



## La Maison des Savoirs de Chisinau en Moldavie



L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) et l'Association internationale des Maires francophones (AIMF) se sont associées à la Ville de Chisinau pour mettre en œuvre la Maison des Savoirs. L'Agence universitaire de la Francophonie et TV5Monde sont partenaires associés au projet.

Le dossier de presse est composé de cinq (5) feuillets d'information portant sur les composantes de la Maison des savoirs de Chisinau :

- Feuillelet N° 1 Le projet d'animation
- Feuillelet N° 2 L'équipe d'animateurs
- Feuillelet N° 3 Les Espaces numérique, documentaire et socioculturel
- Feuillelet N° 4 Les équipements et le dispositif
- Feuillelet N° 5 L'offre d'accompagnement de la Francophonie et l'évaluation des résultats opérationnels.

Les Maisons des Savoirs (MDS) s'inscrivent dans le cadre de la volonté des chefs d'État qui ont souhaité initier une action visant à accroître la francophonie de proximité auprès d'un vaste public.

Dans l'esprit de la Déclaration de Bucarest, le projet vise à réduire la fracture numérique et favoriser le développement en misant sur l'accès facile et peu coûteux aux connaissances et savoirs. Il s'inscrit dans la Mission C (Appuyer l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche), sous l'objectif stratégique visant à contribuer à l'effort international pour permettre aux États et gouvernements d'assurer l'accès de tous les enfants à un cycle complet d'études primaires en éliminant les disparités entre les sexes.

Le projet de développement des Maisons des savoirs a été approuvé lors de l'adoption de la programmation quadriennale 2006-2009. Depuis son approbation, le projet a fait l'objet de consultations internes et externes notamment avec l'Association internationale des maires francophones (AIMF).

Ces consultations ont notamment conduit à la décision de réaliser l'expérience pilote dans le cadre d'une gestion conjointe OIF-AIMF conformément à l'article 39 de la Déclaration de Bucarest qui préconise que « l'action déjà engagée par l'AIMF, grâce aux centres multimédias existants, doit être renforcée en étroite coopération avec l'OIF et les autres opérateurs et dans le respect de leurs mandats ».

### DESCRIPTION D'UNE MAISON DES SAVOIRS

- Des équipements informatiques et multimédias dans un bâtiment adapté
- Espace numérique
- Ludothèque pour les jeunes
- Des animateurs appuyant la réalisation d'activités d'animation
- Visionnement d'émissions TV5Monde
- Pour la société civile, un espace socio-culturel de rencontres et d'échanges.

Pour la phase pilote s'échelonnant de l'année 2006 à 2010, le Réseau des Maisons des Savoirs est localisée dans les villes suivantes :

- Hué au Vietnam (inaugurée le 17 septembre 2009 et ouverte depuis au public)
- Chisinau en Moldavie
- Kinshasa en République démocratique du Congo
- Ouagadougou au Burkina-Faso

## La Maison des Savoirs de Chisinau est d'abord un service destiné aux usagers francophones

### C'est quoi la Maison des Savoirs de Chisinau ?

- La MDS est issue de la volonté de la ville d'élargir son offre de services éducatifs ;
- Est un lieu ouvert au grand public, **à but non lucratif** qui ne fait pas concurrence à des opérateurs privés (cybercafés, organismes de formation) ;
- Est **accessible au plus grand nombre**, selon des amplitudes horaires en adéquation avec les publics visés. Des plages horaires pour la consultation grand public, particulièrement adaptées, pour les jeunes âgés entre 7 et 25 ans, sont prévues ;
- Offre un **accompagnement individuel et collectif**, en adaptant ses activités aux **différentes catégories de public**, notamment les jeunes et les femmes ayant difficilement accès à l'Internet. La Maison des Savoirs favorise également l'accès des espaces aux personnes handicapées.
- Dispose d'une **équipe d'animation dédiée**, composée de trois animateurs.
- Est équipée, au minimum, de **trente postes** connectés à l'Internet ;
- Dispose d'un Espace de documentation et d'apprentissage de la langue française, pour la phase initiale, d'environ 3 000 titres (livres DVD, CD et monographies).

### Qu'est-ce qu'on trouve ?

C'est un lieu physique regroupant un ensemble d'espaces qui offrent des services multiples - outils numériques, ressources internet, documentation - permettant la transmission des savoirs.

La MDS est gérée selon un modèle multi-acteurs (co-gestion avec les représentants issus du secteur public et de la société civile).

*« Une MDS de la Francophonie est un espace public de services communautaires développés dans une perspective éducative et culturelle, ouvert à tous et à toutes, sans aucune restriction, sauf celle pour les usagers de respecter le règlement intérieur de la MDS ».*

Charte de la Maison des savoirs de la Francophonie

La Maison des Savoirs de Chisinau offre des services polyvalents d'accès aux connaissances en utilisant tous les médias existants. Elle est une structure complémentaire d'appui aux institutions de formation du milieu en offrant aux utilisateurs des ressources de sensibilisation, de formation initiale, d'auto-formation et d'accompagnement pour la réalisation d'un projet individuel ou collectif.

La Maison des savoirs de Chisinau est dotée des équipements suivants :

- Une trentaine de postes informatiques et composantes multimédias (vidéo numérique, projecteur, scanner, télévision, visio-conférence)
- Une bibliothèque couvrant une superficie de 225 m2
- Une ludothèque
- Des salles de réunion et de formation pour les cours de langue française sur la base du dispositif : *j'enseigne et j'apprends avec TV5Monde*
- Des espaces d'animation socio-culturelle et aires d'exposition.

L'équipe d'animateurs accompagne les usagers dans leurs démarches et activités d'apprentissage et de maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC). Le tableau suivant présente une liste indicative des activités programmées en 2009 dans la MDS de Chisinau.

### Liste des activités-types à la Maison des savoirs de Chisinau

<b>Activités d'apprentissage aux technologies de l'Information et de la Communication (TIC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atelier de promotion aux logiciels libres (ex : Open Office, Linux, etc.).</li> <li>– Initiation aux technologies de l'information : utilisation d'internet, animation d'un forum de discussion, comment intégrer une communauté virtuelle, réviser ses cours, préparer ses examens, réaliser des démarches administratives en ligne, rechercher de l'information technique pour des travaux en classe, etc.</li> <li>– Appui à la création et de diffusion de contenus internet (blog, page WEB, forum de discussion, etc.).</li> <li>– Soutien à la création de projets de numérisation de contenu francophone (film, musique, journal, forums, archives, contes, etc.).</li> </ul>
<b>Activités de formation pour la promotion de la langue française de diffusion et d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– cours de langue française et animation à partir du matériel didactique produit par TV5Monde.</li> <li>– accès à de nombreuses méthodes et outils d'apprentissages de la langue française</li> <li>– possibilité d'emprunt de document spécialisé</li> <li>– Formation à distance par visioconférence et jumelages entre écoles.</li> <li>– accès aux médias internationaux écrits et audiovisuels.</li> </ul>
<b>Centre d'information sur les services publics de la Ville</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Centre d'information sur les services publics de la Ville et du gouvernement central avec, selon le cas, consultation et inscription en ligne (santé, affaires sociales, droits des citoyens, etc.).</li> <li>– Diffusion d'information sur l'entrepreneuriat et la création d'entreprises.</li> <li>– consultation d'informations spécialisées par internet ou sur banques de données à des fins individuelles ou collectives.</li> </ul>
<b>Activités culturelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Activités d'une bibliothèque classique telles que prêt de livres, salle de lecture, animation par des auteurs avec lancement, lecture publique, activités pédagogiques sur la création littéraire, etc.</li> <li>– Activités culturelles, expositions, spectacles, selon les possibilités offertes</li> <li>– Visionnage de la programmation régulière de TV5Monde et films.</li> <li>– organisation de soirées-débats sur la Francophonie ou tout autre sujet d'intérêt pour la Communauté.</li> <li>– Animation culturelle autour du livre jeunesse.</li> </ul>
<b>Activités de services à la population</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– échanges et de mise en réseau entre les pays francophones.</li> <li>– Service de visioconférences (pour les réunions et cours à distance, etc.).</li> <li>– Idées issues des consultations menées par les promoteurs du projet de la MDS auprès des éventuels utilisateurs et qui sont susceptibles de répondre à des besoins clairement identifiés de la population du quartier.</li> </ul>
<b>Activités ludiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– jeu et d'animation pour les enfants de 6 à 12 ans</li> <li>– Organisation de concours de dessins et jeux intelligents</li> <li>– projections de films à partir du répertoire francophone.</li> </ul>

## Feuillet 1      Le projet d'animation

---

L'offre de services de la Maison des Savoirs de Chisinau se définit notamment par son projet d'animation orienté dans la promotion des technologies d'information et de communication (TIC). La vocation de la MDS de Chisinau est éminemment éducative et s'adresse à un public prioritairement composé de jeunes et les femmes en particulier. Elle s'articule autour de plusieurs composantes regroupées par espaces :

- espace numérique
- bibliothèque ;
- ludothèque
- espace socio-culturel
- aire d'exposition

### La MDS est adaptée aux besoins des citoyens de Chisinau

La Maison des Savoirs de Chisinau offre des services d'abord destinés aux francophones. Une attention particulière est portée à l'intégration de la Maison des Savoirs dans leur contexte local de la ville de Chisinau. À cet effet, la MDS a établi un partenariat avec les acteurs éducatifs pré-universitaires tels que les écoles primaires, secondaires, professionnelles. La recherche de complémentarité avec le Centre culturel français de Chisinau ou les bibliothèques municipales est au cœur de la stratégie d'intervention de la ville.

Les activités d'animation sont conçues et mises en œuvre par la collectivité porteuse en fonction des orientations qui ont été définies par celle-ci ; ce projet est établi, dans la mesure du possible, avec les acteurs locaux au sein du Comité de gestion qui gère la Maison des Savoirs. Les partenaires bilatéraux peuvent intervenir dans l'animation ou la mise en œuvre d'activités à caractère éducatif ou culturel de différentes manières : en participant à l'élaboration d'ateliers ou en co-finançant ou co-animant des séminaires, ateliers, colloques, concours, etc.

### Une MDS à Chisinau ..... pour savoir encore plus

- Des ateliers de découverte et d'initiation à Internet, aux technologies de l'information et de la communication ainsi que la création multimédia ;
- Il y a des cours de formation aux logiciels libres, gratuits et adaptés aux besoins locaux ;
- Des actions (ateliers ou autres) afin de promouvoir les usages, par exemple dans les domaines de la recherche d'emploi, de l'accès au savoir (notamment auprès des élèves du premier degré) et de l'utilisation des services d'administration électronique.
- Un accès libre à l'équipement informatique (accès libre à Internet, impression de documents, utilisation des périphériques disponibles, ...), consultation des documents de l'AUF.
- Découverte et accompagnement du site TV5Monde pour l'apprentissage du français.

La MDS propose à ses usagers un **panel d'ateliers collectifs** permettant à un groupe de suivre une initiation ou de mener un projet. Par exemple, des cours d'initiation à Internet, d'utilisation aux logiciels libres, de langue française, d'éducation civique, de formation en gestion de projet pour le milieu associatif sont proposés aux utilisateurs.

### La libre consultation et l'accès aux équipements

L'accès libre est encadré par l'équipe d'animateurs (multimédia, socio-culturel et bibliothécaire) qui se tiennent à la disposition des usagers et assurent l'utilisation des équipements. Des formations et médiations individuelles permettent de répondre aux demandes ponctuelles.

## Feuillet 2 L'équipe d'animation francophone

---

Les animateurs sont la clé de voûte de la Maison des Savoirs de Chisinau. Les animateurs offrent leurs services en langue française et en langue roumaine également. Par l'accompagnement qu'ils proposent et par les ateliers qu'ils dispensent, ceux-ci sont essentiels à la variété de l'offre de services rendus aux utilisateurs et abonnés. L'équipe d'animateurs est au cœur de la MDS.

### La mission des animateurs

Au quotidien, ils accompagnent les usagers individuellement ou lors d'ateliers de groupe (qu'ils auront préalablement programmés avec les établissements scolaires par exemple) et assument la gestion de l'espace (inscriptions, réservation des postes, ...).

De plus, en collaboration étroite avec les élus et leur responsable hiérarchique, ils définissent l'offre de services et le programme des ateliers, gèrent les budgets de fonctionnement et activités, assurent la promotion de la Maison des Savoirs à Chisinau. Les animateurs sont partie intégrante du processus de l'évaluation continue avec l'aide des responsables de l'OIF, l'AIMF, l'AUF et de TV5Monde. Les animateurs s'engagent à respecter les règles de déontologie pratiquées sur Internet et à respecter la Charte des Maisons des Savoirs.

### L'équipe d'animation

Elle est composée au minimum de trois animateurs à temps plein (base 40 heures hebdomadaires) pour 30 postes de consultation et de traitement de texte ou de création de contenus. Idéalement, l'équipe d'animation est composée d'un animateur-principal (à dominante socio-culturelle et linguistique), d'un animateur multimédia (à dominante technique) et d'une bibliothécaire (à dominante pédagogique).

Le nombre d'animateurs est défini en fonction des publics visés, de l'amplitude horaire, du programme d'animation, du nombre de postes de consultation et en tenant compte du temps nécessaire et du niveau d'effort à déployer par les animateurs pour assurer l'intégralité de leur mission. L'équipe d'animation est encadrée par un animateur-principal qui rend compte auprès de la collectivité via le Comité de Gestion. Les animateurs sont recrutés sur la base de postes pérennes. La collectivité s'engage à remplacer les animateurs en cas de vacance de postes. Les animateurs perçoivent leur salaire de la collectivité et une prime leur est versée par le projet de l'OIF et l'AIMF.

### La formation

Les animateurs suivent un cycle de **formations initiales pédagogique** (obligatoire) **et technique** (en fonction du profil de l'animateur recruté) avant l'ouverture des Maisons des Savoirs. Ces formations leur permettent d'exercer leurs missions dans les meilleures conditions possibles :

- La formation pédagogique des animateurs-principaux est réalisée par l'OIF et l'AIMF en partenariat avec des experts issus de la Cité des Sciences et de l'Industrie (Paris) dans le cadre d'un cursus spécifiquement conçu pour le projet pilote.
- La formation technique, adaptée aux besoins des animateurs, est dispensée par le réseau d'experts dans les Campus numériques de l'AUF.

### Le travail en partenariat

La MDS prévoit un temps de travail hors accueil du public pour tous les animateurs, afin que ceux-ci puissent œuvrer à l'établissement de partenariat par exemple : avec le Centre culturel français de Chisinau, les Campus numériques, les bibliothèques municipales, les organismes non-gouvernementaux, etc.). L'élaboration du calendrier d'animation. L'équipe d'animateurs planifie les services offerts aux usagers (ateliers, accès libre, projets de groupes, plages horaires réservées aux partenaires tels que l'Association des professeurs de français, par exemple) en fonction des heures d'ouverture et des publics visés.

### La structuration de l'espace

La Maison des Savoirs occupe une superficie de 585 m<sup>2</sup> mis à la disposition par les autorités municipales de Chisinau.

La Maison des Savoirs est aménagée en plusieurs **espaces** répondant à différentes fonctions :

- Une zone **d'accueil** et d'information du public ;
- Un **espace numérique** regroupant en moyenne une trentaine de postes informatiques ;
- Une vaste **bibliothèque**
- Une **ludothèque** pour les enfants en bas âge (6 à 12 ans)
- Un **espace socio-culturel** pour la consultation individuelle et la tenue d'ateliers de groupes;
- Une zone séparée, de préférence en périphérie et bien identifiée, réservée aux **animateurs** afin de leur permettre de préparer les ateliers et animations ;
- Un **local technique** pour les raccordements techniques (serveur et accès télécom), de préférence inaccessible au public ;
- Un espace de travail est disponible pour accueillir des volontaires et bénévoles francophones.

### Accessibilité

La MDS tient compte de critères d'accessibilité tout-public (localisation, desserte en transports, stationnement, etc.) et respect les normes de protection environnementales pour le recyclage des déchets (dans les pays le permettant). Le rapport entre la taille de l'espace et le nombre de postes de consultation proposés permet la circulation aisée du public, y compris des personnes à mobilité réduite.

### L'identité visuelle

Une charte graphique des MDS garantit l'identité du réseau et favorise sa promotion.

Trois éléments de signalétique sont mis en place:

- Une **enseigne** en façade du bâtiment ;
- Un **panneau à l'accueil** ;
- Des **éléments identitaires** à la Francophonie (affiches, tapis de souris, bandeau, toile tendue...) à l'intérieur de chacun des espaces.

Dans le cas d'une installation dans un bâtiment intégrant des organismes distincts, où l'on retrouve le Centre culturel français, une signalétique intérieure balise clairement l'accès aux espaces de la MDS. Par ailleurs, une signalétique directionnelle dans la ville est également mise en place.

Les logos de l'OIF et de l'AIMF, qui co-pilotent le projet, figurent sur tous les supports de communication édités (affiches, plaquettes, ...). Dans le cas d'appartenance de la MDS à un ou plusieurs autres réseaux d'espaces multimédia, les logos de l'OIF et de l'AIMF sont de taille identique aux autres éléments graphiques identitaires de ces réseaux. Sont également présents les logos de l'AUF et de TV5Monde au titre de partenaires associés.

Lorsqu'il est fait mention des financeurs et partenaires de la MDS, les logos institutionnels de l'Organisation internationale de la Francophonie et de l'Association internationale des maires francophones figurent sur les supports concernés.

### L'équipement informatique et télévision

La plate-forme est constituée d'un réseau informatique avec **trois types d'usage**:

- Environ 5 postes de consultation pour le public à la bibliothèque
- Environ 3 postes dédiés pour les animateurs
- Environ 22 postes à l'espace multimédia

### Pour l'espace consultation et formation

L'équipement comprend au minimum les périphériques suivants : au moins trois imprimantes, webcams, scanners, appareil photo numérique, matériel de visioconférence, téléviseurs et un vidéo projecteur.

### Pour l'espace création

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

### L'aménagement technique

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

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

Les ordinateurs sont branchés sur la fibre optique, ce qui assure un très haut débit dans le transfert de données numériques.

### Le mobilier

Le mobilier est fonctionnel, esthétique, en harmonie avec l'aménagement général de l'espace et permet une utilisation par tous les publics, y compris les personnes à mobilité réduite.

Chaque zone des Maisons des Savoirs est équipée d'un mobilier en adéquation avec les usages qui lui sont conférés, par exemple pour être adaptée aux besoins des enfants et personnes à mobilité réduite ou restreinte.

### Dispositif multi-sites

#### Modularité du concept

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

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

## Feuillet 5 L'offre des partenaires

---

L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) et l'Association internationale des maires francophones (AIMF) appuient le déploiement des Maisons des Savoirs par une assistance à la maîtrise d'œuvre et par un accompagnement spécialisés. L'Agence universitaire de la francophonie (AUF) apporte son expertise pour la mise en service des Espaces numériques au sein de chacune des Maisons des Savoirs.

Cet accompagnement personnalisé, par ville, permet de répondre aux éléments constitutifs de la Charte et de configurer les Maisons des Savoirs en fonction des besoins spécifiques de la collectivité locale.

Il se traduit par des prestations, sur mesure, qui portent sur les phases suivantes :

- Appui à la formalisation et conception détaillée du projet (après la phase de faisabilité) ;
- Mise en œuvre du projet (volet technique et animation) ;
- Assistance à la maîtrise d'œuvre des travaux d'aménagement ;
- Suivi du déploiement et mise en service des équipements informatiques (expertise propre aux experts de l'AUF) ;
- Collaboration à la sélection, acquisition et acheminement des livres et matériels pédagogiques pour le centre de documentation ;
- Formation continue des animateurs ;
- La promotion des logiciels libres ;
- Appui à l'exécution de la programmation des activités ;
- Labellisation de l'espace multimédia francophone ;
- Evaluation à mi-parcours.

### La participation financière et l'évaluation du projet pilote

Pour la réalisation d'une MDS, les investissements co-financés par l'Organisation internationale de la Francophonie et l'Association internationale des maires francophones concernent les postes suivants :

- Une participation aux travaux de rénovation et mise en état fonctionnel aux normes internationales des espaces d'une superficie 585 mètres carrés ;
- L'acquisition de l'équipement informatique (ordinateurs, périphériques, poste télé, visioconférence, logiciels) ;
- La mise en service du plateau technique et configuration en réseau des ordinateurs et périphériques (modernisation du système complet de câblage téléphonique) ;
- Les achats de mobilier (tables, chaises, armoires, bureaux, rayonnage de bibliothèques, etc.) ;
- L'acquisition d'un fonds documentaire, livres, atlas, dictionnaires, méthode d'apprentissage de la langue française ;
- Les travaux de câblage (courants faibles et forts) ainsi que les supports associés (goulottes, faux-plafonds, prises, raccords) ainsi que le raccordement à la fibre optique très haut débit ;
- La sécurisation anti-intrusion (serrurerie, alarme, barreaux de fenêtres, ...) ;
- La climatisation et la modernisation du système de chauffage des espaces ;
- La signalétique intérieure et extérieure (en langue française et langue roumaine) ;
- Les formations pédagogiques et techniques des animateurs et le renforcement des capacités ;
- Dans la phase pilote, un appui au budget de fonctionnement au financement des activités dans le cadre de la programmation (atelier, séminaire, expositions, colloques, formation sur mesure, etc.), aux côtés de la municipalité.

La phase pilote de ce projet s'échelonnant sur quatre années de 2006 à 2010, une évaluation des résultats est attendue à la fin du premier semestre de l'année 2010.