

## Espace Public Numérique (EPN) – Interface3.Namur Charte

### 1. Pourquoi ce document ?

Ce document précise les règles d'utilisation et d'accès aux services proposés dans le cadre de l'Espace Public Numérique (EPN) d'Interface3.Namur.

En le signant, vous reconnaissiez avoir pris connaissance des conditions d'accès, des attentes de bon usage et de comportement ainsi que de la clause de responsabilité liée à l'utilisation du service.

**À partir du 1er décembre 2025, la signature de ce document est obligatoire** pour pouvoir bénéficier des accompagnements et services proposés par l'EPN.

### 2. Les objectifs de l'EPN d'Interface3.Namur

L'Espace Public Numérique est un lieu de soutien et d'apprentissage pour vous accompagner dans l'utilisation des outils numériques du quotidien.

Nos objectifs :

- **vous aider à résoudre une difficulté concrète** liée à l'usage du numérique (ordinateur, smartphone, démarches en ligne, etc.) grâce à un **accompagnement technique et pédagogique personnalisé**
- **vous permettre l'accès à des ordinateurs équipés et à une connexion Internet** dans un cadre convivial et encadré

Notre EPN n'est pas :

- un service de dépannage de matériel informatique (ordinateur, smartphone...)
- un cours particulier ou une formation complète à l'usage de l'ordinateur ou du smartphone
- un service de conseil à l'achat de matériel informatique

### 3. Horaires et prise de rendez-vous

- L'EPN est ouvert le mercredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.
- L'accès est gratuit et sur rendez-vous préalable.
- Chaque usager.ère peut bénéficier :
  - D'un rendez-vous individuel d'une demi-heure avec un animateur, deux fois par mois le matin (une liste d'attente est mise en place au cas où une place se libère si vous souhaitez bénéficier d'une date supplémentaire).
  - Ou d'un rendez-vous semi-collectif, deux fois par mois l'après-midi avec un animateur.

- Le respect de l'horaire est impératif :
  - Si votre rendez-vous est à 10h, merci d'entrer dans l'EPN à l'heure exacte (10h) et non avant. Vous pouvez patienter dans le couloir ou dans la cuisine jusqu'à l'heure prévue.
  - À la fin de votre créneau, merci de libérer afin que la personne suivante puisse en profiter.
- Préparez vos questions à l'avance pour profiter au mieux du temps qui vous est consacré.
- Lors de la prise de rendez-vous, précisez le sujet ou le besoin précis sur lequel vous souhaitez être accompagné·e.
- En cas d'empêchement, merci d'annuler votre rendez-vous dès que possible.
- Si les absences ou annulations de dernière minute se répètent trop souvent, nous serons dans l'obligation de mettre en place un système de pénalités concernant la prise de rendez-vous.

## 4. Attitudes et comportements attendus à l'EPN

L'EPN est un espace d'apprentissage et de partage où chacun·e doit pouvoir se sentir bienvenu et respecté.

Pour préserver ce climat, nous vous demandons de :

- **Contribuer à une ambiance calme et bienveillante** au sein de l'EPN.
- **Éviter tout comportement ou propos déplacé** : colère, insultes, remarques discriminatoires ou irrespectueuses.
- **Respecter** le personnel, les autres usagers, le matériel et les locaux.
- En cas de remarque, difficulté ou désaccord, adressez-vous à l'accueil qui fera suivre l'information à la direction.
- Aucun comportement agressif ou irrespectueux ne sera toléré. Tout comportement agressif ou irrespectueux entraînera des sanctions pouvant aller jusqu'à la fin de l'accès à l'EPN.
- Vous restez seul·e responsable de vos choix, décisions et données personnelles.
- Merci de suivre les consignes de l'animateur et de respecter les règles précisées dans ce document.

## 5. Utilisation du matériel et responsabilités

L'EPN met à votre disposition du matériel informatique pour faciliter vos démarches numériques. Afin d'assurer la sécurité, la convivialité et le bon fonctionnement de l'espace, quelques règles s'appliquent :

- Utilisez le matériel avec soin et pour un usage responsable et éthique.
- Pensez à vous déconnecter de vos comptes personnels à la fin de votre session.
- Vous êtes responsable des fichiers et informations personnelles que vous utilisez ou enregistrez pendant votre séance. Merci de ne pas télécharger de programmes ou fichiers non autorisés.
- En cas de problème technique, signalez-le simplement à l'animateur. N'intervenez pas vous-même.

## 6. Protection des données et responsabilité

**Dans le cadre de l'accès à l'EPN et en conformité avec le RGPD.**

**Je comprends et accepte que :**

1. L'accès à mes données personnelles (par ex. coordonnées, documents administratifs ou bancaires) puisse être temporairement nécessaire pour réaliser l'accompagnement demandé. Cet accès se fait uniquement avec mon accord explicite et dans le cadre strict de l'intervention.
2. Aucune donnée personnelle ou bancaire liée à l'intervention n'est conservée après l'accompagnement.
3. Les animateurs restent neutres : ils m'accompagnent dans mes démarches mais ne réalisent pas les actions à ma place, ne font aucun achat en mon nom et ne m'influencent pas dans mes choix personnels ou commerciaux.
4. L'EPN et ses animateurs ne peuvent être tenus responsables d'un usage ultérieur de mes données ni d'un problème survenant après l'intervention. La responsabilité de mes identifiants et de mes choix m'appartient.
5. Je donne mon accord libre et éclairé pour cet accès ponctuel à mes données, uniquement dans le cadre de la prestation demandée, et en toute transparence avec l'animateur.
6. Les navigateurs sont configurés pour s'ouvrir en mode navigation privée dans le contexte de confidentialité des données.

### Engagement et signatures :

Fait à Namur, en deux exemplaires, chacune des parties reconnaissant en avoir reçu un.

Date .....

#### **POUR INTERFACE3.NAMUR**

Recopiez la mention

**« Lu, approuvé et certifié sincère et exact »**

.....

Nom et prénom

.....

Signature

#### **LE BÉNÉFICIAIRE - USAGER·ERE**

Recopiez la mention

**« Lu, approuvé et certifié sincère et exact »**

.....

Nom et prénom

.....

Signature