

GUIDE DE MISE EN OEUVRE DES CASES NUMERIQUES

Remerciements

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie tient à remercier l'ensemble des organismes publics et privés qui ont permis de réaliser le présent document :

- L'Observatoire Numérique ;
- L'Office des Postes et Télécommunications
- La province des Iles Loyauté et l'association AJI ;
- La Ville de Houailou
- La Ville de Nouméa ;
- La Ville de Poya ;
- Et la société Ifingo, rédacteur du document.



VILLE DE NOUMEA



Sommaire

1. PREAMBULE	5
2. PRESENTATION DU DOCUMENT	5
2.1 OBJET DU DOCUMENT	5
2.2 REFERENCES DOCUMENTAIRES	6
2.3 GLOSSAIRE	6
3. RAPPEL DES CONCEPTS ET OBJECTIFS DES CASES NUMERIQUES	7
3.1 FRACTURE ET INCLUSION NUMERIQUE	7
3.2 ESPACE PUBLIC NUMERIQUE	8
3.3 CASES NUMERIQUES	8
3.3.1 <i>Définition</i>	8
3.3.2 <i>Objectifs</i>	8
3.3.3 <i>Populations ciblées</i>	9
3.3.4 <i>Services proposés</i>	9
3.3.5 <i>Implantation géographique</i>	9
3.3.6 <i>Organisation</i>	9
3.3.7 <i>Modèle économique pérenne, partenarial et cohérent avec les politiques publiques locales</i>	10
3.3.8 <i>Modèle de gouvernance</i>	10
4. MODALITES D'INTERVENTION DU GOUVERNEMENT DE LA NOUVELLE-CALEDONIE	12
4.1 FINANCEMENT	12
4.2 FORMATION	12
4.3 ANIMATION DU RESEAU DES CASES NUMERIQUES	13
4.4 PROMOTION DES CASES NUMERIQUES A L'ECHELLE DU TERRITOIRE	13
4.5 CONSEIL ET ASSISTANCE	13
5. SPECIFICATIONS DES CASES NUMERIQUES	14
5.1 DESCRIPTION GENERALE	14
5.1.1 <i>Critères d'ordre matériel</i>	14
5.1.2 <i>Critères d'ordre organisationnel</i>	14
5.2 DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « ACCES BUREAUTIQUE ET INTERNAUTE »	15
5.2.1 <i>Services types offerts</i>	15
5.2.2 <i>Critères matériels</i>	16
5.2.3 <i>Critères organisationnels</i>	17
5.3 DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « E-ADMINISTRATION »	18
5.3.1 <i>Services types offerts</i>	18
5.3.2 <i>Critères matériels</i>	19
5.3.3 <i>Critères organisationnels</i>	19
5.4 DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « E-EDUCATION »	20
5.4.1 <i>Services types offerts</i>	20
5.4.2 <i>Critères matériels</i>	20
5.4.3 <i>Critères organisationnels</i>	21
5.5 DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « WEBCONFERENCE »	21
5.5.1 <i>Services types offerts</i>	22
5.5.2 <i>Critères matériels</i>	22

5.5.3	Critères organisationnels.....	23
5.6	DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « FORMATION A DISTANCE ».....	23
5.6.1	Services types offerts.....	23
5.6.2	Critères matériels	24
5.6.3	Critères organisationnels.....	24
5.7	DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ».....	25
5.7.1	Services types offerts.....	25
5.7.2	Critères matériels	25
5.7.3	Critères organisationnels.....	26
5.8	DESCRIPTION DU MODULE DE SERVICES « HANDICAP»	26
5.8.1	Services types offerts.....	26
5.8.2	Critères matériels	27
5.8.3	Critères organisationnels.....	27
6.	ENGAGEMENT ET DEVOIRS DU PORTEUR DE CASE NUMERIQUE.....	29
6.1	FINANCEMENT	29
6.2	MATERIEL ET INFRASTRUCTURES	29
6.3	ANIMATION ET GESTION.....	29
6.4	EVALUATION DU DISPOSITIF	30
6.5	PARTICIPATION AU RESEAU DES CASES NUMERIQUES	30
ANNEXES.....		31
1.	FICHE DE POSTE DE L'ANIMATEUR.....	31
2.	FICHE DE POSTE DU GESTIONNAIRE	33
3.	GUIDE DE CREATION D'UNE CASE NUMERIQUE	34
4.	POPULATIONS CIBLES DES SERVICES	41
5.	REFERENTIEL PIM.....	43
6.	DESCRIPTION TECHNIQUE MINIMALE DES MATERIELS.....	46
7.	ASPECTS REGLEMENTAIRES	48
8.	DOSSIER D'ACCESSIBILITE ET BONNES PRATIQUES.....	49
9.	EXEMPLE DE REGLEMENT INTERIEUR	53

1. Préambule

Dans le but de préparer les relais de croissance de demain et de répondre aux attentes de la population, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et ses partenaires institutionnels se sont engagés dans le développement du numérique en se dotant d'une stratégie commune, à moyen et long terme, par l'élaboration d'un Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN). Ce dernier a été construit durant deux années par l'ensemble de ses partenaires. Il a ensuite été présenté au congrès de la Nouvelle-Calédonie, qui a adopté ses orientations le 28 octobre 2013 par délibération.

Le numérique doit faciliter le partage du savoir, participer au désenclavement des zones les plus reculées et offrir un service de proximité aux populations éloignées des centres administratifs. Il doit rapprocher la Nouvelle-Calédonie du reste du monde, mais aussi rapprocher les Calédoniens entre eux. Il doit éviter l'apparition d'une fracture numérique pérenne entre les populations et les territoires néo-calédoniens.

Outre le déploiement de réseaux de télécommunications sur le territoire, la mise en place d'Espaces Publics Numériques (EPN), visant à développer l'accès public et l'accompagnement à Internet, constitue un **moyen essentiel de rééquilibrage pour lutter contre la fracture numérique**.

Un certain nombre de ces espaces ont déjà été mis en place, sans pour autant s'inscrire dans un ensemble cohérent, identifiable et compréhensible par les usagers de Nouvelle-Calédonie : aucun standard calédonien en matière d'EPN n'a encore été établi à ce jour à l'échelle du pays.

Dans cette perspective, la mise en place d'EPN adaptés aux contextes du territoire, nommé Cases Numériques, a été inscrite dans le PSEN en tant qu'action d'inclusion numérique, et identifiée comme prioritaire par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Les Cases Numériques calédoniennes doivent s'imposer comme une marque de garantie et de confiance pour les usagers sur les services proposés.

2. Présentation du document

2.1 Objet du document

Le présent guide de mise en œuvre s'adresse aux Espaces Publics Numériques calédoniens existants (cas des Cyber-bases de la Ville de Nouméa par exemple) qui veulent devenir une Case Numérique ou aux structures qui souhaitent créer une Case Numérique.

A cet effet, le guide de mise en œuvre des Cases Numériques définit :

- Un rappel des concepts et objectifs des Cases Numériques ;
- Les modalités d'intervention du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie dans le cadre de la mise en place des Cases Numériques et de leur fonctionnement ;
- Les spécifications matérielles et organisationnelles des Cases Numériques permettant de proposer un service de qualité ;
- Les engagements et les devoirs du porteur de Case Numérique ;
- Les annexes qui présentent :
 - ✓ Fiche de poste de l'animateur ;
 - ✓ Fiche de poste du gestionnaire ;
 - ✓ Guide de création d'une Case Numérique ;
 - ✓ Populations cibles des services ;

- ✓ Référentiel PIM ;
- ✓ Description technique minimale des matériels ;
- ✓ Aspects réglementaires ;
- ✓ Dossier d'accessibilité et bonnes pratiques ;
- ✓ Exemple de règlement intérieur.

2.2 Références documentaires

Le guide de mise en œuvre s'appuie sur les documents suivants :

- Plan Stratégique pour l'Économie Numérique (PSEN) ;
- Rapport et avis n° 28/2013 du 13 septembre 2013 du CESE ;
- Analyse comparative des Espaces Publics Numériques de différents pays.

2.3 Glossaire

ABI	Accès Bureautique et Internaute
EPN	Espace Publique Numérique
FOAD	Formation Ouverte à Distance
MOOC	Massive Open Online Course, Formation en ligne ouverte à tous
PSEN	Plan Stratégique pour l'Économie Numérique
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
TPE	Très Petites Entreprises
Outils	Outils mis en œuvre dans en Case Numérique (exemple : logiciel bureautique)
Support	Support matériel pour mettre en œuvre un outil ou un service (exemple : ordinateur fixe, ordinateur portable, tablette, etc.).
Service	Service rendu par la case (exemple : formation, atelier sur une thématique donnée, etc.).

3. Rappel des concepts et objectifs des Cases Numériques

3.1 Fracture et inclusion numérique

Le concept de **fracture numérique** désigne communément le fossé séparant ceux qui bénéficient de l'accès à Internet et aux technologies numériques et ceux qui n'en bénéficient pas. Elle a d'abord une dimension matérielle : déficit en termes de moyens, d'équipement et d'accès. Ce premier niveau est désigné comme étant « *la fracture numérique au premier degré* » (Brotcorne ; Valenduc, 2008).

La fracture numérique a aussi une dimension intellectuelle et sociale. Cela renvoie d'une part, au manque de maîtrise des compétences et connaissances fondamentales pour l'usage des TIC et l'exploitation de leurs contenus, et d'autre part au manque de ressources sociales ou d'accompagnement pour développer des usages. Le premier aspect est la condition nécessaire de toute appropriation technologique ; le second, celui de la construction d'usages autonomes et efficaces des TIC. Ces deux aspects constituent « *la fracture numérique au second degré* » (Brotcorne ; Valenduc, 2008).

Les premières politiques de lutte contre la fracture numérique étaient axées sur celle de premier niveau (*moyens, équipements matériels et accès*). Cette perspective de la fracture numérique qui place l'équipement technologique et la connectivité au centre de l'action, présupposait implicitement que le simple accès aux TIC conduirait automatiquement à l'usage quel que soit le milieu économique, social et culturel dans lequel elles sont diffusées. "*Comme s'il suffisait à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la barrière numérique*" (Ben Joussef, 2004).

Malheureusement, on constate qu'au moment où certaines inégalités en termes de possession d'ordinateurs et d'accès à Internet semblent se résorber dans certains pays, de nouvelles disparités apparaissent autour du mode d'usage des TIC. Ainsi les nouveaux clivages ne se situent plus au niveau de l'accès physique et matériel aux TIC, mais bien au niveau des utilisateurs et des types d'usages qu'ils en font.

Des inégalités sociales peuvent aussi résulter de la différenciation au niveau des usages des TIC, une fois que la barrière de l'accès est surmontée. "*La question clé devient alors non plus l'accès inégal aux ordinateurs, mais bien les manières inégales dont les ordinateurs sont utilisés*" (Warschauer, 2003).

En résumé, la fracture numérique est le résultat combiné de trois critères : l'accès (*les individus n'ont pas le même accès aux technologies de l'information et de la communication en termes d'infrastructures et/ou d'équipement informatique*) ; les compétences (*les individus n'ont pas les mêmes compétences face à un ordinateur, qu'elles soient techniques ou autres : lire, écrire, participer à des forums...*) ; et les usages (*les usages et les attitudes vis-à-vis des TIC diffèrent*) ; (Fass, Alzon, 2009).

Pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle de tous, le numérique doit permettre d'améliorer la participation démocratique et les conditions de vie des individus. Cela pose la question de l'égalité d'accès à la société de l'information (*ou la société de la connaissance*) et le droit de chaque citoyen d'avoir accès aux TIC. L'inclusion numérique (*ou e-inclusion*) désigne ainsi l'ensemble des politiques visant à mettre en œuvre une société de l'information inclusive ; cela s'illustre notamment par les actions de lutte contre la fracture numérique.

3.2 Espace Public Numérique

Ouvert à tous, un **Espace Public Numérique** (EPN) permet d'accéder, de découvrir, de s'informer, d'échanger, de créer et de s'initier aux outils, aux services et aux innovations liés au numérique dans le cadre d'actions diversifiées : rencontres, débats, ateliers collectifs d'initiation ou de production, médiations individuelles, libre consultation, etc.

Un EPN propose un accès à Internet et un accompagnement qualifié pour favoriser l'appropriation des technologies et des usages d'Internet fixe et mobile. C'est un centre de ressources pour le développement numérique des territoires. Il met à disposition des équipements, propose des méthodes d'accompagnement de projets coopératifs, organise des ateliers et des parcours d'initiation accessibles à l'ensemble des citoyens.

Un EPN est un lieu d'expérimentation et de diffusion des nouveaux services et des nouveaux usages liés au numérique, ainsi que des lieux d'animation de projets collaboratifs de proximité (co-construction, participation, partenariats, etc.).

3.3 Cases Numériques

3.3.1 Définition

Les **Cases Numériques** sont la **déclinaison calédonienne des EPN**.

Ainsi, les Cases Numériques possèdent des spécificités propres à la Nouvelle-Calédonie, à sa structure socioéconomique et culturelle, à sa géographie et ses orientations de politiques publiques. Elles doivent être conçues pour être adaptées au territoire de la Nouvelle-Calédonie et, en cela, elles sont uniques.

3.3.2 Objectifs

L'objectif des Cases Numériques est de **lutter contre la fracture numérique et de favoriser l'inclusion numérique des Calédoniens** en :

- Proposant un accès équitable aux services et aux usages numériques à toutes les populations, plus particulièrement à celles à mobilité réduite, et les plus géographiquement, culturellement et socio économiquement isolées ;
- Accompagnant et formant aux outils numériques et à leur bonne utilisation ;
- Offrant un service de proximité et d'accompagnement sur l'utilisation des services administratifs en ligne ;
- Renforçant les liens des populations en milieux tribaux, ruraux semi-urbains et urbains par des services adaptés à leurs besoins ;
- Développant l'appropriation des TIC pour favoriser l'émergence de nouveaux services numériques ;
- Impliquant et responsabilisant localement les collectivités et les associations dans leurs projets d'EPN et de développement d'une culture numérique ;
- Facilitant leur accès à des partenaires publiques et privés. Il peut par exemple s'agir des organismes de FOAD agréés ou encore de sociétés privées qui souhaitent bénéficier de services de webconférence, etc.
- Développant les Cases Numériques :
 - ✓ Dans une dynamique de réseau (par exemple pour faire monter les compétences des animateurs) et de travail collaboratif inter-cases ;
 - ✓ De manière intégrée et cohérente avec l'écosystème numérique calédonien.

3.3.3 Populations ciblées

L'objectif partagé des EPN étant de lutter contre la fracture numérique, les publics visés prioritairement par ces espaces sont ceux qui sont **les plus éloignés du monde numérique, tant en termes d'accès, que de compétences ou d'usages.**

Cinq cibles de population sont donc visées par la mise en place des Cases Numériques :

- Les **personnes fragilisées** (personnes sans accès Internet, demandeurs d'emploi, jeunes déscolarisés, handicapés, etc.) ;
- Les **jeunes** (scolaires) ;
- Les **séniors** ;
- **Les jeunes autoentrepreneurs et associations** (artisans, TPE ayant besoin d'accompagnement dans le domaine numérique, associations diverses) ;
- **Personne en formation continue ou en auto-formation.**

3.3.4 Services proposés

Pour répondre aux besoins actuels et futurs des populations de la Nouvelle-Calédonie de manière adaptée, les Cases Numériques doivent être des **espaces évolutifs et donc modulaires.** Outre les services de bases (consultation Internet et messagerie, etc.), ces espaces doivent évoluer en fonction des besoins, des attentes et des usages des populations.

Le présent guide est conçu sur la base de modules de services qui peuvent être proposés aux utilisateurs. Ces modules pourront être sélectionnés par un porteur de Case Numérique et mis en œuvre de manière progressive, selon les besoins exprimés et ses capacités¹ à le faire. Par exemple, un porteur de Case Numérique pourra choisir de mettre en œuvre deux modules de services et ce de manière graduée dans le temps.

3.3.5 Implantation géographique

L'implantation géographique des Cases Numériques doit être envisagée **à proximité des populations, des centres d'activités et de lieux culturellement fédérateurs** (par exemple : maison communale, marché, bibliothèque, médiathèque, centre commercial, etc.). En effet, elles ont pour vocation à être un lieu vivant de socialisation, de transfert de connaissances et de partage.

Une Case Numérique s'appuie sur **une infrastructure bâtie qui est composée d'un ou plusieurs sites géographiques.** Dans le cas le plus courant, un seul site géographique animé par un ou plusieurs animateurs sera mis en œuvre. Cependant, on peut tout à fait imaginer qu'une Case Numérique soit composée de plusieurs sites géographiquement différents et animés par un ou plusieurs animateurs qui se déplacent entre les espaces (notion d'animateur mobile).

3.3.6 Organisation

L'organisation de la Case Numérique s'appuie sur trois acteurs essentiels : **l'animateur, le gestionnaire, et la structure juridique porteuse de la Case Numérique.**

Les deux fonctions d'animation et de gestion peuvent être portées par une même personne à condition qu'elle possède effectivement les compétences requises. Il est cependant conseillé que ces fonctions soient portées par des personnes différentes.

¹ Organisation, technique, matériel, connaissances, budget, etc.

L'**animateur** a pour missions de faire découvrir et partager les **connaissances** et les **pratiques numériques** pour faciliter l'accès de tous aux **services d'Internet et des Nouvelles Technologies de l'information et de la communication**. Il **propose** et **accompagne les personnes** et les projets individuels et collectifs, avec un **accueil adapté** (enfants, seniors, demandeurs d'emploi, familles, associations, TPE, habitants, etc.). Une fiche détaillée des missions et des activités de l'animateur est annexée au présent document (*voir annexe « fiche de poste de l'animateur »*).

Le **gestionnaire** assure le pilotage de la **gestion financière et administrative**, ainsi que la **gestion des ressources humaines** de la Case Numérique. Il assure la **direction de la structure et les relations avec les collectivités territoriales et les partenaires privés**. Une fiche détaillée des missions et des activités du gestionnaire est annexée au présent document (*voir annexe « fiche de poste du gestionnaire »*).

La **structure juridiquement porteuse de la Case numérique** est une **collectivité territoriale ou une association**. Cette structure est détaillée dans le paragraphe « *Modèles de gouvernance* » ci-après.

3.3.7 Modèle économique pérenne, partenarial et cohérent avec les politiques publiques locales

Dans l'objectif de responsabiliser et d'impliquer les populations à proximité de chaque Case Numérique, leur modèle économique doit être basé sur :

- La **participation financière conseillée, même minime, des utilisateurs** de la case ;
- Si possible, un **ensemble de projets de développement local** (projet socio-économique, éducatif, etc.) ;
- Un **partenariat avec la collectivité locale** d'implantation de la case. Ainsi, le destinataire type du présent guide est soit une collectivité locale, soit une association disposant d'un mandat ou d'un fort appui d'une collectivité locale.

D'autres partenariats potentiels sont également envisageables pour une Case Numérique : province, établissement public, mécénat, entreprise privée, dons, etc.

Pour faciliter la mise en œuvre d'une Case Numérique pérenne, un **guide pratique** définissant les étapes clés de création d'une case est annexé au présent guide (*voir annexe « guide de création d'une Case Numérique »*).

3.3.8 Modèle de gouvernance

La structure juridique qui porte la case numérique est appelée **porteur de Case Numérique**. Cette structure est soit directement une **collectivité locale** (commune, province) qui confie la gestion et l'animation de la case à des agents dédiés, soit **une association** qui confie l'animation et la gestion à ses personnels, étant juridiquement responsable.

Lorsque le porteur est une association, la collectivité partenaire peut aussi exercer une assistance dans les fonctions de gestion de la case, mais ne peut endosser une réelle responsabilité juridique.

Dans tous les cas, la Case Numérique devra s'inscrire dans la politique publique, notamment en matière d'usages numériques, de la collectivité locale (partenaire ou porteur de Case Numérique) dont elle dépend. **La mise en place d'un engagement valide et formalisé (contrat, convention, etc.) entre le porteur de Case Numérique et la collectivité locale est alors un point qui apparaît incontournable.**

Enfin, la mise en place des Cases Numériques est portée par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (GNC) et son rôle est décrit dans le chapitre « *Modalités d'intervention du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie* ».

Remarque : dans certains cas, une collectivité locale (par exemple une commune) peut abriter plusieurs Cases Numériques et souhaiter engager un travail d'animation de l'ensemble des cases de sa commune, soit par elle-même, soit par l'intermédiaire d'une association, qui sera alors une tête de réseau. Ce travail d'animation devra être cohérent avec le travail d'animation engagé par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et venir le compléter.



Schéma du mode de gouvernance des Cases Numériques

4. Modalités d'intervention du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie

Les modalités d'intervention définies dans le présent chapitre feront l'objet d'un arrêté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Dans cette perspective, le présent chapitre pourra être amendé.

La mise en place d'une Case Numérique apporte à son porteur un certain nombre d'avantages majeurs proposés par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, par l'intermédiaire de sa Cellule Economie Numérique. Ces avantages sont les suivants :

- Participer au financement de la Case Numérique en investissement et en fonctionnement ;
- Former les animateurs et les gestionnaires des Cases Numériques ;
- Animer le réseau des Cases Numériques ;
- Fournir des outils pour animer et gérer les Cases Numériques ;
- Assurer la promotion des Cases Numériques ;
- Faciliter la recherche de partenariats.

4.1 Financement

Dans le cadre de la mise en place d'une Case Numérique, le gouvernement propose à son porteur de financer :

- Une partie des frais d'investissements sur les matériels informatiques et les aménagements² ;
- Une partie des frais de fonctionnement sur une durée de 5 ans².

4.2 Formation

Au préalable de l'ouverture de la Case Numérique, des sessions de formation sont envisagées par le gouvernement pour l'animateur et le gestionnaire de la case. Elles se déclinent de la manière suivante :

- Fondamentaux de l'informatique et premier niveau d'assistance aux utilisateurs (pour l'animateur) ;
- Maintenance de premier niveau d'une Case Numérique (pour l'animateur) ;
- Formations liées aux modules de services mis en œuvre au sein de la Case Numérique (pour l'animateur) :
 - ✓ Accès Bureautique et Internaute (ABI) ;
 - ✓ Administration Electronique (E-Administration) ;
 - ✓ Education Numérique (E-Education) ;
 - ✓ Webconférence ;
 - ✓ Formation Ouverte et A Distance (Formation à distance) ;
 - ✓ Développement économique par le numérique (Développement économique).
- Module de formation à la gestion d'une Case Numérique (pour le gestionnaire).

Au-delà des sessions de formation qui seront nécessaires au lancement de la Case Numérique, viendront s'ajouter des formations continues tout au long de la vie de la Case Numérique via des journées thématiques, des groupes de travail et des ateliers techniques. Elles seront organisées par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie en fonction des besoins identifiés.

² Sur la base des postes de dépenses éligibles à définir par le gouvernement.

4.3 Animation du réseau des Cases Numériques

Afin de sécuriser et de pérenniser le fonctionnement des Cases Numériques, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie souhaite dispenser une mission d'animation et d'encadrement de l'ensemble des animateurs et des gestionnaires des cases. Il est donc prévu pour chaque animateur et gestionnaire du réseau :

- Une session trimestrielle de partage et de mise en commun des expériences au sein du réseau des animateurs ;
- Un séminaire annuel des animateurs et gestionnaires ;
- La publication de la Newsletter du réseau.

Le gouvernement propose par ailleurs de fournir les outils pour animer et gérer les Cases Numériques :

- Un outil de gestion administrative et financière de la case (en lien avec la formation des gestionnaires) ;
- Un outil de suivi de la case par l'animateur (prise en main à distance, statistiques, etc.) ;
- Un portail collaboratif des Cases Numériques afin que les animateurs et les gestionnaires puissent communiquer, échanger des bonnes pratiques, des supports d'animation, etc.

4.4 Promotion des Cases Numériques à l'échelle du territoire

Le gouvernement effectuera la promotion des cases numériques à l'échelle du pays. Il se chargera à cet effet de :

- La communication grand public. Les porteurs se chargeront de la communication locale ;
- La réalisation et la mise à disposition du logo Case Numérique ;
- La mise en place et l'animation d'un site web Cases Numériques intégrant des pages réservées aux différentes cases ;
- L'animation des réseaux sociaux virtuels (Facebook et Twitter) par la création de pages Cases Numériques dédiés.

4.5 Conseil et assistance

Un porteur souhaitant créer une Case numérique pourra solliciter le gouvernement qui pourra l'appuyer sur :

- L'aménagement de la future case (type de mobilier, disposition...) ;
- La qualification des besoins et le choix des services à proposer aux usagers ;
- La comparaison des devis et le choix des prestataires.

5. Spécifications des Cases Numériques

5.1 Description générale

Afin d'offrir une approche souple, les prestations proposées dans une Case Numérique sont présentés sous forme de modules de services, dont les populations cibles sont identifiées en annexe du présent document (*voir annexe « populations cibles des services »*) :

- Module de services de base « Accès Bureautique Internaute » ;
- Module de services « E-Administration » ;
- Module de services « E-Education » ;
- Module de services « Webconférence » ;
- Module de services « Formation à distance » ;
- Module de services « Développement économique » ;
- Module de services « Handicap».

Pour chacun de ces modules, un certain nombre de critères à remplir ont été définis, garantissant la qualité des services rendus aux utilisateurs au sein des Cases Numériques. Ces critères sont classés selon deux axes : matériel et organisationnel.

Il est important de souligner que ces critères constituent une cible idéale à atteindre pour chaque module de services, mais qu'il n'est pas nécessaire que tous les critères soient respectés dès l'ouverture de la Case Numérique. Néanmoins, certains d'entre eux restent indispensables au lancement de l'espace ; d'autres seront à prendre en compte dans le temps, engageant le porteur dans une démarche de progrès.

Enfin, chaque case devra impérativement s'inscrire dans la durée pour une période minimum de 5 années consécutives, garantissant sa pérennité.

5.1.1 Critères d'ordre matériel

Les critères d'ordre matériel concernent les aspects techniques du site : existence d'un bâtiment adéquat, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, disponibilité d'une source énergétique, connectivité Internet et débit éligible, espaces confidentiels, sécurité des biens, sécurité des personnes, etc. Il serait par exemple peu judicieux d'équiper en matériel de webconférence un local qui ne disposerait pas de débit Internet suffisant.

5.1.2 Critères d'ordre organisationnel

Les critères d'ordre organisationnel sont quant à eux liés aux dispositifs humains mis au service de la Case Numérique. Par exemple, le rôle de l'animateur étant central, il est nécessaire de porter une attention particulière à son profil de compétences : les compétences nécessaires à la fonction de l'animateur sont présentées en annexe du présent document (*voir annexe « fiche de poste de l'animateur »*).

Par exemple, l'implication de la collectivité locale qui abrite la Case Numérique (commune, province) est une condition sine qua non à la bonne marche d'une Case Numérique. Il en est de même des formations dispensées à l'animateur et au gestionnaire responsable du site. Les critères organisationnels sont autant de garanties pour l'ensemble des acteurs et utilisateurs de la case sur la qualité des services proposés.

5.2 Description du module de services « Accès Bureautique et Internaute »

Module fondamental de la Case Numérique, le module « Accès Bureautique et Internaute » ou ABI est le socle structurel sur lequel viendront s'appuyer tous les autres modules. Il est à implémenter dès l'ouverture de la Case Numérique.

5.2.1 Services types offerts

Ce module est le point de départ de la Case Numérique. Il définit les services que la case doit dispenser à minima pour remplir ses objectifs.

Bien entendu, ces services évolueront avec l'apparition continue de nouvelles technologies (outils, logiciels), de nouveaux services, de nouveaux enjeux, de nouvelles réglementations, de nouveaux risques, de nouvelles opportunités et de nouveaux usages (smartphone, tablette, liseuse, impression 3D, MOOC, objets connectés, etc.). Ils permettront à tous une actualisation des connaissances ou une montée en compétence nécessaires à l'inclusion numérique.

Dans cette perspective, ces services devront :

- Développer un espace de convivialité centré sur la découverte de l'outil informatique pour le mettre à la portée de tous ;
- Faciliter l'accès à Internet et à la recherche d'informations disponibles en ligne.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive. Le contenu de chaque service ou usage sera adapté au regard du ou des segments ciblés d'utilisateurs.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
LIB – ACO	Permettre l'accès à Internet : accès libre de l'utilisateur avec aide ponctuelle de l'animateur possible.	Obligatoire
ATL	Initiation à Internet et utilisation des moteurs de recherche.	Obligatoire
ATL	Découverte des outils et équipements informatiques.	Obligatoire
ATL	Sensibilisation aux risques des usages du numérique.	Obligatoire
ATL-LIB	Formation aux nouveaux supports numériques (tablettes, Smartphones,...).	Obligatoire
ATL-LIB	Utilisation de messagerie électronique.	Obligatoire
ATL-LIB	Outils bureautiques de type office et création de documents.	Obligatoire
ATL – LIB – ACC	Recherches d'emploi.	Obligatoire
ATL	Certificat ou équivalent de maîtrise des outils numériques (exemple : PIM ³).	A 5 ans
ATL	Logiciels libres et usages.	A 5 ans
ATL-LIB	Réseaux sociaux.	Optionnelle
ATL-LIB	Logiciel de téléphonie en ligne (exemple : Skype).	Optionnelle

³ Voir le référentiel PIM en annexe du présent document.

5.2.2 Critères matériels

La mise en place du module ABI nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Etre localisé de manière précise et non équivoque (adresse ou site).	Obligatoire
Infrastructure	Avoir un plan du site (pièces, surfaces).	Obligatoire
Infrastructure	Etre dans une situation géographique favorable à ses objectifs : dans le bassin de population ciblée (âge, type social, culturel et économique), en adéquation avec les structures environnantes (écoles, agence OPT, entreprises, etc.) et accessible facilement.	Obligatoire
Infrastructure	Disposer d'un local bâti a minima de 30m2 : location, prêt ou propriété pendant une période d'au moins 5 ans à compter du lancement de la case. Le local doit pouvoir se fermer à clé.	Obligatoire
Infrastructure	Disposer d'une source d'énergie électrique pérenne et fiable (accès réseau électrique et/ou groupe électrogène et/ou énergie solaire).	Obligatoire
Infrastructure informatique	Disposer d'une connexion à Internet avec les caractéristiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une éligibilité à 256 Kbits/s minimum en upload (UP) et Download (DOWN) pour 4 ordinateurs, et 512 Kbits/s minimum en upload (UP) et Download (DOWN). ▪ Les forfaits d'accès à Internet à volumes illimités seront privilégiés compte-tenu de la nature même d'une Case Numérique. ▪ Pour l'éligibilité du débit des connexions ADSL voir : http://www.opt.nc/tester-votre-eligibilite-adsl. 	Obligatoire
Infrastructure informatique	Disposer d'un matériel informatique composé au minimum de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 Ordinateurs de type PC ou portable pour les utilisateurs (maximum 10 par animateur). ▪ Périphériques (microphone, casque, souris, clé USB). ▪ 1 ordinateur fixe pour l'animateur qui servira aussi de base d'annuaire pour les comptes utilisateurs. ▪ 2 tablettes : une Android et une iOS. ▪ 1 Imprimante réseau. ▪ 1 Scanner réseau. ▪ 1 Webcam ou caméra numérique par poste (la webcam peut être intégrée à l'écran). ▪ Un vidéo projecteur et écran de projection. ▪ 1 réseau local raccordant tous les périphériques. ▪ Un spot Wifi public. <i>Voir « description technique minimale des matériels » en annexe du présent document.</i>	Obligatoire
Infrastructure informatique	Sur les ordinateurs, disposer à minima des logiciels qui suivent : <ul style="list-style-type: none"> ▪ OS (windows ou Mac). ▪ Navigateur Internet. ▪ Suite bureautique (exemple : OpenOffice et Microsoft Office). ▪ Client de messagerie (exemple : logiciel Libre et Microsoft 	Obligatoire

	<p>Outlook).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité informatique : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pare feu. ✓ Antivirus et antispyware (intégrant les dernières mises à jour des signatures de virus). ✓ Sauvegarde. ✓ Contrôle parental. <p><i>Voir « description technique minimale des matériels » en annexe du présent document.</i></p>	
Infrastructure	<p>Disposer d'un local garantissant la sécurité physique des personnes et des biens adaptée aux risques de son environnement.</p> <p>A titre d'exemple, parmi les dispositifs envisageables :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alarme antivol, ▪ Caméra, ▪ Barreaux aux fenêtres, ▪ Porte blindée ou renforcée, ▪ Vigiles, etc. 	A 5 ans
Respect de la réglementation	<p>Respecter la réglementation en général et en particulier de celle relative aux établissements recevant du public (ERP).</p> <p><i>Voir « aspects réglementaires » en annexe du présent document.</i></p>	A 5 ans

5.2.3 Critères organisationnels

La mise en place du module ABI nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Durée de la Case Numérique	Doit s'inscrire dans la durée, c'est à dire pour une période minimum de 5 années consécutives.	Obligatoire
Typologie du porteur de Case Numérique	Doit être une collectivité locale ou une association soutenue par une collectivité locale.	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Disposer d'au moins une personne en charge de la gestion administrative et financière de la Case Numérique (gestion comptable, gestion de la trésorerie, relations avec les banques, gestion des déclarations sociales, fiscales, etc.). <i>Voir « fiche de poste du gestionnaire » en annexe du présent document pour les compétences requises.</i>	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Avoir les assurances nécessaires (assurance des locaux et responsabilité civile).	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Disposer d'un budget sur 5 ans équilibré (coûts d'investissement, de fonctionnement, frais de personnels et recettes).	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Disposer d'au moins un gestionnaire formé sur la gestion de la Case Numérique <i>Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.</i>	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur salarié pouvant assurer l'ouverture et l'animation de la case sur une amplitude horaire	Obligatoire

	d'un minimum de 30 heures hebdomadaires. L'animateur assurera ses autres tâches durant le reliquat d'heures restantes soit 1/4 du temps de travail. Attention un nombre de 10 postes informatiques par animateur semble un maximum. <i>Voir « fiche de poste de l'animateur » en annexe du présent document pour les compétences requises.</i>	
Animation de la Case Numérique	Définir un planning d'animation de la case intégrant des plages horaires ouvertes en libre accès, des ateliers et des périodes réservées à l'accompagnement et aux préparations (exemple : veille, mise à jour de logiciels, etc.).	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Définir les objectifs et enjeux de la case en intégrant dans la notion d'objectifs des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Définir des cibles à atteindre pour ces indicateurs <i>Voir le document dédié « protocole d'évaluation » qui référence les indicateurs de mesure de la performance d'une Case Numérique.</i>	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Identifier dans les bénéficiaires les typologies des populations ciblées (jeunes, seniors, personnes fragiles, autoentrepreneurs).	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur formé sur le module ABI. <i>Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.</i>	Obligatoire

5.3 Description du module de services « E-Administration »

Module de proximité et d'inclusion numérique très attendu, le module « E-Administration » représente un des enjeux des Cases Numériques. En effet, le service d'accès libre de la case peut alors prendre une dimension de guichet dématérialisé, permettant aux administrés des zones suburbaines, rurales ou tribales d'accéder en ligne aux télé-services mis à disposition par les administrations calédoniennes sur des sites tels que www.service-public.nc.

Cependant, l'implémentation de ce module n'est pas obligatoire à l'ouverture de la Case Numérique, notamment dans les zones où les populations ne sont pas suffisamment initiées aux TIC.

5.3.1 Services types offerts

Ce module apporte un service de proximité et permet de réduire la fracture numérique en proposant à tous les usagers un accès aux informations administratives mises en ligne par les collectivités publiques du pays.

Il s'agit donc d'accompagner les utilisateurs pour :

- Identifier sur Internet les services en ligne ;
- Les aider et les accompagner dans leurs démarches en ligne.

La compétence et la connaissance de l'animateur est donc un élément clé pour ce module.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
ATL	Apprentissage à l'utilisation de www.service-public.nc .	Obligatoire
ATL	Apprentissage à l'utilisation des télé-services liés au portail des provinces (en fonction de sa situation géographique).	Obligatoire
ATL	Apprentissage à l'utilisation des télé-services liés au portail des communes (en fonction de sa situation géographique).	Obligatoire
ATL-ACO	Apprentissage de tout autre télé-service.	Optionnelle

5.3.2 Critères matériels

La mise en place du module « E-Administration » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Infrastructure du module ABI opérationnelle.	Obligatoire
Infrastructure	De par la confidentialité de certaines pièces et démarches, le module d'e-administration doit nécessiter la mise en place d'un espace isolé. Parmi les dispositifs envisageables : isoloir (mobile ou fixe), pièce(s) close(s), etc.	Obligatoire

5.3.3 Critères organisationnels

La mise en place du module « E-Administration » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Animation de la Case Numérique	Module ABI opérationnel.	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur formé sur le module « E-Administration ». <i>Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.</i>	Obligatoire

5.4 Description du module de services « E-Education »

Le module « E-Education » doit permettre :

- De mettre à disposition des élèves des lieux connectés à Internet ;
- L'accès des parents aux dispositifs de suivi scolaire de leurs enfants (type Pronotes).

En effet, les établissements scolaires développent des outils et des usages dans les domaines pédagogiques et de la gestion de la scolarité. L'accès à Internet hors de l'établissement scolaire devient donc essentiel pour les élèves et leurs parents.

Cependant, l'implémentation de ce module n'est pas obligatoire à l'ouverture de la Case Numérique, notamment dans les zones où les jeunes ne sont pas des cibles prioritaires.

5.4.1 Services types offerts

Proximité, réduction de la fracture numérique, les services du module « E-Education » doivent offrir la possibilité aux élèves individuellement ou en petits groupes d'accéder aux équipements numériques des Cases Numériques, et ce en dehors du temps scolaire (fin de journée, mercredi après-midi, et samedi matin). Les parents doivent également accéder à ces équipements.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
ATL	Faire des recherches sur Internet dans le cadre scolaire.	Obligatoire
ATL	Apprentissage à l'utilisation de l'outil de gestion de la scolarité (Pronotes, etc.).	Optionnelle
ATL	Accès aux espaces numériques pédagogiques en ligne mis à disposition par les établissements scolaires.	Optionnelle
ATL	Accès aux espaces en ligne pour la gestion de la scolarité (cahier de texte en ligne par exemple) mis à disposition par les établissements scolaires.	Optionnelle

5.4.2 Critères matériels

La mise en place du module « E-Education » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Infrastructure du module ABI opérationnelle.	Obligatoire

5.4.3 Critères organisationnels

La mise en place du module « E-Education » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Animation de la Case Numérique	Module ABI opérationnel.	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur formé sur le module « E-Education ». <i>Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.</i>	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Ouverture de la Case Numérique sur des plages horaires complémentaires aux horaires scolaires et pendant les vacances scolaires. Par exemple, les fins d'après-midi de semaine, le mercredi après-midi et le samedi matin.	Obligatoire

5.5 Description du module de services « Webconférence⁴ »

Le module « Webconférence » est une fenêtre numérique sur le monde qui permet le désenclavement des populations.

En effet, il propose un moyen de communication avancé mettant en relation via Internet l'utilisateur avec les interlocuteurs de son choix. Ainsi, sa mise en œuvre nécessite de respecter plusieurs exigences (*voir critères ci-dessous*) pour garantir sa qualité et sa pérennité.

Couteux, les outils nécessaires à son fonctionnement doivent être budgétisés avec précaution et être rentabilisés. L'implémentation de ce module n'est donc pas obligatoire à l'ouverture de la Case Numérique.

⁴La visioconférence est un moyen de communication à distance par l'intermédiaire d'outils dédiés. Elle permet donc d'organiser des réunions de travail, des conférences, des formations ou autres réunion à distance. Implémenter une solution de visioconférence nécessite l'acquisition de matériels et la mise en place d'infrastructures réseaux spécifiques reposant sur le standard RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services basé sur la norme H.320), IP (norme H.323) ou SIP (Session Initiation Protocol). Leur coût peut dépasser plusieurs millions de XFP.

La webconférence est un type de visioconférence qui utilise les outils web. L'équipement requis est donc plus léger à mettre en place, moins onéreux et adapté au contexte des EPN: un poste client, une connexion Internet, une caméra de salle, un vidéoprojecteur, un écran de projection et un système audio pour la salle. Cependant, ce type de visioconférence est plus limité, potentiellement sur le nombre de participants, la confidentialité et la qualité des échanges.

5.5.1 Services types offerts

Les services du module « Webconférence » propose à tous les usagers de la Case Numérique la mise en place de webconférences (réunions, formations, conférence, etc.) dans une salle adéquate.

La présence d'un animateur ou d'une personne responsable de la Case Numérique est donc nécessaire pendant la tenue des webconférences. Un accès libre n'est pas envisageable.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
ACC	Location pour la tenue d'une webconférence (exemple : entretien d'embauche).	Obligatoire
ACC	Location de la salle de webconférence pour une session de formation à distance avec partenariat d'un organisme de formation.	Optionnelle

5.5.2 Critères matériels

La mise en place du module « Webconférence » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Infrastructure du module ABI opérationnelle.	Obligatoire
Infrastructure	Disposer d'une salle permettant de respecter la confidentialité des utilisateurs venant à la Case Numérique pour accomplir leurs webconférences. On notera que cette salle n'est pas nécessairement dédiée à la tenue de webconférences.	Obligatoire
Infrastructure informatique	Disposer du matériel adéquat pour mener les webconférences <i>Voir « description technique minimale des matériels » en annexe du présent document.</i>	Obligatoire
Infrastructure informatique	Disposer d'un accès avec bande passante de 2Mbits/s à minima en upload et en download.	Obligatoire

5.5.3 Critères organisationnels

La mise en place du module « Webconférence » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Animation de la Case Numérique	Module ABI opérationnel.	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Mettre en place un modèle économique viable et pérenne de la salle de webconférence.	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'un animateur ou responsable compétent afin qu'il puisse assurer le bon fonctionnement de la webconférence (lancement et clôture de la webconférence, collecte du paiement de la location de la salle de webconférence).	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur formé sur le module « Webconférence ». <i>Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.</i>	Obligatoire

5.6 Description du module de services « Formation à distance »

Ce module a pour vocation d'offrir la possibilité aux organismes de formation de dispenser des Formations Ouvertes et A Distance (FOAD⁵), en utilisant les moyens de la Case Numérique. La location de ces moyens est privilégiée.

Le module doit être mise en œuvre avec le partenariat d'un ou plusieurs organisme(s) de formation reconnu(s) (agrée par la Direction de la Formation Professionnelle Continue, universités, chambres consulaires, etc.). A cet effet, l'implémentation de ce module n'est pas obligatoire à l'ouverture de la Case Numérique.

5.6.1 Services types offerts

Il s'agit ici de proposer un accès à tout organisme calédonien reconnu de formation afin qu'il puisse utiliser cet espace et dispenser des formations ouvertes et/ou à distance.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

⁵ Dans le cas présent, la FOAD doit être comprise comme la capacité d'un stagiaire à pouvoir suivre une formation en ligne de type « e-learning » via des modules d'auto-apprentissages. Cette approche peut éventuellement être couplée avec les moyens du module « Webconférence » dans le cadre d'une interaction voix/vidéo entre le stagiaire et le formateur.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
ACC	Location d'un poste de travail pour une formation de type « e-learning » (auto-apprentissage).	Obligatoire
ACC	Location de la Case Numérique pour une formation de type « e-learning » (auto-apprentissage).	Obligatoire

5.6.2 Critères matériels

La mise en place du module « Formation à distance » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Infrastructure du module ABI opérationnelle.	Obligatoire

5.6.3 Critères organisationnels

La mise en place du module « Formation à distance » nécessite au porteur de la Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Animation de la Case Numérique	Module ABI opérationnel.	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Mise en place un modèle économique viable et pérenne de l'utilisation du poste de travail et/ou de la case numérique.	Obligatoire
Gestion de la Case Numérique	Disposer d'une convention ou contrat avec un organisme de formation reconnu.	Optionnelle
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur formé sur le module « Formation à distance ». Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.	Obligatoire

5.7 Description du module de services « Développement économique »

Le module « Développement économique » s'adresse à la fois aux demandeurs d'emploi, aux petites entreprises et aux autoentrepreneurs calédoniens (artisans, TPE, etc.). Il vise à valoriser leurs compétences et leurs activités à l'aide du numérique.

A cet effet, l'implémentation de ce module n'est pas obligatoire à l'ouverture de la Case Numérique.

5.7.1 Services types offerts

Il s'agit ici de proposer des services pour accompagner les demandeurs d'emploi, les petites entreprises et les autoentrepreneurs calédoniens dans l'utilisation des outils numériques.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
ATL	Aide à la réalisation de lettre de motivation et de CV, consultation d'offres d'emploi en ligne (les demandeurs d'emploi sont la cible prioritaire).	Obligatoire
ATL-ACO	Aide à la création de son site web (site simple ou page web, médias sociaux)	Obligatoire
ATL	Initiation aux outils de gestion métiers en partenariat avec les chambres consulaires (exemple : passeport pour l'économie numérique de la CMA).	Optionnelle
ATL-ACO	Initiation aux outils numériques pour valoriser son activité (Internet, Webdesign, Webmarketing, e-commerce, etc.).	Obligatoire
ATL-ACO	Initiation au e-commerce.	Optionnelle

5.7.2 Critères matériels

La mise en place du module « Développement économique » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Infrastructure du module ABI opérationnelle.	Obligatoire

5.7.3 Critères organisationnels

La mise en place du module « Développement économique » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Animation de la Case Numérique	Module ABI opérationnel.	Obligatoire
Animation de la Case Numérique	Disposer d'au moins un animateur formé sur le module « Développement économique ». Voir chapitre relatif aux « modalités d'intervention du GNC » pour les formations.	Obligatoire

5.8 Description du module de services « Handicap »

Ce module a pour vocation d'offrir la possibilité aux organismes reconnus dans le monde du handicap de dispenser des formations autour des TIC, en utilisant les moyens de la Case Numérique. La location de ces moyens est privilégiée.

Le module doit être mis en œuvre avec le partenariat de ces organismes calédoniens (association d'handicapés type ACH ou professionnel de la Santé, Handinet, Handijob, etc.).

S'agissant du handicap, il se peut que les personnes ciblées nécessitent :

- La mise en place de matériels spécifiques (trackball, synthèse vocale, pointeurs de bouche, écrans particuliers, etc.) ;
- Une animation spécifique par un personnel formé de manière adéquat en fonction du handicap.

Ainsi, ces matériels ne seront pas fournis par la Case Numérique et il en est de même de la prestation d'animation. Ces deux éléments seront l'objet principal du partenariat avec l'organisme considéré.

L'implémentation de ce module n'est pas obligatoire à l'ouverture de la Case Numérique.

5.8.1 Services types offerts

Les services offerts en soit ne sont pas différents de ceux proposés dans le module ABI ou encore des autres modules. Ils nécessitent cependant une animation spécifique d'un personnel formé.

Il s'agit donc ici de proposer un accès à la Case Numérique à tout organisme calédonien reconnu dans le monde du handicap afin qu'il puisse utiliser cet espace et dispenser des formations adéquates.

Dans le cadre du partenariat avec un organisme reconnu, des ateliers spécifiques au monde du Handicap seront éventuellement proposés.

Les services à mettre en place dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres services sont recommandés et devront être mis en œuvre dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains services sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : accompagnement personnalisé)	Service	Mise en place
LIB – ACC	Location d'un poste de travail.	Obligatoire
ATL	Location de la case numérique pour un atelier spécifique handicap.	Obligatoire

5.8.2 Critères matériels

La mise en place du module « Handicap » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères matériels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères matériels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Infrastructure	Infrastructure du module ABI opérationnelle.	Obligatoire
Accès	Case numérique accessible aux handicapés : réaliser un dossier d'accessibilité. <i>Voir « dossier d'accessibilité et bonnes pratiques » en annexe du présent document.</i>	Obligatoire
Accès	Respect de la réglementation relative aux Etablissements Recevant du Public (ERP). <i>Voir « aspects réglementaires » en annexe du présent document.</i>	Obligatoire

5.8.3 Critères organisationnels

La mise en place du module « Handicap » nécessite au porteur de Case Numérique de remplir les critères organisationnels listés dans le tableau ci-dessous :

Les critères organisationnels à remplir dans le cadre de ce module dès l'ouverture de la Case Numérique sont listés dans le tableau ci-dessous (« Obligatoire »). D'autres critères sont recommandés et devront être respectés dans un délai de 5 ans par le porteur de case (« A 5 ans »). Enfin, certains critères sont optionnels et non imposés (« Optionnelle »). Cette liste n'est pas exhaustive.

Type de critère	Critère	Mise en place
Animation de la Case Numérique	Module ABI opérationnel.	Obligatoire
Gestion de la Case	Mettre en place un modèle économique viable et pérenne de	Obligatoire

Numérique	l'utilisation du poste de travail et/ou de la case numérique.	
Gestion de la Case Numérique	Disposer d'une convention ou contrat avec un organisme reconnu dans le monde du handicap.	Obligatoire

6. Engagement et devoirs du porteur de Case Numérique

6.1 Financement

Le porteur de Case Numérique doit :

- Assurer avec ses partenaires hors GNC une partie de l'investissement de la case (matériel et aménagements⁶) ;
- Assurer avec ses partenaires hors GNC une partie du fonctionnement de la case la première année ;
- Assurer avec ses partenaires hors GNC une partie du fonctionnement de la case au-delà de la première année et sur une période globale d'au minimum 5 ans ;
- Financer le poste de l'animateur et assurer une pérennité du poste au moins sur 5 ans à compter de la date de mise en exploitation de la Case Numérique ;

Concernant l'accès des usagers à la Case Numérique, il est fortement conseillé de les faire participer, même de manière minimale (500 XPF par mois par exemple).

6.2 Matériel et infrastructures

Le porteur de Case Numérique doit :

- Fournir le bâti et le foncier de la case ;
- Assurer l'aménagement du local et mettre en place sa signalétique ;
- Assurer l'installation et la mise en œuvre opérationnelle du matériel informatique ;
- Maintenance des équipements :
 - ✓ Assurer la maintenance de niveau 1 ;
 - ✓ Assurer la maintenance générale (prestation externalisée ou/et partenariat avec une collectivité par exemple).
- Assurer la sécurité des biens et des personnes de la case dont il est responsable.

6.3 Animation et gestion

Le porteur de Case Numérique doit :

- Respecter la réglementation en général (droit du travail, réglementation sociale, etc.) et en particulier des règles d'hygiène, de sécurité et d'accessibilité dans le cadre de la réglementation ERP, qui sont de sa responsabilité. Il devra également rédiger le règlement intérieur de la case (*voir en annexe « exemple de règlement intérieur »*) ;
- Assurer l'animation de la case en recrutant l'animateur dont il assure la gestion (gestion sociale et salariale). L'animateur est impérativement un salarié ;
- Assurer la gestion administrative et financière de la case en nommant un responsable administratif et financier de la structure ;
- Mettre en place un comité de suivi local de la case.

⁶ Matériels informatique, réseau, webcam, etc. et bureaux, chaises, etc.

6.4 Evaluation du dispositif

Dans le cadre du protocole d'évaluation (*Voir le document dédié « protocole d'évaluation »*) le porteur de Case Numérique doit participer à l'évaluation de la case en :

- Accompagnant les audits terrain et enquêtes organisés par le GNC ;
- Assurant la fourniture d'un reporting mensuel au GNC ;
- Assurant la mise au point d'un rapport annuel d'activité de la case au GNC.

6.5 Participation au réseau des Cases Numériques

Le porteur de Case Numérique doit :

- Assurer la gestion du contenu du site Web intégré au portail des Cases Numériques mis à sa disposition par le GNC ;
- Participer aux formations et aux événements organisés par le GNC ;
- Participer à la création de contenu et le partager par l'intermédiaire du portail des Cases Numériques mis en place par le GNC (ressources techniques et pédagogiques).

ANNEXES

1. Fiche de poste de l'animateur

Cette annexe présente les missions et les activités de l'animateur.

1.1. Missions

L'animateur a pour mission de faire découvrir et partager les connaissances et les pratiques numériques pour faciliter l'accès de tous aux services et aux innovations de l'Internet et des Nouvelles Technologies de l'information et de la communication. Il intervient dans les lieux d'accès public à Internet (dans le cas présent les Cases Numériques). Il propose et accompagne des projets individuels et collectifs, avec un accueil adapté (enfants, seniors, demandeurs d'emploi, familles, associations, TPE, habitants, ...) aux compétences recherchées (maîtrise des outils et de leurs usages citoyens, techniques, sociaux, économiques et culturels...).

L'animateur multimédia assure une mission de médiation et d'assistance dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour faciliter l'accès de tous aux services numériques. Il peut assurer la gestion d'une petite structure ou d'un service ou l'encadrement d'une petite équipe de travail.

1.2. Domaine et périmètre d'intervention

Il travaille au sein de sa structure d'accueil, seul ou en équipe, souvent en partenariat avec des acteurs locaux : services publics (école, maison de quartier, ...) ou associations (aide et insertion sociales, ...).

Il assure des fonctions d'organisation et d'encadrement d'actions d'animation et de développement local autour des TIC, la gestion et la première maintenance des équipements. Il peut aussi être chargé de la gestion et du fonctionnement de la structure ou du service et de la coordination pédagogique d'une équipe d'animation.

1.3. Activité 1 - Organisation et encadrement d'actions d'animation et de développement local autour des TIC et de leurs usages

- Assurer l'accueil, l'inscription et l'information du public, analyser ses demandes et ses besoins ;
- Mise en œuvre de l'outil de suivi de la Case Numérique proposé par le GNC ;
- Etablir un programme d'animations et d'actions à visées pédagogiques ou de développement local ;
- Concevoir des scénarios d'animation d'ateliers, d'événements, de projets et des méthodes pédagogiques autour de la culture numérique et de l'usage des TIC, en fonction des besoins des publics, des objectifs définis avec la collectivité ou l'organisme de tutelle, des spécificités de l'environnement local social, culturel, éducatif, économique ;
- Organiser et conduire des actions d'animation, d'accompagnement de projets, d'initiations et de formation, individuels ou collectifs (ateliers, événements, projets locaux) pour expliquer le fonctionnement et le maniement des matériels et des outils ;
- Rendre intelligibles les processus technologiques sous-jacents aux équipements matériels et immatériels (informatisation, programmation, mises en ligne, miniaturisation, électronique...) dans un souci d'éducation citoyenne, scientifique et technique ;

- Présenter les principaux services de l'Internet, développer les capacités à les utiliser en autonomie, sensibiliser aux règles de droit, de sécurité et de civilité sur Internet ;
- Mettre en œuvre des modalités d'accès aux ressources documentaires en fonction des usages.

1.4. Activité 2 - Gestion et maintenance des équipements informatiques de premier niveau

- Gérer les équipements et assurer la maintenance de premier niveau des postes informatiques et de l'ensemble des moyens technologiques nécessaires aux activités :
 - ✓ Savoir dépanner un poste informatique (connectivité, ouverture de session, périphériques tels que stockages, imprimantes locales et réseaux...);
 - ✓ Administrer les droits et permissions d'accès ;
 - ✓ Savoir installer les mises à jour des systèmes et les antivirus, etc.
- Adapter l'utilisation de l'outil multimédia aux projets et aux publics, en veillant à la sécurité des utilisateurs et à la protection des mineurs ;
- Développer des solutions technologiques en fonction des projets.

1.5. Activité 3 - Veille

- Assurer une veille informative, technologique et pédagogique en fonction des projets, des usages.

1.6. Activité 4 – communication et collaboration avec le réseau des cases numériques

- Concevoir des supports de communication, de valorisation des activités et de la structure ;
- Organiser et promouvoir des événements ;
- Travailler en réseau avec les autres animateurs multimédia du territoire, des programmes et des labels éventuels, les partenaires culturels, économiques, éducatifs, politiques, sociaux, de projets communs.

1.7. Compétences

Savoirs :

- Bonne culture des technologies de l'information et de la communication et de leurs usages ;
- Connaissances des principales règles de droit, de sécurité et de civilité sur l'Internet ;
- Connaissance des principaux services de l'administration en ligne.

Savoir-faire :

- Maîtrise des outils informatiques et multimédias, en fonction des missions et activités de la structure : (systèmes d'exploitation, logiciels bureautiques, Internet, multimédia) ;
- Capacité à assurer la première maintenance des équipements ;
- Capacité à animer un groupe ;
- Capacité à analyser le contexte et les besoins locaux ;
- Capacité à communiquer sur différents supports et canaux de diffusion ;
- Capacité à concevoir, conduire et évaluer un projet.

Savoir-être :

- Qualités relationnelles, capacité d'adaptation à des publics variés ;
- Qualités pédagogiques, écoute, patience ;
- Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau ;
- Capacité à gérer des situations inciviles ou violentes.

2. Fiche de poste du gestionnaire

Cette annexe présente les missions et les activités du gestionnaire.

2.1. Missions

Le gestionnaire a pour mission d'assurer le pilotage de la gestion matérielle, financière et administrative, ainsi que la gestion des ressources humaines de la Case Numérique.

Il assure également la direction et le pilotage de la case, et les relations avec les collectivités territoriales et les partenaires.

2.2. Activités

- Gestion comptable ;
- Élaborer, exécuter et évaluer le budget (selon les projets du ou des animateurs) ;
- Gestion sociale et gestion des ressources humaines ;
- Organiser la sécurité des biens et des personnes ;
- Assurer les relations avec les partenaires ;
- Assurer le contrôle de gestion ;
- Gérer les modalités de fonctionnement de la case Numérique (inscriptions, règlement intérieur, planning des activités, gestion des salles, coordination de l'équipe d'animation ...) ;
- Gérer les relations avec la collectivité ou l'organisme de tutelle (les rapports d'activité et autres tableaux de bord sont réalisés par les animateurs et collectés par les gestionnaires pour consolidation et reporting) ;
- Rechercher des financements pour des projets ;
- Établir les statistiques mensuelles de la Case Numérique ;
- Rédiger le rapport d'activité annuel ;
- Coordonner le cas échéant plusieurs sites, plusieurs animateurs (dynamique de réseau, projets transverses) ;
- Gérer les compétences et les formations ;
- Piloter des études et de projets transverses.

3. Guide de création d'une Case Numérique

Cette annexe présente les travaux qu'il convient de mener pour bâtir une Case Numérique. L'organisation de ces travaux est composée de trois phases successives présentées dans le schéma ci-dessous :

Mener le projet Case Numérique

- **Phase d'avant-projet - Préparation**
 - Qualifier l'environnement du projet
 - Préciser les objectifs du projet
 - Décrire les services qui seront proposés
 - Identifier et sécuriser des collaborations et synergies locales
 - Localiser et organiser l'espace
 - Déterminer les horaires d'ouverture de la Case Numérique
 - Spécifier l'infrastructure informatique
 - Asseoir les bases Juridiques
 - Définir l'organisation humaine
 - Définir les actions de promotion de la Case Numérique
- **Définir le budget du projet (investissement)**
 - Définir le budget de fonctionnement
 - Déterminer la politique tarifaire de la case
 - Bâtir un modèle économique pour pérenniser la Case Numérique
- **Phase projet - Réalisation**
 - Valider le lancement du projet (GO / NOGO)
 - Définir la structure de gouvernance du projet
 - Planifier le projet de mise en œuvre avant l'ouverture
 - Exécuter le projet
 - Assurer la transition opérationnelle
- **Phase opérationnelle - Fonctionnement**

3.1. Phase d'avant-projet

Qualifier l'environnement du projet :

- S'assurer de la cohérence du projet avec la stratégie TIC dans la commune ou dans le territoire géographique considéré ?
Etudier en quoi le projet proposé est cohérent avec la politique TIC au niveau provincial et communal.
Prendre contact avec les autorités locales, communales, éventuellement provinciales et coutumières afin de s'assurer de leur support concernant le projet et sonder l'intérêt des acteurs locaux pour le projet.

- Analyser les activités similaires ou proches existantes sur la zone géographique considérée. Existe-t-il des services similaires ou proches sur le territoire considéré ?
Il peut s'agir par exemple d'une maison de quartier qui propose des services d'accès à l'Internet, d'un cybercafé, d'une médiathèque, d'une bibliothèque, etc. ou encore d'un espace public numérique n'appartenant pas au réseau des Cases Numériques. Si c'est le cas une description des services proposés devra être réalisée afin de **préciser le positionnement du projet par rapport à son environnement.**

- Analyser les caractéristiques socioéconomiques et démographiques de la commune ou du territoire géographique considéré.
Il s'agit de déterminer quelles sont les principales problématiques socio-économiques sur le territoire. La zone peut être urbaine, semi-urbaine, rurale, tribale ou encore commerciale, zone d'entreprises, zone administrative, zone de services, etc. Il est suggéré d'analyser les zones géographiques d'où viendront les usagers. L'analyse doit prendre en compte l'attractivité de la Case Numérique et de la zone dans laquelle elle est située ou encore de la facilité d'accès à la case en matière de transport.

Compte-tenu de l'analyse menée, il s'agit **identifier et quantifier les cibles de population de la Case Numérique selon les segments de population définis (jeunes, seniors, personnes fragiles, autoentrepreneurs).** Doit-on viser un public en priorité ?

- Analyser les besoins de la population. Quels sont les différents publics identifiables ? Pour quel nombre de bénéficiaires visés ?
Il s'agit de préciser les besoins de la population en termes de services. Il pourrait être nécessaire par exemple de mener une **enquête quantitative des services attendus par la population ciblée dans la zone géographique considérée.**

Préciser les objectifs du projet :

Objectifs génériques d'une Case Numérique (rappel)	Objectifs spécifiques du projet considéré	Indicateurs
Proposer un accès équitable aux services et aux usages numériques à toutes les populations.	Exprimer en quoi les objectifs spécifiques du projet sont cohérents avec ceux d'une Case Numérique.	Identifier les indicateurs de mesure associés à l'ensemble des objectifs du projet.
Accompagner et former aux outils numériques et à leur bonne utilisation.	Identifier les objectifs du projet identiques à ceux des objectifs génériques d'une Case Numérique.	Définir des cibles à atteindre pour chaque objectif.
Offrir un service de proximité et d'accompagnement sur l'utilisation des services administratifs en ligne.	Proposer si possible des objectifs spécifiques à ceux des objectifs génériques d'une Case Numérique.	
Renforcer les liens des populations en milieux tribaux, ruraux semi-urbains et urbains par des services adaptés à leurs		

besoins.
Développer l'appropriation des TIC pour favoriser l'émergence de nouveaux services numériques.

Impliquer et responsabiliser localement les collectivités et les associations dans leurs projets d'EPN et de développement d'une culture numérique.

Faciliter leur accès à des partenaires publiques et privés.

Décrire les services qui seront proposés :

Services	Description	Public visé
Exemple : Accès à Internet, Initiation à Internet et utilisation des moteurs de recherche, Découverte des outils numériques, Sensibilisation aux risques des outils numériques, etc.	Décrire chaque service :	Décrire le public visé pour chaque service.
	Type de prestation, format (atelier, accès libre, accompagnement).	
	Nombre de sessions envisagées par semaine ou mois.	
	Planning potentiel d'ouverture/d'animation.	
	Bâtir un programme détaillé par service.	

Identifier et sécuriser des collaborations et synergies locales :

Il s'agit ici d'identifier et mobiliser les partenaires potentiels. Les partenariats peuvent consister en un partage ou une mise à disposition de locaux, en la participation financière, etc. S'agit-il de collectivités, d'associations, d'acteurs privés ou organismes publics ? Il faut chercher à s'assurer de la pérennité des partenariats. On pourra sécuriser les partenariats par des lettres d'intention, des contrats et autres conventions (*voir le paragraphe « asseoir les bases juridiques ci-après »*).

On pourra penser par exemple notamment aux partenariats :

- Avec des organismes de formation dans le cadre de le FOAD, afin de développer une offre de formation à distance via l'organisme ;
- Avec des établissements scolaires, afin de développer une offre de soutien scolaire sous la responsabilité du partenaire ;
- Etc.

Les partenaires peuvent être des acteurs publics ou privés.

Localiser et organiser l'espace :

- Choisir et déterminer la localisation physique de la Case Numérique.
Le bâtiment est-il situé dans une zone de passage ? Est-il accessible en transport / transport en commun ? Le bâtiment accueille-t-il d'autres services publics ?
- Bâtir le plan du local (surfaces).
Réaliser un plan de l'espace présentant les surfaces par zone. Une moyenne de 7m² par poste de travail semble nécessaire.
- Bâtir le plan d'aménagement des locaux.
Ce plan concerne :
 - ✓ L'aménagement du poste de travail : sièges, tables, panneaux de séparation des espaces de travail, rideau de confidentialité, etc ;
 - ✓ L'aménagement de l'espace d'accueil (table, salle d'attente, etc.), armoire, climatisation, etc.
- Construire le schéma de signalétique interne et externe à la Case Numérique.
Ce schéma concerne la signalétique urbaine (panneau routier), la signalétique extérieure (enseigne), et la signalétique intérieure qui doivent être prévues pour faciliter l'identification des différents espaces (espace d'accueil, etc.). Quelques informations clés devront être visibles à l'entrée du site : coordonnées téléphonique et mail, tableau des permanences, des horaires et des services proposés.

Il est important de proposer un schéma d'accessibilité des personnes à mobilité réduite : Local accessible à pied, en rez-de-chaussée et de plain-pied si possible.

Il faut penser à l'accessibilité au sens large (depuis la route). Il ne s'agit pas en effet que le local soit accessible mais que par exemple, un obstacle externe à la Case Numérique n'interdise pas l'accès aux handicapés moteurs. La présence de parkings à proximité doit être étudiée, ainsi que l'accès via les transports en commun (à proximité d'un arrêt de bus si possible, etc.).

- Proposer un schéma de sécurisation des locaux.
Analyser le type de sécurité à apporter par rapport à l'environnement et échafauder le système de sécurisation à produire. Local fermé à clé (obligatoire) : Alarme antivol, caméra, barreaux aux fenêtres, porte blindée ou renforcée, et éventuels des vigiles.
- Prévoir les abonnements aux réseaux. Réaliser une évaluation de la faisabilité technique pour ces différents réseaux par rapport à la cible.
L'analyse doit être menée pour :
 - ✓ Le réseau d'énergie ;
 - ✓ Le réseau d'eau ;
 - ✓ Le réseau Internet. Se rapprocher de l'OPT et des FAI pour analyser la qualité d'accès à Internet et faire faire un devis d'accès.

Déterminer les horaires d'ouverture de la Case Numérique :

L'adaptation des horaires aux rythmes de vie et pratiques des habitants est essentielle. Déterminer le nombre de jours d'ouverture par semaine, le volume global d'heures et par service (tableau des services), les horaires types, horaires spéciaux ou décalés et heures de préparation.

Etudier la répartition entre les horaires libres accès, les horaires des ateliers et les horaires d'accompagnement.

Spécifier l'infrastructure informatique :

Faire un cahier des charges du matériel technique (PC, Vidéo, logiciels, etc.) à acquérir et consulter le marché. Prévoir l'installation et la maintenance des équipements. Réaliser une évaluation de la faisabilité technique.

Asseoir les bases Juridiques :

- Conventionner avec l'ensemble des partenaires.
Formaliser un partenariat permet d'une part de définir les engagements de chacune des parties et, d'autre part, de déterminer leur responsabilité. L'objectif n'est pas seulement d'avoir des services juxtaposés mais bien d'articuler et de créer du lien entre ces services.
- Choisir le type de portage juridique.
Mener une analyse juridique avec la collectivité locale partenaire. Portage en direct par la commune ou l'intercommunalité ? Par une collectivité ? Par une association ?
- Mettre au point en règlement intérieur de la Case Numérique.
- Assurer le respect de la réglementation.
Il s'agit de prendre en compte dans l'analyse des différents domaines de :
 - ✓ La réglementation relative aux établissements qui reçoivent du public ;
 - ✓ La réglementation CNIL ;
 - ✓ Toute autre réglementation applicable dans le contexte juridique qui sera sélectionné (droit du travail, droit social, etc.).

Définir l'organisation humaine :

- Définir les rôles et missions du gestionnaire et de (des) l'animateur(s) dans le contexte propre de la Case Numérique considérée ;
- Estimer le besoins en ressources humaines et leurs compétences requises (équivalent temps plein par profils) ;
- Ecrire les fiches de postes ;
- Organiser le recrutement.

Définir les actions de promotion de la Case Numérique :

Toute Case Numérique bénéficiera des actions de promotion du réseau des Cases Numériques qui seront mises en place par le GNC. Au-delà, il se peut néanmoins que la Case Numérique est besoin d'engager des actions de promotion locales : affiches, dépliants, journal communal, communiqué de presse, courriers vers les associations, réunions d'information, journées portes ouvertes, etc.

Définir le budget du projet (investissement) :

Les principales charges d'investissement se répartissent, en fonction de l'ambition des projets, entre :

- Les coûts liés à la construction ou à la rénovation de bâtiments : travaux et honoraires (architecte, notaire, AMO...) ;
- Les coûts liés aux études préalables : diagnostic, étude de faisabilité ;
- Les coûts d'aménagement de locaux : travaux, mobilier, réseaux ;
- Les équipements TIC : outils de visio-accueil (coût variable en fonction de la solution choisie), ordinateurs et logiciels ;
- La conception d'outils de communication : plaquettes, signalétique.

Définir le budget de fonctionnement :

Les principales charges de fonctionnement sont liées aux :

- Frais de personnel (charges salariales) ;
- Frais de maintenance informatique, liés au renouvellement d'équipements et aux différentes connexions Internet ;
- Frais d'hébergement et charges liées aux locaux (loyer éventuel, électricité, climatisation, etc.) ;
- Fournitures consommables et frais liés aux actions de communication et de promotion.

Déterminer la politique tarifaire de la case :

Faut-il être membre pour accéder à la Case Numérique ? Redevance annuelle, mensuelle ? Tarifs pour les services hors abonnement ? Réduction, gratuités pour certaines populations ?

Bâtir un modèle économique pour pérenniser la Case Numérique :

Les contraintes budgétaires qui pèsent sur les finances publiques interrogent inévitablement la pérennité de ces modes d'organisation. Les collectivités et associations porteuses doivent se pencher sur leur modèle économique et sur la manière de pérenniser le fonctionnement.

Un modèle économique chiffré doit démontrer la viabilité de la case et afficher clairement les hypothèses posées concernant les données en entrée du modèle économique.

3.2. Phase projet

Valider le lancement le projet (GO / NOGO) :

La décision de lancer le projet est une décision partagée entre le porteur du projet, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, les collectivités locales et plus largement l'ensemble des partenaires.

Cette validation doit être formelle et pourrait être matérialisée par la signature d'un protocole d'accord multi-partie et pluriannuel basé sur les projets de conventions établis pendant la phase de pré-projet.

Définir la structure de gouvernance du projet :

- Nommer un chef de projet !
- Définir les rôles et responsabilités des différents groupes et comités de gestion et de décision ;
- Définir les rôles et les responsabilités de chaque individu ;
- Mettre en place les mécanismes de contrôles et de suivi.

Planifier le projet de mise en œuvre avant l'ouverture :

Le management de projet s'appuie sur des piliers méthodologiques que sont la **planification** et **l'organisation** du travail. La notion de plan fait ici clairement référence à un produit (composé de livrables à livrer à une date donnée), de travaux pour produire les livrables, de ressources (matérielles, humaines et financières) qui permettent l'exécution des travaux et une organisation du travail de ces ressources.

Le **plan projet** identifie donc en amont à la phase d'exécution du projet l'ensemble de ces éléments et décrit leur mise en œuvre dans le temps. Le terme de plan revêt donc une connotation qui va bien au-delà de la simple mise au point d'un diagramme de type *macro planning* : il s'agit de planifier les activités du projet dans toutes leurs dimensions ce qui conduit à la mise au point d'une planification physico-financière du projet (plan de charge, budget, ressources humaines, etc.).

- Identifier les travaux, ressources et moyens nécessaires à leur exécution ;
- Estimer les délais, charges de travail et budgets ;
- Planifier les travaux ;
- Faire des projections de planning.

Exécuter le projet :

La phase d'exécution signe le début opérationnel des activités du projet selon les plans définis. Ainsi, il s'agit de suivre la feuille de route (les plans) qui a été tracée lors de la phase de planification du projet.

Les projets ne se déroulant jamais comme prévu, le pilotage du projet consiste à :

- Effectuer les modifications et prendre les actions nécessaires après constat d'un écart par rapport à la feuille de route (par exemple : valeur ajoutée du projet potentiellement réduite, glissements de planning, écarts budgétaires, etc.) ;
- Anticiper les problèmes qui pourraient faire dévier le projet des plans échafaudés ;
- Ajuster les estimations et les plans ;
- Manager les équipiers projets ;
- Animer le travail de l'équipe projet ;
- Affecter les travaux ;
- Prendre les décisions qui s'imposent pour maîtriser les dérapages ;
- Piloter et animer les différents comités de pilotage et comités de projet ;
- Gérer les ressources (humaines, matérielles, etc.) ;
- Gérer la documentation projet.

Assurer la transition opérationnelle

Une fois le projet terminé ou sur le point de l'être, il convient de prévoir la phase de remise de la Case Numérique vers les acteurs opérationnels de cette dernière (le gestionnaire et les animateurs). Il peut s'agir de formation, d'assistance au démarrage, de transmission de documentation et de procédures, etc.

3.3. Phase opérationnelle - fonctionnement

Une fois le gestionnaire et l'animateur en place, la Case Numérique peut entrer dans sa phase de fonctionnement courant.

4. Populations cibles des services

Cette annexe présente pour chaque service les cibles utilisateurs potentielles. A noter qu'un service obligatoire peut être mis en place pour une cible ou plusieurs selon le choix de la Case Numérique considérée.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : Accompagnement personnalisé)	Service	Pers. Frag.	Jeunes	Séniors	TPE / Association	Pers. en format.	Mise en place
Modules « ABI »							
LIB – ACO	Permettre l'accès à Internet : accès libre de l'utilisateur avec aide ponctuelle de l'animateur possible.	x	x	x	x	x	Obligatoire
ATL	Initiation à Internet et utilisation des moteurs de recherche.	x	x	x	x		Obligatoire
ATL	Découverte des outils et équipements informatiques.	x	x	x	x		Obligatoire
ATL	Sensibilisation aux risques des usages du numérique.	x	x	x	x		Obligatoire
ATL-LIB	Formation aux nouveaux supports numériques (tablettes, Smartphones,...).	x	x	x	x	X	Obligatoire
ATL-LIB	Utilisation de messagerie électronique.	x	x	x	x	X	Obligatoire
ATL-LIB	Outils bureautiques de type office et création de documents.	x	x	x	x	x	Obligatoire
ATL – LIB – ACC	Recherches d'emploi.	x	x	x		x	Obligatoire
ATL	Certificat ou équivalent de maîtrise des outils numériques (exemple : PIM ⁷).	x	x	X	x	x	A 5 ans
ATL	Logiciels libres et usages.	x	x	x	x		A 5 ans
ATL-LIB	Réseaux sociaux.						Optionnelle
Module « E-Administration »							
ATL	Apprentissage à l'utilisation de www.service-public.nc .	x	x	x	x	x	Obligatoire
ATL	Apprentissage à l'utilisation des télé-services liés au portail des provinces (en fonction de sa situation géographique).	x	x	x	x	x	Obligatoire
ATL	Apprentissage à l'utilisation des télé-services liés au portail des communes (en fonction de sa situation géographique).	x	x	x	x	x	Obligatoire
ATL-ACO	Apprentissage de tout autre télé-service.	x	x	x	x	x	Optionnelle
Module « E-Education »							
ATL	Faire des recherches sur Internet dans le cadre scolaire.		x				Obligatoire
ATL	Apprentissage à l'utilisation de l'outil de gestion de la scolarité (Pronotes, etc.).		x	x			Optionnelle
ATL	Accès aux espaces numériques pédagogiques en ligne mis à disposition par les établissements scolaires.		x				Optionnelle
ATL	Accès aux espaces en ligne pour la gestion de la scolarité (cahier de texte en ligne par exemple) mis à		x				Optionnelle

⁷ Voir le référentiel PIM en annexe du présent document.

Type d'accès (LIB : libre ; ATL : atelier de groupe ; ACO : Accompagnement personnalisé)	Service	Pers. Frag.	Jeunes	Séniors	TPE / Association	Pers. en format.	Mise en place
	disposition par les établissements scolaires.						
Module « Webconférence »							
ACC	Location pour la tenue d'une webconférence (exemple : entretien d'embauche).	x		x	x	x	Obligatoire
ACC	Location de la salle de webconférence pour une session de formation à distance avec partenariat d'un organisme de formation.	x			x	x	Optionnelle
Module « Formation à distance »							
ACC	Location d'un poste de travail pour une formation de type « e-learning » (auto-apprentissage).	x		x	x	x	Obligatoire
ACC	Location de la Case Numérique pour une formation de type « e-learning » (auto-apprentissage).	x		x	x	x	Obligatoire
Module « Développement économique »							
ATL	Aide à la réalisation de lettre de motivation et de CV, consultation d'offres d'emploi en ligne (les demandeurs d'emploi sont la cible prioritaire).	x	x	x			Obligatoire
ATL-ACO	Aide à la création de son site web (site simple ou page web, médias sociaux)				x		Obligatoire
ATL	Initiation aux outils de gestion métiers en partenariat avec les chambres consulaires (exemple : passeport pour l'économie numérique de la CMA).				x		Optionnelle
ATL-ACO	Initiation aux outils numériques pour valoriser son activité (Internet, Webdesign, Webmarketing, e-commerce, etc.).				x		Obligatoire
ATL-ACO	Initiation au e-commerce.				x		Optionnelle
Module « Handicap »							
LIB – ACC	Location d'un poste de travail.	x	x	x			Obligatoire
ATL	Location de la case numérique pour un atelier spécifique handicap.	x	x	x			Optionnelle

5. Référentiel PIM

Cette annexe présente le référentiel de compétences « Passeport Internet et Multimédia » (PIM), qui atteste les capacités à utiliser un équipement informatique et les services de base d'Internet. Ces capacités sont regroupées selon cinq grands objectifs.

5.1. S'approprier et utiliser un équipement informatique

1-Maitriser les gestes techniques élémentaires :

- a-Allumer et éteindre l'équipement, ouvrir et fermer une session ;
- b-Connecter et déconnecter un périphérique ;
- c-Effectuer les réglages de base: résolution de l'écran, volume sonore, connexion à l'internet (avec ou sans fil) ;
- d-Lancer, quitter, télécharger, installer, désinstaller une application ;
- e-Réaliser une impression.

2-Utiliser le clavier, la souris, le pavé ou l'écran tactile :

- a-Déplacer le pointeur, placer le curseur, sélectionner, glisser et déposer, clic droit ;
- b-Saisir, effacer, valider.

3-Maîtriser l'interface :

- a-Identifier les éléments de l'interface utilisée (icônes, menus, etc...) ;
- b-Se déplacer dans une arborescence, retrouver, déplacer et enregistrer un fichier dans le répertoire choisi ;
- c-Organiser son espace de stockage et ses dossiers.

4-Connaitre le vocabulaire courant des TIC :

- a-Comprendre les termes les plus fréquents ;
- b-Trouver la définition d'un terme inconnu.

5.2. Créer et exploiter un document numérique

1-Créer et mettre en forme un texte court :

- a-Saisir les caractères en minuscules, en majuscules, les chiffres, les différentes lettres accentuées et les signes de ponctuation ;
- b-Utiliser les fonctions "sélectionner", "copier", "coller", "insérer", "annuler la dernière opération", "enregistrer", "enregistrer sous" ;
- c-Modifier la mise en forme des caractères et des paragraphes d'un texte ;
- d-Mettre en page un texte pour son impression.

2-Créer et mettre en forme un tableau simple :

- a-Créer et renseigner un tableau (liste, données chiffrées) ;
- b-Effectuer des manipulations simples (sommations, tris par colonne) ;
- c-Mettre en page un tableau pour son impression.

3-Utiliser des images :

- a-Ouvrir une photographie avec un logiciel et effectuer des modifications simples (taille, résolution, cadrage, retouches de base) ;
- b-Insérer une image dans un document texte ;
- c-Créer un album photo ou un diaporama en local ou en ligne.

5.3. Utiliser les services d'Internet

1-Se repérer et naviguer sur internet :

- a-Utiliser les fonctions de base d'un navigateur (boutons, ascenseur, onglets, historique, marque pages) ;
- b-Se repérer dans une page web (contenu, menus, champs de saisie, listes déroulantes...);
- c-Identifier les publicités et les fenêtres intempestives (ou "pop-up") ;
- d-Repérer les liens hypertextes et les utiliser pour naviguer ;
- e-Décrypter et utiliser une adresse web (ou "URL").

2-Effectuer une recherche :

- a-Utiliser un moteur de recherche et affiner une requête ;
- b-Identifier la nature des réponses (information ou publicité, site officiel ou personnel, archive ou actualité) ;
- c-Évaluer la pertinence et la crédibilité de l'information ou du document (auteur, date, source) ;
- d-Enregistrer l'information (marque page, enregistrement de la page, téléchargement d'un document).

3-Utiliser des services en ligne :

- a-Connaître les services publics en ligne et savoir utiliser les principales procédures dématérialisées (demande de document, déclaration d'impôts,...) ;
- c-Utiliser des services de diffusion en continu (ou "streaming" et de diffusion par téléchargement dans le respect de la législation) ;
- b-Faire un achat en ligne en sécurité.

5.4. Communiquer et échanger sur Internet

1-Utiliser une messagerie électronique :

- a-Accéder à son courrier électronique avec un navigateur ;
- b-Identifier les caractéristiques d'un courriel: expéditeur, destinataire, date d'envoi, objet du message, pièces jointes ;
- c-Repérer les messages douteux: pourriel (ou spam), canular informatique (ou hoax)... ;
- d-Envoyer un courriel à plusieurs destinataires, avec une pièce jointe ;
- e-Répondre à un courriel, le transférer ;
- f-Gérer un carnet d'adresse ;
- g-Ouvrir et enregistrer une pièce jointe ;
- i-Supprimer et classer ses courriels ;
- h-Compresser et décompresser un fichier.

2-Utiliser des outils de dialogue en temps réel :

- a-Utiliser une messagerie instantanée (ou "tchat") ;
- b-Utiliser un service de visiophonie par internet.

3- Publier et partager sur internet :

- a-Connaître des services en ligne de publication, de stockage et de partage de documents ;
- b-Poster un billet, une réponse, un document sur un site ;
- c-Connaître des services de réseaux sociaux.

4-S'informer et apprendre :

- a-Connaître quelques sites d'information de référence ;
- b-Poser une question ou rechercher une information sur un forum ou une liste de discussion ;
- c-S'abonner et se désabonner à un flux d'information ou une liste de discussion.

5.5. Connaître les droits et les règles d'usage sur Internet

1-Maîtriser son identité numérique :

- a-Connaître les mesures de précaution concernant ses données personnelles ;
- b-Connaître ses droits concernant la communication de ses données personnelles (loi informatique et libertés, droit à l'oubli).

2-Protéger ses données sur l'internet :

- a-Appliquer des mesures de précaution contre les risques de malveillance (virus, logiciels espions etc...) ou de perte de données ;
- b-Enregistrer ses données pour les conserver ou les partager (formats, sauvegardes) ;
- c-Activer un logiciel de protection (antivirus, filtrage parental,...) ;
- d-Gérer ses mots de passe et ses identifiants.

3-Connaître ses droits et devoirs sur l'internet :

- a-Connaître les principales règles de conduite recommandées sur l'Internet ("nétiquette", chartes d'usages) ;
- b-Savoir que tout internaute a droit au respect de son identité, de sa liberté d'expression et de sa vie privée ;
- c-Connaître les principes du droit d'auteur applicable sur internet ;
- d-Identifier et respecter les conditions d'utilisation d'un logiciel, d'un fichier, d'un service web.

6. Description technique minimale des matériels

Cette annexe présente une description technique des matériels nécessaires à la mise en place d'une Case Numérique.

6.1. Poste de travail

Matériel :

- Ecran 17' minimum ;
- 500 Go d'espace disque minimum par poste ;
- Écran : permettant un affichage en 1600 x 1280.

Logiciel :

- Système d'exploitation Windows (les 2 dernières versions actives sont acceptées) ;
- Navigateur Internet dans une version récente (type Firefox par exemple) ;
- Suite bureautique (OpenOffice et Microsoft Office) (les 2 dernières versions actives sont acceptées) ;
- Client de messagerie (ThunderBird et Microsoft Outlook) ;
- Sécurité informatique :
 - ✓ Pare feu (livré avec Windows depuis la version 8 de Windows) ;
 - ✓ Antivirus (intégrant les dernières mises à jour des signatures de virus). Il existe des antivirus gratuits comme par exemple AVAST.

6.2. Webcam

- Envisager des webcams directement intégrées aux écrans.

6.3. Spot WIFI

- Hot spot avec capacité technique de conserver les traces de connexion (respect de la réglementation CNIL).

6.4. Matériel de webconférence

- Caméra/webcam de visualisation de l'ensemble de la salle ;
- Vidéo projecteur ;
- Ecran de projection ;
- Poste fixe avec écran connecté à Internet ;
- Micro de salle.

6.5. Salle de webconférence

L'aménagement d'une salle de webconférence passe par quatre éléments principaux :

- L'emplacement des sièges et du système de webconférence ;
- Le mobilier ;
- L'environnement lumineux ;
- Les stores et occultations.

Les critères d'aménagement optimal pour l'emplacement des sièges et du système de webconférence :

- Le système de webconférence doit être placé à l'extrémité de la salle afin que toutes les personnes se trouvant autour de la table soient visibles sur le moniteur ;

- Le microphone de table doit être placé à au moins un mètre des participants et à au moins trois mètres du système de webconférence ;
- La camera de webconférence ne doit pas être positionnée face à une fenêtre pour éviter le contre-jour ;
- Pour une isolation phonique optimale, le système de webconférence doit être éloigné de tout système d'air conditionné ou d'élévateur.

Les critères d'aménagement du mobilier de la salle de webconférence :

- Les tables de conférence de la salle doivent être de couleur mate ;
- Il est recommandé d'éviter les finitions chrome, métal brillant ou verre sur les tables et les chaises de la salle de webconférence.

Les critères d'aménagement de l'environnement lumineux lors d'une webconférence :

- Afin d'assurer un éclairage homogène, la combinaison d'éclairage plafond et d'éclairage mural est recommandée pour une webconférence ;
- L'intensité d'éclairage doit atteindre au moins 740 Lux de préférence ;
- La lumière fluorescente et la lumière incandescente ne doivent pas être mixées ;
- L'éclairage fluorescent indirect à 45° d'angle diminuera les effets d'ombres sur les visages des participants à la webconférence.

Les critères d'aménagement des stores et occultations de la salle de webconférence :

- Les stores doivent être fermés afin d'empêcher les rayons directs d'atteindre la lentille de la caméra et réduit les effets d'ombres lors de la webconférence ;
- Il est préférable que les stores soient de couleur neutre et homogène. Il est fortement déconseiller d'utilisé des stores à motifs ou rayures ;
- Les murs de fond doivent être de couleur uniforme bleu ou gris de préférence et non réfléchissante. Il est également fortement conseillé d'éviter les rayures et motifs ;
- Les revêtements de sol et mural sont recommandés lors d'une webconférence. En effet, les moquettes au sol, les tapis et les murs isolés réduiront les échos et bruits parasites pendant le déroulement de la webconférence.

7. Aspects réglementaires

Cette annexe présente les aspects réglementaires que la Case Numérique doit prendre en compte et appliquer.

7.1. Accès wifi

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) fournit des informations utiles sur la conservation des données de trafic dans les espaces publics. Ce point juridique est important pour les espaces publics numériques que sont les Cases Numériques.

Les cybercafés, les restaurants, les hôtels, les aéroports ou tout autre endroit qui propose un accès au réseau internet au public, à titre payant ou gratuit, sont concernés par ces dispositions.

Ils doivent conserver les données techniques pendant un an à compter de leur enregistrement. La Case Numérique n'est pas obligée de relever et de conserver l'identité de ses clients pour fournir une connexion (ex : accès wifi ouvert). Elle doit uniquement conserver les données techniques de connexion. En revanche, si elle fait le choix de procéder à l'identification préalable des utilisateurs, en leur faisant remplir une fiche d'inscription par exemple, elle a l'obligation de conserver ces données pendant un an.

7.2. ERP

Une Case Numérique est un établissement recevant du public (ERP) et à ce titre elle se doit de respecter un certain nombre de conformités exigées pour ce type de lieu. Sauf cas exceptionnel, les Cases Numériques sont considérées comme des ERP de 5^{ème} catégorie (petits établissements) et ne sont donc soumises qu'aux obligations suivantes⁸ :

- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR) ;
- Accès à 2 Places de parking (dont une PMR) ;
- Un dispositif de lutte contre les incendies (extincteur, sprinkler, trappe de désenfumage, etc.) ;
- Un système d'alerte en cas de sinistre ;
- Un éclairage des locaux (naturel ou artificiel) ;
- Accès à des sanitaires ;
- Signalétique claire à l'extérieur et à l'intérieur des locaux pour faciliter l'accès des utilisateurs.

⁸ Suite au transfert des compétences, le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public est rendu applicable par voie de délibération dans les provinces de la Nouvelle-Calédonie.

Province Sud : Délibération N°29-2000 APS du 18 octobre 2000 relatif à la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP.

Province Nord : Délibération N°57-2005/APN du 15/04/2005 portant modification de la délibération 29-2000 APS du 18/10/2000..

Province des Iles Loyauté : Délibération N°02-08/API du 31/05/2002 relative à la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP.

8. Dossier d'accessibilité et bonnes pratiques

Cette annexe présente les bonnes pratiques à considérer en matière d'accessibilité lors de la création d'une Case Numérique et de son dossier d'accessibilité.

8.1. Généralités

La constitution d'un dossier d'accessibilité couvre plusieurs points présentés ci-dessous :

- L'identification des ruptures dans la chaîne du déplacement et de l'usage du bâtiment, grâce notamment à :
 - ✓ la modélisation des activités liées à l'accès et à l'usage de l'établissement pour le public (accès au bâtiment, à l'accueil, au service, etc.) ;
 - ✓ la simulation des activités avec un représentant volontaire de chaque famille de handicap pour mettre en évidence concrètement les obstacles rencontrés dans la chaîne des déplacements et les usages du lieu.
- L'élaboration de solutions techniques adaptées à l'accueil de personnes handicapées ou à mobilité réduite, et susceptibles également de permettre l'intégration d'un travailleur handicapé. Les solutions retenues pourront être liées :
 - ✓ A l'architecture : espaces, formes, implantations ;
 - ✓ Aux équipements : techniques innovantes, accessibilité nouvelles technologies ;
 - ✓ A la signalétique et aux supports informatifs ;
 - ✓ A l'organisation interne des moyens et des services ;
 - ✓ Aux aides techniques spécifiques pour personnes handicapées.

8.2. Bonnes pratiques

Pour compléter le dossier d'accessibilité, un certain nombre de bonnes pratiques sont également à examiner en fonction du contexte de la Case Numérique :

- Concernant le stationnement :

Une ou plusieurs **places de parkings aménagées** pour les personnes handicapées doivent être situées à proximité de l'entrée principale et relié à cette dernière par un **cheminement accessible et sécurisé**.

Les emplacements de stationnement réservés doivent être clairement indiqués et faire l'objet de mesures particulières pour assurer leur respect par les automobilistes.

La réservation d'un emplacement pour une dépose-minute à proximité de l'entrée du bâtiment est souhaitable en l'absence d'une place de parking adaptée ou lorsque celle-ci est trop éloignée.
- Concernant le cheminement, les entrées et les sorties :
 - ✓ Les personnes handicapées doivent pouvoir **repérer sans difficulté où sont situées les entrées**, et accéder facilement au bâtiment ;
 - ✓ La signalétique, sonore, visuelle ou encore tactile est l'outil indispensable pour repérer, comprendre et utiliser un dispositif d'accès ;
 - ✓ Un **cheminement accessible facilitant la continuité de la chaîne de déplacement** entre l'extérieur et l'intérieur du bâtiment permet à une personne handicapée de se sentir accueillie et en confiance dans un environnement qui ne lui est pas familier ;
 - ✓ Pour la sécurité des déficients visuels, l'**absence d'obstacle saillant sur** le chemin qui mène à l'entrée du lieu est indispensable ;

- ✓ La **porte d'entrée** du bâtiment doit être accessible et sa poignée facilement préhensible par les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille. Les portes à tambour sont généralement infranchissables par les personnes à mobilité réduite, aveugles ou présentant une difficulté intellectuelle ;
 - ✓ Si l'entrée comporte des marches, une main courante et une rampe d'accès sont nécessaires. Les **plans inclinés** avec paliers de repos sont indispensables aux personnes en fauteuil, mais aussi utiles pour les personnes âgées ou fatigables ;
 - ✓ Pour certains bâtiments existants ne pouvant être mis en accessibilité, des dispositifs compensatoires, voire un accompagnement humain, doivent être prévus à l'attention des personnes handicapées ;
 - ✓ En cas d'impossibilité d'accès physique au bâtiment pour une personne circulant en fauteuil roulant, il reste nécessaire d'étudier et de maintenir tous les aménagements destinés aux autres publics : aveugles, malvoyants, personnes âgées ou fatigables, mal ou non entendant, personnes présentant une difficulté intellectuelle, etc.
- Concernant les circulations horizontales :
 - ✓ Les personnes handicapées doivent se sentir à l'aise et en confiance dans l'environnement dans lequel elles évoluent. Les dispositions prises pour permettre leur circulation à l'intérieur des locaux viseront donc la plus grande autonomie possible, quel que soit le handicap ;
 - ✓ Les circulations intérieures horizontales doivent être débarrassées ou **protégées de tout danger** (obstacles à hauteur de visage comme les extincteurs ou panneaux d'affichage, non détectables par la canne) ;
 - ✓ Les **chiens-guides d'aveugle** sont autorisés à accompagner leur maître.
 - Concernant la qualité des revêtements :
 - ✓ Les revêtements de sol et les équipements situés sur les cheminements doivent être sûrs et permettre une circulation aisée des personnes handicapées ;
 - ✓ Les **revêtements durs et plats** (ou compensés par des plans inclinés à faible déclivité), **non glissants** et sans obstacle, sont les plus adaptés ;
 - ✓ Les ressauts de plus de 2 cm, les tapis épais et moquettes qui rendent la circulation en fauteuil roulant malaisée, les effets d'éblouissement, les effets sonores trop importants sont proscrits ;
 - ✓ Pour un déficient visuel, les revêtements peuvent aussi être un moyen de guidage, permettant de différencier le cheminement adapté du reste de l'espace.
 - Concernant les points de rupture (dénivellement, passage de porte, etc.) :
 - ✓ Il est préférable d'**avertir de la présence d'une rupture de niveau ou d'escaliers** dans le sens de la descente, par la mise en place d'éléments tactiles et visuels d'éveil de vigilance ;
 - ✓ Toutes les portes et sas doivent permettre le passage des personnes handicapées et pouvoir être manœuvrées par des personnes ayant des capacités physiques réduites. Les **dimensions des portes**, l'accès aux poignées, l'amplitude des gestes doivent être pris en compte ;
 - ✓ Pour éviter tout danger, en particulier pour les personnes malvoyantes, les **portes et baies vitrées doivent être signalées à deux hauteurs** (1,10 m et 1,60 m), être facilement repérables et ne pas créer de gêne visuelle (reflets et effets d'éblouissement).
 - Concernant les aides au cheminement :
 - ✓ En fonction des choix d'équipement pour une plus grande autonomie des personnes, certains aménagements peuvent être envisagés : des **bandes « lignes guides » de matériaux contrastés** peuvent par exemple permettre la matérialisation au sol des cheminements à

- suivre par les personnes aveugles et malvoyantes ; un fauteuil roulant peut être proposé aux personnes très fatigables ;
- ✓ Dans certains lieux publics, il est nécessaire de **prévoir des aires de repos** avec des bancs, sièges avec accoudoirs et/ou des assis-debout, de couleur contrastée par rapport au sol et au mur ;
 - ✓ La présence de **maîns courantes préhensibles** et repérables (contrastées) peut être utile le long du cheminement (selon la configuration du terrain) et nécessaire en cas de changement de niveau (franchissement de ressauts importants ou de marches, de rampes).
- Concernant l'éclairage :
- ✓ L'éclairage contribue au confort et à la sécurité des lieux. Il est préférable qu'il soit **diffus et indirect**, pour éviter tout éblouissement ;
 - ✓ Évitez les spots tournés vers les personnes, les surfaces réfléchissantes, les zones sombres, mais aussi les contrastes brutaux entre salles et passages ;
 - ✓ Bien étudié, **l'éclairage peut servir de ligne guide, avertir des dangers et contribuer à améliorer la signalétique et la sécurité des lieux** : éclairage des marches, plans inclinés, plinthes et obstacles lorsqu'ils se trouvent dans la pénombre ;
 - ✓ Sachez que l'éclairage au néon dans les endroits sonorisés ou équipés de téléphone peut générer des bruits parasites qui perturbent l'écoute des personnes malentendantes appareillées.
- Concernant les ascenseurs :
- ✓ Les ascenseurs doivent être adaptés à tous les handicaps (**dimensions, commandes, annonces, éclairage**, etc.), et assez vastes pour être utilisables par des personnes en fauteuil roulant ;
 - ✓ Les **commandes extérieures et intérieures** sont facilement repérables et situées à une hauteur maximale de 1,30 m, pour convenir aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille ;
 - ✓ Sur l'une des plages de commande au moins, il est recommandé que les chiffres soient inscrits à côté des boutons de commande : en relief, en gros caractères et en braille.
 - ✓ L'éclairage intérieur de l'ascenseur doit être suffisamment lumineux pour permettre aux personnes malvoyantes de trouver leurs repères ;
 - ✓ Une **annonce sonore et visuelle des étages** desservis ainsi que des appels d'alarme sonores et visuels sont utiles à nombre d'utilisateurs ;
 - ✓ En cas de panne, un signal lumineux permet aux personnes sourdes de savoir que leur appel a bien été reçu par les services de sécurité ou de dépannage.
- Concernant les escaliers :
- ✓ Les escaliers sont **un obstacle majeur pour la circulation des personnes** handicapées au sein d'un bâtiment. Au-delà de la question de l'accessibilité, c'est aussi leur **sécurité** qui est en jeu ;
 - ✓ Il est important d'avertir de la présence d'un escalier par un **élément d'éveil de vigilance** (matériaux d'aspect et/ou de couleur contrastés ou bande podotactile) marquant le changement de niveau, en l'amorçant au moins 0,50 m **en haut de l'escalier** ;
 - ✓ Le nez de marche est indiqué par une bande contrastée antidérapante. La première contremarche et la dernière contremarche doivent être plus visibles en étant contrastées par rapport à l'escalier ;
 - ✓ Il est aussi souhaitable d'avertir de la présence d'une rupture de niveau et de la présence d'escaliers dans le sens de la descente, par la mise en place d'éléments d'éveil de vigilance.

- Concernant la signalisation :
 - ✓ Visuelle ou sonore, la signalisation doit constituer une chaîne d'information propre à renseigner le visiteur pour lui permettre de prendre toute décision de cheminement ;
 - ✓ **Une signalisation visuelle doit être doublée de façon sonore ou tactile** ; une signalisation sonore doit pouvoir être doublée de façon visuelle ;
 - ✓ Toute information visuelle doit pouvoir être lue en position assise et par une personne malvoyante. La taille des caractères est liée à la distance de lecture. Certaines polices de caractères comme l'Arial, le Verdana ou le Helvetica sont plus lisibles que d'autres ;
 - ✓ **Ne pas créer d'obstacle ou de danger** par l'implantation de la signalétique ;
 - ✓ L'association texte/image est très importante. Elle donne accès à l'information à des personnes ne maîtrisant pas correctement la langue française, ou présentant une déficience intellectuelle.

- Concernant les sanitaires :
 - ✓ Dans le cas de sanitaires collectifs, l'un au moins doit être adapté selon la réglementation en vigueur (**dégagement libre et présence de deux barres d'appui**) ;
 - ✓ La commande de **chasse d'eau** doit pouvoir être atteinte par une personne handicapée et elle est facile à manœuvrer par une personne ayant des difficultés de préhension ;
 - ✓ Un **lavabo** attenant doit être accessible, sa robinetterie doit être ergonomiquement préhensible, la **porte** doit pouvoir être manœuvrée en toute autonomie (modèle de poignées et de porte, dimension des portes).
Il faut également penser aux contrastes entre les cimaises et le mobilier (cuvette, lavabo, distributeur de savon, sèche-mains) pour répondre au désir d'autonomie des personnes malvoyantes.

- Concernant l'accueil et les billetteries :
 - ✓ Un guichet d'accueil comporte une **partie plus basse** pour les personnes en fauteuil roulant ou celles qui souhaitent s'asseoir ;
 - ✓ Des points d'assis-debout sont appréciés dans les grandes files d'attente, ou devant un accueil s'il s'agit d'y effectuer de longues opérations ;
 - ✓ Un niveau d'éclairage suffisant doit être assuré. Il aide les personnes sourdes qui lisent sur les lèvres, ainsi que les malvoyants.
Les problèmes inhérents à l'installation d'hygiaphones sont compensés par l'installation d'un **amplificateur associé à une boucle magnétique**.

- Concernant les mesures de sécurité :
 - ✓ Dans tous les ERP, en cas de sinistre ou d'évacuation d'urgence, les visiteurs doivent pouvoir être évacués de façon sûre et rapide vers une **zone protégée facilement identifiable**.
 - ✓ Il s'agit ici notamment d'**adapter les systèmes d'alarme aux personnes sourdes** en doublant l'installation sonore, par exemple par un dispositif visuel ;
 - ✓ Le personnel doit être informé de la présence d'un usager ayant besoin d'être alerté et/ou aidé en cas d'évacuation d'urgence, notamment à l'évacuation des personnes en fauteuil roulant, dans le cas d'un incendie où les ascenseurs sont bloqués.

9. Exemple de règlement intérieur

Chaque règlement intérieur est spécifique à chaque Case Numérique. Il ne s'agit donc que d'un exemple. Tout utilisateur des ressources informatiques de la case s'engage à respecter le règlement intérieur affiché sur place et le signe à son inscription.

9.1. Article 1 – Dispositions générales

1.1. Objet de la Case Numérique :

La Case Numérique est un lieu d'accès à Internet, à l'informatique et au multimédia. Il constitue un service public accessible à tous en priorité aux personnes en situation de fracture numérique. La case met à disposition du public les moyens nécessaires à l'utilisation d'un ordinateur, de ses périphériques, de logiciels bureautiques usuels et à la navigation sur Internet.

La case comporte des postes informatiques. Les différents créneaux d'accès proposés (en fonction des places disponibles) sont :

- Des séances libres d'utilisation d'un poste informatique et d'internet ;
- Des séances d'initiation à l'informatique et à internet ;
- Des ateliers de travail ;
- Des séances accompagnées.

1.2. Horaires d'ouverture :

La case est ouverte aux inscrits aux horaires suivants :

Lundi : 8h30 – 10h30 et 16h30 - 18h30

Mardi : 9h00 - 11h00 et 16h30 - 18h30

Jeudi : 9h00 - 11h00, 13h30 – 15h30 et 15h30 - 17h30

Vendredi : 9h00 - 11h00

Les utilisateurs doivent quitter le poste de travail 10 minutes avant la fin de la session afin de procéder au paiement.

1.3. Tarifs :

Les tarifs concernent tous les utilisateurs :

xxx pour un abonnement annuel aux services de la Case Numérique donnant accès aux services qui suivent :

...

...

xxx pour une heure d'utilisation sans abonnement du service x

xxx pour une heure d'utilisation de webconférence

...

xxx par feuille imprimée en noir et blanc.

xxx par feuille imprimée en couleur.

xxx par tirage photo.

Des tarifs spéciaux pourront être pratiqués pour des activités spécifiques.

9.2. Article 2 : Dispositions applicables aux utilisateurs

2.1. Conditions d'inscription :

Les personnes qui souhaitent bénéficier d'un accès à la Case Numérique doivent préalablement remplir le bulletin d'inscription disponible sur place.

Les enfants âgés de moins de 10 ans doivent être accompagnés d'une personne plus âgée inscrite au réseau de la case et doivent avoir une autorisation écrite des parents.

La case garantit le respect des données personnelles.

Il n'existe aucun frais de dossier et l'inscription est valable pour l'année en cours.

2.2. Première séance :

Les participants sont pris en charge par l'animateur qui, pour la bonne organisation, demandera, lors de la première séance, les noms, prénom, adresse complète, la tranche d'âge et le niveau de connaissance en TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

Lors de cette séance, l'animateur créera un compte utilisateur pour chaque participant utilisant les ordinateurs de la Case Numérique. Pour ce faire, ce dernier devra envoyer un message électronique ou joindre directement l'animatrice au numéro suivant : xxx.

2.3. Engagements :

L'utilisateur s'engage à prévenir l'animateur de son absence, au minimum dans les 48h précédant le créneau horaire auquel il est inscrit. 4 absences comptabilisées et non excusées donneront lieu à la désinscription de l'utilisateur au créneau horaire qui lui était réservé. Le compte de l'utilisateur sera alors supprimé.

9.3. Article 3 – Droits et devoirs

3.1. Respect des locaux :

Il est interdit de fumer à l'intérieur de la salle, même en dehors des heures d'utilisation. Il est interdit de consommer des aliments ou des boissons (à l'unique exception d'eau en récipients fermés). Aucun animal n'est admis à la Case Numérique.

3.2. Téléphones portables :

Les conversations téléphoniques sont tolérées, dans la mesure où elles sont faites à l'écart pour ne pas gêner les autres utilisateurs.

3.3. L'outil informatique et Internet :

Il est interdit d'utiliser l'outil informatique et internet à des fins malveillantes ou sortant du cadre de l'initiation.

3.4. Logiciels :

L'utilisateur ne doit pas installer de logiciels autres que ceux prévus par l'animatrice, ni contourner les restrictions d'utilisation d'un logiciel.

3.5. Interdictions :

La consultation de sites pornographiques, tendancieux ou illicites est strictement interdite dans la Case Numérique. Le téléchargement illégal, le peer-to-peer, les jeux en ligne violents, d'argent ou de pari, la consultation ou la gestion de sites payants, le piratage de systèmes informatiques, l'introduction intentionnelle de virus, l'introduction ou la tentative d'introduction sur un ordinateur distant ou tout autre acte assimilé à du vandalisme informatique sont strictement interdits.

Dans le cas où de tels actes seraient constatés par l'animateur, elle en informera immédiatement l'autorité territoriale qui prendra les mesures appropriées.

3.6. Périphériques :

Toute introduction de logiciel ou de périphérique supplémentaire sur les postes informatiques ne peut se faire sans en avoir fait préalablement la demande à la responsable de la Case Numérique.

3.7. Sauvegarde des données :

Pour les utilisateurs désireux de sauvegarder leurs données, des clés USB ou des CD/DVD peuvent être utilisés. Toutefois, les clés USB ou les CD/DVD provenant de l'extérieur devront faire l'objet d'un contrôle anti-virus.

9.4. Article 4 – Responsabilité

4.1. La Case Numérique ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau internet.

4.2. L'utilisateur reconnaît que les données circulant sur internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété.

4.3. L'utilisateur de la Case Numérique est seul responsable de l'usage des données et des services qu'il consulte, interroge, modifie, télécharge et transfère sur Internet.

4.4. L'utilisateur est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel (sur les PC et le mobilier), causé par lui-même dans la salle.

4.5. La Case Numérique ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la validité des informations consultées par l'utilisateur.

4.6. La responsabilité de la Case Numérique ne pourra pas être retenue en cas de perte, de vol ou de détérioration des effets personnels des utilisateurs.

9.5. Article 5 – Dispositions diverses

5.1. La pratique de l'internet et de l'informatique à la Case Numérique est avant tout une activité de loisirs, où l'utilisateur apprend ou s'initie aux NTIC ; en conséquence, il est invité à se comporter en bon citoyen avec le matériel et à respecter le personnel chargé de l'animation.

5.2. L'indiscipline sera sanctionnée par une exclusion temporaire ou définitive de la case en fonction de la gravité de la faute appréciée par l'autorité territoriale.

5.3. Le présent règlement intérieur sera remis aux utilisateurs et affiché d'une manière permanente dans les locaux de la Case Numérique.

Signature de l'usager (précédée de la mention « lu et approuvé »).