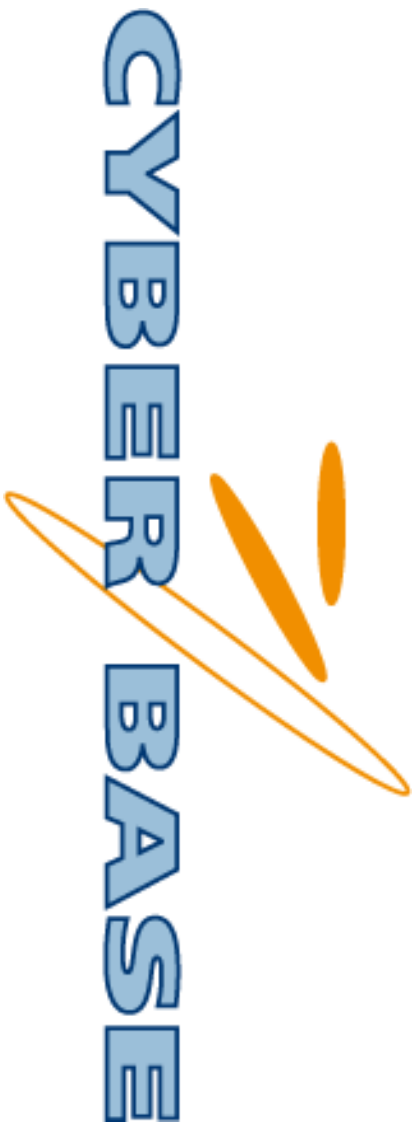


Charte de labellisation



Juillet 2006



1. Le contexte

Partenaire historique des collectivités pour l'aménagement de leur territoire, la Caisse des Dépôts s'investit très tôt à leur côté dans la recherche d'une solution d'accès aux technologies de l'information pour réduire la fracture numérique en France.

Dès la fin des années 1990, elle crée un concept d'espace public multimédia nommé Cyber-base. Elle l'expérimente à partir de 1999 sur six premiers espaces.

En juillet 2000, le Comité interministériel pour la société de l'information (CISI) confie à la Caisse des Dépôts la gestion d'un fonds alimenté par la Caisse des Dépôts pour **le déploiement de 400 espaces Cyber-base**.

Ces espaces publics numériques, ouverts à tous et offrant un accès haut débit, reposent sur un concept à la fois **original et adaptable aux spécificités de chaque collectivité, de chaque territoire, rural ou urbain**. Ces espaces permettent de développer les usages de l'Internet dans le cadre d'une politique publique visant à associer le plus grand nombre de citoyens, qu'ils soient particuliers ou professionnels.

Par la médiation individuelle et au travers de programmes d'ateliers collectifs, les animateurs des espaces Cyber-base accueillent et initient les différents publics.

Même si le nombre d'internautes et le taux d'équipement ne cessent d'augmenter, l'apprentissage des nouvelles technologies n'en demeure pas moins contrasté. Parmi les usagers des espaces Cyber-base, il n'est pas rare de trouver des personnes équipées d'ordinateur et d'une connexion Internet à domicile. Parallèlement, les démarches actuelles de modernisation des services publics accentuent la nécessité de renforcer les usages.

* * *

La volonté de la Caisse des Dépôts est de proposer un concept s'intégrant dans différents environnements. La nécessité de proposer un socle commun est apparue comme l'une des constituantes indispensables pour garantir la cohérence globale du dispositif et lui conférer une forte identité.

La présente Charte a ainsi été élaborée par la Caisse des Dépôts pour garantir un niveau optimal de qualité et la pérennité de ce nouvel espace public.

Cette Charte définit les principes incontournables du concept, qui couvrent non seulement le processus de création ou de labellisation de l'espace Cyber-base, mais aussi son fonctionnement. Toutes ces composantes sont décrites dans les fiches suivantes :

- Fiche N°1 : Le projet d'animation
- Fiche N°2 : L'équipe d'animation
- Fiche N°3 : Le réseau Cyber-base
- Fiche N°4 : L'espace physique
- Fiche N°5 : Les équipements
- Fiche N°6 : Dispositif multi-sites
- Fiche N°7 : L'offre de la Caisse des Dépôts

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	2

2. La vocation de l'espace Cyber-base

Un espace Cyber-base est un espace public d'initiation et de sensibilisation à Internet et aux nouvelles technologies, destiné à tous les publics. L'espace Cyber-base s'inscrit dans le programme « NETPUBLIC » (Internet pour tous) défini par le Gouvernement lors du CISI (Comité Interministériel pour la Société de l'Information) du 10 juillet 2003.

2.1 Un espace Cyber-base

- **Est porté par une structure pérenne**, type collectivité locale.
- Est un lieu ouvert au grand public, **à but non lucratif** qui ne fait pas concurrence à des opérateurs privés (cybercafés, organismes de formation, ...).
- Est **ouvert au plus grand nombre**, selon des amplitudes horaires en adéquation avec les publics visés. Ainsi, même si l'espace s'inscrit dans un contexte particulier (espace orienté scolaire, emploi, ...), des plages horaires pour la consultation grand public doivent être prévues.
- Offre un **accompagnement individuel et collectif**, en adaptant ses activités aux **différentes catégories de public**, notamment les publics éloignés de l'Internet. L'espace Cyber-base favorise l'accès à Internet des personnes handicapées.
- Dispose d'une **équipe d'animation dédiée**, composée au minimum d'un animateur à temps plein.
- Est équipé, au minimum, de **cinq postes** connectés à l'Internet en plus de celui dédié à l'animateur.

2.3 Les services et usages associés

L'espace Cyber-base propose :

- **Des ateliers de découverte et d'initiation** à Internet, aux nouvelles technologies et à la création multimédia, dans le but de rendre les usagers autonomes dans l'utilisation de l'outil informatique.
- Des actions (ateliers ou autres) afin de **promouvoir les usages** dans les domaines de la recherche d'emploi, de l'accès au savoir (notamment auprès des élèves du premier degré) et de l'utilisation des services d'administration électronique.
- **Un accès libre à l'équipement informatique** (accès libre à Internet, impression de documents, utilisation des périphériques disponibles, ...).
- Le passage du **Passeport pour l'Internet et le Multimédia (PIM)** ; ce certificat, à destination du grand public, atteste des capacités de base nécessaires à une première utilisation d'un ordinateur connecté à l'Internet.

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	3

L'offre de services de l'espace Cyber-base se définit notamment par son projet d'animation. Il s'articule autour de plusieurs éléments.

Le contexte local

Une attention particulière doit être portée à la promotion de l'espace Cyber-base et à son intégration dans le contexte local. A cet effet, l'espace Cyber-base fonctionne aux côtés des acteurs locaux (écoles, associations, ...).

Le projet d'animation est arrêté par la Collectivité porteuse en fonction des orientations qui ont été définies par celle-ci ; ce projet est établi, dans la mesure du possible, avec les acteurs locaux.

Les partenaires envisagés peuvent intervenir dans l'animation de l'espace Cyber-base et ce de différentes manières : en orientant les usagers vers les services proposés, en participant à l'élaboration d'ateliers ou en co-animant des ateliers.

La programmation des ateliers

L'espace doit proposer un **panel d'ateliers collectifs** permettant à un groupe de suivre une initiation ou mener un projet.

Des tests en ligne sous forme de quiz sont proposés aux nouveaux inscrits afin d'évaluer leur niveau et ainsi les orienter vers des ateliers adaptés.

La libre consultation et l'accès aux équipements

L'accès libre est encadré par l'équipe des animateurs, qui se tient à la disposition des usagers et assure la bonne utilisation des équipements.

Des médiations individuelles permettent de répondre aux demandes ponctuelles des usagers.

L'élaboration du planning d'animation

Les animateurs planifient les services offerts aux usagers (ateliers, accès libre, projets de groupes, passage du Passeport pour l'Internet et le Multimédia, plages horaires réservées aux partenaires, ...) en fonction des heures d'ouverture et des publics visés.

Pour permettre un accès au plus grand nombre et à tous les publics ciblés, les plages d'ouvertures sont suffisamment variées (à titre d'exemple, ouverture entre 12h et 14h, en soirée, le samedi, ...).

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	4

Les animateurs sont la clé de voûte du concept Cyber-base. Par l'accompagnement qu'ils proposent et par les ateliers qu'ils dispensent, ceux-ci sont essentiels à la qualité des services rendus par l'espace Cyber-base.

La mission des animateurs

Au quotidien, ils accompagnent les usagers individuellement ou lors d'ateliers de groupe qu'ils auront préalablement préparés et assument la gestion de l'espace (inscriptions, réservation des postes, ...). De plus, en collaboration étroite avec les élus et leur responsable hiérarchique, ils définissent l'offre de services et le programme des ateliers, assurent la promotion de l'espace Cyber-base et évaluent leurs activités.

Les animateurs de l'espace Cyber-base s'engagent à respecter les règles de déontologie pratiquées sur Internet.

L'équipe d'animation

Elle est **composée au minimum d'un animateur à temps plein** (base 35 heures hebdomadaires) pour un espace Cyber-base de 5 postes de consultation. Idéalement, l'équipe d'animation est composée d'un animateur manager, d'un ou plusieurs animateurs multimédia à dominante pédagogique et d'un animateur à dominante technique. Le nombre d'animateurs est défini en fonction des publics visés, de l'amplitude horaire, du programme d'animation, du nombre de postes de consultation et en tenant compte du temps nécessaire aux animateurs pour assurer l'intégralité de leur mission.

L'équipe d'animation doit être encadrée par un responsable de la collectivité. Les animateurs sont recrutés sur la base de postes pérennes. La collectivité s'engage à remplacer les animateurs en cas de vacance de postes.

La formation

Les animateurs de l'espace Cyber-base suivent un cycle de **formations initiales pédagogique et technique** avant l'ouverture de l'espace Cyber-base. Ces formations leur permettent d'exercer leurs missions dans les meilleures conditions possibles.

- La formation pédagogique est réalisée par la Cité des Sciences et de l'Industrie dans le cadre d'un cursus spécifiquement conçu pour le projet Cyber-base¹.
- La formation technique, adaptée aux besoins des animateurs, est dispensée par un opérateur local.

La collectivité s'efforcera de mettre en place un dispositif de **formation continue** pour les animateurs.

Le travail en réseau

La Collectivité porteuse s'engage à :

- Prévoir **un temps de travail hors accueil du public** pour tous les animateurs, afin que ceux-ci puissent travailler avec les partenaires locaux de l'espace Cyber-base et échanger au sein du réseau Cyber-base.
- Inscrire au moins l'un de ses animateurs au regroupement annuel du Réseau Cyber-base organisé par la Caisse des Dépôts : **les Rencontres Cyber-base**.

¹ La formation pédagogique fait l'objet d'un contrat entre la collectivité et la Cité des Sciences

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	5

Le réseau Cyber-base est l'un des tout premiers réseaux d'espaces publics numériques en France. Il fédère plusieurs centaines d'espaces labellisés Cyber-base.

Le réseau Cyber-base a pour missions de :

- favoriser le développement des usages de l'Internet,
- aider les animateurs à structurer leurs activités et leurs services,
- faciliter les échanges entre les espaces membres,
- apporter des outils nécessaires au développement et à l'évaluation de leurs actions.

Un réseau d'appui

Le réseau offre aux espaces membres de nombreux services :

- Un **programme d'animation** dynamique tout au long de l'année. Des semaines thématiques sont conçues pour répondre aux besoins des animateurs et des événements clé en main à destination des usagers sont régulièrement programmés.
- Des **rencontres annuelles** de trois jours pour aider à la professionnalisation des animateurs médiateurs et les accompagner dans la gestion de leurs activités.
- Des **outils de communication** pour assurer la promotion de l'espace.
- Des **partenaires** actifs qui apportent leur expertise, animent en direct des échanges et produisent des ressources.

Le portail Cyber-base

Le portail www.cyber-base.org matérialise ce réseau et se compose de deux principaux volets.

- **Cybanim** propose des outils et des services pour aider les animateurs dans leur travail au quotidien. Cette plateforme web repose sur trois grands domaines fonctionnels.
 - L'échange : **des outils interactifs** (newsletter, liste de discussion, forums...) favorisent la communication avec l'ensemble du réseau et la capitalisation des savoir-faire.
 - La gestion : **une console**, entièrement personnalisée, permet de gérer l'accueil des usagers, l'affectation des postes, les réservations, les plannings, les comptes usagers... Des statistiques de fréquentation et d'usages sont générées automatiquement.
 - Les ressources : les animateurs disposent **de contenus pédagogiques et techniques**, de scénarii type d'ateliers, de quiz...
- **Le portail usagers** est un site d'initiation et de découverte, complémentaire à l'accompagnement réalisé par l'animateur, qui permet au public d'enrichir ses connaissances en toute autonomie. Il propose un bouquet de contenus thématiques liés à l'Internet et au multimédia, à la vie quotidienne, à l'emploi et la formation, à l'éducation ainsi qu'aux entreprises et associations.

L'espace Cyber-base s'abonne, à titre onéreux, pendant une durée minimale de deux ans, au portail www.cyber-base.org et devient ainsi membre du réseau Cyber-base.

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	6

La structuration de l'espace

L'espace Cyber-base peut prendre place dans un local spécifique ou bien s'intégrer dans un équipement public déjà existant (médiathèque, espace culturel, ...).

L'espace Cyber-base est aménagé en plusieurs zones répondant à différentes fonctions :

- une zone **d'accueil** et d'information du public,
- une **zone centrale** pour la consultation individuelle et la tenue des ateliers,
- une zone séparée, de préférence en périphérie et bien identifiée, réservée aux **animateurs** afin de leur permettre de préparer les ateliers et animations,
- un **local technique** pour les raccordements techniques (serveur et accès télécom), de préférence inaccessible au public,
- des sanitaires, éventuellement un vestiaire et un lieu de stockage.

Accessibilité

Le local tient compte de critères d'accessibilité tout-public (localisation, desserte en transports, parking, ...) et respecte **les normes ERP** (Etablissement Recevant du Public). Il doit donc être accessible aux personnes à mobilité réduite.

Le rapport entre la taille de l'espace et le nombre de postes de consultation proposés doit permettre la circulation aisée du public.

L'identité visuelle

Une charte graphique Cyber-base garantit l'identité du réseau et favorise sa promotion.

Trois éléments de signalétique, obligatoires, doivent être en place à la labellisation de l'espace :

- une **enseigne** en façade du bâtiment,
- un **panneau à l'accueil** de l'espace Cyber-base,
- une **toile de projection** comportant l'élément identitaire du réseau Cyber-base : www.cyber-base.org.

Dans le cas d'une installation dans un bâtiment intégrant d'autres services, une signalétique intérieure devra clairement baliser l'accès à l'espace Cyber-base. Par ailleurs, une signalétique directionnelle dans la ville est fortement recommandée.

Le logo Cyber-base doit figurer sur tous les supports de communication édités (affiches, plaquette, ...).

Dans le cas d'appartenance de l'espace à un ou plusieurs autres réseaux d'espaces multimédia, le logo Cyber-base sera de taille identique aux autres éléments graphiques identitaires de ces réseaux.

Lorsqu'il est fait mention des financeurs et partenaires de l'espace, le logo institutionnel de la Caisse des Dépôts doit figurer sur les supports concernés.

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	7

L'équipement informatique

La plate-forme est constituée d'un réseau informatique avec **trois types de postes** : des postes de consultation pour le public, des postes dédiés aux animateurs et, éventuellement, un serveur pour l'hébergement local des données.

L'équipement comprend au minimum les périphériques suivants : au moins une imprimante, une webcam, un scanner, un appareil photo numérique et un vidéo projecteur.

Les postes sont équipés des logiciels adéquats et au minimum : d'une suite bureautique, d'un navigateur Internet, d'un logiciel de retouche photo, d'un logiciel de conception de pages Web ainsi que d'un système anti-virus. L'utilisation des logiciels libres est recommandée en complément des logiciels propriétaires.

L'aménagement technique

Le câblage électrique et informatique respecte les normes de sécurité en vigueur.

Les postes sont reliés à Internet par **une connexion haut débit avec une adresse IP fixe**.

Le mobilier

Le mobilier doit être fonctionnel, esthétique et en harmonie avec l'aménagement général de l'espace et la charte graphique Cyber-base ; il doit permettre une utilisation par tout type de public, y compris les personnes à mobilité réduite.

Chaque zone de l'espace Cyber-base est équipée d'un mobilier en adéquation avec les usages qui lui sont conférés.

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	8

Modularité du concept

Il est possible d'envisager **une configuration « en réseau »**. Ce type de dispositif se caractérise par le déploiement de plusieurs sites principaux (d'au moins 5 postes) et de sites « satellites », équipés d'un petit nombre de postes (entre 3 et 5 postes, généralement), rattachés au(x) site(s) principal(aux).

- L'ensemble des sites est alors coordonné par une équipe dédiée.
- L'offre de services, et en particulier le projet d'animation, est élaborée de manière à ce que les différents sites puissent collaborer et disposer d'une offre claire pour les usagers.
- Les sites satellites sont équipés au minimum de 3 postes de consultation connectés à Internet, d'une imprimante et d'un scanner.
- La charte graphique Cyber-base est déclinée dans chacun des lieux d'accès décentralisés (un élément de signalétique extérieur et un élément intérieur).

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	9

L'accompagnement en ingénierie

La Caisse des Dépôts accompagne le déploiement de l'espace Cyber-base par une **offre en ingénierie**. Cet accompagnement personnalisé permet de répondre aux éléments constitutifs de cette présente Charte et de configurer l'espace Cyber-base en fonction du projet de la collectivité.

Il se traduit par des prestations sur mesure, qui portent sur les points suivants :

- assistance complémentaire à la formalisation du projet,
- visite du local et fourniture de recommandations techniques,
- validation des documents de consultation des entreprises en application des recommandations et analyse des devis,
- aide à l'élaboration du projet d'animation,
- suivi du déploiement et participation aux comités de pilotage,
- assistance au recrutement des animateurs,
- point d'étape, six mois après l'ouverture de l'espace Cyber-base.

La participation financière

Les investissements co-financés par la Caisse des Dépôts concernent les postes suivants :

- l'équipement informatique (ordinateurs, périphériques, logiciels),
- le mobilier,
- les travaux de câblage courants faibles et forts ainsi que les supports associés (goulottes, faux-plafond, ...),
- la sécurisation anti-intrusion (serrurerie, alarme, barreaux de fenêtres, ...),
- la climatisation,
- la signalétique Cyber-base,
- les formations pédagogique et technique, avant ouverture de l'espace.

INTITULE	REF	VERSION	MISE A JOUR	DATE IMPRESSION	PAGE
CHARTRE DE LABELLISATION	CBB 10	V2	JUILLET 2006	27/07/2006	10