

Suggestions pour une permanence d'écrivain public en distanciel, via une connexion à distance et une caméra de document

I. Synthèse : Fonctionnement de la permanence d'écrivain public

- L'écrivain public intervient depuis son domicile, par image interposée ;
- Un poste connecté à l'écrivain public est présent au Centre social.

La personne accueillie au centre social est amenée dans la pièce où est située le poste d'accueil, pour lui montrer où poser les documents, afin qu'ils soient visibles par l'écrivain public. "La caméra de document" ne filme pas l'interlocuteur, mais les documents posés sur la table.

La rédaction est réalisée par l'écrivain public et son écran est partagé sur l'écran du poste du centre social. La personne accueillie peut lire, comprendre et faire rectifier verbalement ce qui est écrit. Elle peut également montrer des documents en les plaçant sous la caméra de document. L'écrivain public voit en temps réel le document sur son second écran, au même moment où la lettre est rédigée sur le premier écran.

En fin de séquence l'écrivain lance le processus faisant imprimer en deux exemplaires la lettre ou texte en question, depuis son poste, sur une imprimante située au centre social.

La personne accueillie quitte la pièce sans fermer la connexion à distance, qui sera utilisée par la personne suivante.

II. Description du poste d'accueil situé au Centre social

Trois équipements sont nécessaires :

- Une "caméra de document" permettant de lire les documents présentés : 80€ TTC.
- Une webcam classique, à poser sur l'écran du PC : environ 40 € TTC.
- Des enceintes pour PC, accompagnées d'un microphone sur pied ou un casque filaire avec micro : environ 30 € TTC. Pour éviter le vol, le fil du casque / micro peut être accroché via les emplacement situés à l'arrière de l'ordinateur, ou il peut être remis à l'accueil du centre social.

Logiciels : Plusieurs solutions de partage d'écran à distance sont possibles. Le plus simple semble être un compte Skype / Zoom dédié sur le PC du centre social. Il permettrait de monter la vision-conférence, qui pourrait rester active toute la journée et éviter l'intervention d'une personne du centre social à chaque nouvelle personne accueillie. L'objectif est que la personne accueillie n'ait pas à toucher au clavier ou à la souris du poste qui sera devant elle.

Pour que l'écrivain public puisse voir le visage de la personne accueillie, la « caméra de document » peut être orientée afin de filmer le visage et non un document, toutefois il semble compliqué et risqué que la caméra soit manipulée plusieurs dizaines de fois par jour par les personnes accueillies. La solution semble être l'utilisation d'une webcam (environ 40 €), mais Skype ou Zoom n'acceptent pas de transmettre deux caméras pour un même poste. Comme il semble difficile d'expliquer à la personne accueillie de changer la source vidéo, la solution webcam peut être mis en œuvre via un second logiciel de visioconférence dédié à la webcam (Skype et Zoom pourrait être le duo utilisé, afin de limiter la consommation en CPU). L'écrivain public pouvant facilement basculer entre Skype et Zoom pour choisir la caméra souhaitée. Il y aura dans ce cas là deux appels à établir par les équipes du centre social qui mettent en route l'ordinateur le matin. Ces deux appels peuvent fonctionner toute la journée sans interruption.

III. Description du poste de l'écrivain (à domicile)

Aucun matériel supplémentaire n'est nécessaire, l'écrivain public est déjà équipé d'un ordinateur avec une webcam, deux écrans et une connexion FttH.

- L'écran principal est utilisé par le traitement de texte, cet écran est partagé via Skype avec la personne accueillie au centre social qui peut voir en temps réel le document en cours d'écriture.
- L'écran secondaire est utilisé pour visualiser les papiers et documents que la personne accueillie place sous la "caméra de documents" transmis par Skype et/ou le visage de la personne accueillie, transmis via Zoom.

L'ordinateur doit également avoir accès à l'imprimante du centre social (plusieurs solutions techniques sont possibles).

IV. Questions / réponses

Question : Lorsque l'écrivain public rédige les phrases de la lettre sur son écran, est-ce que la personne pourra voir la lettre en train d'être rédigée ?

Réponse : Oui, ce premier écran est déporté, via le partage d'écran de Skype sur le poste du centre social. Le choix entre le visage en plein écran ou le document en plein écran est réalisé par l'écrivain public de sorte que la personne accueillie n'a pas besoin de toucher à l'ordinateur sur place.

Question : Pour la personne accueillie au centre social qui présente et explique son problème, quelle manipulation devra-t-elle faire au moment où elle veut montrer le document apporté ?

Réponse : Aucune intervention sur l'ordinateur. La connexion Skype et Zoom est établie en début de journée et la caméra de document filmera toute la journée ce qui est placé devant elle. Cette solution permet donc de faire une consultation avec une personne réfractaire à toute manipulation sur un ordinateur.

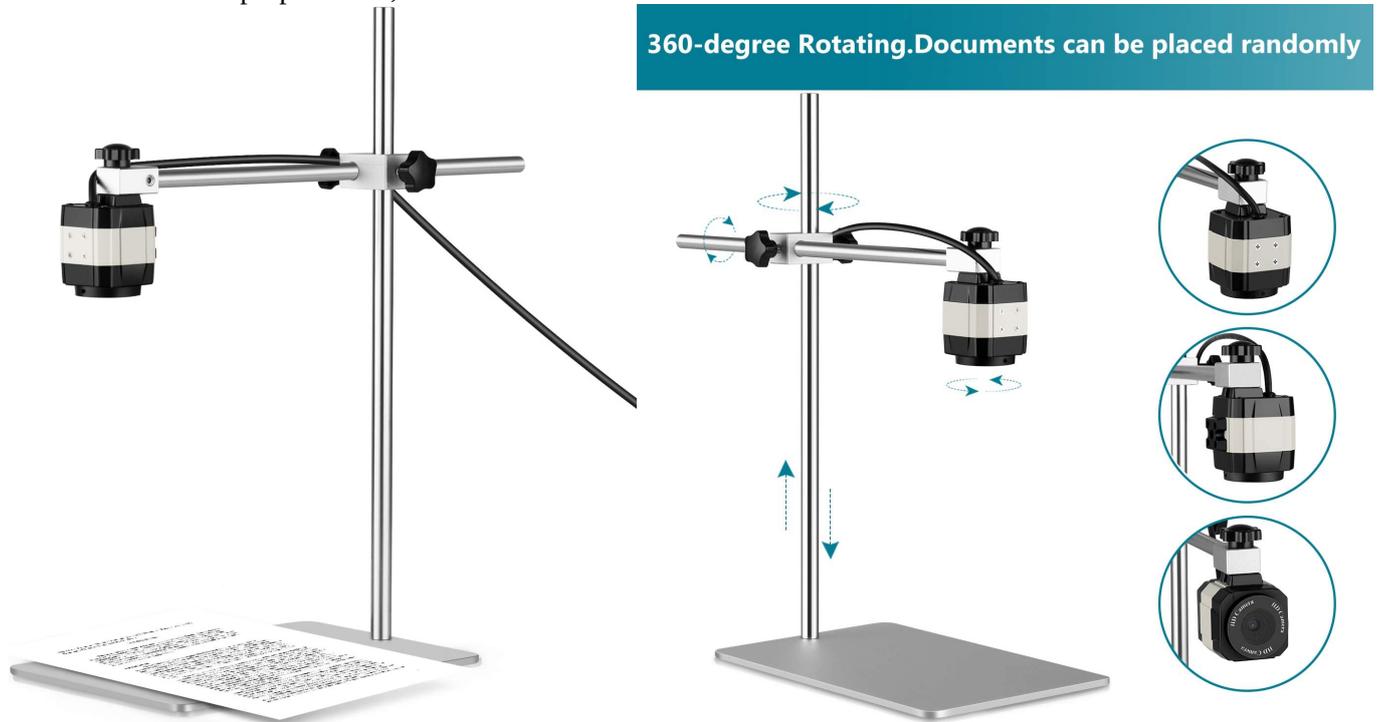
V. Impression à distance

Plusieurs solutions sont possibles pour permettre une impression à distance, c'est le service qui gère l'informatique qui est en mesure de décider celle qu'il faut utiliser :

- La solution idéale est l'utilisation sur le poste de l'écrivain public d'un VPN qui lui permet de se connecter sur le réseau de centre social et donc d'accéder aux imprimantes réseau du centre social après les avoir ajoutés sur le poste de l'écrivain public. Si un VPN n'est pas aujourd'hui proposé, il existe des solutions open source, comme OpenVPN.
- Il est possible d'exposer une imprimante réseau directement sur Internet, via une redirection de ports réalisée sur la connexion Internet. C'est l'équivalent du fax, dans une meilleure qualité. Il faut que l'imprimante en question soit en mesure de sécuriser cette solution. L'écrivain public à juste à installer le driver sur son poste.
- L'écrivain public envoie le document par mail à l'accueil du Centre social, qui se charge de l'imprimer et le remettre à la personne accueillie. C'est le plus simple à mettre en place, mais cela nécessite une intervention des personnes au Centre social.
- L'écrivain public prend le contrôle à distance du poste situé au Centre social (via le protocole RDP – Remote Desktop Protocol ou VNC) pour télécharger le document (Skype permet d'envoyer simplement des documents) et imprimer le document en local.
- Des solutions existent pour connecter à distance à une imprimante distante. OpenSSH intégré dans Windows 10 permet de faire ce type de redirection de port à distance. Le PC de l'écrivain public est en dual boot Windows 10 / Ubuntu 20.04. La partie Ubuntu a un serveur OpenSSH installé et ouvert sur l'internet. Cette solution nécessite néanmoins l'écriture de scripts pour la mise en place simplifiée de ce tunnel OpenSSH. Des solutions propriétaires sont aussi disponibles sur le marché.

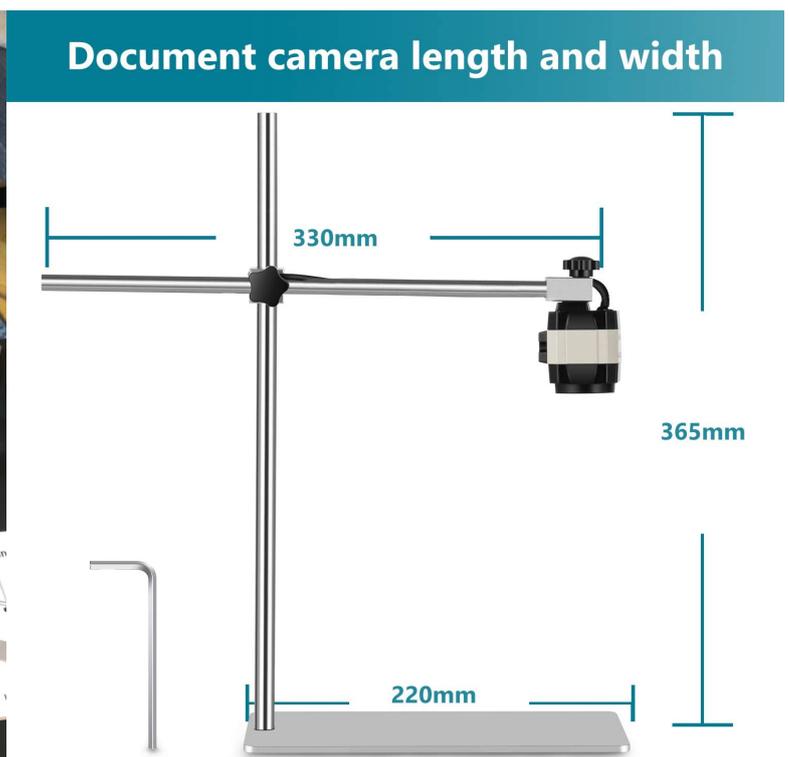
VI. Fonctionnement de la caméra de document

La caméra de document est vue par les logiciels de visioconférence comme une webcam. Elle est ainsi compatible avec les différents logiciels du marché, tout en permettant une qualité suffisante pour pouvoir lire à distance un document présenté. Le modèle présenté ci-dessous est le « Thustand 8MP Caméra de Document/Visualiseur USB Haute-Définition » proposé à 79,99€.



C'est une caméra de 8 mégapixels, qui peut capturer des images en temps réel à la définition de 3264x2448 pixels. L'objectif autofocus peut déplacer rapidement la mise au point entre les objets.

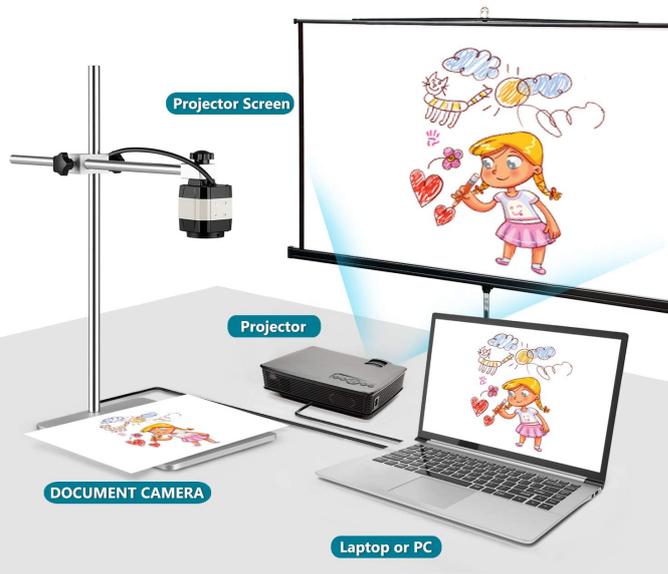
Un micro est intégré, toutefois il sera sans doute insuffisant si la personne ne parle pas face à la caméra. Il est probable que la personne accueillie parle face à l'écran d'ordinateur et soit donc peu audible par la caméra située sur le coté. C'est pour cela qu'un micro sur un casque ou sur pied est recommandé pour améliorer significativement la qualité des échanges.



La caméra peut se retourner peut être orientée afin de filmer le visage et non un document, ce qui peut être utile en début d'entretien. Toutefois laisser manipuler la caméra par de nombreuses personnes comporte un risque, d'où la proposition d'une webcam connectée à un second logiciel de visioconférence, afin que la personne accueillie n'ait pas à faire de manipulation pour changer la source vidéo (cas qui se présente si deux caméras sont connectées avec un seul logiciel de visioconférence) ou changer l'orientation de la caméra de document (cas qui se présente si on utilise uniquement la « caméra de document »).

Video record, Real-time projection

The max. scanning size is up to A4 paper



VII. Micro sur pied

Il existe de nombreux types de casques filaires avec micro, toutefois avec le COVID-19, il est peut-être souhaitable d'éviter qu'un équipement soit manipulé par chaque intervenant.

Un micro sur pied, tel que le KLIM Talk présenté ci-dessous (commercialisé à 29,97€ TTC) est une bonne alternative si l'ordinateur est déjà équipé d'enceintes. Ce micro, situé en face de l'interlocuteur permettra une bien meilleure qualité audio, essentiel pour bien comprendre son interlocuteur.

