

***LE PAIC¹ : UN PONT VERS LE DEVELOPPEMENT
DE LA 'E-ADMINISTRATION' EN REGION PACA***

Ali Bako Ousmane
Master Recherche Distic
Laboratoire I3M-LePont EA 3820
Groupe **GOING**²
+33661788767
oussbako@yahoo.fr

Ali Coudi Gustave,
Master Recherche Distic
Laboratoire I3M-LePont EA 3820
Groupe **GOING**
+33494219968/+33619603229
alileriche@yahoo.fr
&

Yann Bertacchini,
Maître de conférences Hdr S.I.C,
Laboratoire I3M-LePont EA 3820
+ 33 4 94 14 22 36
bertacchini@univ-tln.fr

Adresse professionnelle
Laboratoire I3M-LePont★Université du Sud Toulon Var★BP132★F-83957 La Garde Cedex

¹ Point d'Accès à l'Internet Citoyen

² Groupe d'Investigation des Nouvelles Gouvernances

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

Résumé :

La région Paca, en partenariat avec le laboratoire I3m de l'Université du Sud et le Cabinet Proposition, a lancé une étude qui vise à réaliser un état des lieux de l'internet public en Provence Alpes Côte d'Azur.

L'un des axes de cette évaluation porte sur les points d'accès à l'internet citoyen (Paic) dans la région.

Une évaluation complète sur les Paic impliquerait naturellement le dispositif territorial, les services fournis, et surtout la qualité du service. Nous nous limiterons dans cet article à poser la problématique d'une réflexion liée à la théorie de l'intelligence territoriale (Bertacchini, 2004) par la mise en œuvre des Tic à un territoire.

Animé par un personnel qualifié, soutenu par une administration en mutation orientée vers l'usage des Tic et en collaboration avec des partenaires multiples (collectivités, associations...), le Paic doit être un lien par excellence entre le territoire physique et le territoire virtuel de la région qu'il assiste.

C'est en cela que le PAIC peut illustrer une théorie et une application de l'intelligence territoriale.

Ces différents paramètres nous conduisent à poser plusieurs problématiques :

- Quels sont les acteurs en présence dans les Paic ?
- Quelle perception des Paic ont les citoyens ?
- Quelles sont les pratiques d'accueil dans les Paic? (activités support très importantes dans la vulgarisation et la familiarisation des Tic aux citoyens)

Il s'agit d'une logique propre et applicable à tout fournisseur de services qu'il soit dans une optique marchande ou non marchande.

Nous avons opté de prime abord à une autoévaluation et à une définition des champs d'actions des Paic par leurs animateurs à travers un questionnaire.

Ensuite des visites sur terrain et des entretiens avec les usagers font état de la perception du Paic par ces derniers.

Une superposition du vu et du vécu des acteurs (usagers et animateurs) permet enfin d'avoir une idée des attentes de chacun.

Mots clés : complexité ; e-administration ; intelligence ; territoire virtuel ; territoire physique ; Tic.

LE PAIC : UN PONT VERS LE DEVELOPPEMENT DE LA E-ADMINISTRATION EN
REGION PACA

Etude, recensement et évaluation de l'Internet public en Région Provence Alpes Côte d'Azur

La région Provence-Alpes-Côte-d'Azur et la Préfecture de région ont lancé conjointement, en 2004, un appel d'offre relatif à l'étude, le recensement et l'évaluation de l'Internet public en Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur. Cet appel d'offre a permis de retenir les prestataires en charge de cette mission : le Laboratoire I3M-EA 3820, situé à L'Université du Sud Toulon-Var, et le cabinet Proposition, situé à Marseille.

Objet de l'étude

Cette étude s'inscrit dans la stratégie de développement de la Société de l'Information en région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, portée en partenariat par la Région et l'Etat. La mission internet public vient compléter les autres chantiers en cours (Territoires Numériques, programme ERIC, etc.).

Cette étude vise à réaliser un état des lieux de l'Internet public en Provence Alpes Côte d'Azur et permettre à des comparaisons inter-régionales. Il va s'agir de situer la région par rapport aux autres régions françaises et proposer des préconisations pour le développement de l'administration électronique. Cette étude permettra, en outre, de s'interroger sur l'articulation et interfaçage entre contenus en lignes et lieux d'accueil du public.

Déroulement de l'étude

Cette étude est articulée autour de trois axes :

1. Etude quantitative (existence, niveau de développement et maturité, caractéristiques principales) des sites web des communes, des intercommunalités et des territoires de projet.
2. Etat des lieux à partir de l'analyse d'une centaine de sites retenus pour leur intérêt et leur position centrale dans le web public régional. Préconisations et rencontres avec les acteurs.
3. Etat des lieux des pratiques d'accueil des points d'accès publics en Région et préconisations.

Etat des lieux des pratiques d'accueil des points d'accès publics en Région

Ce troisième axe porte sur les points d'accès publics en région Provence Alpes Côte d'Azur relais de l'administration électronique. Ces points rassemblent, d'une part, les espaces d'accès public à Internet (les Espaces Régionaux Internet Citoyen ainsi que d'autres points d'accès publics à Internet non labellisés ERIC), et d'autre part, un certain nombre de lieux d'accueil des usagers tels que les Espaces Ruraux Emploi Formation, les Maisons de Services Publics, les Maisons du citoyen, etc.

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

Le troisième axe concerne :

- Les lieux de proximité et d'intermédiation pour l'accès publics en Région et les difficultés d'accessibilité des usagers.
- L'identification des meilleures pratiques nationales et européennes,
- L'identification des territoires et des partenaires pour des actions pilotes susceptibles d'être lancées à l'initiative de l'Etat ou de la Région dans une perspective de modernisation des services publics et d'amélioration de la qualité d'accueil des usagers,
- Préconisations pour alimenter les démarches publiques régionales dans le domaine de l'Internet public et de l'accès public à l'internet. aux services publics couplant plusieurs canaux d'accès (dont l'accès en ligne). Dans le cadre de l'étude, les travaux suivants sont conduits :
 - Réalisation d'un état des lieux des pratiques d'accueil des services

Le protocole d'étude

L'axe 3.1 peut être résumé en ces termes :

« Etude sur les lieux d'accès publics & développement de l'administration électronique »

« Etat des lieux des pratiques d'accueil et des difficultés d'accessibilité »

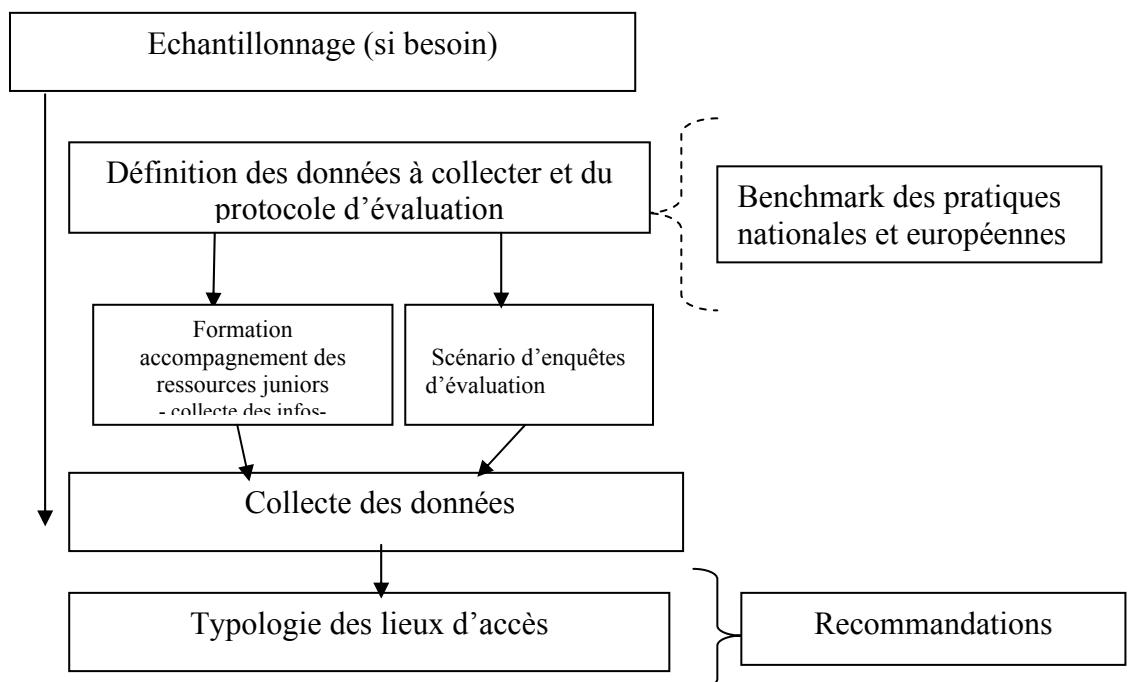
1. Objectif :

Etude qualitative et physique des lieux d'accès.

3. Activités:

BenchMarking ; Enquête ; Déplacements ; recommandations

2. Scénario des tâches à mener : à partir d'un recensement exhaustif



4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

- Identifier les lieux d'accès publics et de développement de l'administration électronique.
- Définir un protocole d'évaluation des lieux d'accès publics étudiés et les données à collecter à partir d'un benchmark des pratiques nationales et européennes.
- Réaliser la campagne de collecte d'information en accompagnant les ressources juniors.
- Etablir une typologie des lieux d'accès et des critères d'accessibilité. (Prévoir déplacements sur zone)
- Formuler des recommandations.

Service public, Internet et citoyen

La France est un pays où les obligations administratives sont jugées multiples. Par voie de conséquences, les sources d'informations sont multiples, variées et renvoient à des catégories d'offres/acteurs qu'il n'est pas toujours pour un Citoyen aisé de repérer puis d'associer à une prestation administrative précise. Il en est ainsi de même pour le découpage territorial entre commune, canton, département, Pays, communauté d'agglomération communauté de communes etc...

Conjointement, le mode de vie des usagers potentiellement concernés par ces prestations administratives a, lui également, connu de profondes mutations.

Dans une même journée, le même individu peut avoir, par le jeu des mobilités, sollicité puis rencontré plusieurs territoires différents : privé/public, professionnel/de loisirs, individuel/collectif. L'individu éprouvera des besoins différents et choisira parmi les solutions existantes ponctuellement/régulièrement au travers de relations 'point à point' et/ou de réseaux de compétences, en mode synchrone/ asynchrone, présentiel/à distance : voisinage, familial, professionnel etc

Les services attendus par le Citoyen ne sont pas que d'ordres marchands et à contenus marchands; en parallèle de cette nécessité se matérialise avec une force de présence de plus en plus mise en évidence, la réalité de services à caractères sociaux, non marchands (identitaires ?) et territoriaux ; l'intérêt manifesté pour le *global* et son versant territorial se réaffirme au quotidien formant ainsi un complexe *glo-cal* complémentaire voire indissociable. Ces deux volets d'une même mission peuvent dès lors relever de l'éventail des services composants la *E-Administration*.

Vision Républicaine et Société de l'Information

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont l'occasion de simplifier les relations entre administration et usagers, et aussi de moderniser le fonctionnement de l'Etat.

Dans le plan national RE/SO 2007 (pour une République numérique dans la Société de l'information), Internet est ainsi appelé à participer activement à la construction d'une

4^e Tic & Territoire : quels développements ?

île Rousse 2005

Journée sur les systèmes d'information élaborée

administration de services résolument orientée vers les besoins et les attentes des usagers : la e-administration.

Théoriquement, les français voient à travers les services publics en ligne une simplification certaine de leur vie quotidienne : éviter de se déplacer, rapidité et disponibilité des services et à n'importe quel moment ; ces faits sont bien illustrés par le succès de la télé-déclaration des impôts. Les services de proximité (inscription dans les écoles, consultation des programmes scolaires) en lignes sont aussi très prisés.

Dans les faits, un tiers des français de plus de 15 ans a déjà utilisé internet et deux tiers des internautes se connectent au moins une fois par semaine (source : Insee, juin 2002). Malgré ces statistiques favorables, au moins 55% des français ne peuvent citer un service public en ligne sur plus de 155. La majorité s'avère nostalgique et solidaire des modes d'interactions qu'ils ont toujours entretenus avec leur administration.

Une situation paradoxale, l'Administration est souvent perçue comme consommatrice du peu de temps disponible du Citoyen, tatillonne et incompréhensible dans ses règlements ou les explications qu'elle fournit en contrepartie de ses exigences.

Selon une étude menée en septembre 2002(1), plus de 70% des citoyens sont prêts, malgré la mise en ligne de certains services, à se déplacer à un guichet. Ils sont pour la pérennisation de l'usage du courrier /fax, et souhaitent garder le lien en passant par des centres d'appels si nécessaires.

Ces études de portée nationale peuvent cependant être exploitées localement bien que la réalité ne soit pas équitablement distribuée par région. Dans ce cas, il s'agit d'une revendication identitaire « nationale » dans une déclinaison régionale territorialisée. A défaut de se retrouver dans une politique locale qui lui sied et qui répond à son besoin d'appartenance, le citoyen français s'accroche à cette affirmation plus globale mais pas moins sûre d'être « citoyen français ». Il attend de ce fait inconsciemment des services publics en ligne qui le situent et le reconnaissent en tant qu'acteur territorial défini et localisé.

Il est évident que le développement des services publics en ligne ne doit pas se faire au détriment des autres prestations qui jusque là ont permis au citoyen de s'affirmer : le citoyen doit avoir le choix du mode de prestation pour la démarche administrative qui le concerne, mais surtout le temps d'évaluer les avantages de chaque mode par rapport à sa position et le contexte qui l'aidera à révéler sa logique d'usage et sa confirmation identitaire.

L'accessibilité des informations et des services publics aux citoyens et la décentralisation des points d'accès à ces services doivent constituer l'enjeu global des investigations de l'administration dans sa politique de e-administration. Un complément de communication et un support logistique et pédagogique sont nécessaires à cet effet. Voici les premiers enseignements de ce que nous avons remarqué lors de nos premières investigations.

La place de la France dans ce mode d'administration électronique

4^e Tic & Territoire : quels développements ? île Rousse 2005

Journée sur les systèmes d'information élaborée

Classée 8^e en 2004, le baromètre de l'administration électronique du cabinet Accenture³, signale que la France désormais s'est hissée au 3^e rang mondial pour les services administratifs en ligne derrière le Canada et les Etats-Unis. La France est l'un des pays qui propose le plus de services administratifs sur internet (99% sont accessibles contre une moyenne de 91%) Toutefois, les initiatives étant menées de façon « déconcentrée et indépendante », leur impact sur l'ensemble des Français s'en trouve réduit.

Selon Accenture, la France doit (sic), *aujourd'hui, répondre à un défi : adopter une logique industrielle dans ses projets d'e-administration, pour que ses services en ligne soient suffisamment utilisés. Cette année le baromètre a étudié la relation entre administration électronique et citoyen, pour laquelle la France se classe 6^e, avec un taux de maturité de 45% (moyenne de 39%). Mais, pour Accenture, l'administration en ligne n'est qu'une composante de la transformation des services aux citoyens ; le secteur public ne peut concentrer ses seuls efforts sur l'e-administration et doit avoir pour objectif de mieux servir le citoyen, que ce soit par internet ou par les autres canaux (téléphone, courrier, guichet...)*

L'option Régionale Paic

Compte tenu de ses éléments et pour ce qui concerne l'objet de notre étude, il s'avère important de développer des lieux d'accès internet public afin que l'outil soit le plus proche possible des ses utilisateurs. D'où la naissance des Paic (2). Quels sont les atouts dont disposent les Paic et les innovations qu'ils pourront apporter pour devenir un dispositif de médiation entre l'utilisateur et l'administration ?

Le Paic doit servir d'intermédiaire logique entre le citoyen et l'administration. Dans notre conception de la mise en œuvre des Tic dans une optique d'intelligence territoriale, nous associerons le Paic à un mouvement double à savoir, l'ancrage territorial physique et l'interfaçage avec la 'réalité virtuelle' du territoire à savoir les services accessibles en ligne par le citoyen.

Le Paic peut faire cohabiter harmonieusement la politique négociée puis décidée localement par les acteurs territoriaux avec une politique de région d'une part, et les services accessibles en ligne. Ces services s'inscrivent dans une démarche républicaine de l'intelligence territoriale et relèvent d'administrations qui ont vocation à proposer un service universellement disponible quelque soit le lieu où réside le citoyen.

C'est un outil de proximité où le citoyen peut se rendre pour mener des démarches et avoir accès aux services publics quotidiens.

Animé par un personnel qualifié, soutenu par une administration en mutation orientée vers l'usage des Tic et en collaboration avec des partenaires multiples (collectivités, associations...), le Paic doit être un lien par excellence entre le territoire physique et le territoire virtuel de la région qu'il assiste. Des infrastructures adéquates complétées par un réseau haut débit doivent permettre au Paic de mener à bien ses prérogatives : l'accessibilité, l'assistance, la formation...

Les Paic sont classés en points d'accès labellisés et non labellisé (les associations, les cybercafés etc.).

³ extrait de internet.mairie, n°125.

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

Un Paic est dit labellisé lorsqu'il reçoit l'un des labels suivant :

- Espace public numérique
- Net public :
- Cyber base
- Point cyb
- Ecm
- Emv
- Eric

Notre Champ d'action : la Région Provence-alpes-côte-d'azur

Dans cette optique, à l'image de plusieurs régions Française, la région Paca a développé une politique d'implantation et de gestion de points d'accès à l'internet citoyen. Il s'agit des Espaces Régionaux Internet Citoyens (Eric). Ils ont vu le jour en 2002 sous la pulsion et la volonté de la région en partenariat avec l'Union Européenne, l'Etat et la caisse de dépôts et consignations. Ils ont pour objectifs de développer en région l'accès public à l'internet et de faciliter l'appropriation des usages des Technologies d'Information et de Communication par les citoyens. La plupart des projets Eric sont portés par des associations ou des collectivités.

Quelque soit leur statuts ces différents Paic recensés s'inscrivent bien dans la politique Tic de la région.

Selon une étude réalisée en avril 2005 par le laboratoire I3M de l'Ustv⁴ en collaboration avec le cabinet Proposition pour le compte de la commission des Tic du conseil régional Paca près de 200 Paic sont recensés à ce jour avec cependant plus de 64% non labellisés.

Paic et intelligence territoriale régionale

Malgré cette mobilisation commune chaque Paic à son propre mode de fonctionnement.

Les labellisations bien que multiples tendent vers une homogénéisation des pratiques. Les Paic sont orientés vers des usagers de la région. Lorsque l'on raisonne dans une optique territoriale, il s'agit d'acteurs et des créateurs de projets.

L'utilisateur n'est pas isolé, Il s'inscrit obligatoirement par ses comportements dans un groupe, ressource dans le cadre d'une approche territoriale.

Y. Bertacchini (2005) rappelle que « *Le comportement individuel permet non seulement de définir l'appartenance d'un individu à un même espace que son groupe social mais s'inscrit dans une histoire collective.* »

Le groupe social s'appropriant un espace de ressource donne la territorialité³.

Derrière cette logique de labellisation il y a l'idée que les usagers de la région Paca avec toutes leurs différences constituent des acteurs clés d'un ensemble homogène. Ces acteurs ont besoin d'un support fort et pratique qui doivent leur permettre de vivre avec leur territoire, son évolution et ses mutations. Ceci est une hypothèse forte et pose la conception démocratique qui peut être associée à l'usage attendu des Tic par une société.

⁴ Université du Sud toulon-Var

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

Nous prendrons appui sur un récent appel à communication (*La Démocratie à l'épreuve de la Société numérique*) émis par l'Université Paris-Sud.

Problématique

L'émergence des TIC ne va pas sans impact sur la Démocratie. Soit que celles-ci offrent de nouvelles modalités de participation, soit qu'elles fassent apparaître de nouvelles formes de transgression des règles de la vie citoyenne. De son côté, la démocratie ne manque pas d'imprimer sa marque à la société de l'information. Elle pose des exigences auxquelles doivent satisfaire les outils, les activités, les usages et les postures qui accompagnent la société numérique en formation.

La société numérique face aux exigences de la démocratie

Les valeurs de la démocratie confrontent les TIC à trois exigences : l'accessibilité citoyenne, la transparence du marché, la régulation des contenus et des usages. Quelles sont les politiques et les mesures mises en oeuvre par les Etats pour satisfaire à ces exigences ? Quelles sont les expériences des pays du Nord et du Sud en la matière ?

La Société numérique au service de la démocratie

- *Les TIC contribuent-elles à la construction d'un espace démocratique à l'échelle nationale et internationale?*
- *Quelles sont les opportunités qu'elles offrent dans le champ des rapports politiques internes ?*
- *Quelles sont les contraintes démocratiques qu'elles introduisent dans l'aménagement des rapports internationaux ?*

Paic labellisé et identité territoriale

En réinvestissant la logique de label évoquée plus haut, nous revendiquons la notion d'identité territoriale car finalement l'objectif sans doute indirect est donc de fournir aux usagers une information homogène, un « capital formel territorial » dans le but de la réalisation d'un projet national mais adapté à la réalité de ce système territorial régional.

Il convient donc de faire en sorte que les Paic adoptent un mode de fonctionnement adapté aux besoins des usagers.

Une fois doté de ces moyens, le rôle du Paic est de s'organiser en fonction des besoins de son environnement. Il doit autoriser les acteurs à s'approprier les ressources de son territoire et proposer des réponses adaptées.

Comme nous l'avons déjà indiqué, le laboratoire I3M-LePont Equipe d'Accueil 3820, de l'université du Sud Toulon-Var et le cabinet Proposition situé à Marseille ont répondu conjointement à un appel d'offre de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur et la préfecture de région en 2004.

4^e Tic & Territoire : quels développements ?

île Rousse 2005

Journée sur les systèmes d'information élaborée

L'objectif principal de cet appel d'offre est relatif à l'étude, le recensement et surtout l'évaluation de l'Internet public en région PACA.

En effet l'offre en Internet public dans la région connaît depuis quelques années un essor très important. Entre les sites institutionnels, les sites des préfectures et la mise en place des Paic et des Eric, il devient essentiel d'avoir un état des lieux des structures existantes.

La richesse des thèmes qui peuvent intéresser cette étude implique une organisation spécifique des actions à mener.

Le cabinet Proposition et le laboratoire I3M ont à cet effet articulé leurs investigations sur trois axes :

- Etude quantitative, existence, niveau de développement, maturité et caractéristiques principales des sites Web des communes, des intercommunalités et des territoires de projet.
- Etat des lieux à partir d'une centaine de sites retenus pour leur intérêt et leur position centrale dans le Web public régional. Préconisation et rencontres avec les acteurs
- Etat des lieux des pratiques d'accueil des points d'accès public en régions et préconisations.

A travers cet état des lieux des sites logistiques porteurs de l'information, il s'agit de mesurer un des paramètres clés qui détermine l'efficacité des services offerts par les Paic ; mais aussi d'évaluer si le contexte d'accueil des usagers et acteurs territoriaux converge vers une politique de production du projet territorial défini.

Des visites sur place et un questionnaire évolutif sont programmés à intervalle régulier.

Le retour sur investigation devrait servir à fédérer les efforts vers une meilleure utilisation de l'action territoriale en perspective d'une e-administration adéquate.

Synthèse de la veille pratiquée sur les sites des Paic

Période de consultation : 30, 31 août et 1^{er} septembre

Nombre de sites consultés : 32 répartis en 17 : ERIC / 2 : MSP / 13 autres lieux

Site sur page perso : 4

Durée moyenne de consultation/site : 25 mn

Couverture géographique : nbre/ dépt

* 3 en 05

* 6 en 06

* 10 en 13

* 6 en 83

* 7 en 84

Structure porteuse : 16 / collectivité et 16 / association

Information majoritairement absente : (dans + de 50 % des sites observés)

- Permanences d'organismes publics
- relative à l'accès aux personnes à mobilité réduite

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

- Liens vers les sites des services déconcentrés de l'Etat
- Activités proposées relatives à la e-administration
- Liens vers des sites d'administration électronique
- Téléservices téléprocédures

Information majoritairement présente : (dans + de 50 % des sites observés)

- Présentation de l'espace
- Présentation de la structure porteuse (association/collectivité)
- Accessibilité de l'espace : - horaires d'ouvertures
- Activités proposées
- Liens vers des sites web publics locaux
- Liens vers les sites du département / région
- Modalités d'accueil des usagers

Avis d'ensemble :

- quasi inexistence des services pratiqués en e-administration (+ de 50% des cas)
- conception des sites, navigation, graphisme, ergonomie : ensemble très disparate

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

Repères bibliographiques

- Bertacchini, Yann., (2004), « *Entre information & processus de communication : L'intelligence Territoriale* », Les Cahiers du Centre d'études et de Recherche, *Humanisme & Entreprise*, n°267, La Sorbonne nouvelle, Paris.
- Bertacchini Yann., (2004), « Le territoire, une entreprise d'intelligence collective orientée vers la formation du capital formel local. », numéro 25, 'Les vallées : sens, territoires & signes' Revue *Communication & organisation*, GRECO, Université de Bordeaux 1.
- Bertacchini Yann., (2004), *Intelligence territoriale -volet 2-, Mesurer la distance, Pensez la durée, Mémoriser le virtuel, Collection Les E.T.I.C.*, Presses Technologiques, 275 p, octobre, Toulon.
- Bois, Christian., (2001) « Le systémologue multiréférentiel : énergétique du chantier », Revue Informations, Savoirs, Décisions, Médiations, n°7, Article n° 60 [<http://isd.m.univ-tln.fr>]
- Breton, Philippe., & Proulx, Serge., (2002), *L'explosion de la communication à l'aube du XXI^e siècle*, éditions La Découverte. 2002.
- Debray, Régis., (2000), « *Introduction à la médiologie* », Presses Universitaires de France.
- Girardot, Jean-Jacques., (2004), « *Intelligence Territoriale et participation* », Revue *Informations, Savoirs, Décisions, Médiations*, n° 16, Article n° 163, [<http://isd.m.univ-tln.fr>].
- Herbaux, Philippe., (2004), « *Anticipation des ruptures affectant le territoire, Intelligence Territoriale en région Nord-Pas de Calais* », Communication orale, Colloque ASRDLF Bruxelles 1 et 2 septembre 2004.
- Lévy, Pierre., (1997), *L'Intelligence collective, pour une anthropologie du cyberspace*, La découverte, Poche, Essais.
- Lévy, Pierre., (2003), « Le jeu de l'intelligence collective », Revue *Informations, Savoirs, Décisions, Médiations*, n° 7, Article n° 63, [<http://isd.m.univ-tln.fr>].
- Proulx, Serge., Vitalis André (1999)- Vers une citoyenneté simulée. Médias, réseaux et mondialisation, Éditions Apogée, Rennes.
- Sfez, Lucien., (1999) *La communication*, Collection Que sais-je ? PUF.
- Venturini, Marie-Michele., (2004), « *Entre verbe & projet : la médiation, fondation de l'échange et structure du développement locale* », Revue *Informations, Savoirs, Décisions, Médiations* n° 16, Article n° 168, [<http://isd.m.univ-tln.fr>].
- Virilio, Paul., (2004), *Ville panique, Ailleurs commence ici*, Editions Galilée, Collection l'espace critique, Paris.

4^e Tic & Territoire : quels développements ?
île Rousse 2005
Journée sur les systèmes d'information élaborée

Sitographie

http://accespublic.internet.gouv.fr/m_txt/circulaireEPN.

(Site de la charte des Epn)

<http://accespublic.internet.gouv.fr/EPN.htm>

(Site de la définition de l'Epn)