

Réseau Cooperation.net : engagement des participants au programme 3

Dans le cadre du réseau cooperation.net, 3 programmes d'activités sont disponibles.

Programme 1 : « services Internet de base » (email, site web, E-bulletin)

Animateurs et public cible : les opérateurs sociaux (PME, ONG, Artisans, administrations publics, journalistes, voyageurs...).

Programme 2 : accompagnement à la participation au programme 1.

Public cible : des délégués d'ONG, qui fournissent un article sur leur engagement volontaire en l'échange d'un hébergement et d'une initiation à l'usage du programme 1.
Animateur : des micro-entrepreneurs participant au programme 3.

Programme 3 : « gagner sa vie avec Internet».

Public cible : des micro-entrepreneurs prestataires de services Internet dans un esprit de solidarité.

Animateurs : des incubateurs qui animent des sections et le siège du réseau Cooperation.net.

Ce programme 3 a pour but de permettre à certains membres d'assumer un rôle de fournisseur de services d'hébergement de sites web, tout en animant une Communauté virtuelle et en couvrant ses frais de fonctionnement. Il s'agit d'un programme de type micro-entreprise.

Autour de ces services d'hébergement, les micro-entrepreneurs fournissent des services à valeur ajoutée: des formations, des réalisations de sites (articles avec texte et image), du télétravail...

Dans le programme 3, il y a donc échange de service contre argent. Et comme on sait que les bons comptes font les bons amis, un tel programme a tout intérêt à être encadré par des règles claires et précises. C'est pourquoi il est utile que :

A - Des engagements très précis soient pris par les participants à ce programme (OBLIGATIONS).




B - Des lignes directrices soient définies pour ce programme (RECOMMANDATIONS)

Ce document a été réalisé et adopté par les jeunes micro-entrepreneurs Internet solidaires du réseau Cooperation.net, dans le cadre d'un séminaire organisé par l'ONG Novation et animé par Yinternet.org à Lomé, du 28 mars au 13 avril 2004. Il est planifié de réaliser des mises à jour périodiques et de faire évoluer les références mentionnées comme annexe documentaires.


*Ce document appelé « obligations et recommandations pour les participants au programme 3 (alias **relations sièges-sections-médiateurs-clients**), a été rédigée par des groupes de travail, puis adopté en plénière (cf www.cooperation.net/cooperation.net/info/111191).*

NB : le sigle «  » signifie « article édité sur le web avec plus d'infos ».




Relations Médiateur - Client

	Le médiateur -> client	Le client -> médiateur
... s'engage à... (OBLIGATION)	<p>1. Présenter et signer un contrat d'hébergement Sur la base du contrat-type établi par la section. <i>Voir  édités sur la CoVi d'Yinternet.org</i></p> <p>2. Fournir un document présentant les conditions générales d'hébergement <i>Voir  édité sur la CoVi d'Yinternet.org</i></p> <p>3. Un compte dont le profil a été modéré</p> <p>4. Une pièce justificative (reçu) rédigée et signée pour toute somme perçue</p>	<p>1. Signer le contrat d'hébergement <i>Voir  édités sur la CoVi d'Yinternet.org</i></p> <p>2. Livrer une contre-prestation définie d'entente signée avec le médiateur et le client (argent ou article « mon engagement volontaire » selon les qualités définies dans l'article).</p> <p>3. Fournir ses coordonnées complètes</p>
... dans la mesure de ses possibilités... (RECOMMANDATION)	<p>1. Assurer un bon fonctionnement de la CoVi (communauté virtuel)</p> <p>2. Livrer un certificat au médiateur</p> <p>3. Mettre à disposition un carnet de pièces justificatives</p> <p>4. Proposer ou donner une prestation de cooperation.net</p> <p>5. Mettre tout en œuvre pour un service de qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retrouver le client et le fidéliser - La liberté du médiateur - Se former en ligne (lire la documentation en permanence et la découvrir). - Etre discipliné et persévérant 	<p>1. Poser des questions après la lecture de la documentation concernant les animateurs et utilisateurs du réseau.</p> <p>2. Faire part d'un commentaire final (indicateur de satisfaction)</p>

Relations Section - Médiateur

	La section -> médiateur	Le médiateur -> section
... s'engage à... (OBLIGATION)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre à disposition une structure administrative accessible (avec principalement ordinateurs, imprimante, mobilier, documentation sur support papier et système de facturation). 2. Fournir une formation de base comportant une séance kit de démarrage et une initiation à l'autoformation sur les ressources documentaires en ligne 3. Livrer un kit de démarrage complet 4. Définir et publier (article) une politique tarifaire (concernant la vente de l'hébergement et la modération des hébergements vendus) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acheter 1 hébergement par mois, pour un objectif de 6 hébergements par semestre (hébergements revendus par le médiateur à ses clients) 2. Remettre chaque contrat d'hébergement signé accompagné du montant qui revient à la section <i>Voir  édité sur la CoVi d'Yinternet.org</i> 3. Se rendre disponible au moins une fois par mois pour les séances de coordination
... dans la mesure de ses possibilités... (RECOMMANDATION)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre à la disposition des médiateurs une connexion Internet à des conditions préférentielles 2. Proposer des débats périodiques sur l'E-communication libre 3. Mettre à la disposition du médiateur une documentation suffisante 4. Mettre en place un système d'indication de satisfaction des clients 5. Fournir des cartes de visite 6. Faire circuler toute information utile aux médiateurs équitablement 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Donner la priorité de facturation à la section lors de mandats avec des groupes ou institutions 2. Fournir un indicateur périodique d'autoévaluation de ses prestations (indices de satisfaction des clients du médiateurs)

Relations Siège – Section

	Le siège -> la section	La section -> le siège
... s'engage à... (OBLIGATION)	<p>1. Livrer des ressources documentaires en ligne (modes d'emploi, modèles, cours, formulaires, conditions d'usage...) <i>Voir  édités sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p> <p>2. Accorder l'autorisation de certifier des « médiateurs Cooperation.net » <i>Voir  édités sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p> <p>3. Respecter un accord de non-concurrence quant au traitement des clients du public-cible de la section !</p> <p>4. Centraliser les rapports d'activités de toutes les sections</p> <p>5. Mettre à jour les abonnés de la liste de diffusion mediateurs@ynernet.net</p> <p>6. Déléguer 2 dirigeants compétents pour participer à l'animation d'une rencontre périodique d'évaluation et mise à jour de l'identité et des principes de fonctionnement du réseau.</p> <p>7. Envoyer un bulletin mensuel aux membres de la CoVi intersection (www.cooperation.net) <i>Voir  annexe.</i></p>	<p>1. Livrer un rapport semestriel d'évaluation <i>Voir  édités sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p> <p>2. Assurer un suivi dans la modération des requêtes de la CoVi <i>Voir  édités sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p> <p>3. Définir et livrer les conditions spécifiques d'accès aux services de la CoVi de la section <i>Voir  édités sur la CoVi de la section</i></p> <p>4. Accepter des conditions générales d'hébergement. <i>Voir  édités sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p> <p>5. Respecter un accord de non-concurrence quant au traitement des clients qui ne sont pas dans le pays</p> <p>6. Respecter l'identité (valeur, mission, philosophie, charte graphique) <i>Voir  édité sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p> <p>7. Envoyer un bulletin mensuel aux membres de la CoVi de la section <i>Voir  édité sur la CoVi d'Ynernet.org</i></p>
... dans la mesure de ses possibilités... (RECOMMANDATION)	<p>1. Assurer la maintenance et le développement d'une Communauté virtuelle <i>Voir  annexe.</i></p> <p>2. Coordonner les activités entre les différentes sections (échanges d'expériences, synergies, rencontres)</p> <p>3. Animer l'application et de l'évolution de l'identité du groupe.</p> <p>4. Superviser l'organisation de Rencontres périodiques des membres du réseau pour l'évaluer et le faire évoluer.</p> <p>5. Accompagner la conduite de projets</p> <p>6. Suggérer des opportunités de financements</p> <p>7. Assurer une Hotline technique et contenus</p> <p>8. Mettre à jour et diffuser les ressources documentaires sous toutes formes (livres, affiches...)</p>	<p>1. Contribuer aux frais de maintenance et développement du serveur (versements semestriels sur le compte du siège)</p> <p>2. Tenir à jour l'article de la liste des médiateurs</p> <p>3. Diffuser les ressources documentaires et participer à leur évolution</p> <p>4. Favoriser l'émergence d'activités entre les différentes sections</p> <p>5. Réaliser de la conduite de projets</p>