RCE USAID
Research Resource Center
USAID/Africa

Pour que la connexion à l'Internet compte

Utilisation efficace de l'Internet en sept étapes

Initiative Leland
Projet des services de recherche et de référence (R&RS)
Projet de soutien pour l'analyse et la recherche en Afrique (SARA)
Académie pour le Développement de l'Education (AED)
Agence des Etats-Unis pour le développement international (USAID)
Bureau Afrique, bureau de développement durable

Pour que la conne xion à l'Internet compte

Utilisation efficace de l'Internet en sept étapes

Septembre 1998

Initiative Leland
Projet des services de recherche et de référence (R&RS)
Projet de soutien pour le plaidoyer et la recherche en Afrique (SARA)
Académie pour le Développement de l'Education (AED)
Agence des Etats -Unis pour le développement international (USAID)

Réalisé par l'équipe de l'Initiative L eland
Projet des services de recherche et de référence (R&RS), en collaboration avec le Projet de soutien pour le plaidoyer et la recherche en Afrique (SAR A).

Pour de plus amples informations:
Leland Initiative
Research and References Services Project (R&RS)
USAID
PPC/CDIE/DI/RRS
Washington, DC 20523-1820
Courrier électronique: leland.initiative@usaid.gov
Adresse Web: http://www.info.usaid.gov/leland

L'Initiative Leland est une initiative quinquennale du Gouvernement américain à hauteur de 15 millions de dollars, administrée par l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (USAID). Son but est de connecter une vingtaine de pays africains ou plus à l'Internet. Dans le cadre de cette mission, l'équipe de l'Initiative réalise des ateliers de formation à l'Internet dont le matériel du présent manuel est adapté.

Le Projet R&RS du Centre USAID pour l'information et l'évaluation du développement est géré par l'Académie pour le développement de l'éducation dans le cadre du Contrat AEP-0232-C-00-4035-00. Outre la coordination de l'Initiative Leland, R&RS répond aux besoins d'information de l'USAID par le biais de son Centre d'information pour le développement, de la recherche dans tous les domaines sectoriels de l'USAID et du soutien en matière d'information aux Missions de l'USAID ainsi qu'à d'autres bureaux et programmes régionaux.

Le Projet SARA vise à identifier des questions et problèmes du secteur social en Afrique et participe aux activités de recherche, d'analyse et de diffusion en ce domaine. SARA est administré par l'Académie pour le développement de l'éducation avec des sous-traitants: Université de Tulane, JHPIEGO, Macro International, Ecole de médecine de Morehouse, Population Reference Bureau et Porter/Novelli. SARA est financé par l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (AFR/SD/HRD) dans le cadre du contrat AOT-C-00-92-00178-00.

L'Académie pour le développement de l'éducation, qui gère les Projets R&RS et SARA est un organisme indépendant à but non lucratif se consacrant au développement humain aux Etats-Unis et dans le monde entier.

La permission est donnée ici de reproduire ce document du moment qu'une mention est faite des auteurs.

TABLE DES MATIERES

Preface v
Vue generale: L'utilisation efficace de l'Internet en sept étapes 9
Etape 1: Sensibiliser à l'Internet 17
Etape 2: Evaluer l'utilisation d'information au sein de votre organisation 23
Etape 3: Trouver les réponses aux questions techniques 35
Etape 4: Former votre organisation à l'utilisation de l'Internet 47
Etape 5: Planifier l'action pour l'utilisation de l'Internet 53
Etape 6: Exécuter votre plan d'action 71
Etape 7: Revoir les progrès et se tourner vers l'avenir 75
Annexes A-1
- L'Internet: Un outil d'habilitation à l'âge de l'information A-3
- Termes importants se rapportant à l'Internet A-10
- Enoncé du but d'une organisation A-17
- Partage de l'information: Donner de l'information A-19
- Partage de l'information: Recevoir de l'information A-21
- Analyse de l'utilisation de l'information (Donner de l'information) A-23
- Analyse de l'utilisation de l'information (Recevoir de l'information) A-25
- Se préparer à la connexion A-27
- Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? Examiner vos factures mensuelles A-29
- Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? Examiner les coûts de fonctionnement éventuels de l'Internet A-31
- Comment l'Internet peut nous aider dans notre travail? A-33
- Rêver A-35
- Buts d'action A-37
- Plan d'action A-39

PREFACE

Branchez-vous sur l'Internet! Profitez d'un accès illimité à l'information! Communiquez avec des collègues et des organismes de financement dans d'autres pays sans vous soucier des frais téléphoniques élevés et des différences d'horaires! Montrez vos produits et services, 24 heures par jour, sept jours de la semaine!

Un instant...

C'est vrai, l'Internet peut apporter ces bénéfices et d'autres à votre organisation mais seulement si vous savez l'utiliser à votre avantage. C'est là que les choses deviennent plus confuses. Vous devez décider si vous avez besoin de nouveaux ordinateurs et de nouvelles lignes téléphoniques et combien vous coûtera tout cela. Vous devez vous assurer que votre personnel est à l'aise avec la technologie et utilise efficacement le temps qu'il passe devant l'ordinateur. Et avec toute une gamme d'outils de l'Internet disponibles pour extraire et diffuser l'information, vous devez savoir quelles sont les applications qui sont les plus pertinentes et les plus rentables pour votre organisation.

Et, tout aussi important que les aspects techniques, vous devez planifier la manière dont votre organisation profitera de l'Internet et s'en servira pour atteindre ses buts. Ce manuel, Pour que la connexion à l'Internet compte,vous emmène vous, votre organisation, votre équipe ou tout autre groupe avec lequel vous avez l'intention de collaborer tout au long d'un voyage d'examen et de découverte. Vous pourrez réfléchir à la manière dont vous utilisez actuellement l'information, la manière dont vous voulez l'utiliser à l'avenir et la manière dont vous avez l'intention d'introduire ou de renforcer

l'utilisation de l'Internet dans votre organisation en fonction de vos besoins.

Pour que la connexion à l'Internet comptest un manuel qui se destine aux responsables et au personnel des ONG, des établissements d'enseignement et des organismes publics qui n'ont pas actuellement accès à l'Internet ou dont l'accès est très limité. Il est fort probable qu'en lisant ce livre, vous avez déjà décidé que vous voulez utiliser l'Internet dans votre organisation ou que vous souhaitez l'utiliser davantage. Peut-être vous êtes un responsable de haut niveau qui donne ce livre à un membre de son personnel pour que cette connexion se fasse. Ou alors, vous êtes devenu le «champion de l'Internet» dans votre organisation et vous mettez votre organisation en ligne.

Un grand nombre d'organisations de développement ont constaté que, pour introduire avec réussite l'Internet, elles doivent tenir compte des aspects techniques et humains. Aussi, la planification les aide à diminuer les coûts et les problèmes dans le long terme.

L'information et les exercices de ce manuel sont adaptés à partir d'une série d'ateliers pratiques réalisés en Afrique par l'Initiative Leland. L'Initiative Leland est une activité quinquennale du Gouvernement américain à hauteur de 15 millions$ visant à brancher sur l'Internet une vingtaine de pays africains. Administrée par l'Agence des Etats-Unis pour le développement international, l'Initiative Leland soutient les réformes de politiques; facilite un accès rapide à l'Internet et à faible coût et aide les réseaux d'utilisateurs à atteindre les buts d'un développement durable en Afrique.

L'Internet n'est pas une fin en elle-même mais plutôt un outil pour vous aider à atteindre les buts de votre organisation en vue d'arriver à un développement durable. Ce manuel simplifie le processus, vous aidant ainsi à vous connecter à l'Internet pour envoyer et recevoir une information qui aide votre organisation à atteindre ses buts et objectifs.

L'Internet s'est avéré d'une grande aide pour de nombreuses organisations mais ce n'est pas le seul moyen de communiquer avec d'autres. Prenez-le comme un nouvel outil - mais seulement un des nombreux outils dont vous disposez et que vous continuerez à utiliser. Divers outils, qu'il s'agisse d'affiches, de théâtre dans la rue et de réunions informelles, continueront à jouer un rôle vital et irremplaçable dans le travail des organisations intervenant pour le développement.

De fait, après avoir lu ce manuel et avoir effectué certains des exercices, peut-être vous avez décidé que l'Internet n'est pas une technologie dont votre organisation a besoin pour le moment. Ou alors, les avantages que votre organisation en retirerait ne justifient pas les coûts liés à l'installation de l'Internet et à la formation du personnel pour qu'il puisse s'en servir. Mais peu importe ce que vous déciderez, ce manuel vous aidera à faire un choix éclairé.

Pour de plus amples informations sur les aspects techniques de l'Internet, consulter les Annexes du manuel ou le site Web de l'Initiative Leland (http://www.info.usaid.gov/leland).

Une seule publication ne peut pas vous apprendre tout ce que vous devez savoir sur l'Internet qui est après tout une technologie qui change tous les jours. Ce manuel ne donne pas d'instructions ou une formation spécifique sur la manière d'accéder à l'Internet sur votre ordinateur. Il existe d'autres ouvrages qui fournissent cette information dont un grand nombre se trouvent en ligne et que vous pouvez consulter par le biais du site Web de l'Initiative Leland (http://www.info.usaid.gov/leland). Nous fournissons également une information générale dans les Annexes.

Ce manuel vous emmène tout au long d'un processus en sept étapes pour—

1. vous montrer comment l'Internet peut bénéficier à votre organisation;
2. évaluer les besoins d'information de votre organisation;
3. trouver des réponses aux questions techniques sur la manière de se connecter à l'Internet;
4. former le personnel pour qu'il soit à l'aise avec l'Internet et comprenne son potentiel;
5. créer un plan d'action pour définir la manière dont l'Internet fera progresser vos buts;
6. exécuter le plan; et
7. revoir ce que vous avez fait et comment vous l'avez fait jusqu'à présent et décider dans quelle direction vous irez à l'avenir.

Nous avons surtout essayé d'inclure des exercices et des exemples qui combinent le bon sens et la créativité. L'Internet est un moyen fascinant de communiquer avec des gens dans le monde entier, de partager des informations et de faire des transactions commerciales. Il

peut changer la manière dont votre organisation fonctionne - radicalement ou juste pour quelques transactions ou à tout niveau intermédiaire. Soyez prêt pour les frustrations car les frustrations surviennent chaque fois que nous changeons la manière dont nous procédons. L'apprentissage et l'utilisation de l'Internet est un processus continuel tant pour les débutants que pour les experts. Une des choses les plus importantes que nous vous demanderons, c'est de ne pas perdre votre enthousiasme et d'encourager vos collègues à aller toujours plus loin—non pas en termes de quantités importantes d'argent mais du point de vue nouvelles idées créatives.

VUE GENERALE

L'utilisation efficace de l'Internet en sept étapes

Depuis toujours, l'échange d'information est un volet important du développement international. Cet échange devient encore plus important au fur et à mesure que le monde progresse vers une économie fondée sur l'information. L'accès à l'information permet aux organisations de prendre connaissance de nouvelles idées, de possibilités de financement ainsi que de conférences et de publications pertinentes. La diffusion de l'information rehausse la visibilité d'une organisation et l'impact qu'elle peut avoir sur son public cible. La communication avec d'autres personnes et groupes renforce la compréhension. L'Internet est un nouvel outil efficace permettant de communiquer avec d'autres et d'extraire et de diffuser des informations—un des nombreux outils que les organisations des secteurs public et privé utilisent actuellement dans leur travail quotidien.

Ce manuel est conçu pour aider les décideurs et le personnel des ONG et des établissements d'enseignement et des organismes publics à utiliser cette technologie puissante pour atteindre les objectifs de leur organisation. En planifiant la manière dont vous utiliserez l'Internet et en comprenant ses besoins techniques et financiers, vous trouverez la manière la plus efficace par rapport aux coûts de vous brancher sur l'Internet. La planification vous aidera également à faire la meilleure utilisation possible de l'Internet une fois que votre organisation est connectée.

Ce manuel présente un processus en sept étapes permettant de comprendre la manière dont l'Internet peut vous aider à atteindre vos

objectifs. Grâce au matériel et aux exercices du matériel, vous, ainsi que d'autres personnes de votre groupe de travail, pourrez planifier vous-même la manière dont votre organisation peut atteindre ses objectifs en utilisant l'Internet.

Nous savons que les lecteurs et leurs organisations aborderont cet ouvrage équipés d'expériences différentes. Certains seront déjà des utilisateurs, ils auront peut-être leur propre site Web et vivront dans des endroits où ils peuvent avoir un accès relativement rapide et peu cher à l'Internet. D'autres ne seront pas encore connectés à l'internet et, lorsqu'ils le seront, ils ne seront en mesure que de le faire par le biais de branchements téléphoniques peu fiables et/ou chers. Nous espérons que ce manuel sera utile à tous ces utilisateurs qui pourront y trouver l'information dont ils ont besoin.

Si vous avez besoin d'une information plus approfondie sur les aspects techniques de l'Internet, vous pouvez consulter la section générale dans les Annexes du manuel ou consulter le site Web de l'Initiative Leland (http://www.info.usaid.gov/leland/) qui comporte une liste de ressources et de liens pour y avoir accès. Cette section du site Web a été conçue pour compléter l'information de ce manuel et permettre des mises à jour fréquentes.

Avant de continuer, si vous avez besoin de plus amples informations montrant ce qu'est l'Internet ou à quoi il sert, consulter la section générale dans les Annexes de ce manuel.

Qu'est l'Internet?

La définition suivante provient d'une fiche de faits publiée par le Conseil de la science et de la technologie pour le développement international (BOSTID) du National Research Council aux Etats-Unis:

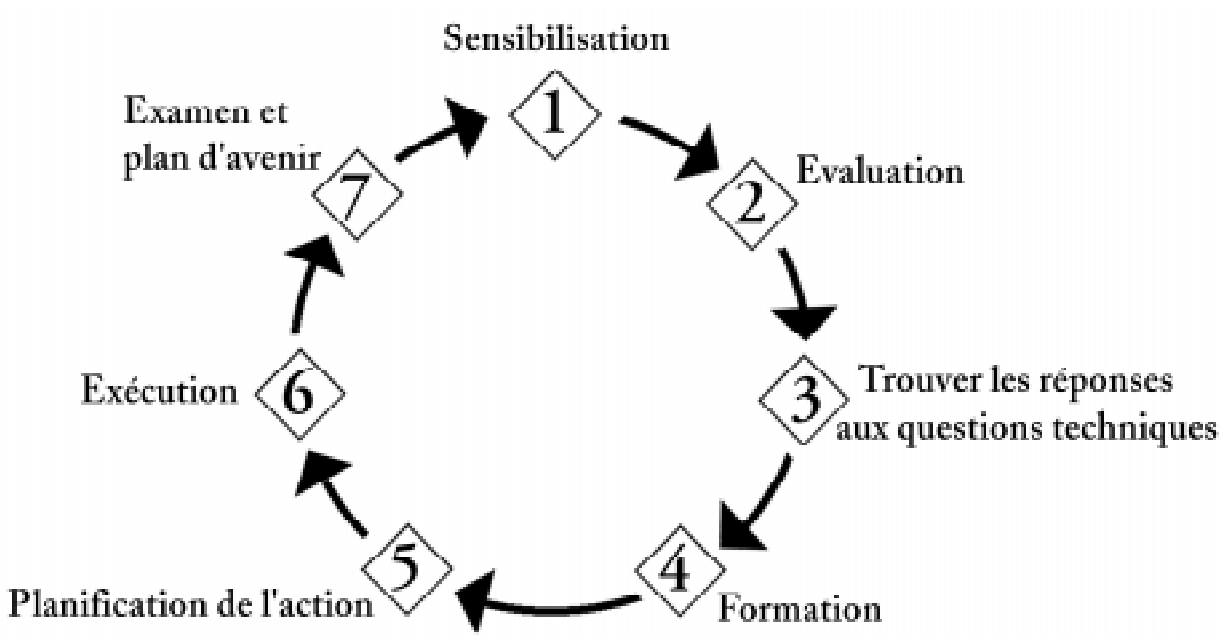
> L'Internet est un réseau informatique coopératif de réseaux qui relient entre eux les gouvernements, les écoles, les bibliothèques, les sociétés et les individus et qui leur fournit un accès à de vastes ressources d'information. Le protocole de l'Internet relie un grand nombre de réseaux disparates et indépendants pour qu'ils paraissent être un seul réseau aux yeux de l'utilisateur... Environ 149 pays sont connectés à un réseau informatique international et, sur ce chiffre, environ 63 pays ont des connexions directes à l'Internet [statistiques de 1997].

L'Internet est un réseau ouvert. Toute personne ou tout groupe peut l'utiliser tant que cette personne ou ce groupe a un terminal ou un ordinateur avec le bon logiciel et est en mesure de payer les coûts.

Il n'existe pas une seule organisation qui possède ou qui gère l'Internet. Plusieurs milliers d'organisations administrent leurs propres réseaux individuels et, ensemble, elles forment l'Internet global.

Le texte intégral de cette fiche de faits et d'autres concernant les éléments fondamentaux de l'Internet peut être accédé par le biais du site Web de l'Initiative Leland ou, pour ceux qui n'ont pas encore accès à l'Internet, en écrivant à BOSTID Information Services Network, 2101 Constitution Avenue NW, Washington, DC 20418, USA.

SEPT ET APES POUR UTILISER EFFICA CEMENT L'INTERNET



Sept étapes pour utiliser efficacement l'Internet

Les organisations font face à divers aspects humains, technologiques et organisationnels en planifiant l'utilisation de l'Internet. Peut-être que vos premières questions devraient être les suivantes: comment cet outil peut-il être utilisé pour aider mon organisation à faire son travail? Comment apprendre à mes collègues une nouvelle manière de partager l'information? Une fois qu'ils ont accepté l'innovation, comment l'organisation devrait déterminer le nouvel équipement dont elle a besoin? Comment l'Internet devrait être intégré aux opérations quotidiennes ou utilisé pour de nouvelles entreprises?

Les gens trouvent des centaines de manières différentes d'utiliser l'Internet. Prenons un exemple, le site Web de la Faculté de Médecine de l'Université de la Zambie (http://www.zamnet.zm/zamnet/health) a un dictionnaire en ligne qui traduit les termes médicaux courants en cinq langues autochtones. Les agents de santé peuvent consulter le dictionnaire pour communiquer avec les patients dans leur propre langue.

Nous suggérons un processus en sept étapes pour planifier l'introduction ou l'expansion de l'utilisation de l'Internet dans une organisation. Parcourez toutes les étapes ou rapportez-vous à celle qui vous est la plus utile.

Que comprennent ces étapes?

Etape 1: Sensibiliser (voir page 17)

Arriver à une appréciation et à une connaissance générales de ce qu'est l'Internet et à quoi il peut servir dans votre organisation.

Etape 2: Evaluer l'utilisation d'information technique de votre organisation (voir page 23)

Identifier les facteurs nécessaires pour créer un contexte positif pour l'utilisation de l'Internet dans votre organisation.

Etape 3: Trouver les réponses aux questions techniques (voir page 35)

Planifier et exécuter des mesures pratiques pour se connecter à l'Internet.

Etape 4: Former votre organisation à l'utilisation de l'Internet (voir page 47)

Arriver à une connaissance pratique des outils de l'Internet utiles pour atteindre les buts de votre organisation.

Etape 5: Planifier l'action pour l'utilisation de l'Internet (voir page 53)

Réaliser un plan permettant d'intégrer l'Internet au travail de votre organisation.

Etape 6: Exécuter votre plan d'action (voir page 71)

Commencer à exécuter le plan d'action.

Etape 7: Revoir les progrès et se tourner vers l'avenir (voir page 75)

Déterminer le niveau de réussite de vos activités Internet et identifier vos prochaines étapes pour l'utiliser

Nous présentons ces étapes dans une séquence mais peut-être trouverez-vous plus approprié de les arranger de manière un peu différente ou peut-être d'en faire deux à la fois. Par exemple, vous pouvez simultanément former votre personnel (Etape 4) et travailler avec lui pour élaborer un plan d'action (Etape 5).

Appliquer le processus

Ce manuel vous emmène vous, votre organisation, votre équipe de travail ou tout autre groupe avec lequel vous avez l'intention de collaborer tout au long d'un processus d'examen et de découverte. Vous réfléchirez à la manière dont vous utilisez l'information actuellement, comment vous souhaitez l'utiliser à l'avenir et comment vous avez l'intention d'introduire l'Internet ou de renforcer son utilisation au sein de votre organisation en fonction de vos besoins d'information.

Pour vous montrer comment une organisation peut appliquer le processus en sept étapes, vous allez suivre les progrès faits pour une organisation fictive, HEALTHLINK 2000. Chaque organisation a ses propres besoins et conditions mais nous espérons que vous reconnaîtrez certaines contraintes et certains aspects communs en prenant connaissance de l'exemple d'HEALTHLINK 2000.

L'encadré suivant introduit HEALTHLINK 2000, organisation d'éducation sanitaire de taille moyenne (15 personnes), située à 200 kilomètres d'une capitale.

A PROPOS D'HEAL THLINK 2000

HEALTHLINK 2000 cherche à promouvoir des pratiques positives de santé publique et de nutrition en utilisant les canaux et technologies pratiques les plus efficaces.

La société est située dans une région agricole à 200 kilomètres d'une capitale. Créée il y a 10 ans, elle dépend de méthodes de communication traditionnelles (par exemple, publications et présentations) pour garder son public et ses organismes de financement informés de ses activités, pour promouvoir ses programmes et pour effectuer une recher - che portant sur l'élaboration de programme et les activités de sensibilisation de public.

HEALTHLINK 2000 publie un bulletin trimestriel avec des conseils sanitaires et des actualités sur ses activités. Elle aimerait publier plus souvent mais, suite aux coûts élevés de l'impression, des frais d'envoi et des fournitures d'impression, elle doit limiter la fréquence des publications.

La seule ligne téléphonique d'HEALTHLINK 2000 fonctionne la plupart du temps. La société utilise les fax pour la majorité de ses communications immédiates, par exemple, prendre les arrangements nécessaires pour les réunions et les présentations dans les écoles et faire des mises à jour et comptes rendus fréquents pour les ministères publics et les organismes de financement. HEALTHLINK 2000 a un ordinateur , un Wintel 486 avec 8 mégabytes de RAM et un disque dur de 540 mégabytes. Il est utilisé essentiellement pour le traitement de texte, des travaux de publication (le bulletin) et la gestion du budget et de la base de données pour la liste d'envoi.

HEALTHLINK 2000 a un petit centre de ressources où sont gardés les ouvrages, les revues, le matériel de formation et d'autres ressources accumulées au fil des ans. L'organisation aimerait bien avoir plus d'informations dans le bureau mais les abonnements aux livres et aux revues sont chers, aussi ne commande -t-elle pas beaucoup de nouveau matériel. Il n 'existe pas de bibliothèque d'une école ou d'une université publique dans la région. L'université est située dans la capitale et, par conséquent, HEAL THLINK 2000 utilise le courrier et le fax pour contacter les professeurs ou la bibliothèque de l'université lorsqu 'elle a besoin de renseignements spécifiques. P our rester en contact avec ses collègues d'organisations analogues dans le monde, elle reçoit plusieurs revues professionnelles par courrier terrestre. Une année, utilisant un financement spécial, HEAL THLINK 2000 a envoyé un représentant à une conférence d'éducation pour la santé en Suisse.

HEALTHLINK 2000 a un personnel à plein temps de 15 personnes dont le président, plusieurs spécialistes en l'éducation pour la santé, un spécialiste de l'information et plusieurs membres du personnel de soutien.

(Suite a la page suivant)

La présidente d'HEAL THLINK 2000, Joan Jones, a entendu dire qu 'il était à présent possible de connecter à l'Internet dans le village où est située l'organisation. Elle pense que cela permettrait d'améliorer les activités de son organisation et peut -être d'atteindre un plus grand nombre de personnes mais elle craint que cela ne coûte cher, alors qu'elle n'a pas beaucoup de fonds, que d'acheter un nouvel ordinateur pour se connecter à l'Internet.

Joan demande à Tina Tomorrow, la spécialiste de l'information d'HEAL THLINK 2000, de se renseigner davantage sur l'Internet. Tina commence à beaucoup lire sur l'Internet et, très vite, est enthousiasmée par le potentiel que détient cet outil d'information. Elle assiste également à un atelier de Formation de l'Initiative Leland sur la sensibilisation à l'Internet.

Après la formation, Tina vient au travail fascinée par ce qu'elle a appris et animée d'un grand nombre d'idées pour l'utilisation de l'Internet sur les lieux du travail.

Son enthousiasme n 'a guère diminué lorsque sa patronne, Joan, lui rappelle le budget limité de l'organisation. Tina indique à Joan que le but d'HEAL THLINK 2000 de partager l'information dans la mesure du possible et qu 'elle a toujours essayé de trouver de meilleures manières de le faire. De fait, lorsque Tina a parlé aux gens de la mission d'HEAL THLINK 2000, elle a souvent insisté sur le fait que l'organisation essayait d'utiliser «les moyens de communication les plus efficaces et les plus pratiques.» Tina souligne également qu 'il existe de nombreuses manières de bénéficier de l'Internet. Un grand nombre des personnes et des organisations avec lesquelles communique HEAL THLINK 2000 ont des adresses Internet et les économies réalisées sur les envois de fax à ces organisations permettraient de payer une partie du temps de connexion.

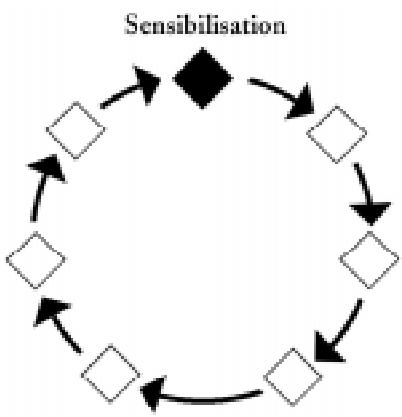
«Je suis d'accord que c'est une bonne idée, Tina» dit Joan, «mais il y a trop de choses que je ne connais pas. Je dois obtenir les réponses à un grand nombre d'autres questions avant de me lancer .»

Pour répondre aux questions de Joan (et à celles du reste du personnel), Tina a facilité le processus en sept étapes décrit dans ce manuel. Elle a commencé par l'Etape 1, Sensibiliser à l'Internet au sein d'HEALTHLINK 2000 et, comme le lirez, elle a assumé le rôle du «champion de l'Internet» pour l'organisation.

Alors que vous commencez à utiliser ce livre

Quelques mots à propos de ce livre avant que vous ne commenciez à travailler:

- Premièrement, ce processus demande qu'une personne ou une petite équipe prenne l'initiative et devienne le champion de l'Internet pour l'organisation. Vous devez montrer à vos collègues comment l'Internet peut améliorer la manière dont il font leur travail et contribuer à la mission générale de votre organisation. Les gens hésiteront peut-être à prendre le temps de réfléchir à ce qu'ils veulent réaliser avec l'Internet. Mais investir du temps au début pour recueillir les idées et planifier en tant que groupe (avec le feed-back et l'acceptation des cadres supérieurs) permettra d'économiser bien plus de temps d'argent par la suite.
- Vous trouverez que, vu votre situation, vous avez passé plus de temps à certaines étapes qu'à d'autres.
- La technologie de l'Internet est elle-même en train de changer rapidement. C'est une partie de son pouvoir! Ce qui semble difficile aujourd'hui sera probablement facile dans un mois ou dans un an. Soyez créatif en imaginant ce que l'Internet peut faire pour vous. Si la technologie de l'Internet ne vous a pas encore emballé, cela vous arrivera probablement sous peu.



ETAPE 1

Sensibiliser à l'Internet

Arriver à une appréciation et à une connaissance générales de ce qu'est l'Internet et à quoi il peut servir dans votre organisation.

L'Internet est un immense réseau sans cesse croissant qui relie des ordinateurs et des réseaux informatiques dans le monde entier. Le réseau est rapide, surtout si l'on tient compte de la complexité technique pour connecter, par exemple, un ordinateur à Cape Town et un autre à Washington, D.C. ou à Accra. (Pour une description visuelle, voir la carte dans la section générale des Annexes). Mais aussi compliqué soit-il, le réseau mondial commence par un aspect fondamental: un ordinateur équipé d'un logiciel d'accès à l'Internet, l'accès à l'Internet par le biais d'un Fournisseur de service d'Internet (FSI), un modem ou autre méthode de connexion et une ligne téléphonique ouverte pour faire la connexion.

Chose tout aussi importante, l'accès à l'Internet commence par l'initiative et le souhait d'essayer chez une personne ou dans un groupe. Rappelez-vous qu'il faut du temps pour qu'une nouvelle idée ou qu'une nouvelle technologie soit acceptée. Souvent, les gens ont besoin d'un grand nombre d'occasions d'entendre parler du changement et de l'observer avant qu'il ne l'envisagent dans le cadre de leur travail. Votre mission à vous, le champion de l'Internet dans votre organisation, c'est de sensibiliser les gens pour leur montrer comment l'Internet peut les aider.

Vue générale: Sensibiliser à l'Internet

En sensibilisant à l'Internet au sein de votre organisation, vous allez arriver à une connaissance et à une appréciation générales de ce

qu'est l'Internet et de ce qu'il peut faire. Vous devez réfléchir à chaque personne à laquelle vous parlerez et rendre la discussion ou la démonstration pertinente face à sa responsabilité professionnelle et à son niveau d'expertise technique. Voici certaines stratégies utiles à cette fin:

1. Montrez-le! Démontrez l'Internet à vos collègues, parlez des principales caractéristiques et introduisez différentes possibilités d'utilisation. Si votre bureau n'a pas encore accès à l'Internet, peut-être que vous pouvez rendre visite à un endroit proche qui dispose de cet accès.
2. Donnez des exemples concrets et pertinents de ce que l'on peut faire avec l'Internet. Là aussi, vous pouvez utiliser les exemples dans ce livre, ou mieux encore, parler d'exemples provenant d'organisations que votre public connaît déjà.
3. Envisagez soigneusement comment vous commencerez cette introduction à l'Internet. Dans certaines organisations, il vaut mieux commencer d'abord avec les cadres supérieurs et ailleurs, c'est le personnel entier qu'il faut engager dès le début.
4. Rendez le travail agréable. Ne vous lancez pas dans des explications trop techniques montrant comment l'Internet fonctionne ou autre aspect spécifique.

Comment pourriez-vous décrire une voiture à des gens qui n'en ont jamais vue? Allez-vous vous concentrez sur les détails du fonctionnement? Probablement pas. Vous cherchez d'abord à leur montrer que cela facilite grandement le déplacement du point A au point B. Pensez de cette manière lorsque vous faites votre première description de l'Internet. Encouragez les gens à réfléchir à la manière dont l'Internet peut perfectionner ce qu'ils font déjà.

Démarrer la discussion

A ce stade précoce, votre but consiste à communiquer à d'autres votre enthousiasme et votre curiosité. Combinez discussions de groupe, lors d'une réunion du personnel soit régulière soit organisée tout spécialement et les conversations et démonstrations avec une ou plusieurs personnes. Identifiez d'autres personnes dans votre bureau qui sont en faveur de l'Internet et obtenez leur soutien. Trouvez également ceux qui résisteront au changement et essayez de trouver pourquoi ils s'y opposent. Voyez comment vous pouvez venir à bout de cette résistance.

Montrez à vos collègues ce qu'ils peuvent trouver sur l'Internet. Une personne qui intervient au niveau de la santé sera probablement

contente d'avoir un accès facile au matériel d'éducation provenant de l'Organisation mondiale de la santé ou à des statistiques pouvant être téléchargées d'un Ministère de la Santé. Un activiste des droits humains peut être intéressé par les ressources disponibles de la Croix Rouge ou d'Amnistie International. La personne dans votre organisation qui est chargée des envois par courrier sera probablement intéressée à communiquer avec les destinataires par courrier électronique ou sur le site Web.

Une liste des sites Web organisée par thème est disponible au site de l'Initiative Leland ou peut-être avez-vous déjà certains sites que vous voulez montrer à d'autres. Voici quelques brèves descriptions de certaines applications de l'Internet qui intéressent un grand nombre de personnes.

De riches possibilités

L'Internet est un réseau interactif qui permet aux gens de recevoir et d'envoyer une information. Ces capacités sont à l'origine de toute une gamme d'applications et vous pouvez les partager avec d'autres personnes en sensibilisant à l'Internet.

Communication

Le courrier électronique, ou e-mail, représente l'emploi le plus courant de l'Internet. Votre organisation - ou chacune des personnes qui travaillent - peut avoir une adresse électronique unique qui permet aux gens d'envoyer et de recevoir des messages. Vous pouvez économiser sur les frais de téléphone et de fax, surtout les appels internationaux et ne pas vous soucier des différences d'horaires et de l'emploi du temps chargé, autant d'obstacles qui entravent parfois la communication avec d'autres.

En outre, les gens peuvent s'abonner à des groupes de discussion par courrier électronique leur permettant d'échanger des informations avec des douzaines ou des milliers de personnes dont les besoins sont les mêmes.

L'Internet peut élargir votre public sans augmenter les coûts d'envoi et d'impression. Par exemple, le Programme de recherche pour le développement (PRODDER) en Afrique du Sud (http://www.prodder.co.za) organise un service de courrier électronique hebdomadaire gratuit pour la communauté du développement en Afrique australe. Chaque semaine, les abonnés reçoivent un message électronique leur parlant des programmes, des événements, des stages de formation et des offres d'emploi.

Un exemple d'utilisation créative de l'Internet:

Le site Web du Centre pour les études de la famille africaine (http://www.cafs.org) a un catalogue en ligne de ses stages de formation. On peut également trouver des récapitulatifs des rapports de recherche et un moyen facile d'envoyer des courriers électroniques à l'ONG basée au Kenya pour demander des textes complets.

Publication

Si votre organisation publie des bulletins, brochures, rapports ou autres documents, vous pouvez les publier sur l'Internet—avec tous les graphiques ou simplement le texte. Vous pouvez atteindre un public virtuellement illimité sans avoir à payer des frais de timbre et des coûts d'impression, sans mettre à jour les adresses ou sans perdre tout le temps nécessaire pour les envois par la poste. La publication par l'Internet ne remplace pas les publications traditionnelles sur papier mais cela vous permet d'élargir votre public à un coût marginal très faible.

Recherche

Divers outils sont disponibles pour aider les gens à faire des recherches sur l'Internet. La quantité de cette information est surprenante. Pour la trier et choisir les éléments les plus pertinents, des «moteurs de recherche» puissants ont été mis au point qui font des recherches automatiques dans des millions de sites Web lorsqu'une personne tape un ou plusieurs mots-clés.

Appel de fonds et marketing

Un grand nombre d'organisations utilisent l'Internet pour faire des recherches sur les possibilités de financement, les demandes de proposition et d'autres moyens d'obtenir de l'argent. D'autres ont ce que l'on appelle une «présence» sur le Web—un site qui présente sous forme attirante une information générale—afin de compléter leurs plaquettes et autre matériel de marketing.

Enseignement et formation

Les écoles, ONG et autres sont en train d'utiliser l'Internet pour renforcer et étendre leurs programmes de téléenseignement. Certains organisent des cours avec des tâches précises en vue d'obtenir des diplômes reconnus et d'autres sont moins formels. Il peut s'agir de classes pour les agents de santé sur la manière de traiter, présenter et accéder aux statistiques sanitaires; d'une formation avancée pour les enseignants sur les dernières recherches pédagogiques et d'une «vulgarisation agricole» en ligne pour les agriculteurs.

SENSIBILISER LE PERSONNEL D'HEAL THLINK 2000

Tina, la spécialiste de l'information d'HEAL THLINK 2000, veut sensibiliser à l'Internet la présidente, le personnel et le conseiller d'administration de son organisation. P our cela, elle doit faire une présentation vivante et elle sait bien que elle ne captera pas leur intérêt en leur montrant simplement des exemplaires de matériel imprimé. Mais comment peut-elle leur montrer sur l'ordinateur du bureau?

Un collègue d'une autre organisation lui propose de demander à un Fournisseur de service d'Internet (FSI) local de faire une démonstration puisqu 'en fait, il s'agirait d'un marketing de ses services. Tina a fait bien des préparations pour que la séance soit une réussite. D'abord, elle a travaillé de près avec le fournisseur pour être sûre que sa démonstration réponde aux besoins d'HEAL THLINK 2000. Ensemble, ils ont fait une liste des sites Web que le personnel trouverait intéressants et Tina a consulté chacun au préalable. Tina a également organisé une brève séance d'introduction avec le personnel pour voir si les gens avaient des questions spécifiques avant de se rendre au bureau du fournisseur de service pour la démonstration. Elle a communiqué ses questions au représentant du fournisseur de sorte à ce qu 'il puisse faire une recherche pour trouver les réponses qu'il ne connaissait pas.

Tina craignait que le déplacement sur place ne se passe pas bien mais la séance fut couronnée de succès. Quelques personnes se sont excusées de ne pas venir à la dernière minute à cause d'autres engagements mais ceux qui sont venus étaient fascinés et curieux d'en apprendre davantage. Et surtout, les personnes qui n 'ont pas pu venir ont demandé par la suite à Tina d'arranger une autre démonstration.

Commerce

Un nombre de plus en plus grand d'entreprises et d'organisations vendent des produits et réalisent des transactions sur l'Internet. Elles peuvent montrer des photos ou des dessins de leurs produits, répondre aux questions et prendre des commandes lorsqu 'un client donne son numéro de carte de crédit. La technologie est sophistiquée (surtout pour vérifier la sécurité de transactions financières) mais les sociétés se tournent vers l'Internet pour remplacer ou compléter leurs propres formules de vente.

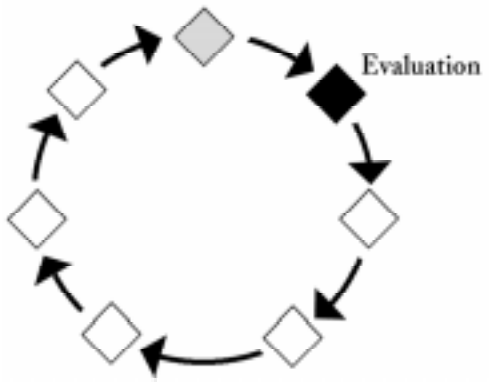
Un exemple d'utilisation créative de l'Internet:

La Fédération de café ougandaise (http://uganda.co.ug/coffee/) est devenue en une année un utilisateur expérimenté de l'Internet. Elle a commencé avec le courrier électronique, puis avec un site Web. Quelques mois plus tard, elle était l'hôte d'une rencontre pour goûter le café à Kampala et à Washington, D.C. via l'Internet.

Si vous n'avez pas accès au Web, vous pouvez quand même accéder à l'information et vous mettre en contact avec des personnes dont les intérêts sont analogues. Par exemple, il existe des centaines de milliers de groupes de discussion en ligne sur chaque thème possible et des sites à texte uniquement avec de nombreuses ressources d'organisations. Pour de plus amples informations sur certains de ces sites à base de texte, envoyer un courrier électronique à leland.resources@rrs.cdie.org .

Etes-vous prêt pour la prochaine étape?

Pensez-vous que vos collègues saisissent bien les possibilités de l'Internet? Est-ce que votre superviseur vous a donné le feu vert si son approbation est nécessaire dans votre situation? Dans le cadre de la deuxième Etape, nous vous proposons de faciliter une évaluation pour voir comment votre organisation utilise actuellement l'information. En effet, si vous connaissez vos besoins en information, vous pourrez prendre plus facilement des décisions quant à la manière dont l'Internet peut vous aider à répondre à ces besoins.



ETAPE 2

Evaluer l'utilisation d'information au sein de votre organisation

Identifier les facteurs nécessaires pour créer un contexte positif pour l'utilisation de l'Internet dans votre organisation.

Cette section vous présente des outils pour discuter de la mission et de la fonction de votre organisation et pour examiner comment l'information est utilisée. En observant la manière dont votre organisation utilise l'information pour atteindre ses buts, vous comprendrez la pertinence des différents types d'information et des processus suivis pour l'obtenir et la transmettre. Cela vous aidera à planifier la manière dont l'Internet peut améliorer ces processus.

L'information est un aspect important d'un travail quel qu'il soit. L'agriculteur doit connaître les prix actuels et la disponibilité de produits spécifiques pour décider de ce qu'il veut cultiver et envoyer sur le marché. Le PDG d'une entreprise doit être au courant des activités des concurrents, des nouvelles manières de fabriquer et d'écouler les produits, du prix que payent les clients et de ce qui se vend bien et moins bien. Le professeur de l'université doit rester en contact avec les collègues et connaître la recherche qui est faite dans son domaine. Et, tel que vous le verrez, HEALTHLINK 2000 doit se maintenir au courant des progrès scientifiques et politiques, des nouvelles possibilités de financement et des initiatives prises par des organisations partenaires. Toute cette information peut être transmise via l'Internet.

Vue générale: Faire une évaluation de l'utilisation de l'information dans votre organisation

En faisant cette évaluation axée sur l'information, vous exécuterez une série d'exercices. Ces exercices sont un point de départ pour vous aider à définir le but ou la mission de votre organisation, analyser la

manière dont elle utilise l'information et fournir des informations importantes pour élaborer un plan d'action de l'Internet. L'analyse de l'utilisation de l'information ici à l'Etape 2, vous montrera clairement la relation entre le but de votre organisation ou entreprise, le type d'information et les raisons pour lesquelles vous l'utilisez. Par la suite, vous déterminerez les applications de l'Internet qui répondent le mieux à ces besoins. Voici ce que vous ferez dans ces exercices:

1. Définir brièvement (20 à 30 mots) l'objectif ou la mission de votre organisation. (Si votre organisation a déjà un tel énoncé, utilisez-le plutôt que d'en créer un nouveau.) Vous ferez le rapprochement entre la manière dont votre organisation utilise l'information et ses objectifs.
2. Identifier comment et avec qui vous partagerez l'information pour atteindre l'objectif de votre organisation.
3. Identifier l'information que vous partagerez avec vos publics cibles et pourquoi vous la partagez.

Pendant que vous faites cette évaluation, rappelez-vous que vous cherchez à déterminer la manière dont l'Internet renforcera vos activités d'information et de communication.

Les fiches de travail pour créer votre propre analyse sur l'utilisation de l'information se trouvent dans les Annexes. Vous —en collaboration avec d'autres personnes de l'organisation si c'est possible —devez réfléchir aux questions sur les fiches de travail en utilisant HEAITHLINK 2000 comme guide. Lorsque vous élaborez la première version de ces fiches de travail vous-même, ou avec d'autres, rappelez-vous de vérifier que toutes les personnes dans l'organisation, à tous les niveaux, sont d'accord avec vos réponses.

Quel est le but de votre organisation?

La manière dont votre organisation ou entreprise utilise l'information est naturellement reliée à ce que fait votre organisation. Certaines organisations ont déjà élaboré ce que l'on appelle des énoncés de mission, des énoncés de vision ou des énoncés de but. Que fait votre organisation? Quels sont ses objectifs? Voir l'encadré à la page suivante pour les énoncés d'autres organisations et les fiches remplies de la page suivante de l'énoncé d'HEALTHLINK 2000. Comme pour tous les exercices de ce manuel, une fiche de travail

remplie pour HEAL THLINK 2000 est incluse dans le texte principal et une fiche vierge que vous pouvez photocopier et remplir est donnée dans les Annexes.

Exercice 1: Décrire l'énoncé du but de votre organisation

Ecrivez une phrase (20 à 30 mots maximum) décrivant le but de votre société ou organisation sur la fiche de travail sur l'Enoncé du but de l'organisation. Une version en blanc est donnée à la page A -17.

ENONCE DU BUT

Qu'est-ce qui se trouve au cœur des activités de votre organisation? Les exemples réels donnés ci-après des énoncés du but de certaines organisations sont pris de leurs sites du World Wide Web.

Centre pour les études de la famille africaine

«Pour renforcer les capacités, les compétences et l'efficacité des organisations et personnes fournissant des services de santé familiale, reproductive et sexuelle qui encouragent l'exercice responsable des droits et une meilleure qualité de la vie en Afrique subsaharienne.»

Educational Service Unit #11 (Holdrege, Nebraska, U.S.A.)

«La mission d'ESU #11 est de fournir une direction éclairée et des services d'éducation de qualité en partenariat avec les écoles membres aux fins de l'excellence de l'éducation.»

Association commerciale de l'extrême-Ouest (Ghana)

«Une initiative à but non lucratif de la Chambre de commerce encourageant le développement économique et de l'entreprise pour la région de l'extrême-Ouest du Ghana.»

Dialogue on Diversity, Inc. (organisation collective à but non lucratif)

«[Encourage] l'échange interculturel et le dialogue constructif entre les communautés provenant de divers milieux nationaux et ethniques aux Etats-Unis et dans le monde entier.»

International Medical Corps

«La mission d'IMC est de sauver la vie et de soulager la souffrance tout en fournissant les connaissances et les compétences nécessaires pour que les gens s'aident euxmêmes, encourageant ainsi l'autosuffisance et la récupération.»

Enoncé du but d'une organisation

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

1. Envisager et discuter des réponses à ces trois questions:
Quel est le but principal de votre organisation?
Quelle est la raison expliquant toutes ses activités?
Qu'est-ce qui se trouve au cœur des programmes de votre organisation?

2. Ecrivez (en 30 mots ou moins) le but fondamental de votre organisation en fonction de vos discussions:

HEALTHLINK 2000 encourage des pratiques positives de santé publique et de nutrition dans la région Sud du pays.

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-17.)

Avec qui partagez-vous l'information?

Peu importe que vous cherchiez des idées sur la manière d'améliorer votre programme ou si vous voulez envoyer des propositions de financement à d'éventuels bailleurs de fonds, chaque organisation a des endroits et des gens spécifiques ou certains types d'endroits ou de gens avec lesquels elle partage régulièrement l'information. P our élaborer une analyse complète sur l'utilisation de l'information, il est bon de réfléchir aux organisations et aux personnes avec lesquelles vous partagez l'information.

Voici les questions importantes:

- A qui donnez-vous de l'information?
- De qui recevez-vous de l'information?

Exercice 2: P artage de l'information

Remplissez les fiches de travail suivantes de P artage de l'information - Donner de l'information et Recevoir de l'information - pour votre organisation. Il est important d'inclure le type général d'organisation avec laquelle vous partagez l'information (par exemple, bibliothèques ou organismes publics). Si vous avez le temps, mentionnez également les endroits spécifiques qui entrent dans ces catégories (par exemple, sous «bibliothèques,» vous pourriez donner les noms de bibliothèques que vous accédez régulièrement ou sous «autres organisations,» vous pourriez mentionner les organisations ou groupes particuliers avec lesquels vous travaillez régulièrement).

Les deux pages suivantes vous montrent comment le personnel d'HEALTHLINK 2000 utilise les fiches de travail pour déterminer comment il donne et il reçoit l'information. Des fiches de travail en blanc sont données en Annexes (pages A -19 et A -21).

Le partage de l'information est le but principal de l'Agence de nouvelles panafricaine (PANA) et l'Internet a renforcé ses efforts. Etablie à Dakar, PANA fournit des infor - mations sur l'Afrique aux médias et aux personnes intéressées en Afrique et dans les autres régions du monde. Elle reçoit des informations par le biais de contacts sur l'ensemble du continent. L'Internet a aidé PANA a donner et à recevoir plus rapidement l'information.

Partage de l'information: Donner de l'information

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Nous donnons de l'information aux—

1. Groupes cibles:

Educateurs sanitaires

Agents de santé communautaires

Groupements féminins

2. Sources de financement qui parrainent actuellement nos programmes:

Fondation XYZ

Corporation ABC

M. Smith (contributeur individuel)

Autres entreprises et personnes

3. Sources de financement potentielles

4. Agents de soins de santé primaires

5. Spécialistes de la santé infantile

6. Chercheurs des universités

7. Organisations similaires dans diverses parties du pays et du monde

8. Ministères publics du pays et de la région

9. Employés d'HEALTHLINK 2000

10. Organisations internationales dans des domaines sanitaires connexes

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-19.)

Partage de l'information: R ecevoir de l'information

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Nous recevons de l'information des—

1. Bibliothèques

Bibliothèques universitaires nationales

Bibliothèques universitaires dans la région ou à l'étranger

Bibliothèques d'organisations internationales

2. Editeurs et libraires

3. Ouvrages sur des sujets connexes (pas trop souvent à cause du coût élevé)

4. Revues et périodiques (également chers et difficiles à obtenir car le courrier n'est pas fiable)

5. Bulletins d'organisations analogues, associations, etc.

6. Experts en matière de nutrition, santé reproductive, eau et assainissement

7. Ministère de la Santé

8. USAID, OMS et autres organisations

9. Réseau international d'éducation sanitaire

10. Collègues et autres personnes tant au niveau local que dans d'autres régions et pays

11. Conférences et réunions sur—

La nutrition

Le VIH/SIDA

La santé infantile, etc.

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-21.)

Quelle est l'information que vous donnez et que vous recevez—et pourquoi?

Existe de nombreux facteurs concernés lorsqu'on analyse l'utilisation de l'information mais l'essentiel, c'est de répondre aux questions QUI, QUOI et POURQUOI pour identifier les opportunités appropriées de l'utilisation de l'Internet.

Pour compléter cette analyse sur l'utilisation de l'information, vous devez examiner deux autres facteurs importants: 1) pourquoi vous donnez une information à l'organisation ou à la personne spécifiques et 2) quelle information vous lui donnez.

HEAITHLINK 2000 considère que sa population cible et ses sources de financement sont les deux groupes les plus importants auxquels il donne de l'information. Les deux endroits les plus importants dont il reçoit de l'information sont les experts du domaine et les bibliothèques. Dans l'Analyse suivante de l'utilisation de l'information, HEAL THLINK 2000 a analysé son information donnée au groupe cible et l'information reçue des experts dans le domaine de l'éducation sanitaire. HEAL THLINK 2000 devrait remplir les fiches analogues pour les autres publics primaires identifiés sur les deux fiches de travail de P artage de l'information.

A l'évidence, il existe un plus grand nombre de facteurs concernés lorsqu 'on utilise l'information que le simple qui, quoi et pourquoi—tout fait partie de l'image d'ensemble en partant de la manière dont vous donnez ou recevez de l'information (par téléphone? dans les publications? en faisant des recherches dans les bases de données?) à quand vous donnez ou recevez de l'information (tous les jours? une fois par an?). Mais le qui, quoi et pourquoi représentent les questions fondamentales auxquelles il faut répondre pour déterminer les directions appropriées de l'utilisation de l'Internet. L 'Internet sera une manière de changer le «comment» de l'échange de l'information.

Exercice 3: Analyse de l'utilisation de l'information

Remplissez les fiches de travail d'Analyse de l'utilisation de l'information pour chacun des grands objectifs de votre organisation et pour les sources principales d'information afin d'obtenir une analyse aussi complète que possible. Une autre manière de se pencher sur la question «P ourquoi l'information est -elle nécessaire?» est de réfléchir aux utilisations qu'on fera de l'information. Quel est le résultat final que cette information aidera à atteindre?

Analyse de l'utilisation de l'information

Quelle information est partagée et pourquoi (Donner de l'information)?

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Donner de l'information aux—

Groupe cible d'éducateurs sanitaires, agents de santé communautaires et groupements féminins

(insérer nom ou type de source ou cible)

Quelle est l'information partagée?

L'information sur ce que fait HEALTHLINK 2000.

De nouveaux services disponibles.

Bulletin d'HEALTHLINK 2000.

Information sur les lois nationales, régionales et internationales les affectant.

Information sur les programmes d'éducation pour la santé d'HEALTHLINK 2000.

Information sur la nutrition, l'assainissement et le changement de comportement.

Information sur ce qu'ils pourraient faire pour promouvoir des comportements sains.

Pourquoi l'information est -elle partagée?

Pour les informer sur les services et les activités d'HEALTHLINK 2000.

Pour mieux atteindre les buts d'HEALTHLINK 2000.

Pour les maintenir au courant de la création de lois qui favorisent ou entravent leur cause.

Pour leur fournir du matériel et des ressources qu'ils peuvent utiliser dans leurs propres programmes.

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-23.)

Analyse de l'utilisation de l'information

Quelle information est partagée et pourquoi (R ecevoir de l'information)?

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Recevoir de l'information des—

Experts dans le domaine de l'éducation sanitaire

(insérer nom ou type de source ou cible)

Quelle est l'information partagée?

Nouvelle information sur les pratiques sanitaires.

Recherche sur le changement comportemental.

Information sur les contacts pour d'autres personnes et organisations faisant le même travail.

Idées pour les programmes d'éducation pour la santé.

Sources et organisations de financement soutenant des programmes en vue de promouvoir le changement comportemental.

Pourquoi l'information est -elle partagée?

Pour se maintenir au courant des nouveaux développements.

Pour découvrir des idées de programme novatrices.

Pour contacter les personnes et organisations pour information ou assistance directe.

Pour obtenir des informations sur les sources de financement.

Pour maintenir des contacts pour les futurs recrutements, postes ou consultations.

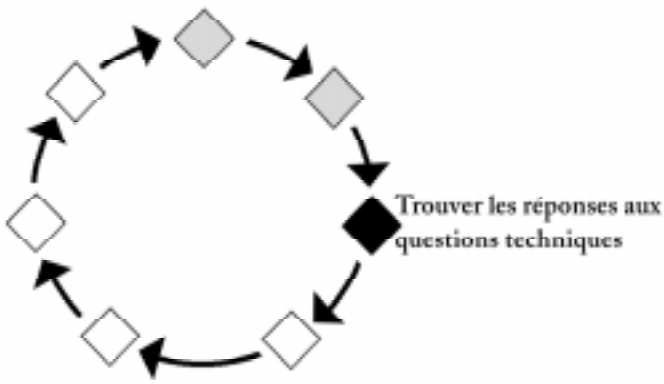
(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-25.)

Etes -vous prêt pour la prochaine étape?

Si vous avez réalisé les divers stades de l'exercice de l'Etape 2, vous aurez rempli l'analyse de l'utilisation de l'information. Ces exercices vous ont encouragé à réfléchir à l'information que vous partagez et avec qui vous la partagez, aussi bien comme transmetteur que récepteur .

Dans l'Etape 3, vous envisagerez les aspects techniques nécessaires pour que votre organisation puisse se connecter à l'Internet. La compréhension de vos besoins d'information vous aidera à recommander l'achat du service et de l'équipement approprié pour l'Internet - pas de trop pour que vous n 'ayez pas à dépenser plus d'argent que nécessaire mais suffisamment pour ne pas surcharger les systèmes informatiques et électriques de votre organisation.

D'autres organisations qui ont réussi à introduire l'Internet dans leurs opérations sont parmi les meilleures sources d'information. La plupart se feront un plaisir de partager avec vous ce qu'elles ont fait. Et une fois que votre organisation a réussi, vous aussi vous pouvez partager vos connaissances avec d'autres groupes qui viennent juste de commencer.



ETAPE 3

Trouver les réponses aux questions techniques

Planifier et exécuter des mesures pratiques pour se connecter à l'Internet.

Un grand nombre d'organisations remettent à plus tard l'utilisation de l'Internet car elles ne savent pas quel est l'équipement nécessaire, ne sont pas au courant de la terminologie utilisée, sont préoccupées par le coût ou ne savent pas si c'est vraiment compliqué de se brancher. De fait, avec un ordinateur et une ligne téléphonique, vous n'aurez aucun problème à accéder à l'Internet.

Toutefois, vous devez obtenir un certain équipement et logiciel et une connexion à l'Internet par le biais d'un fournisseur de service d'Internet (FSI). Dans cette section, vous apprendrez les aspects fondamentaux de la connexion et comment choisir et travailler avec un FSI.

Vue générale: Réponses à vos questions techniques

Cette section ne vise pas à faire de vous un expert de la logistique de l'Internet mais plutôt à vous fournir les éléments fondamentaux pour que vous puissiez comprendre et poser des questions aux personnes qui vous fourniront l'accès à l'Internet. Voici un bon point de départ:

1. Faites l'inventaire de votre matériel et système téléphonique actuel. Après avoir lu les pages suivantes concernant l'équipement nécessaire pour une connexion à l'Internet, remplissez les fiches de travail pour estimer les coûts nécessaires pour se connecter à l'Internet et comparez ces coûts à certains de vos coûts actuels de communication.

2. Interviewez un ou plusieurs FSI pour apprendre les niveaux de service offerts et les coûts encourus. De plus, interviewez certains des clients pour voir s'ils sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.
3. Faites les arrangements nécessaires pour vous connecter à l'Internet. Rappelez-vous que vous pouvez mettre en place un système souple et commencer petit pour vous élargir par la suite, si c'est nécessaire. Par exemple, vous pouvez commencer en ne connectant qu'un seul ordinateur du bureau à l'Internet.

Les Annexes comprennent des références (page A-9) et une liste de termes concernant l'Internet (page A-10) pour de plus amples informations techniques.

Alors, de quoi avez-vous besoin?

A présent que vous avez pris connaissance de toutes ces choses merveilleuses que vous pouvez faire avec l'Internet, vous vous demandez comment vous pouvez vous connecter. Voici ce dont vous aurez besoin pour connecter un ordinateur individuel à l'Internet.

Ordinateur

Vous aurez besoin d'un ordinateur mais il peut s'agir de celui utilisé pour d'autres fonctions du bureau, par exemple, le traitement de texte ou la gestion d'une base de données. Si vous achetez un nouvel ordinateur, il faut l'acheter avec autant de capacité de disque dur et de RAM (mémoire à accès sélectif) que vous pouvez vous le permettre. Un ordinateur plus puissant vous aidera à effectuer plus rapidement un grand nombre des fonctions de l'Internet.

Modem

Un modem convertit les signaux numériques d'un ordinateur en signaux analogues audibles pouvant être transmis par une ligne téléphonique ordinaire. Un modem peut soit être externe à votre ordinateur (connecté à l'ordinateur par un câble) ou interne (une petite carte à circuit avec des puces installées à l'intérieur de votre ordinateur). Les modems peuvent transmettre à des vitesses différentes. Pour vous connecter à l'Internet, vous devez avoir un modem qui peut transmettre à une vitesse d'un minimum de 14,000 bits par seconde mais il est préférable d'avoir un modem encore plus

rapide. (Des modems avec des vitesses de 28,8, 33,6 et même 56 milles bits par seconde deviennent standard.)

Vous devez envisager les éléments suivants lorsque vous décidez du type de modem que vous voulez acheter .

- réglementations locales sur le type de modem que vous utilisez;
- vitesse de modem que votre FSI peut soutenir; et
- vitesse de transmission (largeur de bande) que peut soutenir votre société téléphonique.

Si votre bureau fait partie d'un réseau local ou LAN et que vous voulez connecter le LAN entier à l'Internet, le simple modèle décrit ici ne suffira pas. Si vous êtes intéressé par une connexion LAN à l'Internet, il vaut mieux contacter un FSI local, une société téléphonique, une société de consultation informatique ou une autre organisation qui a suivi cette démarche pour voir si les services locaux sont disponibles pour soutenir cette connexion plus complexe.

Alimentation non interruptible

Une alimentation non interruptible protège, dans une certaine mesure, votre ordinateur contre les pannes d'électricité. Généralement, cela permet un flux continu d'électricité pour votre ordinateur ou système évitant les dégâts dus aux hausses ou aux baisses d'électricité et maintenant une certaine réserve d'électricité. En cas de panne d'électricité, la plupart des alimentations non interruptibles vous donneront un signe d'alarme pour que vous sachiez que vous avez quelques minutes pour éteindre votre matériel afin d'éviter tout dégât ou perte de données. Il est également bon d'avoir un protecteur contre les pointes d'électricité afin que l'ordinateur ne soit pas abîmé par les tensions d'électricité et de la foudre.

Logiciel Internet

L'ordinateur a besoin d'un logiciel spécial pour se brancher à l'Internet, envoyer et recevoir du courrier électronique et accéder à des fichiers de texte et de graphique. Vos décisions se fonderont en partie sur la capacité locale de se connecter à l'Internet. Plutôt que de

mentionner les nombreux logiciels disponibles, nous vous recommandons d'en parler avec votre FSI pour voir quel est le logiciel qui est le plus compatible avec cette capacité. Dans de nombreux cas, un FSI fournit un logiciel Internet de base gratuitement ou à un coût minime.

Fournisseur Internet

Qu'est un Fournisseur Internet ou FSI? Comment vous pouvez en trouver un qui est bon?

Un FSI est une société qui fournit la connexion entre votre ordinateur et le vaste réseau de l'Internet. Dans certains endroits, seul un FSI existe et ailleurs, un grand nombre de sociétés offrent un accès à l'Internet. Vous devez choisir l'un d'entre eux, de la même manière que vous choisissez l'endroit où vous voulez acheter d'autres produits et services. Cherchez à obtenir des recommandations d'autres organisations pour trouver des FSI compétents et fiables qui fournissent un service dans votre région.

Voici certains aspects dont il faut tenir compte en faisant ce choix:

Coûts des services

- Quel est le coût de connexion initial?
- Quels sont les coûts récurrents?
- Est-ce que le FSI offre différents plans de paiement en fonction du nombre d'heures que vous pouvez passer en ligne?
- Est-ce que le FSI vous donne gratuitement le logiciel de l'Internet ou faut-il payer? S'il faut payer, quel est le coût?

Redevances téléphoniques

- Faut-il payer par appel local? Dans l'affirmative, paye-t-on à la minute?
- Quels sont les frais mensuels?
- Existe-t-il différentes structures de coût (coût forfaitaire, coût par minute ou heure, etc.) et pouvez-vous passer à un système différent de paiement si c'est plus rentable par la suite?

Formation, entretien et support

- Est-ce que le FSI offre une formation? Quels types? Combien coûte-t-elle?
- Combien de temps faut-il généralement pour arranger les problèmes des services et combien cela coûtera-t-il?

Interviewer un FSI

Vous pouvez avoir un ou plusieurs FSI que vous souhaitez interviewer à propos des services et des coûts. Il est bon d'avoir des recommandations de plusieurs autres organisations qui sont des clients satisfaits. Posez les questions suivantes à un représentant d'un FSI, par téléphone ou en personne:

Quelle est la vitesse de modem que soutient le FSI?

Le minimum est 14,000 bits par seconde, si vous voulez accéder au World Wide Web. Plus cela va vite, mieux cela vaut—vos connexions seront plus rapides et, si vous payez à la minute, elles seront moins chères.

Combien de lignes de modem téléphoniques commutées a le FSI? Combien d'utilisateurs sont abonnés actuellement qui utilisent ces lignes? Quelles sont les prévisions pour les six à 12 mois?

Vérifiez que le FSI n'est pas débordé. Car si tel est le cas, vous aurez continuellement des problèmes en essayant d'accéder à l'Internet.

Est-ce que le FSI offre un logiciel de communication dans le cadre de ses services?

Dans l'affirmative, voyez avec d'autres utilisateurs si le logiciel est fiable. Est-il gratuit ou faut-il payer—et s'il faut payer, quelle est la somme? Si le FSI ne fournit pas ce logiciel, voyez le type que vous devriez obtenir vous-même qui est compatible avec leurs systèmes. Par la suite, vous pouvez télécharger un meilleur logiciel de communication de l'Internet mais vous devez bien commencer avec quelque chose.

Est-ce que le FSI fournit des services et un soutien pour l'installation?

Est-ce que le FSI va installer votre système et vous aider quand vous aurez des problèmes? Combien cela coûtera-t-il? Répond-il vite en

Les FSI offrent toute une gamme de services autres que l'accès effectif à l'Internet qui pourraient vous être utiles. Par exemple, M-Web au Swaziland est l'hôte de la Page ONG Swazi (http://realnet.co.sz) pour l'Assemblée de coordination des ONG au Swaziland.

cas de problèmes? (S'il fournit des services gratuits mais s'il faut deux semaines avant qu'il ne vienne à votre bureau, il est probablement bon d'envisager quelqu'un d'autre.)

Quelles sont les preuves qu'il offre pour démontrer un bon service?

Demandez aux clients actuels s'ils sont satisfaits de ce fournisseur. Obtenez plusieurs références du fournisseur lui-même ou voyez auprès de personnes d'autres organisations qui ont déjà utilisé ce FSI.

Peut-être est-il bon d'utiliser une liste ou un tableau pour comparer les différents fournisseurs et en choisir un à la fin des interviews. Et, de plus, une note sur la terminologie technique: si vous n'êtes pas une personne orientée sur les côtés techniques, ne soyez pas intimidé par le jargon de l'Internet! N'hésitez pas à poser autant de questions que nécessaire. Consultez les glossaires des termes dans les

HEALTHLINK 2000 ESTIME ET COMPARE SES COUTS

HEALTHLINK 2000 estime que la connexion à l'Internet pendant une année reviendra à 875$. (Voir la fiche de travail sur l'Estimation des coûts.) Comment Tina et son équipe ont estimé ce coût?

Tina a acheté un modem 33,6 pour 200$ qui sera installé à l'intérieur de l'ordinateur. Elle aurait pu économiser en achetant un modem plus lent mais l'équipe a décidé qu'un modem plus rapide était un investissement judicieux. L'accès à l'Internet coûte 50$ par mois (600$ par an) avec une dépense initiale de 75$. Dans ce prix est compris le logiciel de l'Internet fourni par le FSI.

Les restrictions budgétaires demandent qu'HEALTHLINK 2000 utilise son ordinateur, un 486 et commence également à utiliser sa ligne de téléphone plutôt que d'en ajouter une nouvelle.

Lorsque Tina et ses collègues ont examiné les coûts de communication actuels, ils ont vu qu'ils dépensaient environ 500$ par mois pour les appels et fax locaux, les appels et fax à l'étranger, les frais de poste et l'impression. Ils ont comparé ces coûts aux frais des divers services d'Internet. (Voir les fiches de travail intitulées Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? aux pages 43 et 44.) Cet exercice ne tient pas compte de certains aspects intangibles tels que le temps économisé mais il permet de mesurer les coûts et les économies éventuelles liées à l'utilisation de l'Internet.

Annexes (page A-10) et sur le site Web de l'Initiative Leland. N'oubliez pas qu'il est important que vous dépensiez judicieusement l'argent de votre organisation. Un FSI inefficace freinera votre connexion.

Pouvez-vous économiser de l'argent avec l'Internet?

Voyez tous ces coûts ainsi que le temps nécessaire pour obtenir tout cela et vous vous demanderez: est-ce que cela vaut bien la peine? Allons-nous économiser de l'argent?

A présent que vous connaissez le coût initial et les coûts récurrents de la connexion à l'Internet, vous pouvez analyser les dépenses actuelles et les économies possibles. Les fiches de travail suivantes ne quantifient pas les coûts et avantages non tangibles, par exemple, l'utilisation plus efficace du temps du personnel ou le réseau élargi de contacts professionnels mais elles vous donnent (ainsi qu'à d'autres personnes de votre organisation, si ce sont ces dernières qui doivent approuver les décisions de financement) une idée de ce que vous pouvez économiser dans le long terme. Les fiches de travail sur les pages suivantes présentent les coûts d'HEALTHLINK 2000; les vôtres seront bien sûr différents. Vous verrez comment Tina examine certaines dépenses actuelles pour déterminer si l'Internet permettra d'économiser de l'argent dans le moyen et le long terme.

Se préparer à la connexion

	Minimum	Préféré	Coût
Ordinateur	traitement 386	486 ou au-delà	*(HEALTHLINK 2000 a déjà)*
Modem (et tout autre connecteur nécessaire)	14,4 Kbps (kilobits par seconde)	28,8 Kbps ou au delà	*200$ US*
Logiciel (autre que le logiciel opérationnel et celui de votre travail normal)	- Composeur téléphonique et logiciel TCP/IP - Logiciel client courrier électronique - Logiciel butineur ou browser du Web	Le logiciel minimum est généralement fourni par le FSI. Une fois que vous êtes branché sur l'Internet, vous pouvez télécharger d'autres logiciels.	*Gratuit du FSI*
Ligne téléphonique	Avec branchement commuté, vous pouvez utiliser la même ligne que vous utilisez pour le téléphone et le fax	Ligne séparée	*Même ligne* (coût annuel)
Accès à l'Internet	Fourni par le FSI	Fourni par le FSI	*50$ par mois; 600$ par an*
Coût initial du compte	Certains FSI demandent un coût initial pour démarrer un nouveau compte		*$75*
Entretien informatique	Coût par visite de réparation	Entretien continu	*Le personnel s'en charge* (coût annuel)
Total			***HEALTHLINK 2000: $875***

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-27.)

Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? Examiner vos factures mensuelles

Comment pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? Utilisez le tableau ci-après et sur la page suivante pour comparer ce que vous dépensez actuellement pour les communications et ce que cela vous coûtera de faire la même chose avec l'Internet.

Prenez vos factures de téléphone en remontant aussi loin que vous le souhaitez pour aider à trouver l'information suivante.

Combien vous dépensez pour..	Le mois dernier?	Il y a deux mois?	Il y a trois mois?	Les mois précédents?
Les appels téléphoniques locaux?	15$US	12.50$US	19$US	
Les fax locaux?	Fait partie des coûts des appels locaux			
Les appels longue distance?	175$US	180$US	128$US	
Les fax longue distance?	Fait partie des coûts des appels longue distance			
Les frais de poste?	100$US	67$US	55$US	
L'impression et le papier pour les bulletins, les plaquettes, etc.?	200$US	250$US	200$US	
Autres coûts de communication?				
Total	**490$US**	**509.50$US**	**402$US**	

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-29.)

Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? *Examiner les coûts de fonctionnement éventuels de l'Internet*

Vous devriez également envisager les facteurs suivants en additionnant les coûts liés à l'utilisation de l'Internet.

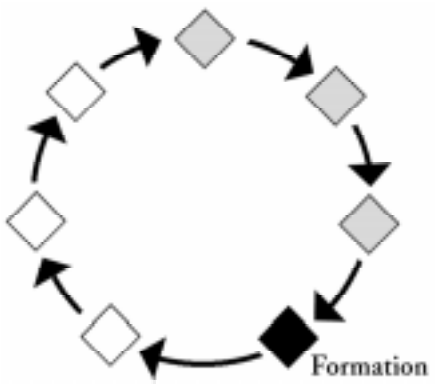
Combien coûte...	Coût?	Par unité (chacune, par minute, etc.)?
Appel local:		
Coût pour un appel	*0,10$*	*Par appel local*
Coût par minute	*Pas de frais par minute, simplement par appel*	
Autres frais	*Non applicable*	
Service fax Internet:		
Frais mensuels (ou autre)	*12$*	*Par mois*
Frais par page de fax	*Dépend de la destination et de la longueur du fax*	
Autres frais	*Non applicable*	
Service Internet à téléphone:	*(HEALTHLINK 2000 a décidé de ne pas utiliser ce service tant qu'il connaît pas la technologie)*	
Frais mensuels	*Pas de frais mensuels*	
Frais par appel	*Non applicable*	
Frais par minute	*0,15$ par minute pour les frais internationaux*	
Autres frais	*Frais unique de 50$ pour logiciel*	
Autres services éventuels		

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-31.)

Etes -vous prêt pour la prochaine étape ?

A présent que vous avez passé en revue les conditions techniques liées à la connexion à l'Internet ou que vous êtes presque prêt à prendre les décisions nécessaires, il est temps de voir comment vos collègues utiliseront l'Internet.

Dans le cadre de l'Etape 4, nous voyons la formation et nous proposons diverses manières de vérifier que vous obtenez une formation de qualité. Vous verrez qu'une fois que vos collègues connaissent bien les applications de l'Internet, ils trouveront toutes sortes de manières de l'utiliser ! Et leurs bonnes idées et leur enthousiasme est tout ce qui est nécessaire pour faire la planification qui est au cœur de l'Etape 5.



ETAPE 4

Former votre organisation à l'utilisation de l'Internet

Arriver à une connaissance pratique des outils de l'Internet utiles pour atteindre les buts de votre organisation.

Une fois que la connexion à l'Internet est établie dans votre organisation, la formation du personnel pour qu'il puisse l'utiliser est un investissement essentiel de temps et d'argent et qui en vaut la peine. Lorsque les gens sauront comment se brancher sur l'Internet, envoyer et recevoir du courrier électronique et faire une recherche pour obtenir une information spécifique, ils seront plus à l'aise pour explorer eux-mêmes les autres aspects.

Vue générale: Formation de votre organisation pour l'utilisation de l'Internet

La formation peut se faire en étapes au sein de l'organisation. Par exemple, vous pouvez faire une introduction générale au personnel entier et ensuite, passer à une formation plus approfondie pour les personnes qui utiliseront quotidiennement l'Internet. Ou alors, vous pouvez décider que tout le monde devrait avoir une introduction lorsque l'organisation a accès à l'Internet, donner à tous la chance de faire des essais et ensuite, passer à une formation plus ciblée une fois que le personnel a des questions et des demandes particulières. Voici quelques manières de commencer:

1. Une fois établie la connexion à l'Internet, fournissez une formation pratique.
2. Commencez par les éléments de base. Le but, c'est de donner aux gens suffisamment d'information pour qu'ils soient à l'aise avec la technologie et qu'ils puissent l'utiliser dans le cadre de leur travail.

Le dicton veut que: «Lorsque j'entends, j'oublie. Lorsque je vois, je me rappelle. Lorsque je fais, je comprends.» En formant les gens à l'Internet, il faut s'assurer qu'ils font autant que possible.

La formation et les applications plus avancées viendront avec le temps.

3. Si vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise pour donner vous-même cette formation, demandez à quelqu'un de vous donner un coup de main.
4. Lors des séances de formation, identifiez les applications rapides et immédiates de l'Internet - les aspects de la technologie qui peuvent être utilisés immédiatement et avec peu d'effort mais qui auront un impact important. Par exemple, ouvrir un compte courrier électronique que le bureau partagera est une très bonne manière de démarrer alors que la création de votre propre site Web demandera par contre plus de temps et d'effort. C'est donc un projet qu'on envisagera plutôt dans le long terme.

Pour que la formation en vaille la peine

Pour offrir une bonne formation, vous avez besoin d'un bon formateur (que ce soit vous ou quelqu'un d'autre). Ce formateur doit donner aux participants l'occasion de s'exercer par eux-mêmes plutôt que de leur faire un exposé du haut du pupitre. Il doit s'agir d'un formateur qui laisse suffisamment de temps pour les questions mais qui est bien organisé; un formateur qui va de l'avant est un formateur qui connaît bien l'Internet et qui sait l'expliquer aux débutants de manière claire et non condescendante. Le formateur devrait également faire de cet apprentissage de l'Internet un exercice agréable et amusant.

Lorsque vous organisez l'information, il est également important de voir si elle sera donnée dans le bureau ou ailleurs. Vous avez besoin du nombre d'ordinateurs qui permettent à tout le monde de participer. Dans l'idéal, chaque personne aura son propre ordinateur connecté à l'Internet ou partagera un ordinateur avec une seule autre personne. Il est bon d'avoir un technicien présent en cas de problème informatique. Le formateur a accès à des grandes fiches, diapositives ou rétroprojecteur et autre matériel nécessaire. La salle de formation doit être bien éclairée et ventilée pour que les gens soient à l'aise en travaillant intensivement à leur ordinateur.

Les participants devraient pouvoir consacrer toute leur attention à la formation et ne pas être obligés de l'interrompre pour se rendre à leur bureau pour d'autres affaires qui les attendent. Organisez des pauses pour que les participants puissent passer des appels téléphoniques ou se reposer pendant quelques minutes. Servez des collations et des boissons et demandez aux participants d'apporter leur déjeuner ou prenez les arrangements nécessaires pour qu'ils puissent l'obtenir facilement. Vous souhaitez qu'ils travaillent dur—et les pauses et un déjeuner les aideront à rester alertes pendant les séances de formation.

Sources d'e xpertise pour la formation sur l'Internet

De plus en plus d'organisations et de sociétés sont branchées sur l'Internet et vous trouverez probablement un formateur tout à fait compétent dans votre communauté. Voici quelques endroits où vous pouvez chercher:

- Votre FSI pourrait être lui-même en mesure de dispenser la formation ou vous recommandera quelqu'un.
- Les universités locales ou autres établissements d'enseignement. Quelqu'un qui enseigne les thèmes liés à l'Internet ou qui est capable d'organiser une formation pour vous sera peut-être disponible dans ces établissements.
- Des consultants ou sociétés. Des sociétés se consacrant à la formation offrent peut-être des formations à l'Internet dans le cadre de leurs activités.
- Des spécialistes de l'informatique ou de l'information d'organisations qui utilisent déjà l'Internet.
- Des antennes locales de la Société de l'Internet, organisation de membres qui soutiennent l'évolution de l'Internet dans le monde entier.

Une fois que vous avez trouvé un formateur, demandez les références. Il est bon, si possible, d'observer une séance de formation organisée ailleurs. Vérifiez que le style du formateur répond à celui de votre organisation et qu'il adapte la formation aux besoins de votre organisation.

Exemple d'une séance de formation de deux jours, la Formation de l'Initiative Leland de sensibilisation à l'Internet porte sur l'introduction à l'Internet, l'utilisateur d'un butineur du World Wide Web et d'autres outils permettant d'accéder aux ressources de l'Internet et de les utiliser ainsi qu'une introduction aux ressources correspondantes aux intérêts spécifiques des participants. Les participants peuvent également passer en revue les étapes de planification dont il est question dans ce manuel. La formation est pratique, avec un maximum de deux personnes par ordinateur. Pour de plus amples informations, rendez-vous au site Web de Leland à http://www.info.usaid.gov/leland.

La Société Internet est une organisation de membres ouverte à tous ceux intéressés par l'Internet. Cela peut être une bonne ressource pour vous. Visitez son site Web (http://www.isoc.org) pour une liste des chapitres dans le monde ainsi que pour des informations sur les aspects techniques et des politiques de l'Internet.

Il existe de nombreux sites sur l'Internet qui offrent matériel de formation, conseils et techniques. L'idéal, c'est d'avoir un formateur sur place qui réponde à vos questions de manière personnalisée. Les ressources en ligne peuvent compléter les activités de formation et fournir une information supplémentaire ou plus spécialisée après les séances en personne. Ou alors, si nécessaire, adaptez les ressources en ligne aux besoins de votre organisation et mettez sur pied votre propre formation. Le site Web de l'Initiative Leland (http://www.info.usaid.gov/leland/ resource.htm) a son propre matériel de formation et une liste de bonnes ressources de formation que l'on peut trouver en ligne.

Apprendre à propos des outils et caractéristiques de l'Internet pour vous aider dans votre travail

Pendant les séances de formation et lorsque vous commencez à explorer par vous-même, vous apprendrez davantage sur les caractéristiques qui font partie de l'Internet. Au fur et à mesure que vous prendrez connaissance de chaque nouvelle caractéristique, des idées vous viendront sur la manière dont cela peut vous aider. Par exemple, puisque vous pouvez envoyer un courrier électronique à plus d'une personne, peut-être que vous pouvez envoyer votre bulletin à 200 personnes en même temps grâce au courrier électronique - et économiser ainsi sur les frais de poste et d'impression tout en envoyant à chaque personne le numéro bien plus rapidement. Ou alors, une fois que vous avez appris à faire une recherche sur le Web, peut-être que vous pouvez compiler une liste d'organisations qui offrent des ateliers de formation sur un thème particulier. Vous trouverez d'autres idées sur la manière dont l'Internet peut vous aider. Mettez ces idées par écrit, comme l'a fait Tina pour HEALTHLINK 2000, sur la fiche de travail suivante. Ou alors, distribuez la fiche de travail lors d'une séance de formation de sorte à ce que les participants puissent passer en revue leurs idées au fur et à mesure que vous continuez de planifier à l'Etape 5.

Comment l'Internet peut nous aider dans notre travail?

Au fur et à mesure que vous prendrez connaissance des nouvelles caractéristiques de l'Internet, soit par le biais de la formation - soit par l'étude indépendante - des idées vous viendront sur la manière dont votre organisation peut utiliser l'Internet. (Ci-dessous, nous donnons quelques-unes des premières idées d'HEALTHLINK 2000.)

Inscrivez ici vos idées. Au fur et à mesure que vous élaborez votre plan d'action et que vous commencez à l'appliquer, d'autres idées vous viendront. Rappelez-vous que si vous ne savez pas exactement à quoi servent ces caractéristiques, vous pouvez lire l'information générale et la terminologie données en Annexe (page A-3) ou consulter le site Web de Leland (http://www. info.usaid.gov/leland/resource.htm).

Courrier électronique:

Envoyer un bulletin par le biais du courrier électronique; communiquer avec les collègues d'autres pays.

Groupes de discussion électronique (listes d'envoi, listservs, groupes de nouvelles, forums):

Le personnel peut participer à divers groupes se penchant sur les questions de santé suivant leur domaine d'intérêt spécifique.

Archives de fichier (archives FTP):

Télécharger vers l'amont le matériel éducatif d'HEALTHLINK 2000 sur un site FTP; télécharger vers l'aval l'information des bibliothèques lorsque vous faites la recherche.

World W ide W eb:

Avoir un site Web d'HEALTHLINK 2000.

Autres:

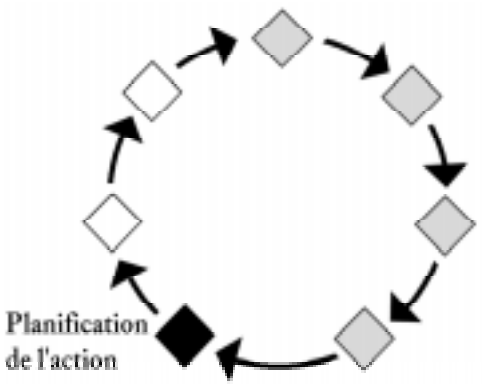
Utiliser un service fax d'Internet.

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-33)

Etes -vous prêt pour la prochaine étape?

Si vous avez réussi à réaliser ou à organiser une formation pour vos collègues, félicitations! Rappelez-vous que la formation - quelle soit formelle ou informelle—relève d'un processus continu. Continuez à vérifier que vous, en tant que champion de l'Internet de l'organisation ainsi que d'autres personnes du bureau, vous vous maintenez au courant des nouveaux développements de l'Internet et maîtrisez les outils qui existent déjà.

En attendant, profitez des connaissances et de l'enthousiasme des personnes pour voir comment vous pouvez utiliser l'Internet pour faire progresser la mission de votre organisation. L'Etape 5 présente une manière de réaliser cette planification.



ETAPE 5

Planifier l'action pour l'utilisation de l'Internet

Réaliser un plan permettant d'intégrer l'Internet au travail de votre organisation.

Lors de l'Etape 1 (Sensibilisation) et de l'Etape 2 (Evaluation), vous avez introduit l'Internet à vos collègues et analysé la manière dont votre organisation reçoit et donne l'information. Dans le cadre de l'Etape 3 (Trouver des réponses aux questions techniques) et de l'Etape 4 (Formation), vous avez exploré les aspects techniques de l'accès à l'Internet et de la formation des collègues sur la manière d'utiliser l'Internet. A présent, vous avez la chance d'essayer certaines des caractéristiques les plus utilisées et les plus utiles d'Internet et vous pourrez vous faire une bonne idée de la manière dont ces traits contribuent à votre mission.

L'Etape 5 se concentre sur la manière dont l'Internet peut être utilisé pour accomplir les tâches importantes dans votre travail - communiquer avec des partenaires proches ou distants, faire connaître votre organisation, vendre des produits et des services et faire des recherches. Ces résultats ne peuvent pas être obtenus en achetant uniquement l'équipement et en se branchant sur l'Internet. Si vous voulez profiter pleinement de ce nouvel outil, vous devez élaborer un plan pour l'introduire dans votre organisation et concevoir des étapes concrètes pour s'en servir dans le but d'atteindre vos objectifs de développement.

Vue générale: Elaborer un plan d'action d'Internet

Les meilleurs plans d'action sont rédigés par des gens qui les mettront en œuvre. Après tout, ils connaissent leur travail, leur

contexte professionnel et les contraintes dans lesquelles ils agissent. C'est eux qui occupent la meilleure position pour anticiper les problèmes et trouver les solutions en faisant quelque chose de différent.

Vous aurez besoin des bonnes idées et du soutien de vos collègues, même si parfois, vous avez l'impression de pouvoir aller plus vite en écrivant vous-même le plan. Suivant votre organisation et la position que vous occupez, vous aurez besoin du soutien de votre superviseur, des employés ou du conseil d'administration. Nous vous suggérons de faire participer vos collègues à un processus de planification en trois étapes:

1. Réalisez une séance d'idées ou de rêves pendant laquelle les gens donnent libre cours à leur imagination. Que feriez-vous pour atteindre les buts de votre organisation s'il n'existait pas de barrières au partage de l'information? Comment changeriez-vous votre programme? L'Exercice 4 vous donne un cadre pour faciliter ces séances de rêves.
2. Ensuite, revenez à la réalité mais en connaissant les possibilités que l'Internet peut apporter à votre organisation, maintenant et dans l'avenir. Elaborez des buts d'action pour introduire l'Internet dans votre travail (Exercice 5).
3. Rédigez un plan d'action pour atteindre les buts. Le plan d'action vous emmènera au-delà de l'étape rêve de l'accès à l'Internet dans la sphère de l'utilisation pratique. Un plan bien conçu fait le détail des ressources nécessaires, des délais, des personnes responsables et des procédures d'évaluation nécessaires pour atteindre vos buts (Exercice 6).

Rêver

Peut-être vous hésitez à passer du temps à organiser une séance de rêves et pourtant, cela en vaut la peine. Pourquoi?

Cette séance vous permet, à vous et à vos collègues, de songer à de nouvelles manières dont votre organisation peut travailler si les barrières à la communication qui existent actuellement étaient

supprimées. Comment votre organisation pourrait-elle utiliser les caractéristiques de l'Internet dans un monde idéal?

Et si vous pouviez envoyer votre bulletin à tous ses lecteurs - gratuitement? Et si vous pouviez communiquer instantanément un nouveau développement au niveau des politiques à tout le conseil d'administration? Et si vous pouviez accéder immédiatement à l'information la plus à jour? Comment votre organisation pourrait-elle profiter de ces choses qui tiennent à un monde où n'existent pas les barrières de communication?

Rêver vous permet de voir comment utiliser l'Internet de manière créative qui fait progresser la mission et les buts de votre organisation. Pas la peine d'en faire un long exercice—30 ou 60 minutes au maximum. Amusez-vous bien!

Lorsque cet exercice a été introduit dans les ateliers de formation de l'Initiative Leland, les participants ont trouvé qu'il était très utile. Rêver est une phase importante de la planification vous permettant de voir comment vous pouvez profiter de ce nouvel outil. Cela vous permet de songer au-delà de la manière dont les choses se déroulent actuellement et d'imaginer comment elles pourraient être.

Exercice 4: Rêver à la manière dont les choses devraient être

Réfléchissez au caractéristiques de l'Internet que vous connaissez ainsi qu'à certains des traits dont vous n'avez peut-être pas fait l'expérience vous-même mais dont vous avez entendu parler.

Prenez quelques minutes et rêvez à toutes les choses que votre organisation pourrait changer si les barrières à la communication étaient supprimées. Mettez vos idées par écrit sur la fiche de travail des Rêves, comme l'ont fait Tina et les autres membres du personnel d'HEALTHLINK 2000 dans l'exemple suivant.

Rêver

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Que feriez-vous pour atteindre les buts de votre organisation s'il n'existait pas de barrières à l'émission et à la réception de l'information? Comment votre programme changerait -il?

Créer un réseau régional d'experts en éducation pour la santé qui échangent régulièrement l'information et les leçons apprises.

Créer un réseau d'organisations participant à la nutrition, à la santé reproductive, à la santé de l'enfant, etc.

Envoyer notre bulletin à un bien plus grand nombre de personnes.

Partager les idées et travailler plus étroitement avec les experts du monde entier leur demandant notamment de donner les critiques des articles que nous voulons présenter à des revues internationales.

Mettre sur pied un programme d'échange pour les personnes faisant un travail analogue dans d'autres organisations leur permettant de venir travailler avec nous pendant un certain temps et vice-versa.

Connecter chaque centre de santé villageois à l'Internet pour organiser des discussions hebdomadaires en ligne où tous les participants peuvent se voir et faire des démonstrations en direct de techniques d'éducation pour la santé.

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-35)

Planification de l'action

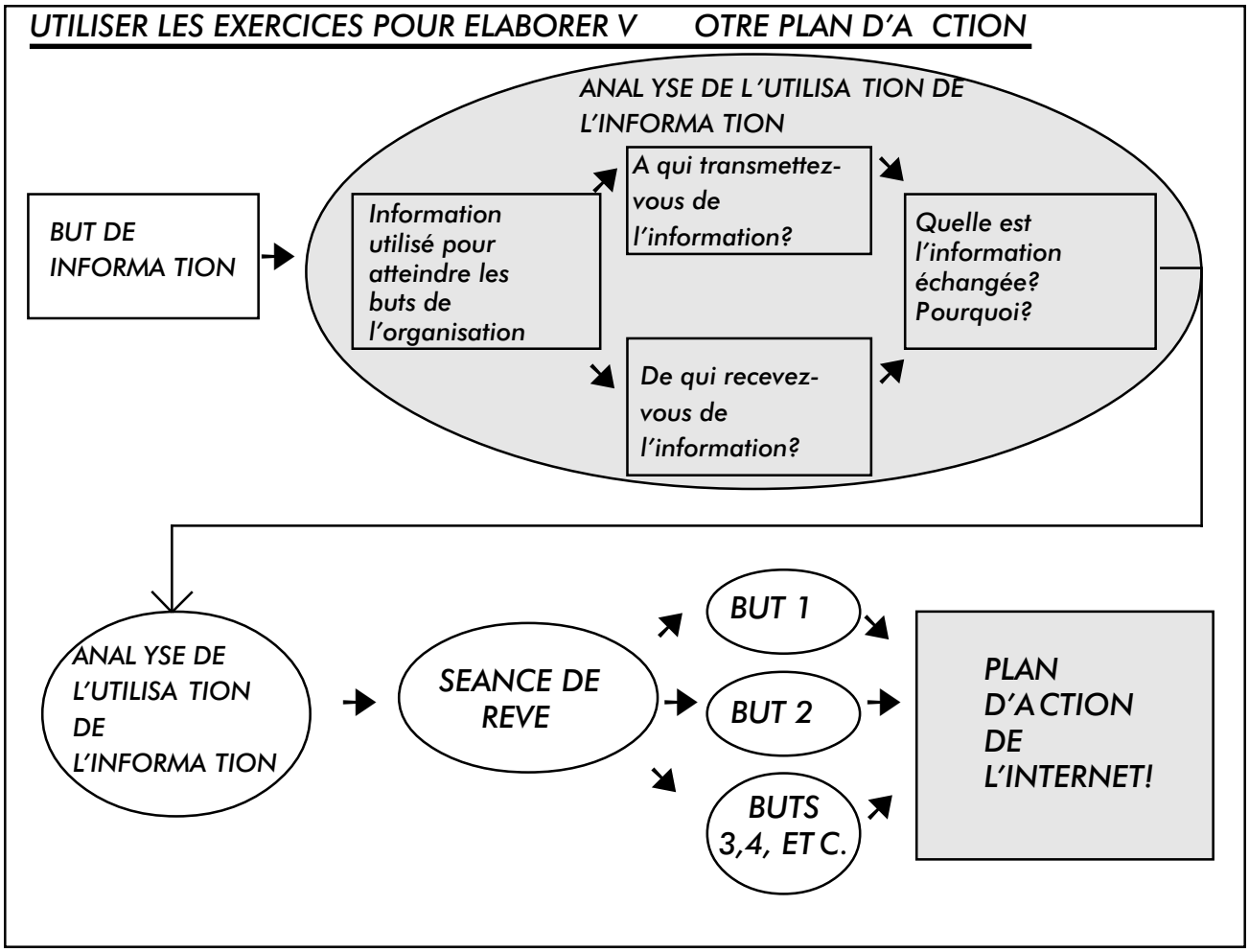
A présent, vous allez combiner la mission ou le but de votre organisation et l'analyse sur l'utilisation de l'information que vous avez fait à l'Etape 2, les estimations financières que vous avez calculées à l'Etape 3, la fiche de travail de l'Etape 4 sur la manière dont certaines caractéristiques spécifiques de l'Internet peuvent vous aider dans votre travail et la fiche de travail sur les Rêves que nous venons de remplir. Les Exercices 5 et 6 vous emmèneront tout au long d'un processus visant à utiliser ces ressources pour fixer des buts et élaborer votre plan d'action. Le diagramme à la page suivante vous montre comment ces différentes étapes se combinent et débouchent sur un plan d'action efficace.

Qu'est un plan d'action?

Un plan d'action montre spécifiquement comment vous avez l'intention d'atteindre un but ou un ensemble de buts. Un plan d'action bien pensé aide les organisations à planifier à l'avance lorsqu'elles réalisent des projets. Ce plan peut les aider à obtenir les ressources dont elles ont besoin et à procéder aux changements nécessaires dans la manière dont elles travaillent actuellement. Il est bon, dans l'idéal, que le plan d'action soit élaboré par les mêmes personnes qui seront chargées de l'exécuter. Il est approuvé par l'autorité qui, généralement, donne le feu vert à un projet. Il peut s'agir d'un conseil d'administration, du président d'une société, d'un superviseur ou d'un groupe de collègues dans le contexte de l'équipe.

L'information que contient un plan d'action est bien plus importante que la manière dont il est présenté ou la formule spécifique utilisée pour ce document. Les plans d'action peuvent être réalisés avec des présentations différentes. Il est important que les personnes qui élaborent le plan choisissent une présentation qui soit logique à leurs yeux. L'encadré à la page suivante montre les éléments fondamentaux d'un plan d'action.

Peut-être vous avez déjà décidé de la procédure que vous souhaitez suivre pour élaborer un plan d'action et vous souhaitez utiliser cette procédure ou une version qui est la plus utile pour vous. Rappelez-vous



que les plans d'action peuvent être utilisés pour voir à l'avance tout ce qui peut se passer. Mais dans ce cas, nous cherchons spécifiquement à élaborer des buts et à déterminer comment l'Internet peut nous aider à les atteindre.

Un plan d'action a pour avantage de vous aider à réfléchir de manière réaliste à tous les éléments nécessaires. Vous ne pouvez pas avoir un plan d'action complet sans réfléchir à ce que coûtera chaque étape spécifique, au temps qu'il faudra pour l'accomplir, aux personnes qui seront chargées de le faire et aux éléments qui vous permettront de savoir que la tâche a été accomplie.

Autre chose utile d'un plan d'action: vous pouvez le changer au

fur et à mesure que le travail progresse, que vous avez accès à d'autres ressources ou si toute autre circonstance devient différente. Aucun plan d'action n'est rigide—il doit être un guide pratique qui reflète les réalités actuelles que vous rencontrez à un moment spécifique. Aussi, si vous constatez que votre travail progresse plus rapidement que vous ne l'aviez pensé au départ ou que vous dépensez plus d'argent pour tel volet spécifique du projet, vous pouvez modifier votre plan d'action pour tenir compte de ce changement.

Le Réseau entreprises de l'Afrique de l'Ouest (http://www.waen.com) créé en 1993 pour promouvoir la croissance économique en Afrique de l'Ouest a élaboré trois buts pragmatiques et réalistes liés à l'Internet : améliorer la disponibilité de l'information commerciale pour ses membres, renforcer la capacité de son centre d'information et augmenter la connexion de ses membres à l'Internet.

Exercice 5: Elaborer des buts d'action

Comment pouvez-vous utiliser l'Internet pour aider votre organisation à atteindre son but? Cet exercice vous aide à fixer des buts et à décider des projets.

A présent, il est temps de traduire vos rêves dans la réalité. Revoyez encore une fois l'Analyse sur l'utilisation de l'information que vous avez faite à l'Etape 2 et les fiches de Rêves que vous venez juste d'élaborer. Regardez vos commentaires sur la fiche intitulée Comment l'Internet peut nous aider dans notre travail?

Ensuite, songez à des idées spécifiques de chacune de ces fiches de travail que vous pouvez adopter de manière réaliste dans votre organisation. En vous rappelant les ressources de votre organisation (ainsi que la capacité d'acquérir des ressources supplémentaires, peut-être en joignant les forces avec une autre organisation, en créant des projets dons, etc.), pensez à plusieurs idées que vous aimeriez adopter pour vous rapprocher de vos rêves. Utilisez la fiche sur les Buts d'action pour inscrire plusieurs buts spécifiques que votre organisation devrait pouvoir atteindre à votre avis et qui contribueraient à sa mission générale.

Les buts du plan d'action d'HEALTHLINK 2000 sont donnés sur la fiche à la page suivante. Dans cet exemple, les buts d'HEALTHLINK 2000 correspondent aux étapes mentionnées dans ce manuel. Les buts relèvent d'un défi pour le personnel sans toutefois créer des attentes impossibles. Les buts sont petits et réalistes mais très importants. Ils sont également logiques, tenant compte du stade d'avancement auquel se trouve aujourd'hui HEALTHLINK 2000 et contribuent à la mission de l'organisation. De plus, ils créent une solide fondation permettant d'élargir à l'avenir les utilisations de l'Internet.

Buts d'action

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

But 1. Introduire l'Internet au personnel d'HEALTHLINK 2000 de manière à aider le personnel à planifier de manière créative et réaliste l'utilisation de l'Internet dans son travail [correspond à l'Etape 1].

But 2. Se connecter à l'Internet et commencer à l'utiliser pour le travail d'HEALTHLINK 2000 [correspond aux Etapes 3 et 4].

But 3. Distribuer le bulletin trimestriel d'HEALTHLINK 2000 électroniquement aux lecteurs réguliers qui ont accès à l'Internet [correspond à l'Etape 6].

But 4. Diminuer de moitié les coûts des appels téléphoniques et fax internationaux en utilisant le courrier électronique et le fax de l'Internet [correspond à l'Etape 6].

But 5. Déterminer l'efficacité générale des autres buts de ce plan d'action [correspond à l'Etape 7].

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-37.)

ELEMENTS D'UN PLAN D'A CTION

BUT 1

Le but général de ce que vous essayez d'accomplir .

Objectif

Pourquoi ce but est important pour votre organisation. Il devrait être étroitement lié à la mission de votre organisation.

Etape 1 de l'action

- *Ressources nécessaires*
- *Délais*
- *Partie responsable*
- *Méthode d'évaluation: comment saurez-vous que cette étape a été accomplie?*

Etape 2 de l'action

- *Ressources nécessaires*
- *Délais*
- *Partie responsable*
- *Méthode d'évaluation: comment saurez-vous que cette étape a été accomplie?*

Etape 3 de l'action

- *Idem*

BUT 2, BUT 3, peut -être jusqu'à quatre ou cinq buts au total

(Généralement, un plan d'action comporte plusieurs buts différents. Chaque but est élaboré en utilisant les mêmes éléments mentionnés ci- dessus.)

Exercice 6: Rédiger votre plan d'action

Une fois que avez établi vos buts et déterminé leur adéquation pour votre organisation, vous pouvez commencer à rédiger votre plan d'action. En tant que champion de l'Internet pour l'organisation, vous êtes probablement la personne qui sera responsable de réunir les idées et de rédiger le plan. Essayez de faire participer tout le monde dans l'organisation et d'intégrer leurs commentaires et leur feed-back car c'est ainsi que vous avez le plus de chance d'obtenir le soutien et l'engagement nécessaires pour réussir. N'essayez pas de gagner du temps en évitant de discuter de ce projet avec d'autres personnes - surtout celles qui prennent des décisions concernant votre budget ou qui supervisent les activités de votre programme. Certes, ce processus d'examen interne prend du temps mais, en fin de compte, il en vaut la peine.

Rappelez-vous qu'un plan d'action permet d'accomplir les choses suivantes:

- Décrire comment vous avez l'intention d'atteindre un but ou un ensemble de buts.
- Il est élaboré par les personnes qui l'exécuteront.
- Sa présentation doit être logique pour les personnes qui l'élaborent et qui l'exécutent.
- Il vous aide à réfléchir de manière réaliste à propos d'un projet.
- Il peut être revu au fur et à mesure qu'avancent les travaux pour tenir compte de circonstances changeantes.
- Il permet de traduire les rêves dans la réalité.

Plan d'action

HEALTHLINK 2000

(Nom de votre organisation ou entreprise)

But 1:

Introduire l'Internet au personnel d'HEAL THLINK 2000 de manière à aider le personnel à planifier de manière créative et réaliste l'utilisation de l'Internet dans son travail [Etape 1: Sensibilisation à l'Internet].

Objectif:

L'objectif de ce but est de renforcer la capacité d'HEALTHLINK 2000 à communiquer l'information sur ses programmes et services à son public cible, à ses collègues et aux sources de financement et de permettre à HEALTHLINK 2000 de profiter pleinement des tendances et des recherches au niveau de l'éducation pour la santé et des ressources d'information disponibles sur l'Internet global.

Etape 1 de l'action:

Faire une présentation sur l'Internet au personnel pour vérifier qu 'il sait de quoi il s'agit et pour lui montrer certaines des manières dont on l'utilise actuellement ainsi que la manière dont il pourrait l'utiliser pour perfectionner son travail. Cela peut se faire pendant une présentation d'un demi journée. La principale ressource nécessaire ici, c'est le temps de Tina pour planifier et faciliter la séance. Il serait bon, mais ce n 'est pas essentiel, d'avoir présent un FSI local ou une autre organisation qui est connecté à l'Internet pour organiser une démonstration en direct.

Ressources nécessaires:

Temps du personnel

Temps nécessaire:

Trois jours et demi du temps du personnel pour préparer et une demi-journée pour présenter la formation.

Partie responsable:

Tina

Evaluation:

(Voir sous Etape 2 ci-après.)

(Pour un exemplaire en blanc de cette fiche de travail, voir page A-39)

Etape 2 de l'action:

Obtenir les idées spécifiques du personnel sur la manière dont il peut utiliser l'Internet dans son travail ainsi que les problèmes et préoccupations qu 'il a à propos de cette utilisation. Une fois que le personnel sait ce qu 'est l'Internet, nous pouvons avoir une autre séance de groupe pour obtenir des idées sur la manière dont nous pourrions utiliser l'Internet dans notre travail.

Ressources nécessaires:

Temps du personnel

Temps nécessaire:

Trois heures plus deux heures par la suite pour une enquête informelle des besoins du personnel.

Partie responsable:

Tina

Evaluation:

Ces deux étapes d'action peuvent être évaluées ensemble en répondant à ces questions:

- *Est-ce que le personnel d'HEALTHLINK 2000 a une bonne connaissance de base de l'Internet et de son utilisation dans le cadre de son travail?*
- *Disposons-nous à présent d'idées spécifiques sur la manière dont HEALTHLINK 2000 peut utiliser l'Internet et les difficultés spécifiques que nous risquons de rencontrer en nous connectant?*

But 2:

Se connecter à l'Internet et commencer à l'utiliser pour le travail d'HEAL THLINK 2000 [Etapes 3 et 4: Réponses techniques et formation de l'Internet].

Objectif:

Etablir le processus qu 'HEALTHLINK 2000 utilisera pour se connecter à l'Internet.

Etape 1 de l'action:

Se connecter à l'Internet. R evoir la fiche de travail sur la Planification pour la connexion. Acheter l'équipement et les services qui sont encore nécessaires pour se connecter (un modem et un compte d'accès à l'Internet d'un FSI). Tina achètera le modem et cherchera de l'aide pour installer le logiciel sur l'ordinateur.

Ressources nécessaires:

Temps de Tina et fonds pour acheter le modem et le services d'accès à l'Internet.

Durée:

Deux semaines pour obtenir le modem et activer le compte.

Partie responsable :

Tina achètera le modem et prendra les dispositions nécessaires pour qu 'on vienne installer le logiciel sur l'ordinateur .

Evaluation:

Cette étape sera achevée lorsqu 'un membre du personnel d'HEAL THLINK

2000 (Tina) pourra acceder une page Web, envoyer et recevoir du courrier électronique, visiter un hôte telnet et utiliser FTP pour envoyer et recevoir des documents.

Etape 2 de l'action:

Former le personnel d'HEAL THLINK 2000 pour lui apprendre les outils et fonctions de base de l'Internet. Tina se chargera de l'essentiel de la formation et elle demandera au personnel du fournisseur local, ainsi qu'à d'autres organisations, de venir faire des présentations sur des parties spécifiques. Puisque certains membres du personnel d'HEAL THLINK 2000 ne connaissent pas encore tout à fait l'ordinateur, ils auront besoin d'une formation informatique de base avant de pouvoir participer à la formation technique. Et vu que l'organisation n'a qu'un seul ordinateur et une seule ligne téléphonique, probablement que cette formation devra se faire sur une base individuelle pendant une heure chaque jour car les gens ont d'autres choses à faire dans leur travail.

Ressources nécessaires:

Temps du personnel.

Durée nécessaire:

Trois à quatre semaines pour planifier la formation et demander à quelqu'un de l'extérieur de venir et ensuite, trois à quatre semaines pour réaliser la formation. La formation sera un processus continu.

Partie responsable:

Tina sera la principale formatrice pour l'organisation mais d'autres membres pourront également aidé, une fois qu'ils seront formés.

Evaluation:

Cette étape sera jugée réussie si—

- *Chaque membre du personnel peut consulter l'Internet par le biais du fournisseur local, aller à une page Web spécifique et utiliser un moteur de recherche pour trouver l'information sur le Web.*
- *La personne chargée de recevoir le courrier électronique pour le bureau peut consulter et extraire le courrier électronique de l'organisation.*
- *Tina se sent à l'aise pour former le personnel à l'utilisation du World Wide Web.*

But 3:

Distribuer le bulletin trimestriel d'HEAL THLINK 2000 électroniquement aux lecteurs réguliers qui ont accès à l'Internet [Etape 6: Exécution].

Objectif:

Cela permettra à HEAL THLINK 2000 de distribuer son bulletin à un plus grand nombre de personnes sans coût supplémentaire et, par la suite, en diminuant de moitié le coût de l'impression et de la distribution de la copie papier du bulletin.

Etape 1 de l'action:

Trouver la meilleure manière (et au coût le plus faible) de distribuer électroniquement le bulletin. Pouvons-nous utiliser notre serveur FTP du FSI ou le site gopher? Est-ce que l'université nationale ou une autre organisation sanitaire serait prête à être l'hôte de la liste de distribution? Sous quel format informatique devrions-nous distribuer un bulletin en ligne? Pourrions-nous créer notre propre site Web par le biais du FSI local?

Ressources nécessaires:
Temps du personnel (personnel du bulletin avec l'assistance de Tina).

Durée:
Trois jours pour effectuer la recherche (sur l'Internet) et prendre les contacts à l'université locale (par le biais du courrier électronique).

Partie responsable:
Rédacteur du bulletin.

Evaluation:
Cette étape sera jugée réussie lorsqu'HEALTHLINK 2000 aura suffisamment d'information pour prendre les décisions concernant la meilleure manière de réaliser le bulletin électronique.

Etape 2 de l'action:

Compiler une liste des adresses électroniques de nos lecteurs réguliers du bulletin.

Ressources nécessaires:
Temps du personnel.

Durée nécessaire:
Un total de trois jours puis continue lorsque le personnel aura trouvé d'autres destinataires.

Partie responsable:
Responsable de la circulation d'HEALTHLINK 2000.

Evaluation:
Cette étape sera jugée réussie lorsque 500 bonnes adresses électroniques de lecteurs du bulletin (la moitié de la distribution normale de 1,000) seront compilées.

Etape 3 de l'action:

Planifier des changements dans le bulletin et dans les calendriers de réalisation pour tenir compte de la nouvelle distribution électronique.

Ressources nécessaires:
Temps du personnel du bulletin.

Durée nécessaire:
Une semaine à temps intermittent.

Partie responsable:
Rédacteur du bulletin.

Evaluation:
Cette étape sera jugée réussie lorsqu'HEALTHLINK 2000 aura un plan spécifique pour publier le bulletin électronique et saura environ combien de lecteurs n'ont plus besoin de la copie papier.

But 4:

Diminuer de moitié les coûts des appels téléphoniques et fax internationaux en utilisant le courrier électronique et le fax de l'Internet [Etape 6: Exécution].

Objectif:

HEALTHLINK 2000 dépense beaucoup chaque mois pour les appels téléphoniques et les fax locaux et internationaux qui seront nécessaires pour son travail. Si l'on utilise le courrier électronique pour le maximum d'appels téléphoniques possibles à l'étranger et si l'on utilise également le fax d'Internet, on peut diminuer les coûts des télécommunications.

Etape 1 de l'action:

Ajouter les adresses électroniques au contact régulier des collègues, partenaires ou organisations avec lesquels nous communiquons.

Ressources nécessaires:

Temps du personnel : Chaque personne est responsable de collecter les adresses électroniques des personnes avec lesquelles elles communiquent.

Durée:

Continue.

Partie responsable:

Assistant de programme d'HEAL THLINK 2000.

Evaluation:

Cette étape sera jugée réussie lorsque chaque personne enverra un courrier électronique plus souvent qu 'elle ne fait des appels téléphoniques.

Etape 2 de l'action:

Faire des recherches et s'abonner à un service fax de l'Internet.

Ressources nécessaires:

Temps du personnel, probablement un acompte initial et des paiements continus.

Durée :

L'abonnement devrait pouvoir se faire en une semaine.

Partie responsable:

Responsable commercial d'HEAL THLINK 2000.

Evaluation:

Cette étape sera jugée réussie lorsque le nombre d'appels payants par fax provenant du bureau d'HEAL THLINK 2000 sera diminué de 50%.

But 5:

Déterminer l'efficacité et la valeur générales des autres buts de ce plan d'action pour HEALTHLINK 2000 [Etape 7: Revoir et se tourner vers l'avenir]. Les questions sont les suivantes: Est-ce que les buts individuels ont été atteints? Qu'est-ce qui a réussi et qu'est-ce qui a moins bien fonctionné? Comment pourrait-on améliorer les activités de chaque but? Devraient-elles continuer? Existe-t-il d'autres buts de communication de l'information qui pourraient être planifiés? HEALTHLINK 2000 devrait-il songer à d'autres idées d'utilisation de la technologie Internet?

Objectif:

Evaluer l'efficacité générale des activités liées à l'Internet au sein d'HEALTHLINK 2000 pour apprendre grâce à cette expérience.

Etape 1 de l'action:

Décider des critères d'évaluation (connaître les questions auxquelles il faut répondre et comment elles seront mesurées).

Ressources nécessaires:

Temps du personnel, avec peut-être une assistance de quelqu'un dans une autre organisation locale qui a de l'expérience en matière d'évaluation.

Durée:

Environ deux jours.

Partie responsable:

Equipe d'évaluation d'HEALTHLINK 2000 (qui sera décidée à l'accord des responsables du personnel et du conseil d'administration d'HEALTHLINK 2000).

Evaluation:

Cette étape sera jugée réussie lorsque les responsables, le personnel et le conseil d'administration d'HEALTHLINK 2000 conviendront que les critères et leur mesure dégagent une information utile.

Etape 2 de l'action:

Faire une évaluation et présenter les résultats et les recommandations.

Ressources nécessaires:

Temps des membres de l'équipe d'évaluation et des personnes responsables des autres buts.

Durée:

Continue tout au long de la réalisation des buts individuels.

Partie responsable:

Equipe d'évaluation d'HEALTHLINK 2000.

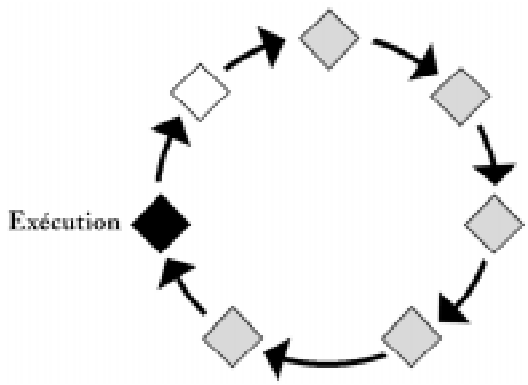
Evaluation:

Cette étape sera jugée réussie lorsque le processus d'évaluation et le rapport de l'équipe d'évaluation—

- *Montreront la direction des projets futurs*
- *Fourniront des idées, des buts et des techniques pour réaliser les futurs projets de communication de l'information qui contribuent aux buts globaux d'HEALTHLINK 2000.*

Etes -vous prêt pour la prochaine étape?

Il est temps de passer à l'exécution! Sachant qu'un plan d'action est souple et qu'il peut être revu, est-ce que vous-même et vos collègues vous sentez à l'aise face aux buts que vous vous êtes donnés et aux étapes que vous devez suivre pour les atteindre? Est-ce que tout le monde a revu le plan? Vous êtes-vous donné des objectifs que vous avez les moyens d'atteindre? Si la réponse à ces questions est affirmative, vous êtes prêt à exécuter votre plan. Dans le cadre de l'Etape 6, vous verrez comment HEALTHLINK 2000 a exécuté son plan (et ce n'était pas toujours sans problèmes!) et vous pourrez prendre connaissance de certaines suggestions vous permettant de faire de votre plan d'action un outil de travail utile.



ETAPE 6

Exécuter votre plan d'action

Commencer à exécuter le plan d'action.

Le plan d'action que vous avez ébauché à l'Etape 5 devient réalité lorsque l'Internet est intégré à vos activités quotidiennes. Chaque organisation partage certaines utilisations communes de l'Internet mais chacune l'adaptera pourtant d'une manière légèrement différente. Dans cette section, nous verrons comment HEAL THLINK 2000 a commencé à utiliser l'Internet. Certaines choses vous sembleront familières mais il n'en reste pas moins que l'expérience de votre organisation est unique. Certains aspects se dérouleront mieux que prévu et d'autres risquent de présenter des problèmes. Mais dans quelques semaines ou dans quelques mois, vous serez étonné de voir les progrès faits par votre organisation pour devenir un membre de la communauté de l'Internet.

Vue générale: Exécuter votre plan d'action de l'Internet

Alors que vous intégrez l'Internet à vos opérations normales, rappelez-vous des suggestions suivantes:

1. Soyez patient. Vous ne pouvez pas tout accomplir immédiatement.
2. Soyez souple. Revenez à votre plan d'action comme guide mais rappelez-vous qu'il vous faudra peut-être revoir certaines parties du plan alors que vous l'exécutez.
3. Si vous vous heurtez à des problèmes de taille, essayez d'en trouver la cause. S'agit-il d'un problème de technologie? D'une résistance de

la part du personnel? Ou peut -être le but n 'est pas aussi important pour votre mission que vous l'aviez pensé au départ. Une solution se présentera lorsque vous aurez identifié la barrière.

4. Continuez à discuter (ou par courrier électronique) avec d'autres organisations pour voir comment elles utilisent l'Internet et comment elles ont résolu les problèmes rencontrés. Les organisations décrites dans ces études de cas fournissent certains e xemples mais vous en trouverez bien d'autres par vous -même.

5. Ne perdez pas de vue le tableau d'ensemble. P endant que vous e xécutez votre plan, réfléchissez à vos buts et demandez-vous si l'Internet peut vous aider à les atteindre.

Peu importe le niveau de préparation de votre personnel, l'introduction de l'Internet dans votre organisation peut avoir ses moments frustrants. Le changement n'est pas toujours facile. Si vous restez optimiste et concentré sur les buts de votre plan d'action, vous collègues travailleront avec vous.

Utiliser le plan d'action comme guide

Vu que chaque plan d'action et chaque organisation est différent, nous ne pouvons pas prévoir e xactement la manière dont l'introduction de l'Internet se déroulera pour vous et vos collègues. Ce que nous pouvons prévoir , par contre, c'est que vous arriverez à des réalisations et à des accomplissements très importants, de pair avec certaines frustrations. Cela vous aidera si vous le reconnaissez tout au début de l'étape de l'e xécution. De cette manière, vous - en tant que champion de l'Internet de votre organisation - serez mieux en mesure de rappeler à vos collègues qu'il faut du temps pour que les nouveaux systèmes deviennent une partie des activités normales de l'organisation. Si vous vous fix ez des buts et des tâches réalistes dans votre plan d'action, le plan vous montrera le chemin et vous permettra de suivre les progrès.

HEALTHLINK 2000 PLONGE

Après avoir réuni une équipe pour élaborer un plan d'action, Tina le présente à Joan, présidente d'HEALTHLINK 2000 et au personnel. De fait, plusieurs des buts sont déjà atteints. Mais il reste du pain sur la planche.

Pour le But 1, introduire l'Internet, Tina a travaillé avec un FSI local que lui a recommandé un collègue. Un représentant a organisé une présentation de 90 minutes dans son bureau. Tina a travaillé avec lui à l'avance pour être sûre qu'il présenterait des sites Web et des groupes de discussion dans le domaine de la santé.

Pour le But 2, introduire l'Internet et commencer à l'utiliser, Tina a consulté un certain nombre de vendeurs avant de prendre sa décision. Ses recherches pour trouver l'équipement et les services nécessaire a pris plus de temps que prévu mais, après trois mois, le bureau avait accès à l'Internet et un compte de courrier électronique était ouvert sur l'un des ordinateurs. La première fois que Tina a réussi à envoyer et à recevoir du courrier électronique d'une organisation partenaire aux Etats-Unis fut un événement fascinant pour tout le bureau.

La formation a également pris du temps. Puisqu'elle n'avait pas le budget nécessaire pour faire appel à un formateur de l'extérieur, Tina a réalisé elle-même la formation. De plus, vu que le bureau n'avait qu'un seul ordinateur, elle savait qu'il serait difficile de demander à tout le monde de se rassembler autour de l'ordinateur. Par conséquent, elle a formé une ou deux personnes à la fois, généralement à l'heure du déjeuner ou tôt le matin.

Pour le But 3, HEALTHLINK 2000 devait commencer à distribuer son bulletin par le biais du courrier électronique. Tina a travaillé avec Sam, le rédacteur du bulletin. Ils ont décidé qu'ils avaient quand même besoin d'une version sur papier et qu'ils introduiraient progressivement la version électronique. Ils ont commencé par une formule avec uniquement du texte et l'ont envoyée à un petit groupe de partenaires d'HEALTHLINK 2000 pour recevoir du feed-back. En attendant, ils ont commencé avec l'aide des autres membres du personnel à demander les adresses électroniques de leurs associés. Sam a commencé à les compiler.

Pour le But 4, diminuer de moitié les coûts des communications internationales, HEALTHLINK 2000 fait des progrès, mais lentement. Le responsable commercial d'HEALTHLINK 2000, qui s'occupe des questions budgétaires, ne peut pas attendre que cela se fasse mais les gens ont encore l'habitude d'envoyer et de recevoir des fax sur papier. Le fait que l'organisation a un seul ordinateur ne permet pas une utilisation plus fréquente de l'Internet. Si quelqu'un utilise l'Internet,

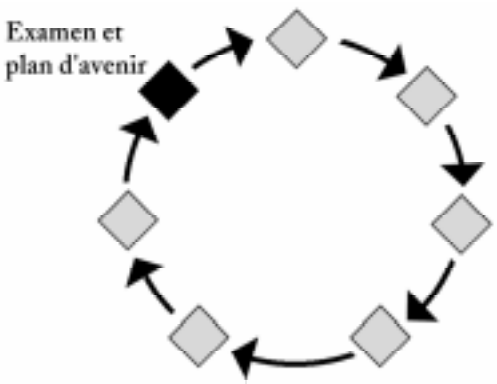
(Suite a la page suivant)

son collègue pressé aura besoin d'utiliser le téléphone ou le fax plutôt que d'attendre. Mais le responsable commer - cial a montré les comptes mensuels au reste du personnel et, nul doute, les chiffres les ont impressionnés.

Pour le But 5, HEALTHLINK 2000 devait revoir les progrès réalisés par rapport aux autres buts de son plan. Une description de la manière dont HEALTHLINK 2000 a abordé ses plans est donnée dans la discus - sion de l'Etape 7.

Etes -vous prêt pour la prochaine étape?

Alors que votre organisation commence à utiliser l'Internet, vous évaluerez le processus dans le cadre de votre routine normale. Est - ce que l'Internet profite à votre organisation tel que prévu? Arrivez-vous à économiser le temps et l'argent? Communiquez-vous de manière plus efficace l'information à vos membres? Certains aspects de l'e xécution se dérouleront sans heurts alors que d'autres auront besoin d'être améliorés. Dans l'Etape 7, nous vous suggérons certaines ques - tions à poser et des manières d'évaluer si vous arrivez à atteindre vos buts avec l'Internet. Nous continuons à imaginer les nouvelles manières dont l'Internet peut profiter à votre organisation.



ETAPE 7

Revoir les progrès et se tourner vers l'avenir

Déterminer le niveau de réussite de vos activités Internet et identifier vos prochaines étapes pour l'utiliser.

A présent, vous êtes connecté à l'Internet et vous l'utilisez régulièrement. Le plan d'action élaboré à l'Etape 5 est traduit dans la réalité alors que vous utilisez l'Internet pour la communication, la recherche et les autres buts que vous avez retenus face à vos besoins.

A présent, il est temps de prendre du recul et de voir le tableau d'ensemble de ce que vous avez accompli. Est-ce que tout s'est bien déroulé? Existe-t-il des choses que vous feriez différemment si vous deviez recommencer ou des choses que vous recommanderiez à quelqu'un venant vous consulter? A présent que vous avez de l'expérience, quelles sont les idées que vous avez quant aux nouvelles manières d'utiliser l'Internet pour atteindre vos objectifs? Nous vous proposons d'évaluer ce qui a réussi pour vous et ce qui n'a pas fonctionné. Par «évaluation», nous n'entendons pas une longue procédure avec d'importantes collectes de données mais plutôt le fait de prendre du temps pour réfléchir -individuellement et collectivement—et voir ce que vous pourriez faire avec l'Internet à l'avenir.

Vue générale: R evoir les progrès et se tourner vers l'avenir pour les utilisations futures de l'Internet

Réfléchissez aux différentes manières dont votre organisation utilise actuellement l'Internet: courrier électronique pour la correspondance, groupes d'actualités pour l'échange d'information, etc.

Pour chacun de ces éléments, faites ce qui suit:

1. Déterminer si l'application de l'Internet est réussie dans votre organisation.
2. Documenter les idées pour améliorer les futurs projets d'information et de communication en fonction de cette expérience.
3. Chercher des idées pour les futurs projets d'information et de communication auprès des collègues et des sources de l'Internet lui-même.

Les utilisateurs qui réussissent à bien utiliser l'Internet cherchent toujours «la prochaine étape.» Par exemple, le Centre pour les études de la famille africaine (http://www.cafs.org) a un catalogue d'ateliers et de séances de formation en ligne. A l'avenir, l'organisation espère lancer un système permettant aux gens de s'inscrire en ligne pour ces séances.

Quand faut -il évaluer?

Vous et vos collègues, vous faites chaque jour une évaluation de votre utilisation de l'Internet. Lorsqu'un collègue a du mal à envoyer un document attaché au courrier électronique, lorsqu'un autre collègue trouve une information sur le Web dont il peut se servir immédiatement, lorsque les collègues vous indiquent qu'il faut trop de temps pour télécharger les fichiers - tout cela, c'est du feed-back qui devrait faire partie de votre évaluation continue pour déterminer si vous arrivez à obtenir le maximum d'avantages de l'Internet.

C'est bien de cela dont il s'agit dans l'évaluation: voir où l'on se trouve, comment on y est arrivé et ce qu'on a appris au vu de ce qu'on veut vraiment accomplir. Cela vous donne une image plus claire de ce que vous voulez réaliser à l'avenir et comment vous pouvez y parvenir.

Lorsque les choses se déroulent bien

Pour la plupart, l'utilisation de l'Internet au sein de votre organisation devrait se faire sans problèmes. Lorsque les gens sont satisfaits en général, c'est un bon moment de revoir votre plan d'action et les buts que vous vous êtes fixé. Peut-être que l'évaluation la plus utile consiste à examiner chaque but et à se poser les questions suivantes:

- Avez-vous atteint le but?
- Est-ce que le fait d'avoir atteint le but vous a mené là où vous le souhaitiez?

- Est-ce que le fait d'atteindre le but a eu l'effet désiré sur les progrès que fait votre organisation en vue d'accomplir sa mission? (Il est tout à fait possible de bien exécuter un plan d'action bien conçu et de trouver par la suite que vos accomplissements n'entrent pas dans la mission plus générale, comme vous l'aviez souhaité.)

Lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu

Des problèmes surviennent. En diagnostiquant le problème et en réfléchissant aux étapes décrites dans ce manuel, vous trouverez probablement une solution. Par exemple—

- Si la connexion elle-même n'est pas bonne, revoyez la logistique (ordinateur, ligne téléphonique, FSI, etc.). Voyez quelles sont les compétences que vous devez changer ou améliorer et trouvez les personnes auxquelles vous pouvez parler de ces problèmes techniques.
- Si un membre du personnel est frustré dans son travail, revoyez la formation. Devez-vous organiser une formation supplémentaire ou juste travailler une heure ou deux avec la personne pour qu'elle puisse surmonter les difficultés qu'elle rencontre dans son travail?
- Si vous-même ou d'autres personnes pensez que l'Internet est une technologie intéressante mais que cela ne vous aide pas vraiment, revoyez l'évaluation de l'information et le plan d'action que vous avez élaborés. Avez-vous identifié correctement la manière dont vous partagez l'information et les personnes avec lesquelles vous la partagez? Dans l'affirmative, êtes-vous en train d'exécuter de la manière la plus efficace votre plan? Parlez avec les personnes dans d'autres organisations ou consultez le site Web de l'Initiative Leland pour des idées et ressources supplémentaires.

A la page suivante, vous pouvez voir comment Tina et le reste du personnel d'HEALTHLINK 2000 ont revu leur expérience concernant l'Internet et ont commencé à faire des plans sur ce qu'ils aimeraient changer et faire à l'avenir.

Trouver des solutions aux problèmes est une partie normale du processus de l'Internet à laquelle vous devez faire participer d'autres personnes. Par exemple, le Projet d'environnement de l'Afrique australe à l'Université Rhodes (http://www.ru.ac.za) a introduit une fonction sur son site Web pour que les visiteurs puissent consulter les contenus entiers du site. Ils indiquent au départ que c'est un travail en cours et invitent les visiteurs à donner du feed-back sur la manière de l'améliorer.

HEALTHLINK 2000 FAIT UNE EVALUATION

En élaborant son plan d'action (voir Etape 5), Joan, présidente d'HEALTHLINK 2000, demande que l'évaluation fasse partie des cinq buts. Ainsi, les expériences et points de vue du personnel pourront être combinés et utilisés. Tel que noté dans le plan, une petite équipe revoit les autres buts pour déterminer les aspects suivants:

- *Est-ce que les buts individuels (projets) ont été atteints?*
- *Qu'est-ce qui s'est bien déroulé et où des problèmes se sont-ils présentés?*
- *Comment pourrait-on améliorer les projets?*
- *Faudrait-il continuer les projets?*
- *Faut-il ajouter d'autres buts de communication?*
- *Quelles sont les autres idées de l'utilisation de la technologie de l'Internet que peut envisager HEALTHLINK 2000?*

L'équipe de l'évaluation comprend Tina; Robert, responsable commercial d'HEALTHLINK 2000 et John, l'un des deux assistants administratifs. Tina rencontre un collègue à une organisation environnementale locale qui l'a aidée tout au long, lui montrant comment ce groupe peut faire une évaluation de l'utilisation de l'Internet. Ensuite, l'équipe de l'évaluation interview le personnel responsable de l'exécution du plan d'action et demande à tout le personnel d'identifier les domaines à problèmes. Vu que l'un des buts consiste à diminuer les coûts des communications internationales par téléphone et fax, l'équipe revoit les factures depuis la connexion d'HEALTHLINK 2000 à l'Internet.

Certains des problèmes sont faciles à résoudre. Par exemple, l'équipe apprend qu'un grand nombre de ses collègues pensent qu'ils passent trop de temps à chercher des informations en ligne. Aussi, Tina organise une séance de formation sur les techniques de recherche et compile également une liste des sites Internet les plus courants que peut consulter le personnel d'HEALTHLINK 2000.

Mais d'autres aspects prendront plus de temps. Par exemple, le personnel souhaite avoir plusieurs ordinateurs avec un accès à l'Internet. L'équipe présente cette suggestion à Joan. Après en avoir discuté, on décide d'acheter un second ordinateur et l'équipement nécessaire pour la connexion à l'Internet dans les six à 12 mois à venir. Joan demande à Tina de faire la recherche (sur l'Internet!) pour trouver les diverses manières de financer l'achat.

(Suite a la page suivant)

L'équipe a passé deux jours à déterminer un plan d'évaluation, à interviewer le personnel et à mettre par écrit les résultats. Mais l'évaluation ne s'arrête pas là. Alors qu 'ils se dirigent vers de nouvelles utilisations de l'Internet, ils répéteront le processus en sept étapes en fonction de ce qu 'ils ont déjà réalisé et planifieront de nouvelles manières d'utiliser l'Internet pour atteindre leurs objectifs.

Etes -vous prêt pour la prochaine étape?

Quelle prochaine étape? Tel que vous l'avait montré le diagramme présenté dans la section Vue générale, le processus visant à introduire l'Internet dans votre organisation est un processus cyclique. De même que vous évaluez une application de l'Internet, vous prenez connaissance de nouvelles utilisations. Et vous revenez facilement de l'Etape 7 à l'Etape 1...

Le processus en sept étapes dont il est question dans ce manuel peut être répété comme guide pour planifier les futures utilisations de l'Internet. Au fur et à mesure que change votre contexte de travail et la technologie de l'Internet, vous trouverez de nouvelles manières d'utiliser l'Internet. Ce manuel peut vous aider à vous diriger dans une direction logique pour votre organisation.

Que vous soyez le chef de votre organisation ou un des membres de l'équipe, vos besoins de communication changent constamment, au même titre que la technologie et le contenu de l'Internet. La manière dont vous utiliserez l'an prochain l'Internet sera probablement différente de la manière dont vous l'employez aujourd'hui. Laissez votre imagination aller plus loin que les limites! Votre enthousiasme et votre curiosité se communiqueront à vos collègues et les opérations quotidiennes du bureau en profiteront—et surtout, la mission de votre organisation et des gens qui vous aident en sera renforcée.

ANNEXES

Information générale sur l'Internet

A-3: L'Internet: Un outil d'habilitation à l'âge de l'information
A-10: Termes importants se rapportant à l'Internet

Fiches de travail

A-17: Enoncé du but d'une organisation (Etape 2)

A-19: Partage de l'information: Donner de l'information (Etape 2)

A-21: Partage de l'information: Recevoir de l'information (Etape 2)

A-23: Analyse de l'utilisation de l'information (Donner de l'information) (Etape 2)

A-25: Analyse de l'utilisation de l'information (Recevoir de l'information) (Etape 2)

A-27: Se préparer à la connexion (Etape 3)

A-29: Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? (Examiner vos factures mensuelles) (Etape 3)

A-31: Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? (Examiner les coûts de fonctionnement éventuels de l'Internet) (Etape 3)

A-33: Comment l'Internet peut nous aider dans notre travail?

A-35: Rêver (Etape 5)

A-37: Buts d'action (Etape 5)

A-39: Plan d'action (Etape 5)

L'Internet: Un outil d'habilitation à l'âge de l'information

L'introduction suivante à l'Internet vise à vous donner juste suffisamment d'information générale pour comprendre l'Internet et ce que vous pouvez faire avec cet outil. Vous pouvez vous rapporter à de nombreuses sources d'information détaillées de l'Internet mais nous espérons que cette introduction éveillera votre curiosité, de sorte à ce que vous réfléchissiez aux diverses manières dont l'Internet peut vous aider à atteindre les buts de développement de votre organisation. Tout comme vous n'avez pas besoin de savoir comment fonctionne une voiture pour comprendre ses avantages, vous n'avez pas non plus besoin de connaître dans le détail le fonctionnement de l'Internet, les boutons à pousser ou le logiciel à utiliser pour réfléchir à ce que vous pouvez faire avec cet outil. Si vous connaissez ses possibilités, vous pouvez commencer à planifier la manière dont l'Internet peut aider votre organisation.

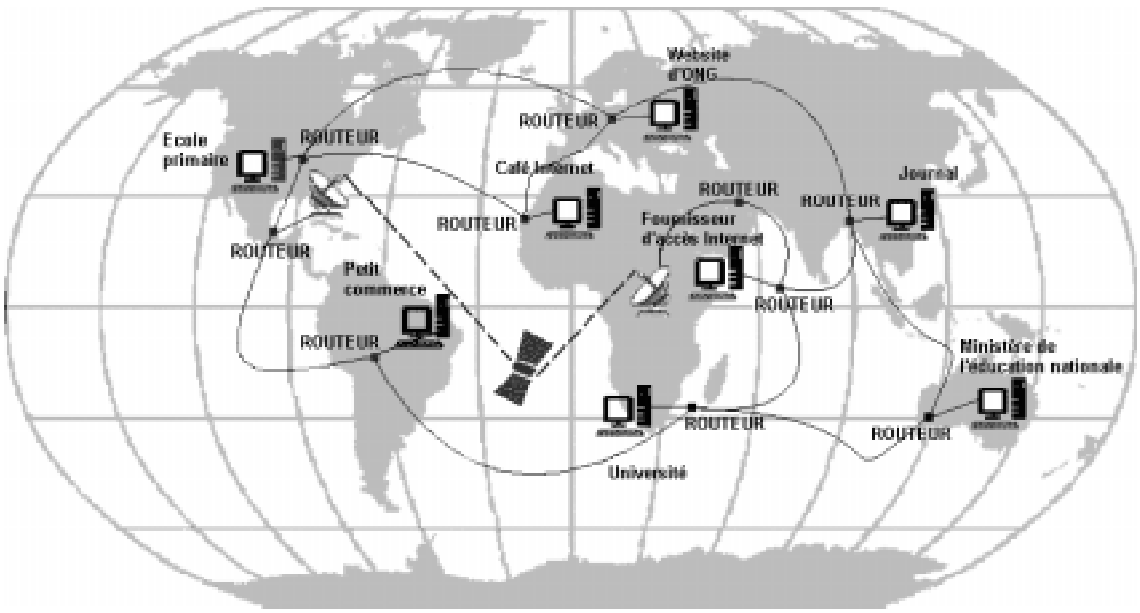
Qu'est l'Internet?

L'Internet est un réseau mondial d'ordinateurs. On le décrit souvent comme un «réseau de réseaux,» car il a commencé par des liens entre des réseaux d'ordinateurs utilisés par les universités et les organisations gouvernementales. L'Internet est une constellation d'ordinateurs dans le monde entier qui «parlent le même langage,» permettant à l'information de passer d'un ordinateur à un autre. Lorsque vous vous connectez à l'Internet, votre ordinateur devient une partie de ce réseau mondial d'ordinateurs. L'Internet est davantage qu'une merveille technologique. Le rythme est rapide puisque les messages et l'information se déplacent dans le monde en l'espace de quelques secondes mais l'Internet, c'est surtout un moyen de communication entre les gens. Le diagramme à la page suivante est une vue très simplifiée de l'Internet.

Comment l'Internet s'est développé?

L'Internet a commencé dans les années 60 lorsque le Département de la Défense des Etats-Unis a commencé à créer un réseau

UN EXEMPLE DE CONNEXION DE L'INTERNET



d'ordinateurs qui continueraient à fonctionner même dans le cas d'une grande catastrophe. En 1969, quatre ordinateurs dans des universités américaines ont été reliés à un réseau qui transférait les données sur des lignes de transmission à haute vitesse. Pendant les années 70 et 80, de nouveaux réseaux analogues ont été créés pour relier entre eux les établissements d'enseignement, les bureaux du gouvernement et les centres militaires aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Dans les années 90, alors que l'Internet devenait plus important, des entreprises privées et d'autres fournisseurs régionaux ont repris le fonctionnement des grandes artères de l'Internet et le développement d'une grande partie de l'information en ligne. Actuellement, les entreprises privées, les établissements d'enseignement, les organisations et les individus développent une grande partie de l'information qui est disponible en ligne.

Comment fonctionne l'Internet?

L'Internet est un complexe mondial de réseaux régionaux plus petits. Pour le comprendre, imaginez une grande route qui relie des villes importantes. Des routes plus petites relient les villes ou villages où les habitants fréquentent des rues plus étroites. L'Internet à haute vitesse est la grande route de ce scénario. Des réseaux d'ordinateurs plus petits y sont connectés (fonctionnant à l'instar des routes plus petites et moins fréquentées), capables de partager des données à de rapides vitesses. Pour permettre à différents types d'ordinateurs de communiquer entre eux, un «protocole» standard est établi pour transporter les données. Ce protocole de l'Internet (appelé Protocole de contrôle de transmission/Protocole Internet ou TCP/IC) permet aux ordinateurs du monde entier de communiquer entre eux par le biais de l'Internet.

L'Internet est une combinaison de matériel informatique et de logiciels permettant aux ordinateurs de communiquer entre eux. Si vous avez un téléphone équipé d'un service à l'étranger, vous pouvez appeler dans le monde entier du moment que vous connaissez le numéro de téléphone de la personne. De même, si vous avez un ordinateur connecté sur l'Internet, vous pouvez échanger les informations avec n'importe quel autre ordinateur dans le monde qui est également connecté.

Que pouvez-vous faire avec l'Internet?

L'Internet peut transférer l'information dans n'importe quelle forme numérique - texte, son, images graphiques et vidéo. Différents logiciels permettent aux gens de communiquer par le biais de lignes de données, de lignes téléphoniques, de liens par satellite et d'ordinateurs. Dans certains cas, lorsque vous utilisez le courrier électronique ou participez à des discussions en ligne, vous communiquez de fait avec une personne. Dans d'autres cas, lorsque vous consultez les sites Web, vous accédez à une information qui est stockée sur un autre ordinateur.

Sur l'Internet, vous pouvez—

- ♦ échanger un courrier électronique avec d'autres utilisateurs de l'Internet qui ont des comptes de courrier électronique,
- ♦ participer à des forums de discussion avec des «conversations» en

temps réel,
- faire des recherches dans des bases de données,
- essayer différents programmes informatiques,
- acheter des biens et services,
- regarder des fichiers vidéo,
- écouter des fichiers audio,
- échanger des documents électroniques,
- communiquer une information à d'autres personnes, et
- trouver une information pertinente sur pratiquement tous les thèmes imaginables.

Il s'agit de possibilités infinies, juste en cliquant avec une «souris» de l'ordinateur. Un grand nombre des utilisations sus-mentionnées sont disponibles gratuitement ou à un très faible coût.

Pourquoi utiliser l'Internet?

Vitesse. Une lettre ou un document qui mettrait des jours à arriver par courrier régulier peut être envoyé à l'autre bout du monde en quelques minutes ou heures en utilisant le courrier électronique de l'Internet. De même, chercher dans un catalogue d'une bibliothèque peut être long et ennuyeux alors que vous pouvez faire une recherche en ligne du même catalogue en une fraction du temps.

Ampleur . L'Internet vous fournit un accès à une vaste collection (croissante) de bases de données, de documents, de logiciels et à presque tous les autres types d'information qui peuvent être stockés électroniquement.

Economie de coût . L'échange d'information via l'Internet est moins cher que l'utilisation de téléphone ou de fax, surtout lorsque les redevances téléphoniques sont chères. De même, le marketing de vos services ou de vos produits sur l'Internet peut être moins cher qu'en utilisant les méthodes classiques d'impression et de distribution de documents.

Communication dans les deux sens . A présent, les publics ont les moyens de répondre directement aux sources d'information, aux recherches et aux opinions.

Liberté. Il n'existe pas de patrons, de conseil d'administration, d'actionnaires ou de règles politiques. Chaque groupe accédant à l'Internet est responsable de sa propre machine et de l'opération de sa

section du réseau. L'Internet appartient à tout le monde et à personne.

Qui est en charge de l'Internet?

Il n'existe pas une seule autorité qui contrôle l'Internet, pas plus qu'un pouvoir informatique central qui serait en charge. Celui qui travaille sur l'ordinateur connecté à l'Internet décide du type d'information qu'il veut rendre disponible. Cette conception diminue les coûts d'appartenance au réseau pour une personne ou une organisation. Toutefois, cette complexité peut également faire qu'il est difficile de naviguer sur l'Internet et de trouver l'information que vous souhaitez - surtout parce que les ordinateurs ont de nombreuses commandes différentes pour accéder aux ressources et les organiser. Les outils et «cartes de navigation» mis au point récemment vous aident à trouver ce dont vous avez besoin sur l'Internet.

Le World Wide Web

Le World Wide Web, ou le Web ou encore la Toile est l'une des applications les plus courantes de l'Internet. C'est une manière graphique, facile à utiliser pour organiser et présenter l'information dont le texte, les images, les sons, etc! Le World Wide Web a suscité un énorme intérêt pour l'Internet. Outre une connexion à l'Internet, l'accès au Web demande un logiciel appelé un «butineur.» Netscape Navigator et Microsoft Internet Explorer sont actuellement les deux butineurs, fureteurs ou encore browsers comme on les appelle les plus courants du Web mais il en existe d'autres gratuits ou à très faible coût.

Futur de l'Internet

L'Internet grandit chaque jour du point de vue nombre d'utilisateurs, quantité d'information et services disponibles. Ce qui semblait encore très novateur il y a à peine quelques années est aujourd'hui banal et très disponible et moins cher.

A l'avenir, les réseaux informatiques dans le monde entier pourront présenter des graphiques animés en trois dimensions, des liens radiophoniques et de téléphone portable avec les ordinateurs portables ainsi que des fax, messageries, films et une télévision à haute définition. Certains de ces services tels que la navigation à trois dimensions, les

connexions sans fil à l'Internet et le service téléphonique sont déjà disponibles dans le commerce. De nouvelles manières plus efficaces par rapport aux coûts pour rendre la communication de l'Internet plus rapide et moins chère sont développées chaque jour. Vu cette vitesse toujours plus grande de connexion, on peut s'attendre à une explosion de commerces, publications, distributions de bases de données et projets de recherche conjoints et vidéos-conférences en ligne. Toutes ces applications sont déjà utilisées sous une forme ou sous une autre ou sont en train d'être mises au point.

De nombreuses sociétés disposent déjà de systèmes de paiement sur l'Internet. La sécurité reste un problème et un nombre croissant de sociétés vendent des produits et des services sur l'Internet qui permettent aux consommateurs de faire des transactions en utilisant des cartes de crédit, des cartes de débit ou de l'argent comptant électronique.

Il est impossible de prédire l'évolution du Web mais l'avenir est prometteur et plus il deviendra facile à utiliser, plus de gens se joindront à cette communauté mondiale appelée l'Internet.

Le tableau d'ensemble

La plupart des progrès dont nous entendons parler par rapport à l'Internet concernent des progrès techniques du point de vue matériel et logiciel développés pour le Web. Mais les plus grands changements que nous verrons ne concernent pas les machines et les logiciels mais plutôt l'impact durable qu'aura l'Internet sur les individus et la société.

L'Internet nous permet de participer à des échanges d'information, de forger des relations personnelles et professionnelles et de partager notre expérience avec d'autres - et bien sûr d'atteindre nos buts personnels, professionnels et organisationnels.

Voici quelques changements de sociétés que l'Internet, surtout le World Wide Web, pourrait rendre possibles dans les années à venir:

- Avec le Web utilisé comme outil d'élection et de campagne, on pourra voter en ligne. Les gens auront l'occasion de discuter des différents aspects, de voter anonymement et d'accroître leur participation à la conduite des affaires publiques.

- Education et télé-enseignement en ligne sont déjà possibles mais leur utilisation s'accroîtra nettement dans les années à venir. Les gens apprendront de nouvelles compétences et connaissances pour enrichir leur vie, avec plus de flexibilité du point de vue heure, emplacement, etc.
- Le World Wide Web peut être utile à l'environnement. Le télé-travail et faire les courses par ordinateur s'augmenteront en volume, dont le résultat pourrait être moins de congestion urbaine.

L'Internet ne remplacera pas le contact personnel, et il ne sera jamais le seul moyen de se communiquer l'un à l'autre. Cependant, l'Internet a défini, et continuera de définir, de nouveaux moyens pour rencontrer d'autres gens, pour échanger des idées, pour gagner de l'argent et pour beaucoup d'autres choses que nous faisons chaque jour de nos vies.

LISTE DES RÉFÉRENCES , POUR DE PLUS AMPLES INFORMA TIONS

Electronic Frontier Foundation. 1994. EFF 's (Extended) Guide to the Internet (Le Guide (élargi) de l'EFF à l'Internet). (http://www.eff.org).

Institute of Development Studies. 1995-1997. Introduction to the Internet (Introduction à l'Internet). (http://www.ids.ac.uk/eldis/kid/kid5.html).

Internet Literacy Consultants. 1994-1997. ILC Glossary of Internet T erms (Glossaire ILC des Termes ayant rapport à l'Internet). (http://www.matissse.net/files/glossary.html).

Learn the Net, Inc. 1996-1998. Internet Basics (L'Internet: Éléments de Base). (http://www.learnthenet.com).

Termes importants se rapportant à l'Internet

Alimentation non interruptible

S'il y a une panne d'électricité pendant que vous utilisez un ordinateur, bien des choses peuvent se passer et vous pouvez endommager votre logiciel ou équipement. Vous pouvez également perdre les données qui n'ont pas été sauvegardées. Une alimentation non interruptible vous confère une certaine protection à cet égard. Cette alimentation est un régulateur de tension pour votre ordinateur ou système, évitant les dégâts causés par les pics d'électricité et qui emmagasine une certaine réserve d'électricité. En cas de panne, la plupart des alimentations non interruptibles émettent un signal d'alarme et vous savez que vous avez quelques minutes pour éteindre correctement votre équipement, évitant ainsi de l'abîmer ou de perdre des données. C'est une bonne idée d'avoir un dispositif qui protège votre ordinateur des pics d'électricité et de la foudre.

Butineur , fureteur ou browser

Le logiciel utilisé pour consulter les sites sur le World Wide Web.

Conférence par Internet

Cela concerne plusieurs techniques différentes utilisées pour que les gens puissent discuter de thèmes les intéressant. Une conférence peut être le simple envoi d'un courrier électronique à un grand nombre de personnes ou l'organisation plus complexe de personnes qui se trouvent dans 25 villes différentes et qui peuvent se voir et s'entendre en temps réel. Tout cela est possible mais la technologie est plus complexe et la vitesse de la connexion devient plus importante puisque vous passez de la transmission de texte uniquement à celle de son et de vidéo en temps réel.

Connectivité à l'Internet

Plusieurs niveaux de connectivité existent sur l'Internet. Le type de connectivité que vous avez déterminera les caractéristiques de

l'Internet que vous pouvez utiliser le plus facilement. Une connexion directe à l'Internet signifie que vous avez un accès complet et en temps réel à tous les services de l'Internet. Une connexion indirecte à l'Internet signifie que vous profitez de manière plus éloignée de tous les services de l'Internet, c'est-à-dire par le biais du matériel et du logiciel d'un autre ordinateur. Certaines connexions indirectes ne sont possibles que pour le courrier électronique mais d'autres connues sous le nom de comptes shell permettent d'avoir accès à toute une gamme des services de l'Internet. Avec une connexion directe, vous ne pourrez probablement pas utiliser les graphiques ou adapter la manière dont vous interagissez avec l'Internet dans la même mesure que vous le faites avec une connexion directe. Vos fournisseurs locaux d'Internet peuvent vous dire le type de connexion qu'ils offrent.

Courrier électronique

Message envoyé d'une personne à une autre par le biais d'un réseau informatique. Le même courrier électronique peut être envoyé facilement à une adresse ou à plusieurs adresses. Le courrier électronique reste l'outil Internet le plus utilisé.

Fax par Internet

Service qui utilise un type spécial de messages par courrier électronique et qui envoie un fax spécifié dans le message. Avec le fax de l'Internet, vous n'avez pas besoin de payer la communication longue distance.

Fournisseur de service Internet (FSI)

Une société ou une organisation qui fournit un point d'accès à l'Internet, généralement en contrepartie d'un paiement. Pour se connecter à l'Internet, une personne, une société ou une organisation doit passer par un FSI.

Gopher

Méthode permettant de mettre en ligne du matériel composé uniquement de texte. Les serveurs Gopher étaient utilisés davantage avant le World Wide Web et un grand nombre sont encore en circula-

tion. Ils peuvent être accédés par le biais d'un browser Web et c'est la raison pour laquelle un grand nombre de personnes pensent qu'ils font partie du Web.

Groupes de nouvelles

Les groupes de nouvelles sont une des manières originales dont des personnes avec des intérêts communs peuvent partager l'information ou se consulter par le biais de l'Internet. Les groupes de nouvelles ne fonctionnent pas comme un courrier électronique envoyé directement à une adresse électronique mais comme un feed envoyé à des serveurs spécifiques dans le monde entier. Ces feeds arrivent à des moments spécifiques de la journée, non pas quand un nouveau message arrive au groupe de nouvelles. L'institution qui gère le système qui vous fournit un accès à l'Internet, que ce soit une université ou un FSI, choisit les groupes de nouvelles auxquels elle veut s'abonner et ce seront les seuls groupes que vous pourrez obtenir.

Hyperte xte

Texte d'un document qui est lié à d'autres sections du document ou à d'autres documents qui donnent plus d'informations sur le sujet. Généralement, vous suivez ces liens en cliquant sur eux avec la souris. Des liens peuvent également être établis avec des images graphiques, de la musique ou tout document. Par exemple, dans un document hypertexte sur la santé, vous pouvez suivre les liens aux définitions des termes spécifiques, aux fichiers audio pour entendre la prononciation d'un mot et à la page Web d'une organisation qui intervient dans un domaine particulier.

Identification à l'entrée et sortie

Chaque réseau informatique doit pouvoir identifier la personne qui est en ligne à un moment donné et vérifier qu'il s'agit d'utilisateurs légitimes. C'est la raison pour laquelle vous devez vous identifier à un système informatique avant de l'utiliser. Il s'agit simplement de donner à l'ordinateur votre nom à signer et le mot de passe que vous avez choisi. Vous devez à nouveau sortir du système lorsque vous avez terminé.

Langage de balisage hyperte xte (HTML)

C'est le langage utilisé pour créer l'hypertexte. Il comprend divers types de «balises» qui indiquent à un butineur du Web comment un texte peut être affiché sur l'écran informatique ainsi que dans le document ou l'endroit où on peut trouver un lien sur l'Internet.

Largeur de bande

Mesure de la quantité de données qui peuvent être envoyées par un média particulier à un moment donné, que ce soit par une ligne téléphonique, une ligne de données, un lien satellite, etc. La largeur de bande disponible détermine la capacité totale de l'Internet à transférer des données à n'importe quel endroit du monde ainsi que la vitesse à laquelle les données peuvent être transmises à un utilisateur de l'Internet. Le texte prend relativement peu de largeur de bande mais les graphiques, les vidéos et le son exigent des largeurs de bande bien plus importantes.

Listserv

Une application d'Internet qui permet aux abonnés d'envoyer un courrier électronique qui sera reçu par toutes les personnes abonnées à la listserv. Les abonnements à la liste et toutes les autres transactions sont faits par le biais du courrier électronique. Les listservs sont un moyen efficace et peu cher pour des gens ayant des intérêts en commun qui veulent communiquer rapidement et à un coût minime avec un groupe entier de personnes. Envoyer une annonce à une listserv ressemble à la diffusion ou à la publication immédiate de vos remarques. Un grand nombre d'universités ou d'organisations à but non lucratif avec des ordinateurs peuvent être l'hôte des listservs qui répondent à leurs intérêts. Vu les différents types de logiciels, vous entendrez souvent les listservs appelées par d'autres noms, tels que listproc ou majordomo

Localisateur uniforme de ressources (URL)

Manière standard de donner l'adresse d'une ressource sur l'Internet. C'est l'adresse que vous tapez dans la ligne «aller à» d'un butineur du Web pour visiter ce site. L'URL «http://www.

info.usaid.gov/leland/resource.htm» représente ce qui suit : http:// indique le type de protocole que l'ordinateur et le réseau vont utiliser pour demander et recevoir des données du serveur. Dans le cas, c'est le protocole de transfert hypertext.

www.info.usaid.gov est le nom du serveur effectif (ordinateur) que vous contactez.

/leland est le nom du répertoire (ou fichier - l'endroit dans l'ordinateur) où l'on peut trouver le fichier que vous demandez. Il peut y avoir plusieurs sous-répertoires, chacun séparé par une barre oblique (/).

/resource.htm est le nom du fichier ou de la page que vous demandez.

Modem (Modulateur/DEModulateur)

Un dispositif qui convertit les signaux digitaux d'un ordinateur en signaux analogues (sons) pouvant être transmis par une ligne téléphonique ordinaire.

Page d'accueil

Au départ, c'était la page du Web que le browser présente lorsqu'il se met en route. Maintenant, c'est la page principale du Web pour une organisation, une entreprise ou une personne ou alors la page principale d'un ensemble de pages du Web.

Paquet

Unité fondamentale de données transmises par le biais de l'Internet. Chaque fichier, qu'il s'agisse d'un message électronique ou d'une musique, est divisé en nombreux paquets d'une taille spécifique qui suivent un protocole approprié à l'application utilisée. Chaque paquet comprend des informations sur ses points d'origine, sa destination, sa taille et son type et des données nécessaires pour vérifier une réception correcte. L'Internet est un réseau commuté de paquets qui utilise toute cette information pour vérifier que chaque paquet arrive à la destination souhaitée.

Protocole de contrôle de transmission/Protocole Internet (TCP/IP)

La suite de protocoles qui définit comment l'Internet fonctionne. A l'instar de diplomates qui suivent certains protocoles pour communiquer avec des ambassadeurs ou autre représentant étranger, un protocole de réseaux pose le fondement permettant à différents dispositifs de réseaux de communiquer entre eux. L'Internet utilise un grand nombre de protocoles différents.

Protocole de transfert de fichier (FTP)

FTP est la méthode la plus commune pour transférer les fichiers - sans les regarder alors que vous les transférer. Il est assez simple d'organiser et d'exploiter un serveur FTP car il existe de nombreux serveurs aux fins d'utilisation publique. Aussi, it est relativement facile de «publier» des informations sur l'Internet. Un grand nombre d'institutions ont des archives d'information accessibles qu'elles souhaitent partager avec d'autres.

Routeur

Un ordinateur à but spécifique qui se charge de la connexion entre deux réseaux ou plus. Les routeurs examinent l'adresse de destination de tous les paquets qui transitent par eux et déterminent où les envoyer pour qu'ils arrivent à leur destination.

Serveur

Ordinateur à but spécial qui distribue les données à d'autres ordinateurs, soit quand on le lui demande, soit quand il a été programmé pour le faire. Les exemples comprennent le World Wide Web et les serveurs FTP.

Téléphone par Internet

Un service qui vous permet d'utiliser l'Internet comme une ligne téléphonique vocale. Avec certains types, vous et la personne que vous appelez devez avoir une connexion sur l'Internet et être en ligne au moment où vous souhaitez parler. Certains sont gratuits ou peu chers, bien qu'ils soient plus ou moins fiables. Certaines sociétés offrent

également des services Internet-à-téléphone où, à partir de votre ordinateur, vous pouvez appeler n'importe quel téléphone au monde. Si votre organisation dépense beaucoup pour les appels téléphoniques à l'étranger, cela pourrait être une option. Il existe un nombre croissant de sociétés fournissant des services de téléphone par Internet.

Telnet

Un service d'Internet qui vous permet de vous connecter à un ordinateur éloigné pour utiliser des bases de données spécifiques ou d'autres applications disponibles sur cet ordinateur. Telnet est l'une des premières applications utilisées sur l'Internet. Un grand nombre des applications de Telnet sont à présent disponibles sur le World Wide Web où elles sont plus faciles à utiliser.

Temps réel

Transmission et réception simultanées par les parties concernées. Contrairement au courrier électronique, lorsque le récepteur peut effectivement lire le courrier électronique de nombreuses heures ou journées après l'avoir écrit, une conversation téléphonique ou une réunion face-à-face se fait en temps réel.

World W ide W eb

Le World Wide Web (WWW ou le Web) est de loin l'application la plus populaire de l'Internet et ce pour de bonnes raisons. Le WWW intègre du texte quel que soit la forme, des sons, des vidéos et pratiquement toute forme d'information pouvant être envoyée sous format numérique. Le langage de base du Web est le langage de balisage de l'hypertexte utilisé pour déterminer à quoi ressemblera l'information et pour vous montrer où vous pouvez trouver les liens. Le Web permet d'utiliser facilement les ressources de l'Internet sans utiliser un grand nombre des commandes informatiques et sans être un expert des ordinateurs. Les butineurs modernes du Web, tels que Netscape Navigator et l'Internet Explorer de Microsoft peuvent demander et afficher une information d'un serveur Web exactement de la manière dont le souhaite l'émetteur. Au fur et à mesure qu'il devient plus facile de trouver une information sur le Web, celui-ci devient un outil plus utile pour les activités quotidiennes vous apportant à votre bureau un monde d'information.

Enoncé du but d'une organisation

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

1. Envisager et discuter des réponses à ces trois questions:
Quel est le but principal de votre organisation?
Quelle est la raison expliquant toutes ses activités?
Qu'est-ce qui se trouve au cœur des programmes de votre organisation?

2. Ecrivez (en 30 mots ou moins) le but fondamental de votre organisation en fonction de vos discussions:

Partage de l'information: Donner de l'information

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Nous donnons de l'information aux—

Partage de l'information: R ecevoir de l'information

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Nous recevons de l'information des—

Analyse de l'utilisation de l'information

Quelle information est partagée et pourquoi (Donner de l'information)?

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Donner de l'information aux—

_____

(insérer nom ou type de source ou cible)

Quelle est l'information partagée?	*Pourquoi l'information est -elle partagée?*

Analyse de l'utilisation de l'information

Quelle information est partagée et pourquoi (R ecevoir de l'information)?

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Recevoir de l'information des—

_____

(insérer nom ou type de source ou cible)

Quelle est l'information partagée?	*Pourquoi l'information est -elle partagée?*

Se préparer à la connexion

	Minimum	Préféré	Coût
Ordinateur	traitement 386	486 ou au-delà	
Modem (et tout autre connecteur nécessaire)	14,4 Kbps (kilobits par seconde)	28,8 Kbps ou au delà	
Logiciel (autre que le logiciel opérationnel et celui de votre travail normal)	- Composeur téléphonique et logiciel TCP/IP - Logiciel client courrier électronique - Logiciel butineur ou browser du Web	Le logiciel minimum est généralement fourni par le FSI. Une fois que vous êtes branché sur l'Internet, vous pouvez télécharger d'autres logiciels.	
Ligne téléphonique	Avec branchement commuté, vous pouvez utiliser la même ligne que vous utilisez pour le téléphone et le fax	Ligne séparée	
Accès à l'Internet	Fourni par le FSI	Fourni par le FSI	(coût annuel)
Coût initial du compte	Certains FSI demandent un coût initial pour démarrer un nouveau compte		
Entretien informatique	Coût par visite de réparation	Entretien continu	(coût annuel)
Total			

Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? Examiner vos factures mensuelles

Comment pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? Utilisez le tableau ci-après et sur la page suivante pour comparer ce que vous dépensez actuellement pour les communications et ce que cela vous coûtera de faire la même chose avec l'Internet.

Prenez vos factures de téléphone en remontant aussi loin que vous le souhaitez pour aider à trouver l'information suivante.

Combien vous dépensez pour..	Le mois dernier?	Il y a deux mois?	Il y a trois mois?	Les mois précédents?
Les appels téléphoniques locaux?				
Les fax locaux?				
Les appels longue distance?				
Les fax longue distance?				
Les frais de poste?				
L'impression et le papier pour les bulletins, les plaquettes, etc.?				
Autres coûts de communica-tion?				
Total				

Pouvez-vous économiser de l'argent en utilisant l'Internet? *Examiner les coûts de fonctionnement éventuels de l'Internet*

Vous devriez également envisager les facteurs suivants en additionnant les coûts liés à l'utilisation de l'Internet.

Combien coûte...	Coût?	Par unité (chacune, par minute, etc.)?
Appel local:		
Coût pour un appel		
Coût par minute		
Autres frais		
Service fax Internet:		
Frais mensuels (ou autre)		
Frais par page de fax		
Autres frais		
Service Internet à téléphone:		
Frais mensuels		
Frais par appel		
Frais par minute		
Autres frais		
Autres services éventuels		

Comment l'Internet peut nous aider dans notre travail?

Au fur et à mesure que vous prendrez connaissance des nouvelles caractéristiques de l'Internet, soit par le biais de la formation - soit par l'étude indépendante - des idées vous viendront sur la manière dont votre organisation peut utiliser l'Internet.

Inscrivez ici vos idées. Au fur et à mesure que vous élaborez votre plan d'action et que vous commencez à l'appliquer, d'autres idées vous viendront. Rappelez-vous que si vous ne savez pas exactement à quoi servent ces caractéristiques, vous pouvez lire l'information générale et la terminologie données en les Annexes (page A-3) ou consulter le site Web de Leland (http://www. info.usaid.gov/leland/resource.htm).

Courrier électronique:

Groupes de discussion électronique (listes d'envoi, listservs, groupes de nouvelles, forums):

Archives de fichier (archives FTP):

World W ide W eb:

Autres:

Rêver

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

Que feriez-vous pour atteindre les buts de votre organisation s'il n'existait pas de barrières à l'émission et à la réception de l'information? Comment votre programme changerait -il?

Buts d'action

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

But 1.

But 2.

But 3.

Plan d'action

_____

(Nom de votre organisation ou entreprise)

_____

But __ :

_____

Objectif:

Etape 1 de l'action:

Ressources nécessaires:

Temps nécessaire:

Partie responsable:

Evaluation:

Etape 2 de l'action:

Ressources nécessaires:

Temps nécessaire:

Partie responsable:

Evaluation:

Leland Initiative

R&RS Research & Reference Services Project

SARA

AED
Academy for Educational Development

USAID