

# **Annexe 1 : Obligations spécifiques aux partenaires « intégrateurs » (responsables de l'offre « clés en main »)**

## **1.1 Caractéristiques générales de l'offre intégrée « clés en main »**

L'objectif de la formule "Internet Accompagné" est de rassurer les grands débutants en informatique. En effet, aujourd'hui, installer un ordinateur et se connecter à Internet ne doivent plus être une contrainte (problèmes d'installation, problèmes techniques...) ou bien une source d'inquiétude pour sa sécurité et la sécurité des enfants.

La formule de base de l'offre « clés en main » se compose à minima du matériel, d'un abonnement permettant l'accès à internet en haut débit, de services à domicile permettant la livraison, l'installation, la mise en service et les premiers pas, d'une prestation d'accompagnement de formation et de perfectionnement aux usages à domicile et d'une formule d'assistance à domicile.

Chaque Partenaire devra favoriser la compréhension du grand public par un effort de vulgarisation des termes techniques employés dans les usages de l'informatique personnelle et de l'internet, donner l'explication des termes techniques qui ne peuvent être traduits en langage commun, notamment au moyen d'une documentation claire mettant en valeur les usages élémentaires afin d'en faciliter l'accès et la compréhension pour un public néophyte, ou d'outils d'auto formation qui proposent une approche par modules fonctionnels simples et adaptés aux usages élémentaires.

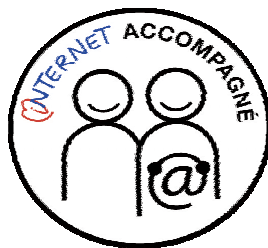
La simplification des démarches est fortement attendue notamment par la mise en place d'un N° d'appel unique pour l'ensemble des formalités composant l'offre « clés en main » (dans le respect des réglementations sur les services de télécommunication en ligne notamment un affichage clair des coûts de la hotline).

L'intégrateur commercialisant l'offre sera responsable devant le client, tenu de valider chaque élément de l'offre commercialisée. Les prix des différents éléments du « package produits et services » devront être très clairement exposés. Une documentation détaillant les services associés doit être accessible pour le client. A minima, cette documentation doit préciser : le prix par nature de prestation et les frais annexes, le cas échéant (exemple: frais de déplacement, durée supérieure à la durée forfaitaire...), la durée d'intervention, les offres de base, les services optionnels.

S'il y a lieu, une charte de « l'Opération » sera mise à disposition du client. Des actions de sensibilisation doivent permettre aux clients d'identifier les principaux usages domestiques de l'informatique et de l'internet : communiquer avec les autres, utiliser la bureautique, gérer ses documents multimédias, en indiquant les grands principes des moyens élémentaires (ordinateur, logiciels, matériels périphériques, connexion à l'internet).

## **1.2 – Communication**

L'offre « clés en main » proposée doit être identifiable, quel que soit le support de communication/promotion : sur le lieu d'exposition, sur catalogue, affiche, PLV... avec le logo ci-après :



Ce logo devra s'imposer grâce à « ses plus » comme un label qualité et devenir une référence rapport qualité/ services/ prix afin de renforcer la confiance des acheteurs.

Chaque client doit pouvoir accéder à une documentation sur « l'Opération », disponible sur le point de vente et relayée par une information donnée par les vendeurs et/ou intervenants (guide pratique, conseils pour l'équipement...) sur les grands principes de l'informatique

## **Annexe 2 : Obligations spécifiques aux Partenaires « intégrés » (constructeurs d'ordinateurs, FAI, sociétés de services à la personne)**

Les offres des contributeurs à la formule « clés en main » ne se conçoivent qu'associées à une offre intégrée de produits et services placée sous la responsabilité d'un intégrateur qui peut être le constructeur lui-même. Chacune des offres, ci-après sont un maillon des « formules clés en main » et contribuent à matérialiser le concept « Internet accompagné ».

Les spécifications techniques pour chacun des contributeurs ci-dessous sont pensées en fonction des objectifs de l'Opération. Sans prétendre à l'exhaustivité, seuls certains critères ont été précisés en fonction des attentes des clients. Elles constituent le socle commun à partir duquel chacun des contributeurs dans son domaine d'intervention peut se différencier et s'adapter en fonction des évolutions des technologies et de la législation.

### **2.1 Conditions spécifiques aux constructeurs**

#### **2.1 a - Offres matérielles attendues**

Pour ce qui concerne les machines, l'objectif est bien de faciliter le choix des clients et de favoriser le développement des usages en proposant un nombre limité de machines dont les spécificités techniques et l'équipement sont clairement mis en regard d'usages.

Afin d'aider à la compréhension et de favoriser le développement des usages de ces technologies, les constructeurs valoriseront des solutions techniques qui offrent des équipements de sécurisation, de protection et de sauvegarde des données et qui prennent en compte les questions d'ergonomie.

Les offres doivent donc être des réponses précises aux besoins et aux demandes précises des usagers. S'il est difficile de faire une typologie des machines des réponses claires doivent pouvoir répondre aux demandes suivantes :

Demandes pour des «usages de base » (bureautique, communication, navigation, écoute de musique, retouche photo, lecture et gravure de DVD), par des machines dites « tout en un ou polyvalentes ».

Demandes plus spécifiques qui concernent la mobilité et l'équipement nomade,

Demandes pour un équipement fortement orienté multimédia ou loisirs numériques imposant des ordinateurs richement équipés pour le traitement de la vidéo, avec tuner TV et autres périphériques.

Ces offres différenciées correspondent bien entendu à des gammes de prix très larges qui doivent être présentées en regard des potentialités d'usages actuels et projetés à un an (on peut citer : la mobilité, la puissance, les capacités graphiques la gravure double couche, le tuner TV et la compatibilité TNT, l'acquisition et le montage vidéo, les jeux...); et doivent correspondre à des scénarios d'usages et peuvent être associées à des scénarios de financement.

Les réponses peuvent être élaborées à partir d'ordinateurs dits « de bureau » ou de « portables » éventuellement associés à des périphériques pertinents. Un maximum de 5 offres par canal de distribution apparaît suffisant pour couvrir les champs ci-dessus, dans ce cas présenter une majorité de portables semble correspondre aux attentes des clients .

Dans tous les cas les offres seront continuellement disponibles, renouvelées et incluront les évolutions techniques pendant la durée de l'engagement contractuel d'un an minimum à l'exclusion d'opération de déstockage.

#### **2.1 b - Les spécificités techniques**

Les spécifications techniques ci-dessous sont donc pensées en fonction des objectifs de l'opération et les réponses apportées par les sociétés seront examinées en ce sens. On ne peut prétendre à l'exhaustivité, seuls certains critères ont été précisés en fonction des usages annoncés (mobilité, communication, carte graphique, connectique, services et périphériques...). Elles constituent un socle commun à partir duquel chacun doit pouvoir se différencier et naturellement seront adaptées tous les 6 mois en fonction des évolutions des technologies.

Ces exigences seront rendues publiques et comme mentionné dans le règlement d'usage de la marque un dispositif qualité sera associé à l'opération.

**Cas particulier des machines spécifiquement destinées à des publics ou à des programmes spécifiques** c'est le cas des machines dites « simplifiées » et des machines reconditionnées Des offres intégrées pourront être proposées avec ces matériels mais elles devront être accompagnées d'explications sur leurs possibilités, leurs limites actuelles et projetées à un an et devront porter une mention du type « Internet accompagné Offre particulière AAA ».

**Critères exigibles pour une offre Mobilité Nomade  
(concerne uniquement les ordinateurs portables)**

• Poids	Impérativement inférieur à 3 Kg
• Autonomie (en heure par batterie)	3 heures minimum en une seule batterie. L'indice Mobile Mark 2002 (société BACPO) sera la référence pour le test d'autonomie
• Format d'ordinateur portable	Léger, fin, résistant
• Lecteurs	Lecteur DVD, graveur CD , lecteur de carte mémoire
• Communication	Module Wifi a, b et g ; Modem 56 kbps; Carte réseau 10/100 Mbps

**Critères exigibles pour une offre correspondant à des usages courants « généraliste »**

Ordinateur portable	Ordinateur de bureau
Ecran 15 "	Ecran TFT plat 17"
Interface Ethernet intégrée	Interface Ethernet intégrée
Capacité disque dur : 80 Go ou supérieur	Capacité disque dur : 160 Go ou supérieur
Mémoire vive (RAM) ; 512 Mo, si possible 1 Go	Mémoire vive (RAM) : 1 Go
Graveur DVD	Graveur DVD
Emplacements (« slots multimédias ») pour mémoire appareils photos numériques	Emplacements (« slots multimédias ») pour mémoire appareils photos numériques
Ports USB 2.0 : 2 ou plus	USB 2.0 : 4 ( dont 1 en frontal )
Mémoire partagée	Capacités graphiques (carte graphique 128 Mo Ram) Si possible clavier/ souris sans fil
Autonomie > 3H en une seule batterie	
Wifi intégré	
Options	Options
Capacités graphiques étendues	Maintenance a distance

Webcam et Voix sur IP

Webcam et Voix sur IP

**Critères exigibles pour une offre multimédia**

<b>Ordinateur portable</b>	<b>Ordinateur de bureau</b>
Ecran 15 " w à 17"	Ecran TFT plat 17"
Interface Ethernet intégrée	Interface Ethernet intégrée
Capacité disque dur : 100 Go ou supérieur	Capacité disque dur : 200 Go ou supérieur (7200 tours 8 Mo Cache)
Mémoire vive (RAM) : 1 Go ou supérieur	Mémoire vive (RAM) : 1 Go ou supérieur
Graveur DVD +/- RW	Graveur DVD +/- RW
Emplacements (« slots multimédias ») pour mémoire appareils photos numériques	Emplacements (« slots multimédias ») pour mémoire appareils photos numériques
Ports USB 2.0 : 2 ou plus	USB 2.0 : 4 ou plus
Port firewire (IEEE 1394)	Port firewire (IEEE 1394)
Autonomie : >3H pour écran 15" >2H5 pour écran 17"	Si possible clavier/souris sans fil
Poids <3.5 Kg pour écran 15"	
Wifi intégré	
Processeur « double cœur »	Processeur « double cœur »
Carte graphique (128 Mo de mémoire vidéo)	Carte graphique (type PCI Express 256 Mo RAM)
<b>Options</b>	<b>Options</b>
	Tuner TV compatible TNT
Webcam et Voix sur IP	Webcam et Voix sur IP

**Critères exigibles pour une offre loisirs numériques**

<b>Ordinateur portable</b>	<b>Ordinateur de bureau</b>
Ecran 17"	Ecran TFT plat 17" ou 19"
Tuner TV compatible TNT	Tuner TV compatible TNT
Télécommande et logiciel de type Mediacenter	Télécommande et logiciel de type Mediacenter

Capacité disque dur : 160 Go ou supérieur	Capacité disque dur : 320 Go ou supérieur (7200 tours 8 Mo Cache)
Mémoire vive (RAM) : 2 Go	Mémoire vive (RAM) : 2 Go
Mémoire dédiée 256 Mo mini	Carte vidéo PCI Express 256 Mo RAM
Lecteur / Graveur DVD	Lecteur/Graveur DVD
Emplacements (« slots multimédias ») pour mémoire appareils photos numériques	Emplacements (« slots multimédias ») pour mémoire appareils photos numériques
Processeur « double cœur »	Processeur « double cœur »
<b>Options</b>	<b>Options</b>
WIFI	WIFI
Hauts parleurs	Hauts parleurs
	Disque dur amovible
Ecran plasma	Grand écran plasma
	Maintenance à distance

**Exigences particulières toutes configurations:  
Logiciels pré-installés ou fournis**

• Toutes configurations	Proposer des modèles basés sur les principaux systèmes d'exploitation : Windows, Vista, Mac OS, Linux,  Suite bureautique obligatoire et utilitaires de base
<b>Sécurité</b>	
• Toutes configurations	logiciel anti-virus avec, si possible, mise à jour gratuite pendant 1 an,
• Toutes configurations	Dispositif de sécurité sur machine et protections des données
• Toutes configurations	Sécurité sur Internet, voir descriptif du package
<b>Services</b>	
• Toutes configurations	Un an de garantie nationale minimum Une extension de garantie de 2 à 3 ans doit être proposée en option Pour les autres offres de services voir descriptif du package

**2.1 c – Communication**

L'offre d'équipement spécifiquement intégrée à la formule « clés en main » doit être identifiable, quel que soit le support de communication/promotion : sur le lieu d'exposition, sur catalogue, affiche, PLV... avec le logo ci-après :



et le constructeur peut utiliser le logo suivant pour marquer son adhésion à ce programme



Ce logo devra s'imposer grâce à « ses plus » comme un label qualité et devenir une référence rapport qualité/ services/ prix afin de renforcer la confiance des acheteurs.

## 2.1 Conditions spécifiques aux FAI

Les modalités d'offres d'accès à internet doivent être prévues et explicitées clairement en veillant à la complémentarité entre les acteurs (distributeurs, constructeurs, FAI, sociétés de service) afin d'éviter les champs non couverts ou la redondance des services proposés (assistance de premier ou second niveau, sécurité notamment).

### 2.2 a – Offres d'accès proposées

Pour ce qui concerne les offres d'accès à l'internet, l'objectif est bien de faciliter le choix des clients et de favoriser le développement des usages en proposant un nombre limité d'offres dont les spécificités techniques et l'équipement sont clairement mis en regard d'usages.

Afin d'aider à la compréhension et de favoriser le développement des usages de ces technologies, les fournisseurs d'accès à internet valoriseront des solutions techniques qui offrent des équipements de sécurisation, de protection et de sauvegarde des données et qui prennent en compte les questions d'ergonomie.

Les offres doivent donc être des réponses précises aux besoins et aux demandes précises des usagers. Il n'est pas question de faire une typologie des offres, mais plutôt de fournir des réponses claires aux demandes suivantes :

Demandes « d'usages de base » ( communication, navigation, téléchargements dans des conditions confortables de débit et en toute sécurité) ,

Demandes plus spécifiques qui concernent le réseau sans fil la téléphonie et la télévision qui pourront être proposées comme complémentaires de l'offre de base.

Ces offres différenciées correspondent bien entendu à des gammes de prix très larges qui doivent être présentés en regard des potentialités d'usages actuels et projetés à un an et correspondre à des scénarios d'usage et peuvent être associées à des scénarios de financement.

Les réponses peuvent être élaborées de façon modulaire à partir d'une base incontournable d'accès haut débit pour avoir le droit d'être associées au label.

Dans tous les cas les offres seront continuellement disponibles, renouvelées et incluront les évolutions techniques et de la législation pendant la durée de l'engagement contractuel d'un an minimum.

### 2.2 b – Information et contrôle parental proposés par les FAI

## **Informez sur l'éligibilité de la ligne aux différentes offres**

### **Informez sur les questions de sécurité**

Les principaux risques encourus pour un usage personnel de l'Internet, et les solutions existantes pour s'en préserver. Mettre le matériel et la vie privée à l'abri de toute intrusion.

### **Mettre en place le contrôle parental :**

Mettre en œuvre dès maintenant un logiciel de contrôle parental dans l'esprit de l'accord du 16 novembre 2005 entre l'Etat et les fournisseurs d'accès, pour que les enfants puissent communiquer en toute sécurité.

## **2.2 c – Communication**

L'offre d'accès à internet spécifiquement intégrée à la formule « clés en main doit être identifiables, quel que soit le support de communication/promotion : sur le lieu d'exposition, sur catalogue, affiche, PLV... avec le logo ci-après :



Ce logo devra s'imposer grâce à « ses plus » comme un label qualité et devenir une référence rapport qualité/ services/ prix afin de renforcer la confiance des acheteurs.

## **2.3 Critères techniques spécifiques aux sociétés de services à la personne «d' assistance informatique et internet à domicile »**

Les services à domicile seront proposés par des sociétés agréées permettant ainsi de faire bénéficier les clients des avantages fiscaux et des facilités de règlement définies dans la circulaire d'application des décrets relatifs à la loi N° 2005-841 du 26 juillet 2005 régissant les services à la personne : Décret N° 2005- 1698 du 29 décembre 2005 et Circulaire du 19 janvier 2006).

### **2.3 a - Offres de services attendues**

Les services « d'assistance à l'informatique et internet » à domicile seront assurés par des sociétés agréées et couvrent les actions suivantes :

#### **Phase d'évaluation des besoins**

Dès le premier contact avec la personne accompagnée, cette phase consiste à mesurer les compétences du particulier et de qualifier ses attentes en terme d'usage, sur le matériel informatique de son choix. Un programme d'assistance aux usages sera ensuite proposé, précisant les objectifs et les modalités de l'accompagnement.

#### **Phase d'installation**

L'installation doit être personnalisée (par exemple: création d'un accès personnalisé, installation des paramètres spécifiques au client, ...) et doit également tenir compte du matériel préexistant. Chaque installation doit se terminer par un test de bon fonctionnement des moyens installés selon le contexte spécifique au client navigateur Internet (avec quelques paramètres personnalisés, la page d'accueil par exemple...), l'antivirus, le pare feu, le ou les comptes de messagerie,

Le technicien devra, le cas échéant venir paramétrer avec le client le logiciel de contrôle parental pré installé sur l'ordinateur. Le logiciel devra proposer différents profils selon l'âge de l'enfant ainsi que différentes options d'accessibilité aux services Internet (listes blanches, listes noires).

### **Assistance à l'Informatique et à l'Internet**

A partir de la démarche validée dans la phase d'évaluation, l'assistance se composera d'un ou plusieurs module(s), permettant aux particuliers de disposer d'une assistance et d'un accompagnement à domicile dans la pratique de l'informatique et/ou de l'Internet.

Les programmes doivent être réalisés en cohérence avec les usages souhaités tels que :

- la pratique de base de l'informatique personnelle et de l'Internet,
- la communication en ligne,
- la recherche et la navigation sur l'Internet,
- les opérations courantes de maintenance du matériel et des périphériques informatiques (ex: remplacement de cartouche d'imprimante),
- le multimédia,
- la bureautique,
- les télé procédures,
- la recherche et la gestion de documents électroniques,
- la sécurité informatique,
- l'achat en ligne,
- la télémédecine,...

Chaque programme doit clairement faire ressortir :

- le champ d'intervention couvert (programme personnalisé d'assistance), la durée et la fréquence des interventions,
- le coût par module et le coût global, le coût de déplacement,
- les résultats attendus, la méthode et les indicateurs d'évaluation des acquis.
- les modalités de facturation ou de paiement donnant lieu à des réductions d'impôts.

Les programmes peuvent être proposés par modules de type 3H, 6H, 9H, 12 H,... sur une période fixée, tenant compte des besoins d'adaptation du client.

### 2.3 b - Qualité des intervenants

La société de service veillera à ce que chaque intervenant possède des compétences techniques ainsi que des qualités relationnelles et pédagogiques nécessaires à l'accompagnement d'un public néophyte.

### 2.3 c – Communication

L'offre de service à la personne spécifiquement intégrée à la formule « clés en main » doit être d'au moins 4h et identifiable, quel que soit le support de communication/promotion : sur le lieu d'exposition, sur catalogue, affiche, PLV... avec le logo ci-après :



Ce logo devra s'imposer grâce à « ses plus » comme un label qualité et devenir une référence rapport qualité/ services/ prix afin de renforcer la confiance des acheteurs.

## Annexe 3 : Obligations spécifiques aux Partenaires facilitateurs (établissements de crédit, collectivités, enseignes de services à la personne, ...)

Les Partenaires facilitateurs, accompagnent le développement de l'Opération par une offre de services complémentaires à l'offre « clés en main » favorisant le succès et la généralisation de l'Opération.

### 3.1 Les établissements de crédit

Sont considérés comme Partenaires facilitateurs les établissements de crédit qui s'engagent aux côtés de la DUI pour contribuer, sous la bannière de la marque « Internet Accompagné à la constitution d'une

offre de « microcrédit social » qui garantisse aux foyers à revenus modestes de pouvoir bénéficier de l'Opération.

### 3.1 a) Conditions de participation

C'est ainsi que pourront devenir Partenaire facilitateur les organismes de crédit :

ayant signé une convention de partenariat avec la Caisse des dépôts et consignation précisant les conditions de sa participation à la garantie apportée par le Fonds de cohésion sociale dans le contexte de l'opération « Internet accompagné » ;

proposant un produit financier de type microcrédit adapté aux possibilités des familles à revenus modestes, dont les critères d'éligibilité sont définis dans le cadre du microcrédit social tel qu'il est garanti par le Fonds de cohésion sociale précité et destiné à faciliter l'acquisition par celles-ci d'une ou de plusieurs formules « clés en main » ;

mettant en œuvre les moyens nécessaires à la promotion de l'Opération avec ses propres réseaux de communication ; visant à informer et à communiquer autant que possible sur ses caractéristiques (et contribuer ainsi à son rayonnement) ainsi que sur les mesures facilitant l'essor de la nouvelle activité éligible de la loi sur les services à la personne de juillet 2005 « l'assistance informatique et internet à domicile » (Cesu et avantages fiscaux) .

### 3.1 b) Communication

La participation de l'organisme de crédit à l'Opération peut être signalée, quel que soit le support de communication/promotion avec le logo ci-après accompagné de la mention « **Société XXX partenaire de l'opération (ou du programme) Internet accompagné** » :



Ce logo devra s'imposer grâce à « ses plus » comme un label qualité et devenir une référence rapport qualité/ services/ prix afin de renforcer la confiance des acheteurs.

## 3.2 Les collectivités

Sont considérés comme Partenaire facilitateur les collectivités qui s'engagent aux côtés de la DUI pour contribuer, sous la bannière de la marque « Internet Accompagné », dans le respect du Règlement, à la constitution sur son territoire d'une offre de produits ou services aux personnes, complémentaires et diversifiés, intégrés en des formules « clés en main ».

### 3.2 a) Conditions de participation

C'est ainsi que pourront devenir Partenaire facilitateur les collectivités qui pourront notamment s'engager :

- à mettre en œuvre ses meilleurs moyens pour orienter certains publics spécifiques, éligibles d'un micro-crédit social, vers les structures d'accompagnement référencées par le Fonds de cohésion sociale, dans la mesure où celles-ci sont présentes localement, afin d'aider ces publics dans les démarches visant à en bénéficier ;
- à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la promotion de l'Opération avec ses propres réseaux de communication ; à informer et à communiquer autant que possible sur ses caractéristiques (et contribuer ainsi à son rayonnement) ainsi que sur les mesures facilitant l'essor de la nouvelle activité éligible de la loi sur les services à la personne de juillet 2005 « l'assistance informatique et internet à domicile » (Cesu et avantages fiscaux) ;

- à recourir, autant que possible, à l'utilisation des services d'initiation et de formation proposés par les espaces publics numériques de la collectivité pour accompagner et compléter la démarche l'Opération ;

### 3.2 b) Communication

La participation de la collectivité à l'Opération peut être signalée, quel que soit le support de communication/promotion avec le logo ci-après accompagné de la mention

« **Collectivité XXX partenaire de l'opération (ou du programme) Internet accompagné** »:



### 3.3 Les enseignes de services à la personne

Sont considérés comme Partenaire facilitateur les enseignes de services à la personne qui s'engagent aux côtés de la DUI pour contribuer, sous la bannière de la marque « Internet Accompagné », dans le respect du Règlement, à valoriser l'Opération et à amplifier son développement.

#### 3.3 a) Conditions de participation

C'est ainsi que pourront devenir Partenaire facilitateur les enseignes de services à la personne qui pourront notamment :

- mettre en œuvre des moyens nécessaires à la promotion de l'Opération avec ses propres réseaux de communication ;
- populariser l'Opération en s'appuyant sur le réseau des sociétés d'assistance informatique et internet qu'elle sélectionne et référence ;
- informer sur les mesures facilitant l'essor de la nouvelle activité éligible de la loi sur les services à la personne de juillet 2005 « l'assistance informatique et internet à domicile » (Cesu et avantages fiscaux) ;

#### 3.3 b) Communication

La participation de l'enseigne de services à la personne à l'Opération peut être signalée, quel que soit le support de communication/promotion avec le logo ci-après :



Ce logo devra s'imposer grâce à « ses plus » comme un label qualité et devenir une référence rapport qualité/ services/ prix afin de renforcer la confiance des acheteurs.