



# CONNAISSEZ-VOUS NOS A.M.I?

Gontrand, David, Jean, Frédéric, Ludovic, Nicolas, Tanguy, Temoure, Frédéric, Thibaut, Thomas, Miguel et Quentin. Une belle bande de copains ? Plutôt des « AMI ». Entendez « Assistants à la maintenance informatique ».

On les dénicher parfois dans l'obscurité du rez-de-chaussée, à la direction des Politiques transversales Région-Communauté. Mais leur QG principal reste la route et les salles de cours. Ces AMI, on en dénombre 13 au sein du département de l'Emploi et de la Formation professionnelle (SPW Économie, Emploi, Recherche). L'acronyme « AMI » sonne juste pour un métier qui met en réseau et tisse du lien. Mais que recouvre-t-il exactement ?

Une partie de l'équipe... Debout, de gauche à droite : Quentin, David, Tanguy, Thibault, Ludovic, Temoure et Nicolas. Devant, de gauche à droite : Gontrand et Jean.

---

PHOTO  
© SPW (Marie Roquiny)

---

La fonction d' « Assistant à la maintenance informatique » (AMI) est née en 2014, suite aux appels à projets École numérique 1 et 2. À l'époque, elle consistait à visiter systématiquement les écoles équipées en matériel informatique par la Wallonie pour gérer les problèmes techniques. Elle était taillée pour accompagner les écoles dans la durée.

Aujourd'hui, le nombre d'établissements à suivre a explosé, sans que la taille de l'équipe d'AMI ne grandisse. Ils interviennent donc plutôt à la demande. Mais leur travail n'a pas changé : ils vont dans les écoles lauréates des appels à projets École numérique pour y installer des nouvelles technologies, résoudre les pannes de matériel, offrir une assistance à l'exploitation et à l'utilisation. Enfin, dire que leur travail n'a pas changé, c'est un peu raccourci ...

Aujourd'hui, leur mission ne se limite pas à l'installation du matériel technologique. Ils accompagnent aussi les professeurs pour qu'ils se sentent à l'aise face à l'outil numérique et les guident dans l'utilisation du matériel mis à disposition. Quitte à revenir plusieurs fois dans la même classe, si nécessaire. Parce qu'il ne suffit pas d'installer un beau tableau blanc interactif pour qu'il soit utilisé ; il faut, avant tout, que l'enseignant soit sensibilisé et intègre le numérique dans sa façon d'enseigner.



Remplacement de disques durs mécaniques dans une Cyberclasse  
PHOTO  
© SPW (Jean Brahy)

## Geek, mais pas que

Les bonnes qualités d'un AMI ? Être « geek » avant tout. Pour accéder à la fonction, pas de formation informatique nécessaire, mais une sérieuse affinité avec le secteur IT... Et surtout, un apprentissage sur le terrain et avec les collègues. En plus d'une bonne dose de veille technologique et d'auto-formation. « Ami : personne qui porte un goût pour, est porté vers ». De penchant informatique, nos AMI n'en manquent pas !

Mais la technologie ne suffit pas... Nos AMI ne sont pas des informaticiens solitaires ! Curiosité, débrouillardise, pédagogie, écoute et orientation usagers sont autant de qualités qui leur permettent de connecter le monde de l'enseignement à celui du numérique.

Agés de 28 à 45 ans en moyenne, les AMI parcourent des centaines de kilomètres chaque semaine, avec, pour chacun, l'attribution d'une zone géographique, souvent déterminée en fonction du domicile.

En 2019, chaque zone peut compter jusqu'à 400 écoles potentielles. On est loin des 4-5 écoles du début. Rien que pour École numérique 2018, 300 nouveaux projets se sont ajoutés à la liste des bénéficiaires de l'aide des AMI.



Tableau blanc interactif  
dans une école lauréate d'un projet Ecole  
Numérique  
PHOTO  
© SPW (Julie Barbeaux)

### **« Tant que vous êtes là »**

Quand on est AMI, la notion de journée type n'existe pas. Les rendez-vous se succèdent selon les demandes des écoles. Et les interventions doivent parfois s'opérer dans l'urgence. Dans certains cas, l'assistance peut aussi se faire à distance. Par ailleurs, un AMI peut aussi être appelé pour un problème de connexion internet, et, une fois sur place, se rendre compte que c'est toute la connexion réseau d'une cyberclasse qu'il faut reconfigurer, par exemple. Une nouvelle rencontre est alors fixée.

« Tant que vous êtes là » reste la phrase fétiche du corps enseignant, bien souvent démuni face à l'informatique. S'enchaînent alors plusieurs interventions. « Quand j'arrive dans une école, je suis accueilli comme le messie », nous confie un AMI.

Et lorsque les lauréats d'un nouvel appel à projets sont connus — ça a été le cas pour École numérique 2019 —, les AMI interviennent dans chacune des écoles sélectionnées

pour y installer le matériel promis. En général, trois AMI forment une micro-cellule avec un conseiller École numérique. Le rôle de ce conseiller : assurer le suivi administratif et accompagner les écoles dans la gestion globale de leur projet. Parmi les 9 conseillers, 2 portent la double casquette : à la fois conseiller et AMI.

### **La force d'un réseau, l'AMI familial**

20 % du temps au bureau, le reste dans les écoles ! Si les AMI passent la plupart de leurs journées sans leurs collègues, ils forment pourtant un groupe soudé... Peu de contacts « en face à face », mais une cohésion hors norme. Entre eux, ils échangent quotidiennement : par téléphone, par mail, via leur drive partagé, sur leur groupe Facebook... Sans oublier les réunions d'équipe, 2 fois par mois.

« Comme nos missions sont planifiées à l'avance, on peut demander de l'aide à un collègue si on ne maîtrise pas l'intervention à mener ». Car chacun a sa petite spécialité : réseau, Apple... Le travail en équipe reste, pour bon nombre d'entre eux, l'aspect le plus positif de leur métier.

De même que le service rendu, comme le souligne un membre de l'équipe : « Être sur le terrain est la meilleure façon de juger la satisfaction des usagers. Cela crée une proximité. Le contact avec les bénéficiaires est primordial puisque nous sommes là pour être à leur service. »

Avec le temps, les AMI tissent un lien de confiance avec les enseignants et les directeurs. « Je me lève le matin en me disant : aujourd'hui, je vais faire le bonheur de quelqu'un ». Le plus motivant ? Quand le matériel installé est bien utilisé ; c'est un exemple pour d'autres établissements. Et ici aussi, l'acronyme « AMI » trouve tout son sens.



Un de nos A.M.I en intervention -  
tablettes et tableau blanc interactif  
PHOTO  
© SPW (Julie Barbeaux)

## **L'école du futur**

« Nous sommes conscients du retard numérique par rapport à la Flandre et à d'autres pays ; et ça nous tient à cœur d'améliorer cela ». À force d'expérience, les AMI pensent que l'idéal serait d'équiper toutes les écoles de la même façon : une sorte de kit numérique de base. Et pourquoi pas rêver : du Wi-Fi partout dans les écoles, une connexion de qualité, une tablette pour chaque élève, des tableaux et bancs interactifs ! Pour cela, chacun a son rôle à jouer... De même que les communes et les pouvoirs organisateurs des écoles, pour les travaux d'infrastructure nécessaires à l'installation du matériel.

« Nous n'avons qu'une chose à ajouter : nous sommes là, nous sommes disponibles et nous venons avec plaisir pour vous aider. »

***Rédigé par Julie Barbeaux (SPW Économie, Emploi, Recherche)***

## **Quel rôle pour le SPW ?**

La direction des Politiques transversales

Région/Communauté a pour missions de coordonner différents dispositifs de politiques croisées avec la Communauté française.

Elle gère les projets d'équipements informatiques et de connectivité des écoles. Et elle assure leur accompagnement technique et pédagogique dans la mise en place de leur projet pédagogique intégrant les TIC (technologies de l'information et de la communication) pour l'enseignement.

## **Pour en savoir plus...**

SPW Économie, Emploi, Recherche  
Département de l'Emploi et de la Formation professionnelle

Direction des Politiques transversales

Région/Communauté

Place de la Wallonie 1, 5100  
Namur (Jambes)

Responsable de la direction :  
Catherine STASSER

Contact :

[ecolenumerique@spw.wallonie.be](mailto:ecolenumerique@spw.wallonie.be)