



PROGRAMME D'INITIATIVE COMMUNAUTAIRE INTERREG III - VOLET B "ESPACE CARAIBES"

2000 - 2006

GUADELOUPE - MARTINIQUE - GUYANE

ETATS MEMBRES DE L'ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

**ETATS MEMBRES DE L'ORGANISATION DES ETATS MEMBRES DU CARIFORUM
REGIONS ULTRAPERIPHERIQUES**

Formulaire de candidature

(Demande de concours FEDER)

Sigle du projet : INFOMEDIO

Intitulé du projet : Réseau pilote d'infomédiation pour l'environnement

	Cadre réservé à l'administration : REF : Date d'entrée :
--	--

TABLEAU DES MATIERES

TABLEAU DES MATIERES.....	2
1. Identification du projet.....	3
2. Participants au projet.....	3
2.1 Identification du Chef de file du projet	3
2.2 Identification des autres partenaires du projet.....	5
3. Descriptif synthétique du projet.....	6
3.1 Contexte et justification du projet.....	6
3.2 Brève description du projet.....	7
3.3 Problématique à laquelle le projet répond.....	8
3.3.1 Barrières dans l'appropriation des TIC.....	8
3.3.2. Surcharge d'informations.....	8
3.4 Objectifs transnationaux du projet.....	9
3.4.1 Recenser les Organismes Locaux pour Constituer une Banque de Données Environnementales....	9
3.4.2 Fonder une Communauté Virtuelle axée sur l'Environnement.....	9
3.4.3 Animer une Plate-forme de Coopération	9
3.4.4. Suivi et mesures de résultat.....	10
3.5 Résultats attendus du projet.....	11
Fig. 3.5.1 Analyse détaillée des paramètres.....	12
3.6 Aspects innovants du projet.....	13
3.7 Liste et description de toutes les actions.....	14
4. Autres sources de financement communautaire pour ce projet.....	16
5. Etudes et travaux préalables.....	16
6. Relation avec d'autres projets et actions.....	17
7. Compatibilité avec les politiques nationales et communautaires.....	18
8. Coordination des réalisations.....	19
9. Calendrier prévisionnel des réalisations (pour chaque année).....	20
10. Modalités de diffusion des résultats du projet.....	21
11. Evaluation.....	22
12. Indicateurs.....	23
Indicateurs de réalisation.....	23
Indicateurs de résultat.....	23
Indicateurs d'impact.....	24

1. Identification du projet

Sigle du projet : INFOMEDIO

Intitulé du projet : Réseau pilote d'infomédiation pour l'environnement

Dossier proposé sur l'axe prioritaire : 2
Dossier proposé sur la (les) mesure(s) : 2.2
Date de début des réalisations : 01/08/04
Date prévisionnelle de fin des réalisations : 31/12/07

Pays concernés : Martinique, République Dominicaine
Régions concernées : Caraïbes

Langue de présentation de la demande : Français

2. Participants au projet

2.1 Identification du Chef de file du projet

Organisation : Association Rivelo
Nom de la personne habilitée à faire la demande : MOREAU Olivier
Fonction au sein de l'organisation : Président
Adresse : Quartier Citronnelle, Fond Bourlet, 97222 Case Pilote
Région : Martinique
Pays : France
Tél. : 0596 78 84 75
Fax : 0596 78 84 75
Email : o.moreau@rivelo.net

Nom de la personne chargée du suivi du dossier : PLANCY Max
Fonction au sein de l'organisation : Secrétaire
Organisation : Association Rivelo
Adresse : B.P. 7035, 97233 Schoelcher
Région : Martinique
Pays : France
Tél. : 0596 61 45 95
Fax : 0596 78 63 21
Email : info@rivelo.net

Identité bancaire :
Titulaire du compte : Association Rivelo
Banque : Banque Populaire BRED
Agence : Associations
Adresse : Fort de France Savane,
17, rue de la Liberté, 97200 Fort-de-France
Région/Pays : MARTINIQUE
N° du compte : 833 00 1721

Bref descriptif de l'organisation et de ses principales fonctions et activités :

RIVELLO est une association française à but non lucratif fondée en Martinique qui regroupe des personnes ayant décidé de mettre leurs efforts en commun pour contribuer à un monde plus solidaire.

Quels sont nos objectifs ?

Contribuer au développement durable et équitable dans les domaines de l'économie, de l'éducation, des conditions de vie, de la santé, et de l'environnement des pays du Sud en général et de la zone Caraïbe en particulier.

Mettre en oeuvre les "Objectifs du Millénaire pour le Développement" définis par l'ONU : Éliminer la pauvreté extrême et la faim, Assurer l'éducation primaire pour tous, Promouvoir l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, Réduire la mortalité infantile, Améliorer la santé maternelle, Combattre le VIH/sida, le paludisme et d'autres maladies, Assurer un environnement durable, Mettre en place un partenariat mondial pour le développement.

Profiter des atouts spécifiques de la Martinique pour sa position de passerelle Nord-Sud. A savoir : Géographie tropicale, Histoire de développement récent, Politique de respect de la démocratie, Culture créole et internationale, Ressources Humaines compétentes, Infrastructures technologiques adéquates, Département Français d'Outre-Mer.

Comment allons nous procéder ?

Par l'**infomédiation** : Il s'agit de créer une plate forme d'informations pour le routage pertinent et efficace des demandes des individus et organisations des pays de la Caraïbe et de l'Amérique latine, auprès des donateurs des pays du nord, notamment européens. Ces demandes d'aides et de conseils peuvent être d'ordre financier, économique, technique, médical, etc... En effet, depuis à peine une dizaine d'années, la donne a changé dans les échanges d'informations grâce à Internet. Aujourd'hui malgré les milliers de sites consacrés à l'aide internationale, il demeure difficile de vraiment trouver dans cette "jungle" les informations pertinentes sans l'aide de personnes ressources, les infomédiaires.

Concrètement, il s'agit :

De former des **infomédiaires**, soit des individus capables d'être des médiateurs d'une activité de développement socioéconomique et culturels dans les Caraïbes et l'Amérique du Sud qui mettraient à disposition des agents de développement local et régional dans les domaines du Développement durable et équitable.

De créer un "**moteur de recherche Humain**", facilitant les contacts ciblés et directs, entre les demandeurs et les fournisseurs de l'aide attendue.

De mettre en place une **Banque de Données fonctionnelle** au service de ces individus et organisations, regroupant les principaux acteurs du développement nord sud, sans exclusion.

D'adhérer à **des réseaux** existants oeuvrant dans le Développement Nord-Sud (ex: Development Gateway) et s'assurer de la visibilité de la Martinique dans ces espaces virtuels.

D'organiser des **conférences**, des réunions internationales, des forums, et autres **événements** sur des sujets conformes à l'objet de l'association.

De stimuler les demandes des voisins caribéens et latino-américains pour les **compétences Martiniquaises** en matière d'aide technique, d'éducation, de santé, etc...

De promouvoir et participer à la réalisation de publications, de **documentaires** et de support **audio-visuel** (télévision, radio, Internet) traitant des coopérations Nord-Sud.

D'assister les organisations donatrices liées aux projets de Rivello pour leur **installation** en Martinique dans le cadre du développement de leur activité dans la zone caraïbe.

Descriptif du rôle de Rivelo dans le projet :

RIVELLO est le Coordinateur du projet **INFOMEDIO**. **RIVELLO** a initié la conception du projet et le partenariat avec **FUNREDES**. Son rôle consiste à :

1) Recenser les organismes locaux pour constituer la "Banque de Données Environnement Caraïbes Infomédio". Le champ de recensement s'étend à tout organisme oeuvrant dans le domaine de l'Environnement, d'abord situé dans les D.F.A. et la République Dominicaine, puis dans le reste de la zone Caraïbe. Ces organismes seront évalués d'une manière logique et standardisée. Les données seront recensées par des moyens directs et indirects et mis à jour régulièrement. Le référencement des ONG et associations locales se trouvera sur le site **RIVELLO** qui servira de portail vers leurs sites existants. La banque de données servira aussi aux infomédiaires qui auront un accès plus approfondi aux données sur ces associations et ONG.

2) Former des infomédiaires dans la dynamique de la communication en tant que créateur de la banque de données, animateur d'un forum virtuel et interlocuteur du centre d'appel. Instruire les infomédiaires dans l'utilisation des outils informatiques.

3) Développer, mettre en place et contrôler des outils de gestion de l'information. Le système informatique Rivelo (**SysInfo Rivelo**) contiendra plusieurs bases de gestion des connaissances connectées sur un serveur qui permettra un échange dynamique et une gestion d'informations efficace et sécurisée entre les partenaires. L'architecture du site facilite la recherche interne entre les partenaires, et l'utilisation par un large public mais, bien sur, le rôle des infomédiaires est primordial pour fournir des réponses concrètes.

4) Suivre et mesurer les résultats. Les interventions actuelles seront contrôlées en vue d'analyser la nature de la demande, d'affiner des procédures liées aux fonctionnements du projet et de déterminer les indicateurs les plus appropriés pour mesurer l'impact du concept.

2.2 Identification des autres partenaires du projet

Fundación-Redes-y-Desarrollo (**FUNREDES**) Association Réseaux et Développement. Responsable : Daniel Pimienta

Bref descriptif de l'organisation et de ses principales fonctions et activités :

FUNREDES est une Organisation Non Gouvernementale Internationale, qui se consacre à la diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les pays en voie de développement, notamment en Amérique Latine et dans les Caraïbes. Son but est de contribuer au développement et à l'intégration régionale en collaboration avec les Organisations Internationales, les ONG, les États, les Administrations et les Institutions publiques ou privées intéressées.

Descriptif du rôle de Funredes dans le projet :

FUNREDES offre une liaison sur le terrain de la République Dominicaine pour la validation de l'hypothèses de travail par rapport à la problématique commune. Ses recherches et expériences dans l'influence sociale des TIC en général, et sur l'appropriation des TIC par la communauté en particulier, sont fondamentales à la formulation de l'hypothèse de travail.

Son rôle dans le projet est de:

- 1) Rechercher et mettre à jour une banque de données à la République Dominicaine
- 2) Former des infomédiaires
- 3) Développer, mettre en place et contrôler des outils de gestion de l'information.
- 4) Suivre et mesurer les résultats

3. Descriptif synthétique du projet

3.1 Contexte et justification du projet

Les technologies d'informations et de communications, notamment Internet, ont donné la possibilité aux îles des Caraïbes de surmonter l'isolement géographique pour constituer un espace commun de coopération favorisant l'échange des connaissances et encourageant le développement durable et équitable de la région. Selon une politique régionale, cette synergie des sociétés caribéennes permettra une gestion rationnelle et efficace des ressources environnementales, économiques et sociales. Pourtant, l'importance des éléments culturels, tel que le langage et le contact humain, dans l'acquisition des connaissances par les sociétés diverses ne peut pas être sous-estimée. Ces éléments culturels détermineront la réussite des Caraïbes à exploiter les potentialités offertes par les TIC.

Le projet **INFOMEDIO** utilise un réseau de communication, de collaboration et de coordination, caractérisé par une interface humaine : l'infomédiaire. Le modèle d'un moteur de recherche humain port trois volets interactifs, gérés et coordonnés par l'infomédiaire: la base de connaissances, la communauté virtuelle et le centre d'appel. La base de connaissances rassemble efficacement des réseaux et sites existants pour renforcer la capacité des institutions locales à communiquer et échanger l'information et les données, et pour développer des standards communs de documentation. La communauté virtuelle permet d'améliorer la cohésion régionale par l'échange d'expériences, d'expertises et de bonnes pratiques entre les partenaires et avec les pays tiers. Elle contrôle la qualité de l'information en veillant à la fiabilité de la source et la cohérence des données. Le centre d'appel facilite l'accès à la société de l'information avec un outil simple et efficace : le téléphone.

Le projet **INFOMEDIO** s'inscrit dans l'axe prioritaire 2 du Programme Interreg III B : *Diffusion de l'information, du savoir et renforcement de la capacité d'innovation*, et plus spécifiquement *Mesure 2-2 : Développer la recherche et les technologies de l'information et de la communication au profit de l'environnement dans l'espace de coopération*. Ce système de communication sera d'un caractère duplicatif au profit d'autres domaines tel que l'éducation ou la santé. L'essentiel est d'établir les alliances entre la recherche fondamentale, les P.M.E. et le monde politique, et par ce processus, favoriser l'intégration des départements français d'outre mer dans l'espace commun de coopération.

3.2 Brève description du projet

Objectifs :

INFOMEDIO est un projet pilote pour l'application du concept d'infomédiation, qui place l'humain au cœur du processus d'échange de connaissances, à un réseau de connaissances sur le thème de l'environnement. Basé en Martinique, mais fonctionnant au niveau local dans les îles participantes, le projet articule et renforce les réseaux existants portant sur les acteurs et les thèmes liés à l'Environnement dans la Caraïbe. Le projet vise à améliorer l'accès, la diffusion et l'utilisation de l'information sur l'Environnement. Initialement conçu pour opérer entre la République Dominicaine et la Martinique, le projet s'étendra ensuite aux autres pays de la Caraïbe. **INFOMEDIO** s'appuie sur des expériences qui s'implantent actuellement dans la région: création de réseaux communautaires à large bande qui relient plus d'une localité et qui, dotés d'un système de gestion adéquat, soient viables à long terme et s'interconnectent aux réseaux internationaux.

Finalités :

Le projet répond aux besoins de faciliter le contact humain dans l'acquisition des connaissances. Il est nécessaire de prendre en compte la dimension humaine dans les échanges d'informations. Les projets traditionnels de gestion de connaissance (comme le Development Gateway) n'ont pas connu le succès espéré parce qu'ils ont traité la connaissance comme de l'information transférable au lieu de prendre en compte le facteur de partage et d'apprentissage humain qui est au cœur de la création de connaissance. Le concept d'infomédiation qui remet l'échange humain au cœur du processus de gestion des connaissances est la solution innovante que le projet propose de vérifier dans le cadre d'une expérience pilote centrée sur le thème de l'Environnement. Notre idée est que les moyens de communication aident autant à renforcer les liens au sein des communautés que l'articulation vers d'autres communautés. En contraste avec la simple diffusion de l'information, l'interface humaine permet une dynamique bilatérale qui favorise la recherche et les échanges entre les différents acteurs de l'espace commun. Dans cette perspective, l'infomédiaire se trouve être la pièce maîtresse dans la dynamique de la communication, c'est à dire : créateur et gestionnaire de la base de connaissance, facilitateur-animateur de communauté virtuelle et interlocuteur du centre d'appels.

Résultats visés :

Augmenter la capacité et l'efficacité des réseaux existants. En réceptionnant les informations du public dans le forum virtuel, **INFOMEDIO** offre une plate-forme à la solidarité et au partenariat des associations et des entreprises concernées par l'Environnement. Grâce à celles-ci, des acteurs de tous niveaux peuvent échanger des informations, des connaissances et des méthodes de travail efficaces, partager leurs expériences et leurs savoirs-faire. A travers la plate-forme de coopération, **INFOMEDIO** veille à la cohérence des données et de la documentation et renforcera la capacité des institutions existantes à se mettre en réseau.

Bénéficiaires :

Le projet oeuvrera au niveau local, au bénéfice des individuels, des sociétés civiles, des PME, et des collectivités locales. L'accent est mis sur la connectivité locale intra-communautaire, à savoir un paradigme qui répondra à la façon dont les gens communiquent aujourd'hui et qui adaptera les options technologiques à cette réalité.

Partenaires :

INFOMEDIO établit un lien formel de relations avec **FUNREDES** dans le cadre de l'aide à la société civile par le biais des TIC. **FUNREDES** s'occupera de la formation des infomédiaires en relation avec la problématique de la République Dominicaine.

Le suivi des opérations, par un Comité de Contrôle Qualité désigné par les partenaires (**FUNREDES/RIVELLO**), est essentiel pour améliorer la connaissance interne du sujet (entreprise apprenante) ainsi que la large diffusion des résultats globaux.

Gestion

La gestion est centralisée en Martinique. La mise en oeuvre de l'action bénéficie aux deux îles, et à la zone Caraïbe, par le biais de **FUNREDES** situé en République Dominicaine et par **RIVELLO** en Martinique.

3.3 **Problématique à laquelle le projet répond**

La problématique partagée avec **Funredes** en République Dominicaine est l'inefficacité et le coût élevé des systèmes de communication actuels. **INFOMEDIO** propose une forme de communication qui prend en compte les aspects qualitatifs et quantitatifs de l'appropriation des TIC. Le réseau pilote élaboré ici dans le contexte de l'Environnement et le développement durable sera d'un caractère duplicatif au profit d'autres domaines tel que l'éducation ou la santé.

3.3.1 Barrières dans l'appropriation des TIC

Dans la Caraïbe l'accès à l'information est toujours limité par des barrières économiques, géographiques ou culturelles. Alors qu'il s'avère aujourd'hui possible par les nouvelles technologies d'accéder à ces régions isolées (par des montagnes ou par la mer) ou de supporter les coûts d'installation de l'équipement requis dans une communauté, le vrai défi est de surmonter les barrières culturelles qui empêche le public d'utiliser cette technologie mise à leur disposition. Les déterminants culturels tels que le langage, le sexe, l'expérience et la pratique contribuent à l'« aspect humain » dont l'importance est souvent sous-estimée. Cependant il est essentiel de reconnaître la valeur de ces facteurs dans l'appropriation de la technologie au service de la communauté.

Si les TIC facilitent de plus en plus la communication avec le reste du monde, cela n'a cependant de sens pour le développement humain que si elle se traduit par des résultats concrets dans l'entourage immédiat des personnes. Cette tension entre les réalités mondiales et locales doit être résolue de manière créative dans les projets de TIC et de développement. Où se trouve l'équilibre entre la capacité d'échanger de l'information avec des personnes dans le reste du monde et la possibilité de transformer les conditions de vie dans notre propre milieu? ¹

INFOMEDIO est basé sur la supposition que l'efficacité des systèmes d'information dépend de leur habilité à s'intégrer avec les réseaux sociaux existants pour atteindre le public ciblé. D'après l'expérience en téléphonie rurale par Miguel Saravia ², Mars 2003, les principales limites de la conception de la connectivité sont:

- la non-pertinence du contenu publié sur l'Internet pour les habitants de la communauté.
- le manque de motivation pour le développement de contenus et leur mise à jour locale.
- le service technique spécialisé externe à la communauté, et par conséquent coûteux et lent.
- l'absence de formation adéquate à l'échelle locale

En partenariat avec **FUNREDES**, **RIVELLO** pense palier ces problèmes liés à la qualité de l'information par une approche adaptée à la réalité de la région.

3.3.2. Surcharge d'informations

Les progrès réalisés durant ce siècle dans les nouvelles technologies d'information et de communication, notamment Internet, ont entraîné une surcharge d'informations accessibles au public. Il y a une telle diffusion d'informations classifiées par des systèmes différents, qu'il devient difficile de se focaliser sur l'essentiel. De plus, la facilité avec laquelle les nouveaux sites sont créés puis abandonnés ou mis à jour de façon aléatoire, renforce la confusion générale et la désorganisation. Pour s'en sortir sans le support d'un guide, il faut beaucoup de détermination, de temps et d'entraînement.

Des efforts fournis pour synthétiser cette surabondance d'informations en systèmes cohérents, ont entraîné une prolifération des réseaux, chacun ayant une orientation particulière. Cependant, le manque de coordination entre ces systèmes incite souvent à la confusion entre les rôles des organismes de différents niveaux (locale, national, international) ou d'origines diverses (anglaise, française, sud américaine). Le manque de coopération entre les îles de la Caraïbe empêche la synergie qui aurait pu être obtenue par l'effort commun. Pour y remédier, **RIVELLO** s'appuie sur une vision globale des mécanismes d'aide financier et technique existants, en se focalisant plutôt sur les références

¹ Lettre à Tante Ophelia Sept postulats pour le développement dans l'équité à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la communication, Gomez et Casadiego, ITDG, Mars 2002

² Idées pour repenser la connectivité dans les régions rurales, Miguel Saravia, Mars 2003.

précises des organismes qui remplissent ces rôles dans la région. Grâce à ce schéma, l'utilisateur pourra orienter sa demande en fonction de ses besoins.

3.4 Objectifs transnationaux du projet

L'évaluation des réseaux régionaux pour l'information environnementale faite par Caribbean Media Consultants en février 2002, a relevé la nécessité d'améliorer l'accès à la société de l'information, la qualité de l'information, et la coordination entre les réseaux existants.

Le partenaire choisi, **FUNREDES** est une Organisation Non Gouvernementale Internationale basée en République Dominicaine, qui se consacre à la diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans les pays en voie de développement, notamment en Amérique Latine et dans les Caraïbes. Son but est de contribuer au développement et à l'intégration régionale en collaboration avec les Organisations Internationales, les ONG, les États, les Administrations et les Institutions publiques ou privées intéressées. **FUNREDES** travaille sur le terrain depuis le début des années '90. **RIVELLO** s'appuie sur son expérience pour introduire le concept d'infomédiation. La coopération sera menée selon les objectifs suivants :

3.4.1 Recenser les Organismes Locaux pour Constituer une Banque de Données Environnementales

INFOMEDIO fournit un outil de coordination entre les acteurs concernés par l'Environnement dans la Caraïbe via la centralisation des données dans une banque de données. La mise en commun des capacités de la zone permet de surmonter les barrières politiques, institutionnelles et linguistiques qui freinent le dialogue et le transfert d'informations. Il va renforcer l'infrastructure des réseaux existants et permettra l'identification des points faibles tel que la duplication d'information et son incohérence. **FUNREDES**, notre partenaire, sera responsable de la collecte de données sur la République Dominicaine, tandis que **RIVELLO** s'occupera de recenser les données des D.F.A. Les données seront recensées par des moyens directs et indirectes, par exemple : les entretiens téléphoniques, les questionnaires, les sondages, les références aux publications ou à la littérature, les recherches sur Internet, les consultations directs, les réseaux informels ou tous autres moyens fiables, pratiques et économes. Le référencement des ONG et associations locales se trouvera sur le site **RIVELLO** qui servira de portail vers leurs sites existants. La banque de données servira aussi aux infomédiaires qui auront un accès plus approfondi aux données sur ces associations et ONG. Ces informations compléteront les données régionales, nationales et internationales déjà recensées par l'association **Rive** dans le domaine du développement durable.

3.4.2 Fonder une Communauté Virtuelle axée sur l'Environnement

Par cette action, **INFOMEDIO** encourage le développement de la connaissance mutuelle, l'échange de meilleures expériences, de pratiques et du transfert de connaissances et de savoir-faire entre les acteurs d'organismes environnementaux.

Le projet se base sur le même principe que notre partenaire **FUNREDES** qui a élaboré la communauté virtuelle Mistica entre 1998 et 2000. En collaboration avec **FUNREDES**, des améliorations seront portées à cette expérience, telle que l'introduction du facteur humain pour les traductions, essentiel pour l'efficacité de ce système de communication. En tant qu'approche innovatrice, l'introduction du concept infomédiaire nous permettra de mettre en valeur nos potentialités communes.

3.4.3 Animer une Plate-forme de Coopération

A travers les infomédiaires **INFOMEDIO** s'emploie à proposer aux organismes d'horizons différents d'intégrer des réseaux européens existants, leur permettant ainsi de se familiariser avec le fonctionnement des projets communautaires et de nouer un premier contact avec des partenaires européens tout en bénéficiant d'une subvention en tant que partenaires associés. Ainsi, **INFOMEDIO** permettra aux D.F.A. de prendre une part active dans la réalisation de l'intégration régionale en jouant le rôle de frontière active avec l'Europe continentale.

Dans ce contexte, **INFOMEDIO** rejoindra **FUNREDES** dans son but de contribuer au développement et à l'intégration régionale en collaboration avec les Organisations Internationales, les ONG, les États, les Administrations et les Institutions publiques ou privées intéressées. Cette plate-forme de coopération, sous forme d'un centre d'appel animé par des infomédiaires, favorisera le renforcement des capacités communautaires et citoyennes, la collaboration et le travail en réseaux, le développement des valeurs locales ainsi que la préservation des langues.

3.4.4. Suivi et mesures de résultat

Les interventions actuelles seront contrôlées par un Comité de Contrôle Qualité, composé des membres de **RIVELLO** et **FUNREDES**, en vue d'analyser la nature de la demande et de déterminer les indicateurs les plus appropriés pour mesurer les résultats du concept. Ce comité sera responsable d'établir la procédure d'infomédiation ainsi que le rapport d'activité et les publications des résultats. Le suivi et la mesure des résultats se feront par le biais de l'Intranet **Sysinfo Rivelo**. Ce système permet l'échange dynamique et sécurisé d'informations entre les partenaires

Calendrier commun

Les grandes lignes du calendrier sont les suivantes:

Octobre 2004	démarrage des actions
01/10/04 - 31/12/04	cahier des charges techniques
01/01/05 – 01/04/05	conception et réalisation du site
01/01/05 – 31/05/05	constitution d'une banque de données
01/01/05 – 31/07/05	formation des infomédiaires
01/08/05 – 31/12/07	fondation d'une communauté virtuelle
01/08/05 – 31/12/07	animation d'une plate-forme de coopération
01/08/05 – 31/12/07	suivi mensuel et mesure des résultats

3.5 Résultats attendus du projet

INFOMEDIO contribue à faire évoluer l'objectif du développement durable et équitable de la région en assurant l'accès et la participation de tous les acteurs environnementaux de la région à la société d'information. L'échange en temps réel des idées, techniques et points de vue sur les questions concernant l'Environnement par des utilisateurs de tous niveaux est un mécanisme puissant pour faire avancer la coopération régionale. Sa réussite provient d'un système de partage de l'information formel et structuré, qui reconnaît l'importance de l'aspect humain de la recherche. Les principaux résultats du projet permettront de mesurer l'efficacité de l'infomédiation dans le traitement de l'information et la facilitation des échanges de connaissance concernant l'Environnement en Martinique et à la République Dominicaine, en particulier, et dans la zone Caraïbe en général. Les résultats par rapport à ces objectifs seront obtenus par l'analyse de deux paramètres : le nombre de demandes traitées par le centre d'appels et le nombre d'organismes existants dans la banque de données. (Fig 3.5.1)

Par ailleurs, produisant à moyen terme les résultats liés à l'objectif d'augmenter la capacité et l'efficacité des réseaux existants. Les résultats attendus dans cette perspective sont les suivants :

- la standardisation des données et de la documentation
- la coordination et l'intégration des données
- la formation des liens permanents entre le monde de la recherche et les entreprises de la zone.
- l'organisation d'une communication efficace entre les associations locales et les ONG correspondants
- l'amélioration du dialogue entre les gouvernements et les ONG
- l'appui des relations entre les banques et organismes financiers internationaux et les entreprises ou les associations à travers la mise en contact direct ou indirect pour obtenir le financement des projets
- l'établissement des consensus régionaux sur les issues environnementaux
- l'éducation et la sensibilisation des issues environnementales au niveau régional, nationale et internationale
- la reconnaissance et la valorisation des ressources de la Caraïbe en recensant les organismes pour la banque de données
- la recommandation en tant que caution à certaines entreprises locales figurant dans notre réseau relationnel.
- la formation des utilisateurs critiques et non simplement des consommateurs passifs d'information (long terme).

Au long terme, le projet vise à devenir autonome grâce aux recettes du centre d'appel, obtenues par une ligne payante ainsi que d'autres services payants. La période pilote permettra à INFOMEDIO d'arriver à un volume d'activité suffisant pour permettre sa pérennité grâce à une facturation de certains services. Bien sur les services de base d'infomédiation resteront accessible à tous gratuitement.

L'efficacité du centre d'appel dépend des actions des infomédiaires responsables à établir les alliances entre la recherche fondamentale, les P.M.E et le monde politique au sein des "clusters". Un "cluster" est défini comme "l'interconnexion d'entreprises et d'institutions situées sur un secteur précis de la connaissance, proches les unes des autres au plan géographique et connectées par toutes sortes de liens, à commencer par ceux de clients et fournisseurs." (Michael Porter, professeur à Harvard , Le Monde 26/05/04). L'analyse des résultats du projet suivant Fig.3.5.1 mettra en évidence les secteurs ayant le plus en besoin d'une intervention de nature humaine où **INFOMEDIO** peut se positionner en prestataire des services annexes de son rôle principal, tel que le marché aux emplois ou la quête des bailleurs de fonds. Le caractère duplicatif du projet le permettra d'exercer dans d'autres pays ou domaines.

Fig. 3.5.1 Analyse détaillée des paramètres

A. Recensement des demandes via le centre d'appel

Total nombre d'appels dans l'année

a. Distribution géographique :

- i. issue de MQ, SDQ
- ii. d'origine locale
- iii. d'origine régionale
- iv. d'origine internationale

b. Distribution par bénéficiaires

- i. Nouveau bénéficiaire
- ii. Sa raison sociale : individu, association, PME, ONG, gouvernement, université, centre et organisme de recherche, structure de transferts de technologie, organisme public/privé, organisme consulaire, organisme professionnel, association de recherche, centre de formation.

c. Distribution par secteurs : (nombre de demandes et pourcentage de réussite)

- i. Communauté Virtuelle & Réseaux i.e. collaboration en ligne, gestion d'information, confiance et vérification, partenariat, intranet, réseau communautaire
- ii. Sensibilisation grand public i.e. les actualités, l'appui au plaidoyer, l'éducation environnementale
- iii. Recherche i.e. partage des données, l'échange d'information technique
- iv. Eco-Développement i.e. éco-tourisme, éco-villages, la gérance des ressources naturelles, la responsabilité sociale
- v. Financement
- vi. Union Européenne

d. Traitement des appels :

- i. Au niveau local
- ii. Au niveau inter-régional
- iii. Au niveau international

B. Recensement des organismes via la banque de données

a. Distribution géographique : Martinique (MQ), République Dominicaine (DO), autres pays

b. Distribution par catégorie

c. Distribution par fonction

d. Langues : anglais, française, espagnole, bilingue ou trilingue

3.6 Aspects innovants du projet

Produits/résultats obtenus

INFOMEDIO propose une solution innovante pour la gestion des connaissances : le concept d'infomédiation qui remet l'échange humain au coeur du processus. Le projet propose de vérifier cette proposition à l'occasion d'une expérience pilote centrée sur le thème de l'Environnement. Ce modèle d'un "moteur de recherche humain" est d'un caractère duplicatif au profit d'autres domaines tels que l'éducation ou la santé.

Processus de montage et fonctionnement du projet

La collaboration entre les partenaires se fera par le biais d'un intranet, **Sysinfo Ravelo** qui contient plusieurs bases connectées sur un serveur Domino. Ce système permet un échange dynamique et une gestion d'information efficace et sécurisée entre les partenaires. L'architecture du site facilite la recherche interne entre les partenaires, et l'utilisation par un large public (Annexe 1. Espace de travail interne et page d'accueil pour large public)

Le concept d'infomédiaire restitue le facteur humain aux technologies de communication et information, en agissant en tant que courtier des courtiers des informations. Ses actions rapprochent des réseaux existants. Son rôle est surtout d'apporter une réponse claire, précise, rapide, et gratuite aux questions sur l'Environnement par le biais d'un intranet **Sysinfo Ravelo**.

Les capacités organisationnelles et les compétences produites par le projet.

L'accent est mis sur les aspects culturels et multilingues du projet, ce qui renforce l'identité propre des partenaires.

La formation des infomédiaires, entreprise par les partenaires, pour l'utilisation de la **Sysinfo Ravelo** va contribuer au profil émergent des agents ICT4D, Technologies d'Information & de Communication pour le Développement.

Dynamique d'évaluation.

Certains des paramètres d'évaluation relatifs au nombre de demandes seront recensés par les infomédiaires.

FUNREDES (via OLISTICA) a développé une démarche méthodologique pour déterminer l'impact social des TIC dans la région. Des indicateurs qualitatifs et quantitatifs sont utilisés pour faciliter l'analyse et la production des rapports intermédiaires et de fin d'étude. Cette méthodologie d'évaluation sera également utilisée pour déterminer l'utilité réelle des infomédiaires dans les réseaux d'informations.

3.7 Liste et description de toutes les actions

Octobre 2004	démarrage des actions
01/10/04 - 31/12/04	cahier des charges techniques
01/01/05 – 01/04/05	conception et réalisation du site
01/01/05 – 31/05/05	constitution d'une banque de données
01/01/05 – 31/07/05	formation des infomédiaires
01/08/05 – 31/12/07	fondation d'une communauté virtuelle
01/08/05 – 31/12/07	animation d'une plate-forme de coopération
01/08/05 – 31/12/07	suivi mensuel et mesure des résultats

1. Commander un cahier des charges techniques pour l'élaboration du projet.

2. **Conception et réalisation du site et du système informatique par le service Recherche & Développement.** La conception du site sera faite par **RIVELLO** en partenariat avec **FUNREDES**, en tenant compte des spécificités locales. La réalisation du site sera faite par **RIVELLO** sur un serveur situé en Martinique. Cette action sera effectuée entre février et avril 2005 par des informaticiens. Les outils informatiques utilisés par **RIVELLO** seront dans la mesure du possible des logiciels libres comme Linux et OpenOffice.

3. Etablissement d'une banque de données des organismes locaux actifs traitant de l'environnement.

a. Evaluer les organismes existants d'informations environnementales d'une manière logique et standardisée prenant en considération les paramètres suivants :

- i. La nature du document et le type d'information environnemental diffusé par l'organisme. Par exemple éditions (nature), données statistiques (type)
- ii. Le secteur d'activité principal de l'organisme environnemental, tel que l'agriculture, la qualité de l'air et de l'eau, les ressources côtières et marines, les ressources culturelles et historiques, l'économie, l'énergie, les ressources minérales, les risques naturels, la population, l'urbanisme, les déchets solides, liquides et dangereux, les ressources de tourisme et de loisirs, l'hydrologie, les forêts, etc.
- iii. Les relations et les interconnexions entre les organismes.
- iv. Le public visé et la sphère d'influence.
- vii. Les réglementations et/ou les plans applicables à la gestion de l'information.
- viii. L'organigramme de l'institution.
- ix. La pertinence et l'importance de l'organisme dans le contexte régional
- x. L'infrastructure existante et nécessaire (équipement)
- xi. L'infrastructure existante et nécessaire (logiciel)
- xii. L'aspect durable de l'organisme, son histoire, sa mission.
- xiii. La raison sociale
- xiv. L'équipe, le responsable
- xv. L'amélioration de l'information
- xvi. Les mécanismes de contrôle de la qualité de l'information
- xvii. Les coordonnées

b. Le champ de recensement s'étend à tout organisme local d'information environnemental. Une liste (non-exhaustive) de ces organismes inclus : les Ministres de l'Environnement, les agences et départements gouvernementaux concernés par l'Environnement, les PME, les universités, les instituts et centres de recherche, les NGOs, les centres de services, les centres de transfert de technologies, les parcs scientifiques.

- i. Les organismes non-électroniques seront également recensés car souvent ces structures informelles sont les plus appropriées pour effectuer le transfert d'information dans les zones manquant d'infrastructure.

c. Les données seront recensées par des moyens directs et indirectes, par exemple : les entretiens téléphoniques, les questionnaires, les sondages, les références aux publications ou à la littérature, les recherches sur Internet, les consultations directs, les réseaux informels ou tout autres moyens fiables, pratiques et économes.

d. Le recensement des données sera fait par **RIVELLO** en Martinique et **FUNREDES** en République Dominicaine. La collecte initiale des données se fera de janvier à mai 2005, et subira une mise à jour permanente sous la responsabilité de deux partenaires.

4. Formation des infomédiaires dans la problématique spécifique à chaque partenaire pour l'appropriation des TIC dans leur pays. La formation sur les techniques d'animation du forum virtuel et sur l'utilisation de Lotus Notes sera réalisée par des formateurs dans les deux îles. Ce programme de formation se déroulera en juin et juillet 2005.

5. Fondation d'une communauté virtuelle entre les acteurs d'organismes environnementaux de la République Dominicaine et de la Martinique. Comme Mistica (**FUNREDES** 1998-2004), cette communauté fonctionnera à travers des forums virtuels organisés par thèmes sur le site **RIVELLO** à partir d'août 2005. Les infomédiaires seront responsables pour l'administration des forums.

6. Animation d'une plate-forme de coopération par des infomédiaires qui seront disponibles via l'Internet pour répondre aux questions du public sur des sujets environnementaux. Le demandeur tape une question dans sa langue (Français, Anglais, Espagnol ou Créole), puis clique sur le bouton "Lancer la recherche", et sa demande commence à être traitée. Avant tout, les infomédiaires enregistrent les demandes pertinentes puis ils recherchent comment apporter une solution concrète aux problèmes. Si nécessaire, des informations complémentaires sont demandées. Le résultat de leur travail sont des informations précises ou la mise en relation d'un demandeur et d'un donneur. Un schéma synthétique du concept est présenté en Annexe 2 - Diagramme de fonctionnement global du projet **INFOMEDIO**. Cette action sera menée à partir d'août 2005.

7. Suivi mensuel et mesure des résultats en vue d'améliorer la connaissance interne du sujet (entreprise apprenante) et d'affiner des procédures liées au fonctionnement du projet. Cette action sera menée par une personne habilitée à cet effet et basée en Martinique. Elle analysera l'ensemble des données des deux îles selon les deux paramètres suivants: 1) Nombre de demandes reçues par le centre d'appel et 2) Nombre d'organismes enregistrés dans la banque de données. La collaboration entre les partenaires se fera par le biais d'un intranet **Sysinfo Rivello** qui contiendra plusieurs bases Lotus Notes connectées sur un serveur Domino permettant l'échange dynamique et la gestion d'informations entre les partenaires.

8. Publication des résultats sur Internet en fin du projet (janvier 2008) par le Service Qualité. Ce comité sera composé des membres de **RIVELLO** et de **FUNREDES**.

4. Autres sources de financement communautaire pour ce projet

Aucune autre source de financement n'a été demandée.

5. Etudes et travaux préalables

Le projet **INFOMEDIO** est basé avant tout sur l'étude préalable de nombreux ouvrages et publications sur l'appropriation des TIC pour un développement durable. L'Autre Côté du Fossé, Regards Latino-américains et des Caraïbes sur le Sommet Mondial sur la Société de l'Information publié en septembre 2003, présente une collection d'articles reflétant les valeurs communes de différentes institutions d'Amérique Latine et des Caraïbes impliquées dans des activités liées à la société de l'information et ses thèmes connexes (communication, connaissance, savoir, etc.). Parmi les auteurs figure notre partenaire, Daniel Pimienta avec un article sur « La fracture numérique: un concept boiteux ? » , Mars 2002. Dans l'article il cite le réseau humain Mistica, crée par **FUNREDES** entre 1998 et 2000, constitué de chercheurs et d'acteurs de terrain d'Amérique latine et des Caraïbes. Depuis quelques années, Mistica réfléchit collectivement au thème de la désormais célèbre "fracture numérique". Pimienta remarque que « le groupe relève trop souvent l'utilisation d'un discours dominant simplificateur et superficiel qui tend à gommer les véritables enjeux sociétaux (l'appropriation sociale des technologies et par ce biais l'empowerment des personnes à l'échelle individuelle ou collective) et à focaliser le débat sur le thème des accès, au sens restrictif du thème (s'agit-il en fait seulement de fabriquer des consommateurs au Sud pour le marché du commerce électronique et ses produits venant du Nord?). »

Toujours dans la perspective de l'appropriation sociale des technologies, l'étude qui nous a motivé à proposer le présent projet est celle de Megan Lloyd Laney, ITDG Making Knowledge Networks Work For the Poor, 1 Mars 2003³. Cette étude cherche 1) à améliorer l'intégration et la coordination internationale des ressources d'informations et de connaissances de la technologie appropriée, et 2) à évaluer le rôle d'un réseau dans sa réalisation. Lloyd Laney a conclu que le moyen efficace en vue d'améliorer l'impact de l'information et des connaissances de la technologie appropriée en ce qui concerne les personnes défavorisées, serait de prendre l'initiative d'inclure ou de cibler les intermédiaires et courtiers d'informations, travaillant au niveau de la communauté. Une telle initiative fonctionnerait avec les infomédiaires qui ouvriraient et faciliteraient le transfert des connaissances locales, complétées par les informations externes.

³ Rendre les Réseaux de Connaissances Efficaces Pour Les Personnes Défavorisées, ITDG Mars 2003

6. Relation avec d'autres projets et actions

CARIFORUM a lancé une initiative en 2002 afin d'établir un réseau régional des informations environnementales (REIN), entre les ONG, le gouvernement, et le secteur privé dans l'optique d'améliorer la gérance des ressources naturelles, d'encourager l'éducation environnementale et de sensibiliser le public aux enjeux de l'environnement. Les activités prévues étaient :

- (a) établir un bilan des réseaux régionaux existants et de moyens alternatifs de s'informer
- (b) établir un bilan des besoins des agences et de la société civile de s'informer sur l'environnement
- (c) identifier d'autres moyens appropriés pour diffuser l'information
- (d) définir et réaliser une structure capable de fournir le service réseaux aux usagers
- (e) assumer le soutien durable aux opérateurs du réseau sur demande
- (f) développer des produits et services d'information pour répondre aux besoins de la région – par exemple, une étude de la structure des régulations en vigueur et l'harmonisation entre les différentes politiques environnementales pour instruire et orienter le public conformément aux standards de la gestion légale et régulatrice
- (g) diffuser de l'information pertinente et sa mise à jour
- (h) identifier des nouvelles sources pour la future maintenance du réseau d'information.

Les activités (a) à (d) étaient réalisées pendant la période préparatoire. Le contrat pour établir le cahier des charges a été accordé à Caribbean Media Consultants de Trinidad et Tobago en février 2002. Leur rapport final a été publié en septembre 2002. En réponse à leurs propositions et recommandations, un coordinateur du projet REIN a été engagé et les activités ont commencé dans le programme SWAP-I de novembre 2002 à l'octobre 2003.

A l'heure actuelle sur leur site web, le CCA reconnaît que le potentiel de l'information dans la procédure décisionnelle des agents régulateurs n'est pas encore réalisé. Confronté par une surcharge d'information, les responsables de la politique environnementale ne réclament pas seulement l'accès aux ressources, mais surtout une assistance par les systèmes d'informations aux processus décisionnelles. Ils se plaignent que les systèmes actuels d'informations se focalisent trop sur les aspects techniques de la gestion de l'information, en conséquence ils sont déconnectés du contexte des usagers. Par ailleurs il est important de signaler que les D.F.A., la République Dominicaine et Haiti étaient exclus de ce bilan des réseaux régionaux d'informations environnementales, probablement à cause des diversités culturelles et linguistiques difficiles à assumer. **INFOMEDIO** adresse ces diversités culturelles et linguistiques en proposant le concept d'infomédiation qui remet l'échange humain au cœur du processus de la gestion et transmission des connaissances.

7. Compatibilité avec les politiques nationales et communautaires

La coopération industrielle favorable aux transferts de technologie et la création de "clusters" industriels et commerciaux est une des priorités d'investissements dans les activités de la recherche, le développement et l'innovation technologique préconisé par l'Union Européenne (COM(1999)344 final - Journal officiel C 267, 22.09.1999) **INFOMEDIO** agit dans cette perspective par sa collaboration avec **FUNREDES** en vue d'élaborer un réseau pilote qui facilitera l'échange des idées et le développement de techniques fiables d'informations. Nous collaborons pour établir un moteur de recherche humain ou l'infomédiaire se trouve être la pièce maîtresse dans la dynamique de la communication, c'est à dire : créateur de la banque de données, animateur d'un forum virtuel et interlocuteur du centre d'appel.

1) L'établissement d'une Banque de Données d'Organismes locaux qui traitent de l'Environnement

Les acteurs locaux de la République Dominicaine et de la Martinique concernés par l'environnement seront recensés dans une banque de données. Ceci viendra accroître les données générales déjà collectées par **RIVELLO** dans le domaine du Développement Durable. Cet instrument est fondamental pour la mise en réseaux et la coopération entre les acteurs locaux et régionaux que sollicité la nouvelle initiative LEADER+.

2) L'animation d'une plate-forme de coopération

Cette action de soutien aux entreprises par une plate-forme de coopération répond à la priorité de la législation communautaire et nationale qui vise à encourager les sociétés à accroître leur compétitivité et leur capacité à conquérir de nouveaux marchés. La plate-forme de coopération proposée par **INFOMEDIO** sera caractérisée par la présence des infomédiaires, qui seront à l'écoute des demandeurs. Cette approche leur permettra de mieux identifier les besoins des entreprises afin de mieux répondre à leurs attentes. La réponse à l'interlocuteur sera obtenue par l'interrogation de la banque de données par les infomédiaires qui mettront ensuite les parties concernées en relation. Une deuxième possibilité pour encourager la coopération est la mise en relation des acteurs concernés par le biais du forum virtuel. Les deux moyens permettront le renforcement de la coopération régionale et internationale entre les entreprises et l'échange des meilleures pratiques entre les centres de services, les centres de transfert de technologies, les parcs scientifiques, les universités, et les centres de recherche.

3) La fondation de communautés virtuelles

Ces communautés virtuelles seront alimentées par des acteurs locaux recensés dans la banque de données et ouvertes à tout public. Les thèmes du forum virtuel seront axés sur les questions environnementales. La démarche des infomédiaires est de sensibiliser le public aux risques liés à l'environnement pour promouvoir une gestion responsable des ressources. Ils cherchent aussi à établir des « clusters » industriels et commerciaux au travers de ces communautés virtuelles qui favoriseront l'échange des connaissances et de compétences en matière d'environnement, notamment pour le développement des technologies propres.

A travers ces actions, **INFOMEDIO** va favoriser le maintien et la création d'emplois dans les deux îles concernées. Le poste qui demandera le plus grand nombre d'agents est celui des infomédiaires. Le profil de ce type de poste convient plutôt aux femmes, selon une étude faite par Gerrido, Morales et Villarroel en mars 2003 sur des opérateurs du réseau dans les télécentres communautaires⁴ Etant donné que la nature du travail d'infomédiaires n'exclut pas les handicapées, cette population sera donc favorisée pour pourvoir ces postes en accord avec la stratégie européenne pour l'emploi.

En ce qui concerne l'installation du bureau en Martinique, tout achat d'équipements et immobiliers sera fait après la consultation d'au moins deux devis, respectant ainsi la politique de la concurrence.

⁴ « Former des citoyens pour la Société de l'Information : l'expérience des Opérateurs du Réseau d'Information Communautaire » Chili, Instituto de Informatica Educativa de la Universidad de la Frontera de Tenuco, Mars 2003

8. Coordination des réalisations

Structure Organisationnelle

Le comité de pilotage comprend des membres fondateurs de **RIVELLO**. Ils se réunissent tous les quinze jours pour prendre connaissance des rapports et donner leurs avis et conseils aux comités opérationnels. Les comités opérationnels remplissent les fonctions suivantes : Mission, Partenariat, Financement, Recherche & Développement, Gestion des Infomédiaires, et Contrôle Qualité. Les trois premiers comités sont composés uniquement des membres de **RIVELLO** concernés par l'administration du projet en tant que tête de file. Les trois derniers comités sont composés des membres de **RIVELLO** et **FUNREDES** travaillant ensemble en vue de trouver une forme innovante de communication qui facilitera l'échange des idées et le développement de techniques fiables d'informations.

Le système de circulation de l'information entre les partenaires

La collaboration entre les partenaires se fera par le biais d'un intranet **Sysinfo Rivelo** qui contiendra plusieurs bases Lotus Notes connectées sur un serveur Domino permettant l'échange dynamique et la gestion d'informations entre les partenaires. Pour faciliter la discussion directe, une connexion téléphonique via Internet sera utilisée. Ce système a fait ses preuves en gain de temps et réduction des coûts.

La responsabilité de chacun des partenaires à l'égard des objectifs et activités du projet

La coordination des réalisations par les Services Recherche & Développement, Gestion des Infomédiaires et Contrôle Qualité, sont définis ci-dessus par rapport aux objectifs et activités du projet.

Service Recherche & Développement

La constitution d'une banque de données sera réalisée par le Service de Recherche & Développement. La conception de la banque de données fera appel à l'expertise d'une documentaliste basée en Martinique. Le recensement des données sera fait par **RIVELLO** en Martinique et **FUNREDES** en République Dominicaine. Tous les organismes recensés seront contactés dans l'intérêt d'établir la communication directe et de s'assurer la fiabilité de l'information. Chaque partenaire sera responsable pour l'enregistrement et la mise à jour permanente des données des organismes de son propre pays dans une banque de données commune.

Le Service Recherche & Développement mettra en place un service de traduction nécessaire au bon déroulement du projet. Dans la banque de données, une brève description de chaque organisme sera présentée en français, espagnol et anglais.

La conception du site sera faite par **RIVELLO** en partenariat avec **FUNREDES** qui fera ses recommandations en vue des spécificités locales. La réalisation du site sera faite par **RIVELLO** sur un serveur Domino situé en Martinique. Tout entretien et service du système seront également de la responsabilité du **RIVELLO**.

Service Gestion des Infomédiaires

L'élaboration du programme de formation des infomédiaires sera un travail collectif. Ce comité décidera de la méthodologie à employer dans la conception du cursus. Une attention toute particulière sera portée sur la problématique spécifique à chaque partenaire pour l'appropriation des TIC dans leur pays. La formation sera effectuée par des formateurs dans les deux îles.

La création, l'animation et l'administration des forums virtuels entre les acteurs d'organismes environnementaux de la République Dominicaine et de la Martinique seront assumées par les infomédiaires. La traduction des commentaires sera faite par le service mis en place par le comité de Recherche & Développement.

Service Contrôle Qualité

Le Service Contrôle Qualité est responsable de l'élaboration de la procédure de fonctionnement du projet. Il établit notamment la procédure de traitement des demandes et de collecte d'informations et suit les opérations. Il élabore le plan d'action de communication.

Ce service s'occupe également de la procédure des mesures de résultat. Ils feront des analyses des données communes en vue d'affiner des procédures liées aux fonctionnements du projet.

9. Calendrier prévisionnel des réalisations (pour chaque année)

Les grandes lignes du calendrier sont les suivantes:

Octobre 2004	démarrage des actions
01/10/04 - 31/12/04	cahier des charges techniques
01/01/05 – 01/04/05	conception et réalisation du site
01/01/05 – 31/05/05	constitution d'une banque de données
01/01/05 – 31/07/05	formation des infomédiaires
01/08/05 – 31/12/07	fondation d'une communauté virtuelle
01/08/05 – 31/12/07	animation d'une plate-forme de coopération
01/08/05 – 31/12/07	suivi mensuel et mesure des résultats

10. Modalités de diffusion des résultats du projet.

Le plan d'action de communication sera mis en oeuvre par le Service Contrôle Qualité. Pendant toute la période des réalisations le Service établira des rapports intermédiaires sur la gestion, le suivi et l'évaluation du projet selon les critères d'évaluation établis au préalable.

L'objectif du plan médiatique sera d'informer les bénéficiaires potentiels et finals de la mise en place d'une forme innovante de communication pour faciliter l'échange des idées et le développement des techniques fiables d'information. Le plan vise aussi à informer l'opinion publique du rôle joué par la Communauté en faveur du projet.

Les bénéficiaires potentiels et finals du projet comprennent les organisations professionnelles et les milieux économiques, les partenaires économiques et sociaux, les autorités régionales et locales et les autres autorités publiques compétentes, les organisations non gouvernementales, en particulier les organismes pour la promotion de l'égalité entre les sexes et les organismes oeuvrant pour la protection et l'amélioration de l'environnement tels que les Ministres de l'Environnement, les agences et départements gouvernementaux concernés par l'environnement, les PME, les universités, les instituts et centres de recherche, les centres de services, les centres de transferts de technologies et les parcs scientifiques.

L'inauguration et la conclusion du projet feront l'objet d'une conférence de presse en Martinique. Les acteurs principaux pour la protection et l'amélioration de l'environnement en Martinique et en République Dominicaine seront conviés ainsi que les autorités régionales et locales. En conformité avec le Règlement CE 1159/2000 concernant les manifestations d'informations (conférences, séminaires, foires, expositions, concours) le drapeau européen sera présent dans la salle de réunion et l'emblème sera porté sur les documents.

Pour la durée du projet, nous prévoyons un budget pour les médias nationaux ou régionaux (presse, radio), les communiqués de presse, les placements d'articles et suppléments dans les journaux les plus appropriés. Les méthodes classiques de diffusion des résultats (brochures, dépliants, lettres d'information) seront renforcées par le matériel communiqué par voie électronique (site web, banque de données à l'attention des bénéficiaires potentiels) en vue de permettre la diffusion rapide et efficace d'informations mais également d'établir un dialogue avec un large public. La zone de diffusion sera la Martinique et la République Dominicaine. Il sera fait mention de la contribution de l'Union européenne et du FEDER sur la page d'accueil, et un lien (hyperlink) sera opérationnel vers les autres sites web de la Commission relatifs aux différents fonds structurels.

11. Evaluation

Pour constituer le banque de données, **INFOMEDIO** doit évaluer les organismes existants d'informations environnementaux d'une manière logique et standardisée prenant en considération les paramètres suivants :

- i. La nature du document et le type d'information environnemental diffusée par l'organisme. Par exemple : éditions (nature), données statistiques (type)
- ii. Le secteur d'activité principal de l'organisme environnemental, tel que l'agriculture, la qualité de l'air et de l'eau, les ressources côtières et marines, les ressources culturelles et historiques, l'économie, l'énergie, les ressources minérales, les risques naturels, la population, l'urbanisme, les déchets solides, liquides et dangereux, les ressources de tourisme et de loisirs, l'hydrologie, les forêts.
- iii. Les relations et les interconnexions entre les organismes.
- iv. Le public visé et la sphère d'influence.
- vii. Les réglementations et/ou les plans applicables à la gestion de l'information.
- viii. L'organigramme de l'institution.
- ix. La pertinence et l'importance de l'organisme dans le contexte régional
- x. Le logiciel existant et nécessaire
- xi. L'équipement existant et nécessaire
- xii. L'aspect durable de l'organisme, son histoire, sa mission.
- xiii. La raison sociale
- xiv. L'équipe, le responsable
- xv. L'amélioration de l'information
- xvi. Les mécanismes de contrôle de la qualité de l'information
- xvii. Les coordonnées

La collecte des données sera faite par des infomédiaires utilisant des moyens directs et indirectes, par exemple : les entretiens téléphoniques, les questionnaires, les sondages, les références aux publications ou à la littérature, les recherches sur Internet, les consultations directes, les réseaux informels ou tous autres moyens fiables, pratiques et économes. Ces informations compléteront les données régionales, nationales et internationales déjà recensées par l'association **RIVELLO** dans le domaine du développement durable. La banque de données résultante révélera la capacité et l'efficacité des systèmes de communication actuels.

Le projet **INFOMEDIO** sera évalué sur l'efficacité de l'infomédiation dans le traitement de l'information et la facilitation des échanges de connaissance concernant l'Environnement en Martinique et en République Dominicaine en particulier, et dans la zone Caraïbe en général. Les résultats par rapport à ces objectifs seront obtenus par l'analyse de deux paramètres : le nombre de demandes traitées par le centre d'appel et le nombre d'organismes existants dans la banque de données. (Fig 3.5.1). La méthodologie d'évaluation utilisera "l'isticometre" développé par **FUNREDES** (via OLISTICA) pour déterminer l'impact social de l'infomédiaire dans la région.

12. Indicateurs

Indicateurs de réalisation

La réalisation d'une banque des données des organismes environnementaux demande la standardisation des données et de la documentation, ainsi que leur coordination et intégration. Les indicateurs les plus pertinents par rapport à ces objectifs seront :

1. Le nombre d'organismes recensés.
2.
 - a. La distribution géographique d'organismes recensés : c à d MQ, DO
 - b. La distribution par catégorie : Organisation Internationale, Agence Gouvernementale, Autorité Locale, ONG, Association Locale, Fondation Privée, Société Locale, Firme Multinationale, Banque et Institution de Financement, etc...
 - c. La distribution par fonction : Financement, Politique, Gestion d'Information, Recherche, Education & Formation, Media, Consultant, Projet spécifique, Commerce Equitable, Assistance Humanitaire, etc...
 - d. La distribution des langues : anglais, français, espagnol, bilingue ou trilingue

Indicateurs de résultat

L'indicateur le plus pertinent pour mesurer l'efficacité de l'infomédiation dans le traitement de l'information et la facilitation des échanges de connaissance à propos de l'Environnement est le recensement des demandes reçues par le centre d'appel. L'augmentation du nombre de demandes indiquera la réussite du projet à restituer la dimension humaine de ceux et celles qui reçoivent et transmettent l'information. L'analyse subséquente de ces demandes sera faite par rapport aux résultats attendus, par exemple :

- 1) La distribution des appels par secteur : (nombre de demandes et pourcentage de réussite)
 - i. Communauté Virtuelle & Réseaux c à d collaboration en ligne, gestion d'informations, confiance et vérification, partenariat, intranet, réseau communautaire
Objectif : l'établissement des consensus régionaux sur les issues environnementales
 - ii. Sensibilisation grand public c à d les actualités, l'appui au plaidoyer, l'éducation environnementale
Objectif : l'organisation d'une communication efficace entre les associations locales et les ONG correspondants
 - iii. Recherche, c à d partage des données, l'échange d'informations techniques
Objectif : la formation des liens permanents entre le monde de la recherche et les entreprises de la zone
 - iv. Eco-développement c'est à dire l'éco-tourisme, l'éco-villages, la gérance des ressources naturelles, la responsabilité sociale
Objectif : la recommandation en tant que caution et vecteur à certaines entreprises locales figurant dans notre réseau relationnel
 - v. Financement
Objectif : l'appui des relations entre les banques et les PME ou les associations
 - vi. Union Européenne
Objectif : l'amélioration du dialogue entre les gouvernements et les ONG. La Martinique jouant le rôle de frontière active avec l'Europe continentale
- 2) La distribution géographique des appels :
 - i. issus de MQ, SDQ
 - ii. d'origine locale
 - iii. d'origine régionale
 - iv. d'origine internationaleObjectif : l'intégration des DFA dans la région caraïbe

- 3) Le traitement des appels :
 - i. Au niveau local
 - ii. Au niveau inter-régional
 - iii. Au niveau international

Objectif : la reconnaissance et la valorisation des ressources de la Caraïbe.

- 4) La distribution par bénéficiaires
 - i. Nouveau bénéficiaire
 - ii. Sa raison sociale : individu, association, PME, ONG, gouvernement, université, centre ou organisme de recherche, structure de transferts de technologies, organisme publique/privé, organisme consulaire, organisme professionnel, association de recherche, centre de formation.

Objectif : améliorer l'accès à la société de l'information .

Indicateurs d'impact

L'éducation et la sensibilisation du public aux issues environnementales présenteront des effets à long terme qui favoriseront l'implication réelle dans la société d'informations. L'évolution vers cette « prise de conscience » est indiquée par des activités et processus humains ayant une incidence sur le développement durable dans les catégories suivantes⁵:

1) Promotion de l'éducation, de la sensibilisation du public et de la formation

Taux de scolarisation, taux d'alphabétisation des adultes, nombre moyen d'années d'études, différence entre les taux de scolarisation masculin et féminin, nombre de femmes actives pour 100 hommes actifs, produit intérieur brut consacré à l'éducation.

2) Développement économique

PIB par habitant, investissements étrangers, somme des exportations, indice de production de produits manufacturés.

3) Protection de l'atmosphère

Emissions de gaz à effet de serre, émissions de dioxyde de soufre et d'azote, consommation de substances contribuant à la destruction de l'ozone, concentration de polluants atmosphériques dans les zones urbaines...

4) Protection des océans, des mers et des zones côtières

Accroissement démographique dans les zones côtières, rejets de pétrole, d'azote et de phosphore dans les zones côtières, rendement de la pêche, indice de la concentration d'algues.

⁵ défini par la Commission du développement durable des Nations Unies, avril 1995

Diagramme du fonctionnement global du projet INFOMEDIO

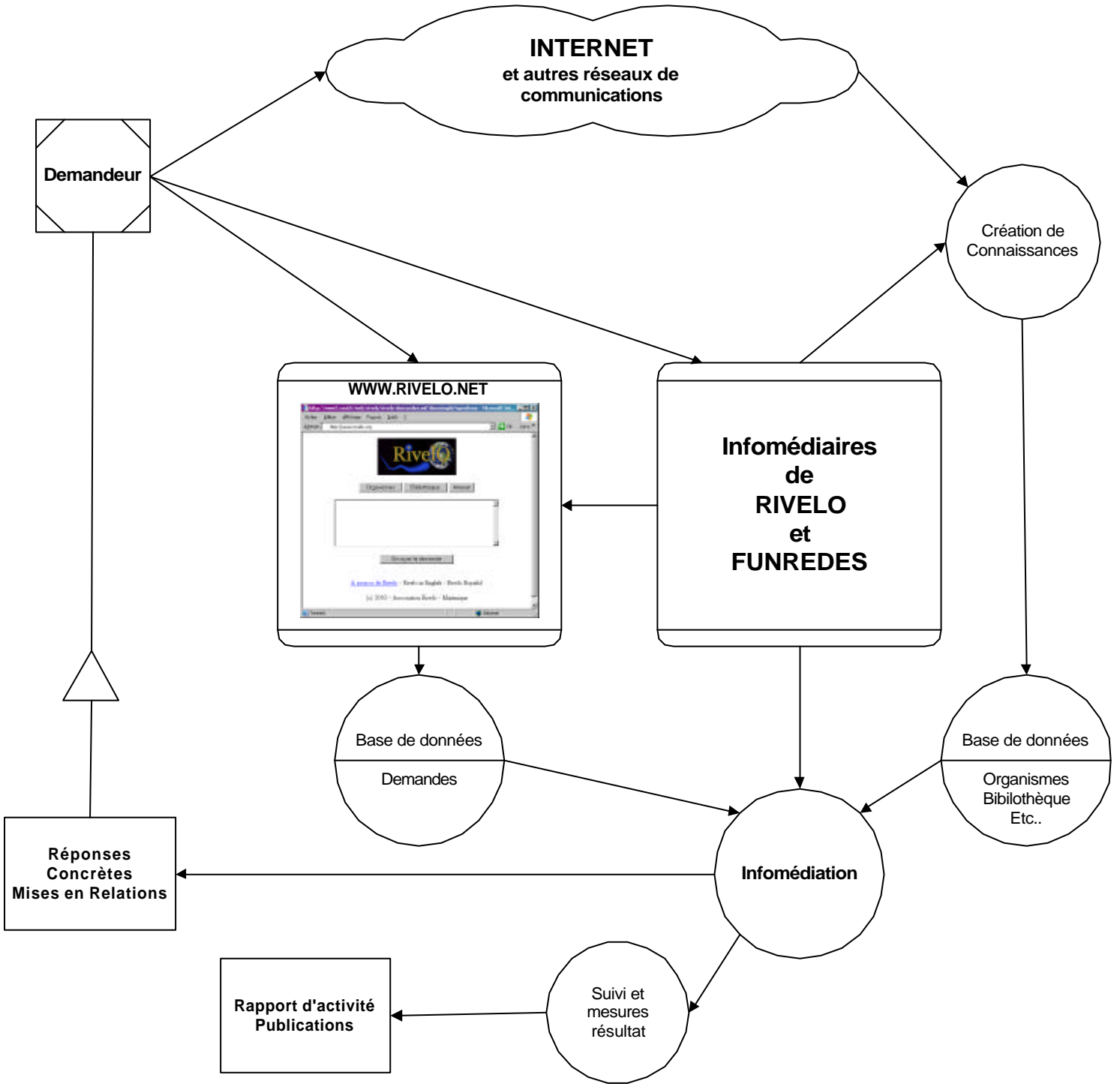
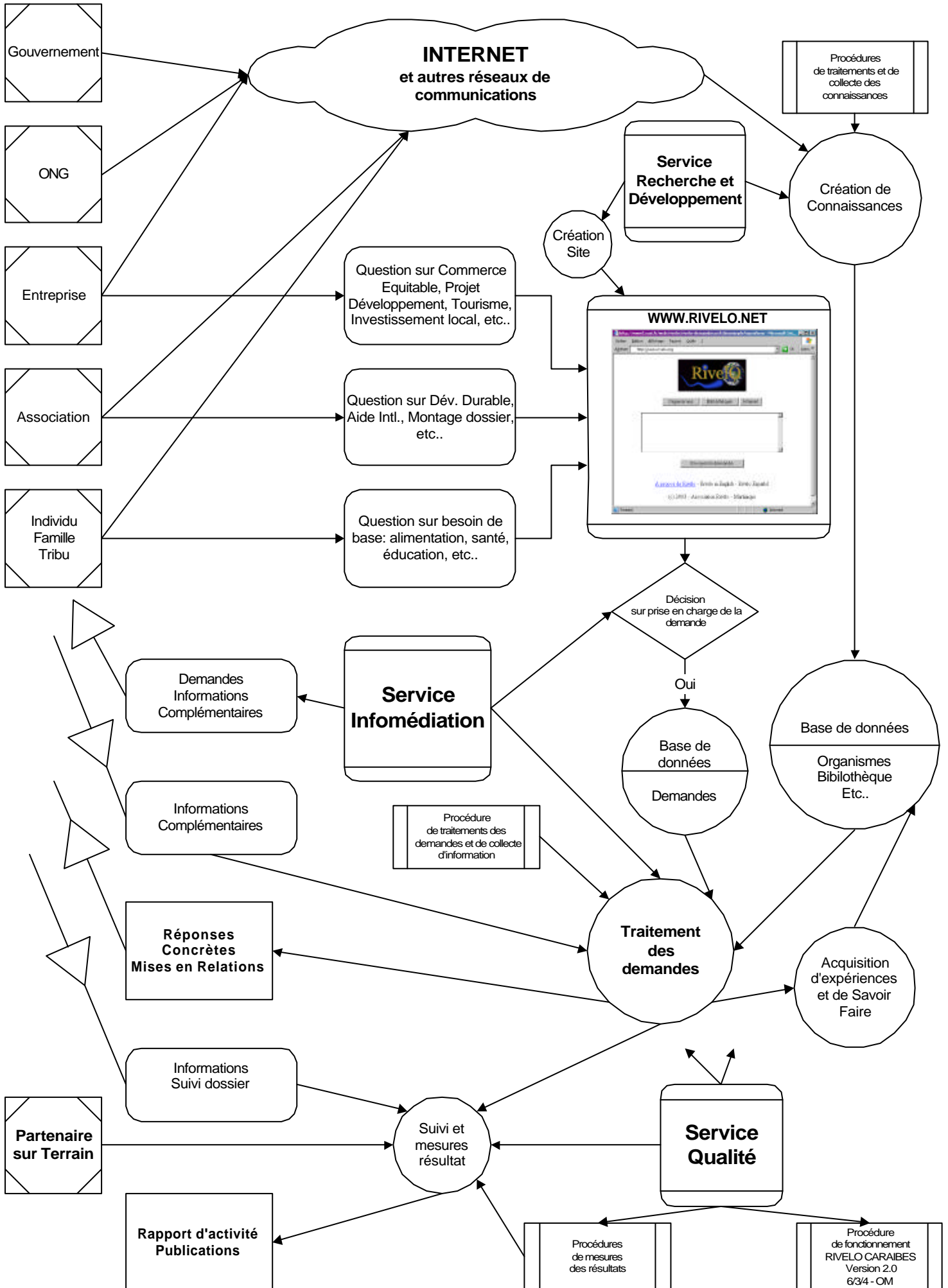
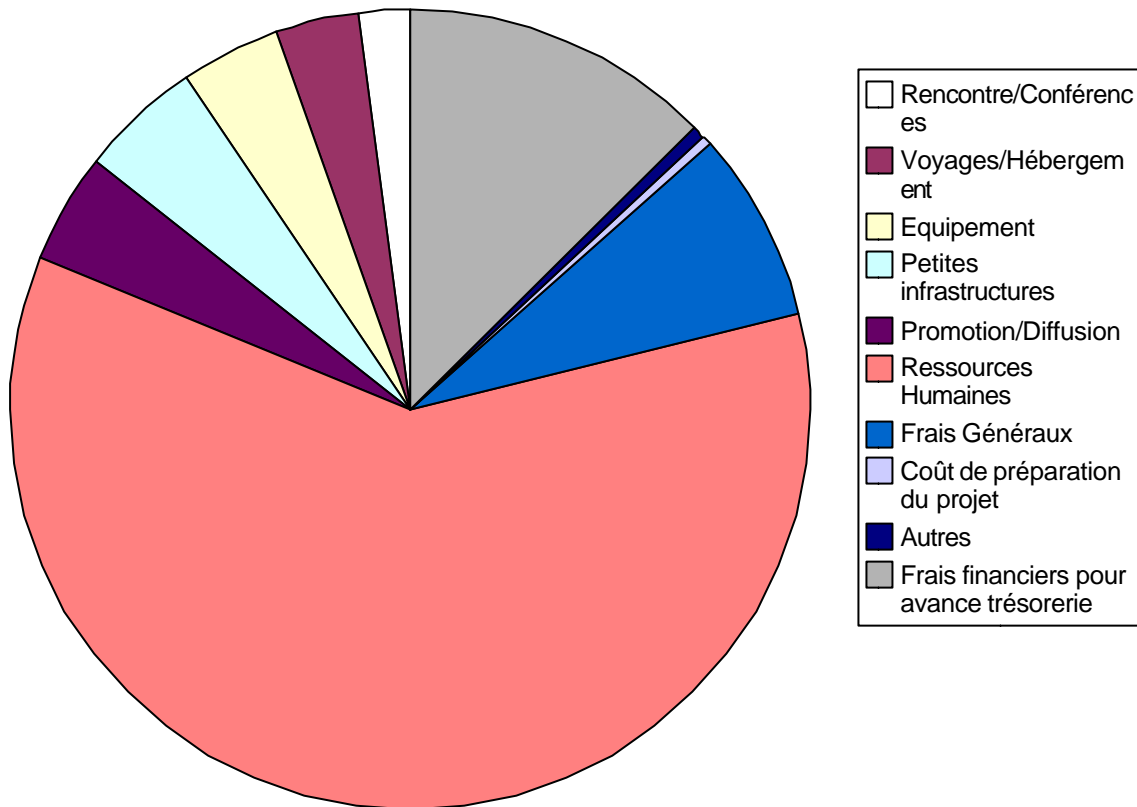


Diagramme du fonctionnement global du projet INFOMEDIO



PROJET INFOMEDIO - v4	Unité	Devis	Prix-U	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	Total	Part	
Etudes/Rapports																
cahier des charges technique du projet	jour expertise	Oui	1000	10					10 000	0	0	0	0	10 000		
rapports intermédiaire	jour expertise	Oui	1000		2	2	2		0	2 000	2 000	2 000	0	6 000		
rapport final	jour expertise	Oui	1000					5	0	0	0	0	5 000	5 000		
									10 000	2 000	2 000	2 000	5 000	21 000	2%	
Rencontre/Conférences																
Visioconférence	Heures / an	Oui	117	6	24	24	24	12	702	2 808	2 808	2 808	1 404	10 530		
rencontres partenaires (resto, etc...)	10 participants	Oui	150	0	6	6	6	1	0	900	900	900	150	2 850		
location salle équipée pour rencontre	10p	Oui	200	0	6	6	6	1	0	1 200	1 200	1 200	200	3 800		
conférence (cocktail, etc...)	100p	Oui	500	0	1	0	0	1	0	500	0	0	500	1 000		
location salle équipée pour conférence	100p	Oui	560	0	1	0	0	1	0	560	0	0	560	1 120		
									702	5 968	4 908	4 908	2 814	19 300	2%	
Voyages/Hébergement																
deplacements avion	vol AR mq-do/an	Oui	500	2	12	12	12	2	1 000	6 000	6 000	6 000	1 000	20 000		
divers (taxi/resto soir/etc...)	Unité	Oui	50	4	24	24	24	4	200	1 200	1 200	1 200	200	4 000		
hebergement	nuit hotel/an	Oui	100	4	24	24	24	4	400	2 400	2 400	2 400	400	8 000		
									1 600	9 600	9 600	9 600	1 600	32 000	3%	
Equipement																
hebergement serveur Internet	par mois	Oui	100	3	12	12	12	9	300	1 200	1 200	1 200	900	4 800		
serveur Intranet	achat initial	Oui	3000		1				0	3 000	0	0	0	3 000		
ordinateurs	achat initial	Oui	1000	1	3	2			1 000	3 000	2 000	0	0	6 000		
bureau	achat initial	Oui	1000		4	2			0	4 000	2 000	0	0	6 000		
systeme alarme	achat initial	Oui	2000		1				0	2 000	0	0	0	2 000		
imprimante / fax / scan réseau	achat initial	Oui	15000		1				0	15 000	0	0	0	15 000		
licences logiciels	achat initial	Oui	500		4	2			0	2 000	1 000	0	0	3 000		
									1 300	30 200	6 200	1 200	900	39 800	4%	
Petites infrastructures																
location local de 100m2	par mois	Oui	1000	3	12	12	12	9	3 000	12 000	12 000	12 000	9 000	48 000		
									3 000	12 000	12 000	12 000	9 000	48 000	5%	
Promotion/Diffusion																
site internet	par mois		0						0	0	0	0	0	0		
publication (invitation, mode d'emploi prpar mois			0						0	0	0	0	0	0		
plaquette de presentation et communicap	unité	Oui	2500	1				1	2 500	0	0	0	2 500	5 000		
campagne de communication et sensibip	par mois	Oui	1000		12	12	12		2 500	12 000	12 000	12 000	0	38 500		
									5 000	12 000	12 000	12 000	2 500	43 500	4%	
Ressources Humaines																
				net/m												
chef de projet / formateur / qualittien	brut+cp /an	Non	56 245	2 447	0,25	1	1	1	0,75	14 061	56 245	56 245	56 245	42 184	224 980	
secrétaire comptable	brut+cp /an	Non	21 671	1 440	0,25	1	1	1	0,75	5 418	21 671	21 671	21 671	16 253	86 683	
documentaliste / traducteur	brut+cp /an	Non	26 996	1 440	0	1	1	1	0	0	26 996	26 996	26 996	0	80 989	
informaticien - développeur	brut+cp /an	Non	24 817	1 440	0	1	1	0,5	0	0	24 817	24 817	12 408	0	62 042	
Infomédiaires senior	brut+cp /an	Non	16 485	1 440	0	1	2	2	1	0	16 485	32 970	32 970	16 485	98 910	
Infomédiaires junior	brut+cp /an	Non	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
expert comptable	presta/an	Oui	5000		1	1	1	1	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	25 000		
									24 479	151 214	167 699	155 290	79 922	578 603	59%	
Frais Généraux																
electricité	par mois	Non	150	3	12	12	12	9	450	1 800	1 800	1 800	1 350	7 200		
affranchissement	par mois	Non	100	3	12	12	12	9	300	1 200	1 200	1 200	900	4 800		
assurance	par an	Non	2000	1	1	1	1	1	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	10 000		
papeterie	par mois	Non	200	3	12	12	12	9	600	2 400	2 400	2 400	1 800	9 600		
livres, magazines, documentation	par mois	Non	200	3	12	12	12	9	600	2 400	2 400	2 400	1 800	9 600		
telephone + accès Internet	par mois	Non	500	3	12	12	12	9	1 500	6 000	6 000	6 000	4 500	24 000		
divers	par mois	Non	200	3	12	12	12	9	600	2 400	2 400	2 400	1 800	9 600		
									6 050	18 200	18 200	18 200	14 150	74 800	8%	
Coût de préparation du projet																
remplissage base de données	j/a	Non		60					0	0	0	0	0	0		
maquette informatique	j/a	Non	750	5					3 750	0	0	0	0	3 750		
									3 750	0	0	0	0	3 750	0%	
Autres																
Divers	par /an	Non	1000	1	1	1	1	1	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	5 000		
									1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	5 000	1%	
Sous-Total																
									56 881	242 182	233 607	216 198	116 886	865 753	88%	
Frais financiers pour avance trésorerie % agios																
		Oui	14%						7 963	33 905	32 705	30 268	16 364	121 205	12%	
TOTAL																
									64 844	276 087	266 312	246 466	133 250	986 958	100%	

Budget INFOMEDIO



Postes budgétaires

Etudes/Rapports	21 000 €	2%
Rencontre/Conférences	19 300 €	2%
Voyages/Hébergement	32 000 €	3%
Equipement	39 800 €	4%
Petites infrastructures	48 000 €	5%
Promotion/Diffusion	43 500 €	4%
Ressources Humaines	578 603 €	59%
Frais Généraux	74 800 €	8%
Coût de préparation du projet	3 750 €	0%
Autres	5 000 €	1%
Frais financiers pour avance trésorerie	121 205 €	12%
Total	986 958 €	