

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 reconnaissez 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

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 d'une heure, 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 la place 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, vous comprenez et acceptez que :

Les **données personnelles « de contact »** que vous fournissez dans le cadre de votre inscription à l'EPN sont traitées par Interface3.Namur (contact@interface3namur.be), en sa qualité de responsable du traitement des données. On entend par traitement le fait de collecter, stocker, traiter, sauvegarder, supprimer des données.

Elles sont conservées dans un fichier informatique pendant la **durée d'usage administrative (DUA)** fixée par *le pouvoir subsidiant*, Service Public de Wallonie, soit **10 ans** afin de :

- justifier l'organisation des activités de l'EPN auprès du pouvoir subsidiant (statistiques, rapports d'activités...);
- répondre à d'éventuels litiges liés à celle-ci;
- vous contacter par rapport à l'organisation de vos rendez-vous;
- Vous informer des activités organisées par Interface3.Namur et qui remplissent les finalités de l'article 2 et 5 de la charte des Espaces Publics Numériques de Wallonie qui est affichée dans le local et disponible ici https://emploi.wallonie.be/files/DOCS/Charte_EPN_OK.png.

Dans ce cadre, vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. En cas de désaccord avec le traitement des données ou de non-respect d'obligations découlant de la loi sur la protection des données, l'utilisateur **peut adresser une plainte à l'autorité de protection des données**.

Les données personnelles confidentielles nécessaires à votre accompagnement que vous mobilisez dans le cadre de votre rendez-vous avec nos animateurs (par ex. vos coordonnées, vos documents/données administratifs ou bancaires) sont **sous votre entière responsabilité** et ne font l'objet d'aucun traitement par Interface3.Namur. Leur utilisation par un animateur ne pourra se faire qu'à votre demande et avec votre accord libre et éclairé, en votre présence, et dans le cadre strict de l'intervention que vous avez sollicité. Il en découle de facto que :

- Les animateurs **restent neutres** par rapport aux données qui sont sous votre responsabilité. Ils vous accompagnent dans vos démarches mais **ne réalisent pas les actions à votre place, ne font aucun achat en votre nom et ne vous influencent pas dans vos choix** personnels ou commerciaux. Autrement dit, vous restez **seuls responsables des choix que vous posez pendant et après votre accompagnement** (par exemple sans s'y limiter : souscription à un service, achat de matériel, choix de mot de passe, démarches commerciales ou administratives...);
- Vous êtes seuls responsables de vos **identifiants de connexion** aux biens et services numériques que vous utilisez : vous êtes le seul à les connaître et à pouvoir en garantir la sécurité;
- L'EPN et ses animateurs ne peuvent être tenus responsables d'un usage ultérieur de ces données ni d'un problème survenant après l'intervention.

Interface3.Namur met tout en place pour **garantir une gestion de son infrastructure informatique favorisant la sécurité et la confidentialité de vos données** lors de votre passage à l'EPN.

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 et approuvé** »

.....

.....

Nom et prénom

.....

Signature

LE BÉNÉFICIAIRE - USAGER-ERE

Recopiez la mention

« **Lu et approuvé** »

.....

.....

Nom et prénom

.....

Signature