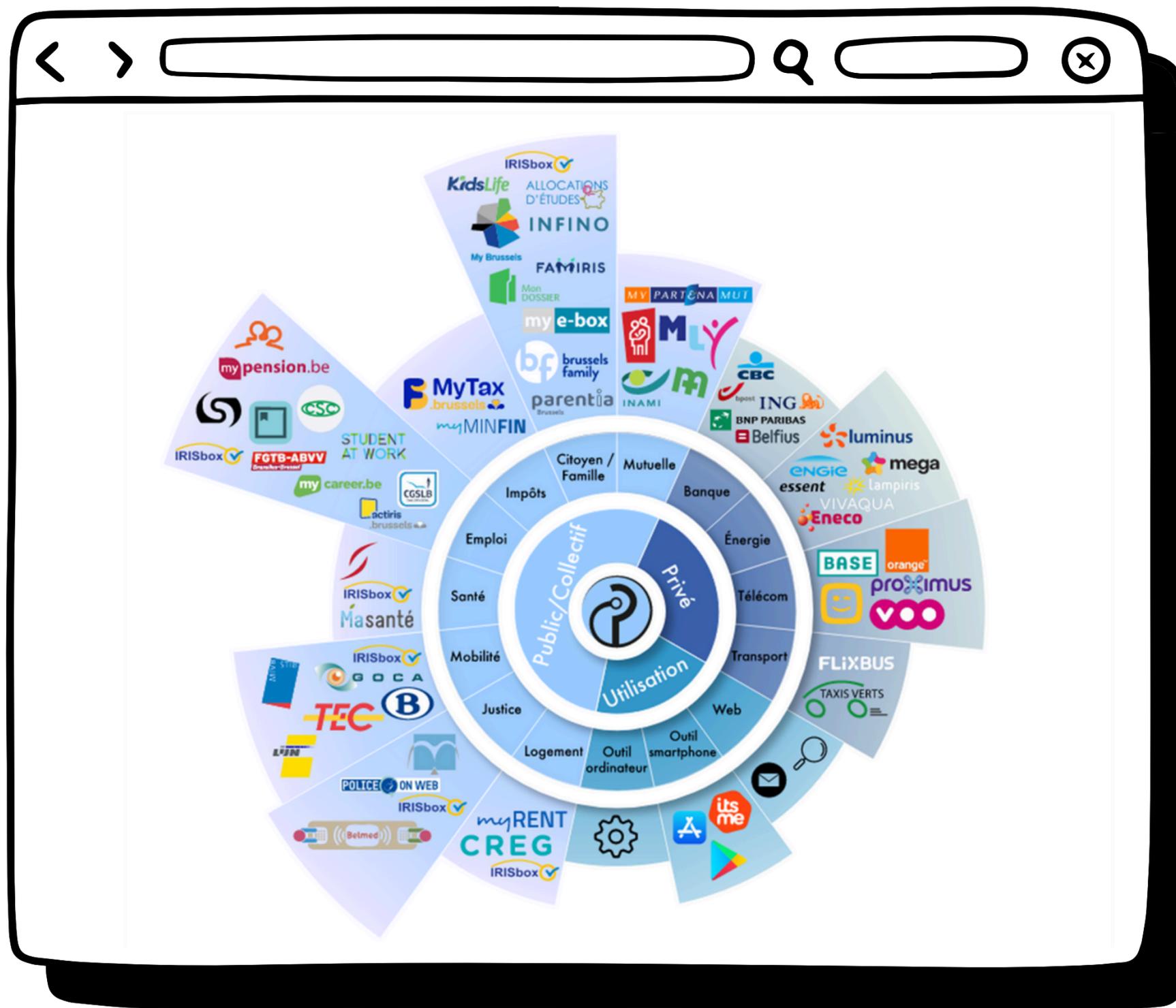
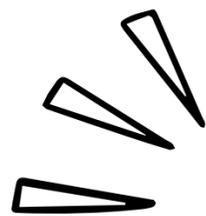
3 NIVEAUX D'INEGALITES NUMERIQUES

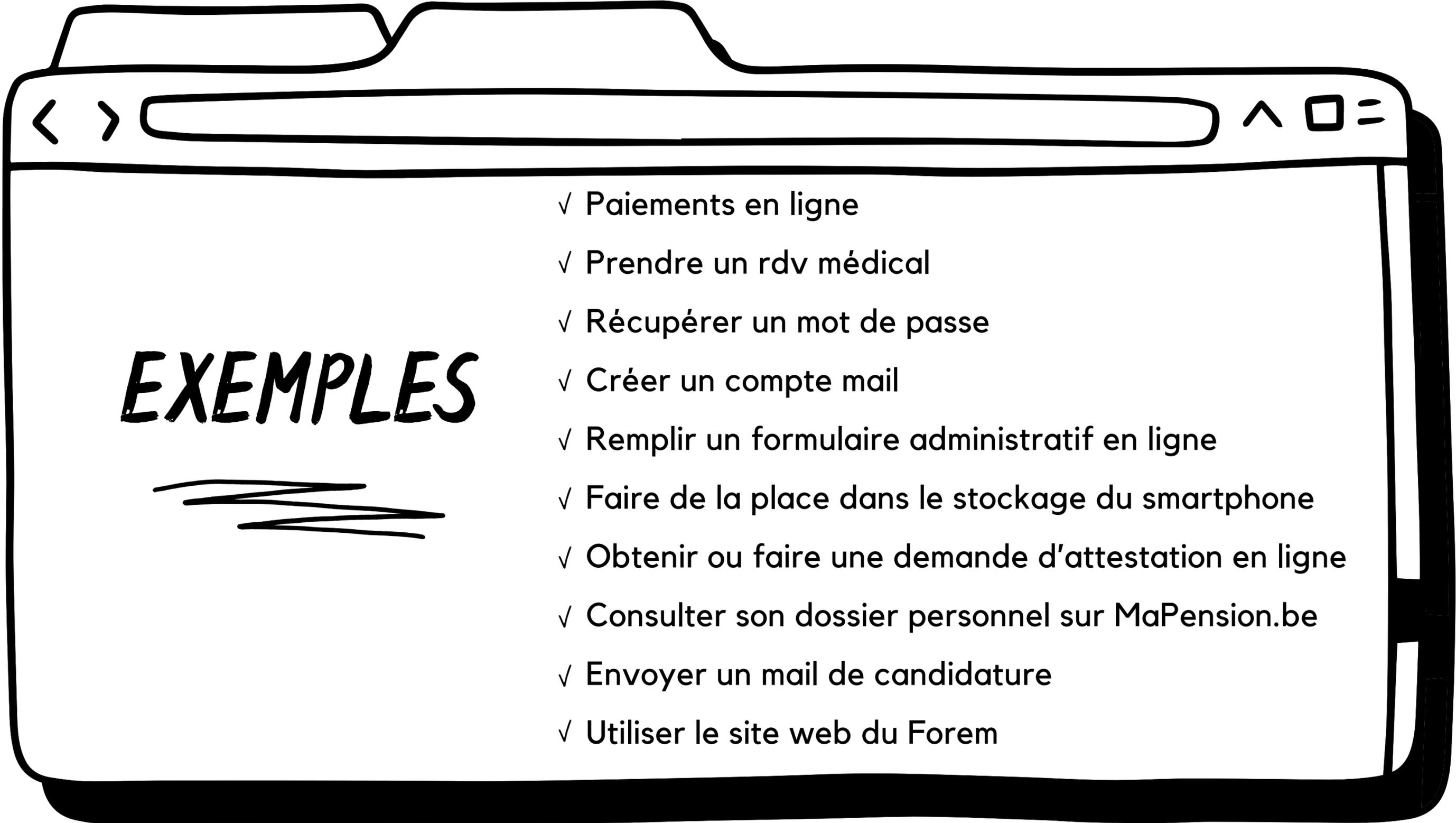


IP : 3ème degré d'inégalité
numérique



DES SERVICES
QUI SE
DIGITALISENT

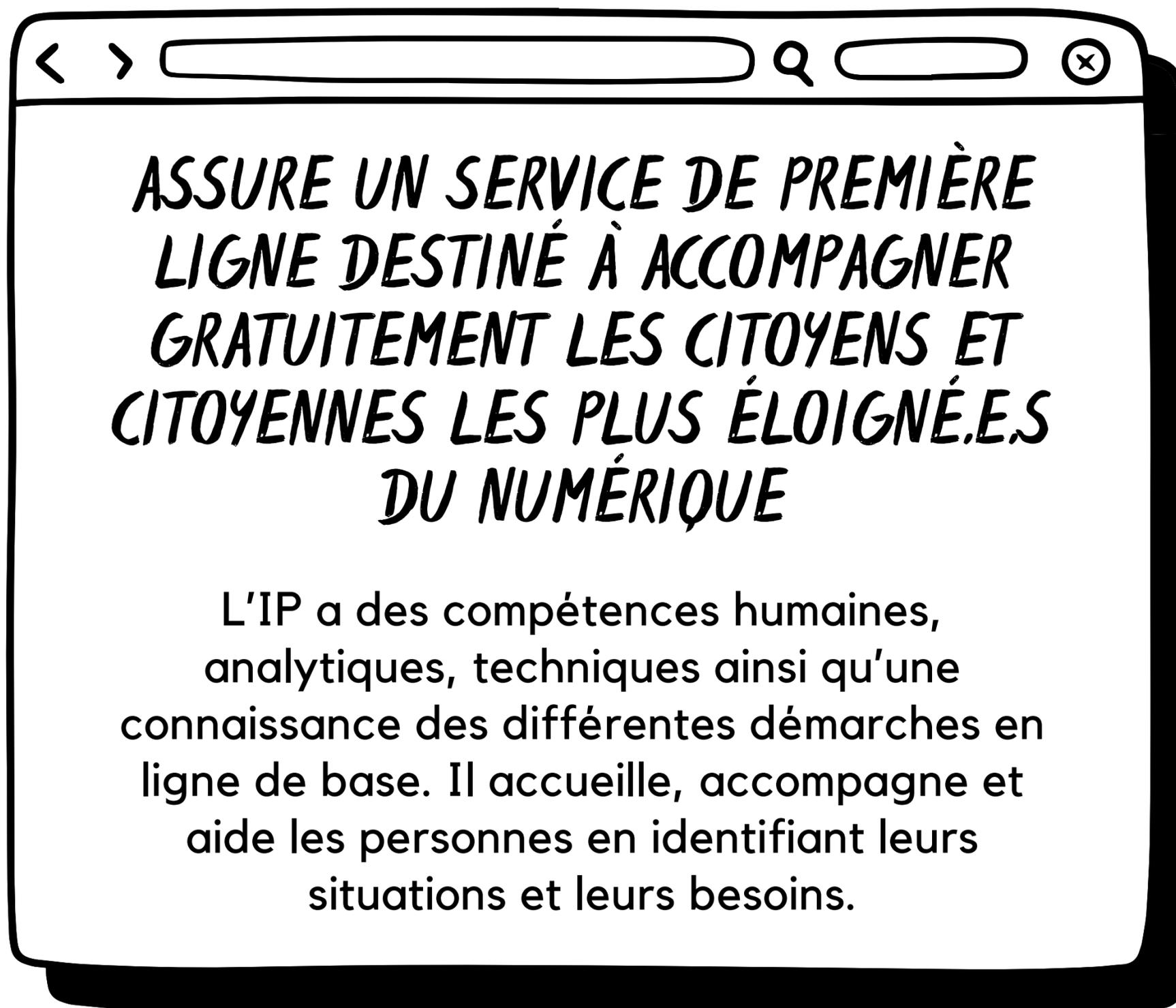
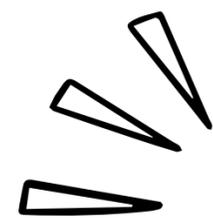




A hand-drawn illustration of a web browser window. The window has a title bar at the top with navigation arrows and window control icons. The main content area contains the word 'EXEMPLES' in a large, bold, handwritten font, followed by a list of ten tasks, each preceded by a checkmark. The drawing is decorated with several asterisks and scribbles.

EXEMPLES

- ✓ Paiements en ligne
- ✓ Prendre un rdv médical
- ✓ Récupérer un mot de passe
- ✓ Créer un compte mail
- ✓ Remplir un formulaire administratif en ligne
- ✓ Faire de la place dans le stockage du smartphone
- ✓ Obtenir ou faire une demande d'attestation en ligne
- ✓ Consulter son dossier personnel sur MaPension.be
- ✓ Envoyer un mail de candidature
- ✓ Utiliser le site web du Forem





4. CADRE DE L'INTERVENTION ET PRATIQUES DÉONTOLOGIQUES

Durant la prise en charge des personnes, l'Informaticien·ne Public·que s'engage :

4.1. POSTURE

- adopte une attitude bienveillante, impartiale et non-jugeante vis-à-vis de l'utilisateur et le laisse exprimer sa demande et expliquer sa situation,
- « fait avec » et pas « à la place de », c'est-à-dire implique la personne accompagnée dans les démarches effectuées,
- s'assure de la bonne compréhension des actes qu'il aide à poser ainsi que du consentement éclairé de la personne accompagnée,
- s'assure de la bonne compréhension des enjeux liés à la confidentialité et à la sécurité ainsi que des moyens de récupération des identifiants et accès générés durant l'accompagnement.

4.2. CONFIDENTIALITÉ

- veille à la déconnexion de chacun des services sollicités par la démarche d'accompagnement,
- veille à employer des outils et un environnement de travail informatique qui permettent de garantir le respect de la vie privée,
- ne conserve aucune copie, papier ou numérique, des documents qui lui ont été transmis,
- ne tient pas de dossier sur les personnes ou les situations,
- ne transmet aucune information ou document à un tiers sans l'accord explicite de la personne accompagnée et ce dans le cadre strict du traitement de sa demande,
- ne conserve aucun identifiant ou mot de passe personnel,
- se conforme aux règles de la structure qui l'accueille : s'il travaille au sein d'un service qui emploie des professionnels soumis au secret professionnel et a par ce fait accès à des données confidentielles, l'informaticien public est par extension soumis lui aussi au secret professionnel.

4.3. CADRE D'INTERVENTION

- veille dans les contacts avec les administrations ou avec d'autres services à ne pas substituer ses informations de contact à celles de la personne accompagnée ou de ses accompagnants de référence,
- veille à ce que la personne accompagnée puisse disposer d'une trace (papier ou numérique) des démarches effectuées durant la prise en charge,
- veille à informer des implications de la souscription aux différents services et proposera, le cas échéant des alternatives aux services par défaut.
- n'exploite en aucun cas les accès ou permissions (services publics, banque ...) qui lui auront été conférés à d'autres fins que de répondre à la demande explicite de l'utilisateur,
- n'intervient pas en dehors des lieux prévus à cet effet,
- ne prend pas l'initiative de plaintes ou recours sans demande explicite de la personne accompagnée,
- n'a pas l'obligation de réaliser la démarche et se réserve le droit de l'interrompre dans l'intérêt de l'utilisateur.

L'IP ne pourra pas être tenu responsable en cas de dysfonctionnements des services sollicités, qu'ils soient techniques ou organisationnels.



LA CHARTE

Fruit du travail des IP et des partenaires.

Elle est signée par les opérateurs et hébergeurs de permanences et par les structures soutenant le projet.



●●●

IP ARC-NAMUR

Rue du Lombard, 2 - Namur
Mardi 9h - 11h

●●●

IP SOLIDARIS

Rue de France, 35 - Philippeville
Mardi 13h - 16h

●●●

IP MAISON MÉDICALE

Rue Saint-Nicolas, 143 - Namur
Mercredi 9h30 - 12h30

●●●

IP SOLIDARIS

Chaussée de Waterloo, 182 - Saint-Servais
Jeudi 8h30 - 12h30

●●●

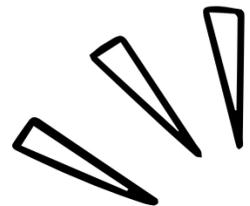
IP CSSN

Rue Rupplémont, 20 - Namur
Jeudi 9h30 - 12h30

●●●

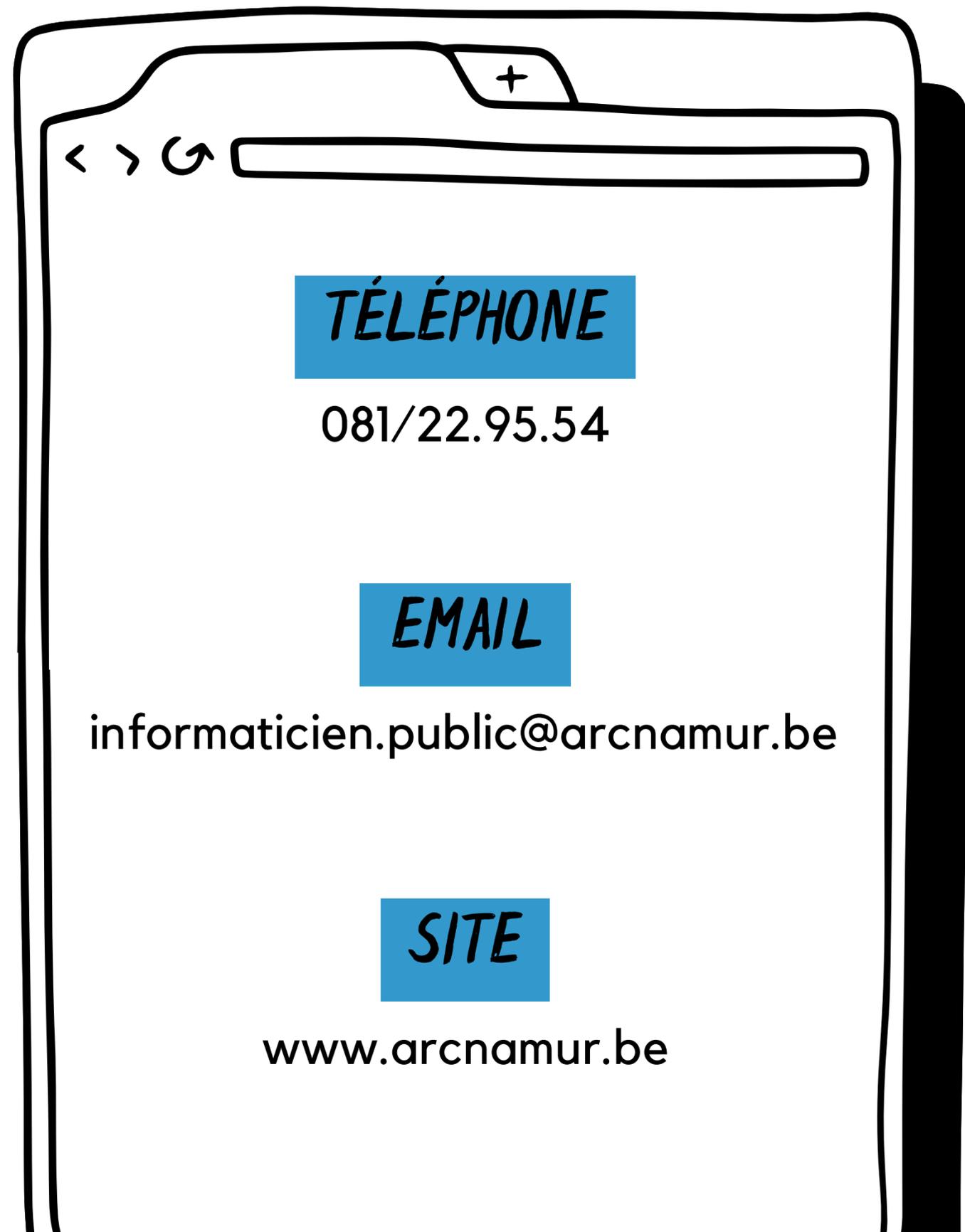
IP LA CELESTINE

Rue du Premier Lanciers, 3A - Namur
Samedi 9h30 - 12h30 (1 fois par mois)



NOUS CONTACTER

arc NAMUR
→



TÉLÉPHONE

081/22.95.54

EMAIL

informaticien.public@arcnamur.be

SITE

www.arcnamur.be

Handwritten signature



MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

