



HAL
open science

SIC et Intelligence Territoriale : Relations pragmatiques et disciplinaires

Cyril Masselot

► **To cite this version:**

Cyril Masselot. SIC et Intelligence Territoriale : Relations pragmatiques et disciplinaires. Congrès SFSIC 2008, Compiègne, Les sciences de l'information et communication, émancipation et pluralité, SFSIC, Jun 2008, Compiègne, France. hal-04113407

HAL Id: hal-04113407

<https://hal.science/hal-04113407>

Submitted on 1 Jun 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License

SFSIC - XVI^{ème} Congrès
Compiègne, 11, 12 et 13 Juin 2008

Communication

Auteur :

Cyril MASSELOT
MCF Sciences de l'Information et de la Communication
LASELDI EA 2281
UFR SLHS, Université de Franche-Comté
30-32 rue Mégevand - F 25030 Besançon Cedex
cyril.masselot@univ-fcomte.fr

Communication présentée dans l'axe 3, **Émergences, opportunités, affirmation**
Plus particulièrement sur le thème de *l'Intégration sociale des savoirs en SIC*

SIC et Intelligence Territoriale :
Relations pragmatiques et disciplinaires

Résumé (max. 2000 caractères)

Les SIC et l'Intelligence Territoriale entretiennent aujourd'hui de multiples relations. La méthode d'observation territoriale Catalyse, portée par le réseau européen de l'Intelligence Territoriale, propose une modélisation sous la forme de ce que Jean-Jacques Girardot appelle un système communautaire d'intelligence territoriale (SCIT) (Girardot 2008). C'est par l'organisation de la structuration de l'information, et par la conception des processus de communication que ce type de système prend vie, et ce sont ces aspects que nous détaillons ici afin d'illustrer ce que les deux notions s'apportent mutuellement. Des expériences de recherche – action menées en France, en Espagne et en Europe nourrissent ces réflexions, dont profitent les formations initiales comme continues (professionnelles), qui améliorent également le principe méthodologique des SCIT. Seront alors convoquées des actions réalisées en partenariat avec la Ville de Besançon (Doubs), avec l'Accem, ONG espagnole, et l'Adapei de Besançon, association locale. Elles ont démontré l'utilité et l'apport d'une approche pluridisciplinaire intégrant les SIC, les Sciences du Langage, l'Intelligence Territoriale, l'ergonomie etc. Elles ont aussi posé de nouvelles questions comme la place du médium dans les processus de communication.

Mots-clés :

Médiation et médiatisation de l'action sociale, systèmes communautaires, édition numérique

Abstract (max. 500 caractères)

SIC and the Territorial Intelligence maintain multiple relations today. The method of territorial observation Catalyse, carried by the European Network of the Territorial Intelligence, proposes a modelling under the shape of what Jean-Jacques Girardot calls a community system of territorial intelligence (SCIT) (Girardot 2008). It is by the organization of the structuralization of the information, and by the conception of the process of communication that this type of system takes life.

Keywords:

Mediation and mediatization of the social action, community systems, digital edition

Introduction

« *Toi qui es expert en communication, que penses-tu de notre site ?* »

Combien de fois les professionnels de la communication, chercheurs comme chargés de communication, se voient apostrophés de la sorte, sommés de donner un avis « d'expert » sur un objet de communication la plupart du temps non instancié ? Que révèle cette demande, sinon une justification à l'emporte-pièce, qui demande une réponse généralement fondée sur un jugement esthétisant et non sur la prise en compte scientifique d'une procédure communicationnelle faisant intervenir sur un pied d'égalité les enjeux de signification, de relation et d'usage ?

La demande sociale de ce type d'intervention fait apparaître une certaine prise de conscience peut-être influencée par la mode du « tout communicationnel » (Breton 2001), se traduisant par une pression des acteurs sociaux (du terrain professionnel) comme des étudiants, qui peut également se noter dans des articles scientifiques, afin de rendre opérationnelles des notions développées dans les SIC, dans le but d'améliorer principalement la gestion de projet. La communication est alors vécue comme outil pratique, organisée par des actes techniques qu'un fin connaisseur pourrait construire d'astuces à la manière d'une mécanique bien huilée.

Les acteurs sociaux impliqués dans des observatoires d'intelligence territoriale (cf. corpus, mais aussi Girardot 2004, Bertacchini 2004 et Dumas 2004) ont effectivement vite adhéré à la nécessité de produire des informations quantifiées et qualifiées, dans un premier souci d'orienter leurs actions en fonction des besoins des populations. Rapidement a surgi la question de mettre en relation ces informations construites et d'autres acteurs, proches ou lointains (Girardot 2004, Masselot 2006). La méthode d'intelligence territoriale utilisée (ib.) a alors imaginé convoquer des réflexions que les SIC mènent depuis longtemps, du processus informationnel au processus communicationnel, sans oublier les usages permettant la matérialisation du sens.

Cette étude est nourrie d'un constat construit à la fois d'expériences de terrain (cf. corpus et webographie), de cours dispensés en UFR Lettres (Licence et Master, parcours Édition Numérique), et de la production scientifique (colloques, revues et publications de diverses disciplines).

« *L'intégration opérationnelle du savoir comme exigence constitutive du pouvoir* » (appel à communication du 16^{ème} congrès de la SFSIC, 2008) engendre une mutation qu'il convient d'accompagner et dont les SIC peuvent s'enrichir : doit-on la subir sans y apporter de la réflexion ?

Un second constat, né de tentatives de réponses scientifiques à la demande sociale évoquée, accompagne le premier : celui d'un cloisonnement parfois rigide entre les différents champs de recherche, alors que l'expertise fait appel à de nombreuses notions des SIC et d'autres disciplines, selon cette fameuse interdisciplinarité en questionnement (cf. les actes du XV^{ème} congrès SFSIC, Bordeaux mai 2006).

Nous questionnerons donc ici les relations entre les SIC et l'action sociale sous l'angle de l'Intelligence Territoriale, en envisageant diverses modélisations ou médiations expérimentées, en en stigmatisant les limites actuelles, et en observant un cas de formation où ces questions ont donné lieu à des enseignements spécifiques.

1. Corpus

1.1 Actions de recherche :

L'accompagnement de plus d'une vingtaine d'observatoires territoriaux sur une dizaine d'années a donné lieu à autant d'expérimentations, à la fois d'une nouvelle méthode d'intervention basée sur l'observation, et de nouvelles pratiques liées à la structuration de l'information et à l'utilisation des connaissances produites.

- Analyse du portail de la ville de Besançon et du Grand Besançon (<http://www.besancon.fr/>)

La direction du service Communication de la ville de Besançon (Doubs) nous a chargé en 2007 d'évaluer le portail citoyen mis en place en 2004, avec les objectifs suivants : veille concurrentielle,

analyse ergonomique, analyse informationnelle, communicationnelle et sémiotique, analyse statistique, et enquête utilisateurs.

Au-delà des résultats obtenus, cette étude est intéressante pour notre sujet dans deux directions :

- elle démontre que la communication publique territoriale, dorénavant convaincue de l'utilité de l'évaluation de ses actions, accepte également d'être analysée à l'aide de notions scientifiques qui ont la plupart du temps du mal à s'imposer sur le terrain, comme le recours aux isotopies et horizons d'attente, par exemple ;
- elle a permis d'acter une articulation effective entre plusieurs disciplines dans un même objectif, certes opérationnel donc réducteur, mais où elles ont joué en complémentarité et non en concurrence : il a été possible de convoquer ensemble des notions propres aux SIC et aux sciences du Langage, ainsi qu'à l'ergonomie, à la psychologie cognitive, les techniques d'enquête...

Ce sont donc ces points qui alimenteront nos réflexions par la suite.

- Conception du système d'information de suivi des usagers de l'Adapei de Besançon

Cette structure se présente ainsi : « association des parents et amis des personnes handicapées mentales, oeuvre pour assurer la défense et la promotion des enfants, adolescents et adultes, en vue de favoriser leur épanouissement ». Cette association est en train de se doter d'un système d'information spécifique de suivi et d'accompagnement de ses bénéficiaires ; elle nous a demandé d'en rédiger le cahier des charges, qui a été finalisé et remis en juin 2005, puis d'accompagner sa réalisation concrète : suivi de la structuration des données en informations (processus informationnel), conception et réalisation des procédures de communication internes comme externes, expertise sur les traitements quantitatifs et qualitatifs. Il s'agit d'un dispositif socio-technique que nous appelons « système communautaire d'intelligence territoriale » (SCIT) et qui applique en pratique les théories et méthodologies travaillées par l'intelligence territoriale.

- SCIT appliqué à l'Accem (Gorrion)

Une expérience de même type est menée à l'heure actuelle en Espagne, avec l'association Accem, qui reçoit, accueille et accompagne des réfugiés et immigrants, en « promouvant l'insertion et l'égalité des droits et devoirs de toutes les personnes, quels que soient ses origine, sexe, race, religion ou groupe social ». Cette seconde expérience permet de confronter la conception d'un SCIT à d'autres réalités culturelles et professionnelles. Les questions de communication qui en découlent profitent alors d'un bon niveau de modélisation en tirant partie d'expériences semblables.

- caENTI : réseau européen de l'intelligence territoriale, épaulé par une action de coordination du FP6.

L'objectif principal de cette action de coordination est de développer des méthodes et outils d'intelligence territoriale, au service de l'observation et de l'intervention territoriale, en combinant les travaux d'acteurs sociaux et de chercheurs. Les SCIT sont un premier résultat tangible de ces recherches, et les partenaires qui les testent à l'heure actuelle (Adapei et Accem principalement) sont membres de ce réseau européen. Les activités qui y sont menées sont donc par essence le terreau des expérimentations qui nous nourrissent ici.

1.2 Enseignements :

La spécificité de la recherche en action réside également dans son articulation constante avec les enseignements, avantage donnant la possibilité de confronter les résultats à leur transférabilité dans un cadre didactique, interrogeant par là même le processus de réflexion méta qui manque souvent dans l'urgence de la gestion de projet soumise aux contraintes des politiques sociales et économiques.

- Chronologiquement, nous avons tout d'abord conçu des séquences didactiques fondées sur nos résultats de recherche dans un Dess intitulé « Système d'Information Documentaire en Ligne »

(1996-1999) ; ensuite une Licence Professionnelle « Métiers de l'Exposition et Technologies de l'Information » nous a permis d'élargir nos applications pédagogiques à d'autres champs, en particulier patrimonial et culturel. Nous avons alors décidé de développer un IUP « Méthodologies et Technologies de l'Information » comportant deux parcours, « Systèmes d'Information en Ligne » et « Produits et Services Multimédias », dans lequel nous avons pu alors aborder également les sciences sociales, et le concept d'Intelligence Territoriale (Mitropoulou Eléni et Masselot Cyril, 2007a). La reformulation de l'IUP dans les formations de type LMD a permis d'ajouter une deuxième année de Master dans un parcours «Édition Numérique », qui s'est largement reposé sur les recherches menées par le réseau européen de l'intelligence territoriale. En Licences et Masters, nous organisons surtout des cours axés sur la conception des systèmes d'information multimédia, l'écriture multimédia, les processus informationnels et communicationnels liés à ces systèmes, ainsi que les approches sémio-com des services en ligne.

2. Un Système Communautaire et Communicationnel

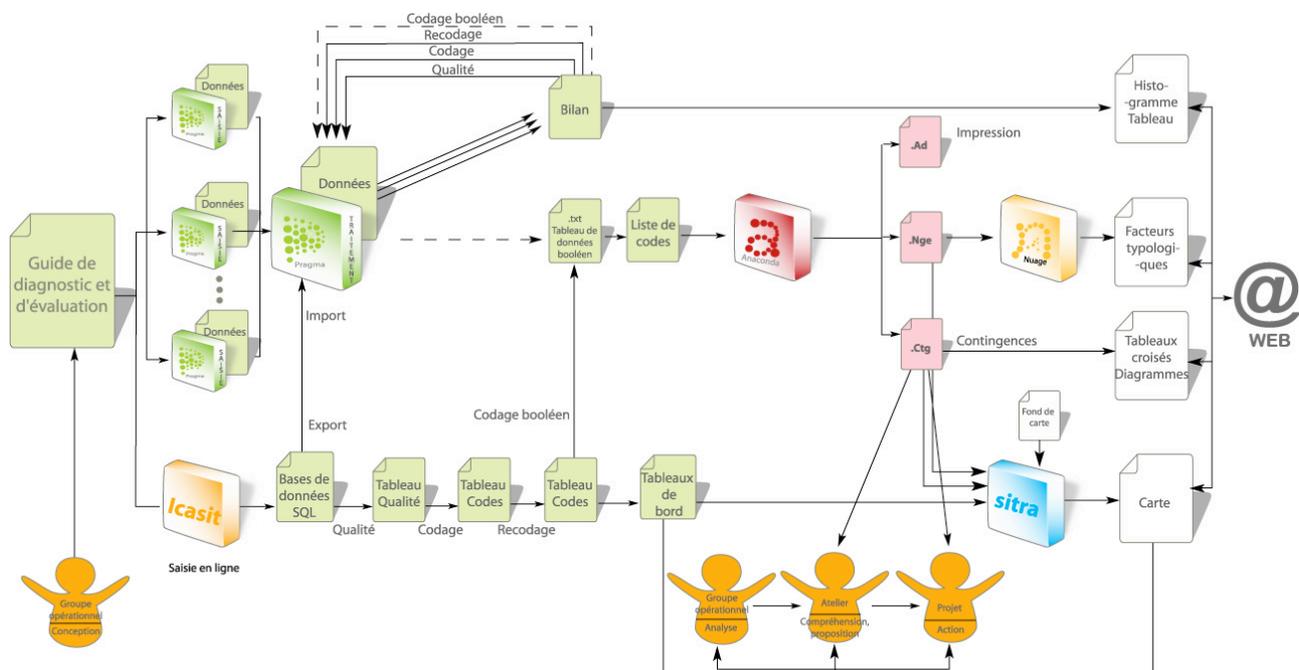
Les expérimentations citées ont montré que la tentation est grande de faire appel à l'approche systémique, de l'organiser dans le temps du projet, selon les contextes changeants des institutions, des politiques et des sociétés.

Cette réflexion a donné lieu à de nouvelles tentatives de rapprochement plutôt que d'instrumentalisation (Herbaux 2007, Masselot 2006) incluant d'autres connaissances développées par les SIC. Ces actions de recherche sont en cours d'approfondissement, et donnent cependant déjà certaines pistes intéressantes, comme l'influence communicationnelle causée par des dérives d'instrumentalisation sans méthode et peu conceptualisées.

Elles concernent principalement l'Intelligence Territoriale, qui est devenue un des objets d'étude des SIC, la connexion se trouvant principalement dans le terreau de l'activité humaine, commun aux deux approches. La mise en œuvre d'expériences de cet ordre prouve que les pratiques des acteurs sociaux intègrent désormais une démarche informationnelle et communicationnelle qui fait appel à différentes notions élaborées au sein du champ des SIC. La première plus-value de l'application de la méthode qu'ils constatent est la construction de partenariat, ce qui correspond à l'amélioration de la mise en relation et de la qualité de cette relation. Le deuxième apport identifié est une meilleure connaissance des besoins des citoyens, des ressources disponibles, du contexte territorial, et donc la définition de meilleures procédures de décisions et d'applications des politiques territoriales : où le sens reprend corps... La méthode Catalyse organisée dans un SCIT s'intéresse tout d'abord à deux moments très précis d'un processus de communication :

- celui de la production de sens, qui a lieu lors de la formalisation des données en informations (redondance sémantique obligée...)
- puis lors de l'élaboration de la communication à proprement parler, en fonction des données initiales et des informations produites.

Il convient donc de structurer ces étapes dans une visée communicationnelle, sans omettre pour autant la quatrième dimension des usages. Le schéma global des SCIT modélise donc une procédure d'observation territoriale, de la collecte des données à la diffusion des résultats (Girardot 2006, 2007 et 2008) :



*Schéma d'un Système Communautaire d'Intelligence Territoriale, SCIT
(caENTI, JJ. Girardot, 2007)*

En résumé, à partir d'un questionnaire, nommé ici guide de diagnostic et d'évaluation, un observatoire organise sur un territoire (avant tout humain) la collecte des données brutes, qui sont alors saisies soit en ligne dans la brique logicielle repérée par « Icasit » sur le schéma, soit dans une version hors ligne du logiciel Pragma (en vert). Interviennent alors une série de traitements des données, étape de formalisation décrite ci-dessous. Il est indéniable qu'il ne s'agit pas seulement de ranger des données dans des cases - catégories, mais que l'action de donner une forme à cette matière, est en elle-même porteuse de sens : dès la collecte des données, l'acteur social produit du sens. Ce qui peut sembler une évidence en SIC relève de la prise de conscience dans les pratiques d'observation territoriales : la formation initiale groupe continue prend ici tout son intérêt, en explicitant un processus de communication généralisée par exemple.

2.1 Production du sens

La première étape, dite de production du sens, doit être conçue en fonction des différentes communications nécessaires :

- internes à l'équipe qui porte le projet : le traitement doit être le plus complet possible, le plus poussé, s'autorisant par exemple de multiples explorations statistiques à des fins d'amélioration des connaissances produites. C'est ici que l'on produit le plus de tris à plat (du bilan brut au bilan qualifié, puis au bilan reflétant la sélection des caractères, incluant les profils d'individus calculés), de tris croisés (permettant de mieux comprendre les phénomènes quantitatifs comme qualitatifs), d'indexations des réponses, de graphiques illustrant les résultats... Cette équipe acquiert ici une compréhension fine des données initiales, par appropriation, ainsi qu'une première vision des résultats à communiquer, ce qui lui permet une première mise en forme semi-publique, encore à l'état de documents de travail.
- internes au Groupe Opérationnel (silhouette orange vers le milieu du schéma des SCIT) : une sélection dans les éléments produits précédemment doit être effectuée afin d'en conserver les plus intéressants pour être soumis à une plus large discussion. Ces résultats préparés pour une relecture collective permettent aux participants d'analyser en commun les statistiques obtenues, sans avoir à revenir maintes fois en arrière. C'est cette étape qui produit réellement l'intelligence territoriale utile à l'observatoire.

- externe : cette étape permet au Groupe Opérationnel d'organiser une publication publique, donc une communication dont les destinataires sont moins connus et dont on sait moins contrôler les horizons d'attente. L'objectif est ici d'établir des documents finaux pour rendre compte de ces résultats quantitatifs comme qualitatifs, au grand public, et surtout, aux financeurs.

Il s'agit ici de dépasser la mission première d'un observatoire au sens classique du terme, qui est avant tout de collecter de manière structurée des données. Les agences qui réalisent ce type d'étude se positionnent généralement comme un expert externe au projet. Le résultat obtenu est alors un rapport souvent conséquent, rédigé par ces experts, dont la lecture reste âpre et nécessite la plupart du temps un accompagnement de la part de ces mêmes experts afin d'en comprendre le contenu. Concrètement, les descripteurs territoriaux choisis par ces experts peuvent ne pas s'avérer pertinents pour les acteurs de terrain confrontés à une réalité mouvante, que les statistiques globalisées au niveau d'un territoire d'une échelle supérieure n'éclaircit pas.

Il est donc évident que la manière même d'observer influence cette étape de production d'information. L'objectif réel du diagnostic est ici dénaturé : il s'agit réellement pour les acteurs de connaître les besoins d'une population et d'un territoire ; il s'agit pour les experts de produire un rapport... Les horizons d'attente (Jauss 1978 et Iser 1985) activés par ces deux catégories professionnelles ne sont donc pas en phase.

À cette seule étape de production de l'information à partir de faits existants, la méthode Catalyse explicitée dans le schéma des SCIT permet de modifier cette approche d'observation :

- les descripteurs et modalités permettant de structurer les faits en données, puis les données en information, sont collectivement construits par les acteurs territoriaux, accompagnés (et seulement accompagnés) par des experts ;
- ces experts adhèrent aux objectifs premiers de l'observation, à savoir la mise en place d'actions de terrain dans le but d'améliorer les situations des usagers des structures (institutionnelles ou non) ;
- la collecte, moment important de la structuration, est elle aussi effectuée par les acteurs, conscients du double processus de transformation en cours, et des biais interprétatifs possibles ;
- cette collecte, organisée collectivement, est à elle seule un processus de communication à la fois avec les usagers, et interne : le formulaire permettant de dérouler dans le temps ce processus est également un produit permettant l'échange avec les usagers (il peut être renseigné en plusieurs rencontres, au fur et à mesure de l'élaboration du projet individuel et de son suivi). Le respect de cette approche métier génère un processus de communication au service de l'aide à la décision et de l'action territoriale.
- la collecte, toujours, est un processus en flux tendu, contrairement à une étude de type photographique, l'observation étant par définition permanente. L'évolution de la situation du territoire est cependant visible par une série de traitements statistiques opérés à divers instants « T », généralement à mi-parcours et en fin d'année civile par exemple. Des tableaux de bord automatiques quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou par période sont également disponibles, afin d'avoir une vision synthétique et globale de certains indicateurs clés pour un territoire donné.

Le processus informationnel décrit ici est à considérer comme un élément de **gouvernance** incontournable : les acteurs écrivent eux-mêmes les indicateurs qui leur permettent de piloter l'intervention territoriale, les actions à mettre en place, à reformuler, ou à requalifier. Les experts ont un rôle d'accompagnement scientifique (étant par essence expérimentés), mais aussi de transfert, donc de formation. Ils ne sont plus traditionnellement externes à la démarche, mais réellement impliqués aux divers moments de l'observation.

Ainsi, la définition des contenus du guide de l'Accem a été effectuée en même temps que celle d'un guide européen au sein de la caENTI. Cela a permis aux deux projets des profits mutuels, s'alimentant l'un de l'autre sur des points spécifiques : l'Accem apporte son expertise dans les thématiques liées aux migrations intra et extra-européennes, les autres participants nourrissant le

guide espagnol de thématiques comme la santé, le handicap, le logement... L'Adapei élabore les contenus de son système d'information en commençant par ce qui est commun à tous les secteurs d'activité (cinq au total), puis détaille par secteur, par établissement et par service les renseignements utiles au suivi des parcours individuels et aux traitements statistiques.

2.2 Production de la relation

L'analyse conceptuelle de tout produit de communication implique un certain nombre de réflexions qu'il convient de mener à bien pour produire la relation entre l'information créée (où une partie du sens se construit), et les acteurs de la réception :

- L'identification des publics cibles doit donner un cadrage clair de la complexité de l'acte de communication en lui-même : vont découler de cette analyse une série de recommandations à la fois stratégiques et ergonomiques. S'adresser à des pairs dont la culture thématique est équivalente revient à faire appel aux savoirs partagés. Les SCIT ayant un rôle important dans l'Intelligence Territoriale, ils s'adressent également aux décideurs (politiques, financeurs) et au grand public (intéressé ou non par les thématiques).
- Cette première étape a pour conséquence immédiate la prise en compte des enjeux divers : objectifs opérationnels d'action territoriale, influence des politiques locales, pérennisation des activités (donc des structures), justification de l'utilisation de fonds privés et publics... Ces enjeux ne sont pas tous influents à part égale selon le moment de l'énonciation (lié au contexte temporel mais aussi spatial, culturel, relationnel etc.). En identifier l'importance dans ces contextes est donc un élément déterminant de la qualité de la communication.
- La conception et la concrétisation des objectifs et intentions de communication conduisent alors à une conscientisation pragmatique de « ce que l'on veut dire » réellement. Poser ces réflexions noir sur blanc et les confronter ensuite aux publics et enjeux identifiés permet de participer ainsi à l'élaboration d'un plan de communication incluant des étapes différentes, dans le temps, les lieux, et les relations possibles avec les récepteurs – destinataires.
- La spécificité de l'approche communicationnelle des SCIT réside en grande partie dans la fonction primordiale de transfert et de formation. Les objectifs de communication tiennent compte dans ce cadre du fait que tout acte de communication en Intelligence Territoriale comporte intrinsèquement une part de transposition didactique, liée à l'innovation de l'approche systémique du territoire et de ses composantes. Les méthodes et outils utilisés demandent également des prérequis au risque d'être inintelligible, donc de provoquer une réaction de rejet... Ces analyses permettent justement d'identifier ce qu'il convient d'éclaircir ou non, et surtout de la manière de mettre en relation des individus avec ces savoirs.
- On peut alors approfondir les horizons d'attente (Jauss 1978 et Iser 1985) possibles : quels seront ceux qui seront activés par ces acteurs de la réception, comment ils modifient l'angle d'approche communicationnelle, quelles décisions prendre avant de réaliser concrètement les objets et instances de communication ?
- La production de la relation peut utilement reposer sur la construction de réseaux de signification, des isotopies, dans un premier objectif communicationnel (le sens se construit progressivement au cours de la consommation, par redondance significative d'unités relevant d'une même isotopie), et dans un objectif de consolidation du réseau humain, en démontrant par cette déconstruction des significations que les publics partagent réellement les mêmes contextes culturels et relationnels, car ils en comprennent les mêmes composants selon les mêmes schémas cognitifs.

La production de la relation se co-construit alors entre acteurs de l'émission et de la réception mettant ainsi en évidence dans la reliance obtenue (selon la définition de Bolle de Bal 1981) la réalité d'une communauté de projet, condition forte de l'appropriation de la démarche.

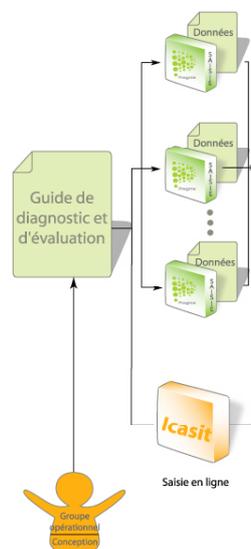
Le cas du portail de la Ville et de l'agglomération de Besançon illustre ces approches : la structuration des données en information est un processus maîtrisé. En revanche, leur mise en scène,

la prise en compte des conditions de réception, l'élaboration de schéma narratif, de plan de l'énonciation, des divers éléments contribuant à la reliance étaient au cœur des préoccupations de la direction du service de communication. Analyser le produit existant, informations contenues, médium et support, sous l'angle à la fois des SIC et de l'Intelligence Territoriale, a permis de partager en interne un même discours posant clairement divers jalons communicationnels. Bref, il fallait établir une charte communicationnelle qui pouvait ensuite donner lieu à une charte éditoriale.

2.3 Consommation des deux dimensions

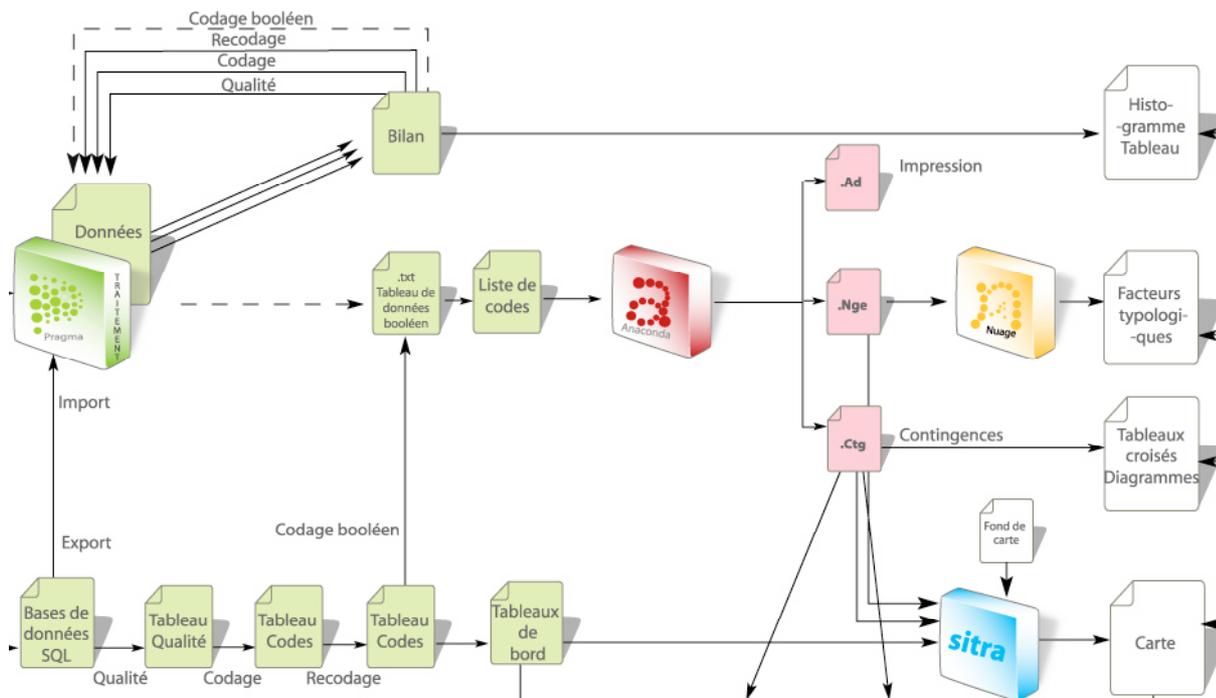
Tout l'enjeu de la communication se concrétise dans les usages qui en sont fait, dans la consommation des deux dimensions du sens produit et de la relation créée. Les usages de l'information produite recouvrent, selon ce qui a été dit plus haut, plusieurs processus emboîtés, chacun ajoutant par définition une nouvelle valeur à l'objet transformé :

- Des faits aux données : le processus d'observation organisé selon la méthode Catalyse et instrumentalisé par les outils qui la composent, est conduit par les acteurs du Groupe Opérationnel (cf. schéma des SCIT), dès l'étape dite de conception. Il s'agit donc d'un processus interne à ce groupe d'acteurs, qui est également une démarche de formation croisée, où acteurs et accompagnateurs (experts, universitaires, acteurs expérimentés) échangent des connaissances sur les territoires et les humains. La matière première (les faits observables) est composée d'humains en grande partie, de services et d'actions territoriales, d'activités économiques, de loisirs... de tout ce qui compose la vie sur un territoire donné. Il ne suffit pas de regarder un incendie pour produire un sens à partir de ce que l'on voit ; un premier processus informationnel doit en extraire une donnée la plus informée possible au sens de Perriault (Perriault 2003) par un encodage sémiologique (où le signe est composé de l'union d'un signifiant, d'un signifié, et d'un référent, le tout en système : $S = ((Sa \cup Sé) \cup Réf)$) permettant à partir d'un référent d'en déduire un signifié valide, puis un signifiant acceptable et utilisable. Une partie du sens de l'information est déjà produite par ce processus, mais nous n'avons pas encore d'information dans la mesure où la donnée est encore sans forme réelle.
- Des données aux informations : cette formalisation va être atteinte par la structuration d'un guide de collecte (questionnaire par exemple) et par l'organisation pratique de la collecte des données. La nécessité pragmatique d'obtenir des indicateurs d'aide à la décision pour agir sur les territoires avec les citoyens oblige à élaborer un consensus sur le processus de création du sens, validé par l'évaluation des informations produites qui prouvent qu'elles sont utilisables dans la méthode Catalyse. On se réfère donc ici à la première partie du schéma des SCIT :



SCIT : des données aux informations

- Du traitement des informations aux connaissances : la plupart des informations produites à partir des données initiales donnent lieu à leur tour à de nouveaux traitements, quantitatifs et qualitatifs, dans l'optique de générer de nouvelles connaissances. Chaque descripteur peut donner lieu à une exploitation statistique quantitative dont le résultat sera un tableau de chiffres (la fréquence) avec les pourcentages calculés sur la totalité de la population et sur la totalité des réponses données. Ce tableau peut s'agrémenter d'un graphique (à barres, histogramme ou circulaire selon le cas). Ces résultats vont donner lieu à des commentaires et interprétations. À partir des informations existantes, des tris croisés vont avoir lieu (le plus connu d'entre eux étant la pyramide des âges par exemple), des codages et recodages vont créer des variables de synthèse (classes d'âge à partir de dates de naissance par exemple)... autant de cas où une nouvelle information est créée à partir d'informations construites. D'autres exploitations ont également lieu : qualitativement, l'analyse dite des données en statistique (on devrait dire des informations en fait) fait intervenir l'analyse factorielle des correspondances (AFC) et la classification ascendante hiérarchique (CAH) : la production du sens continue en explorant les informations premières. Enfin, les résultats de ces traitements sont commentés et interprétés, confrontés avec les ressources et indicateurs contextuels territoriaux, autant d'actes créant ainsi de nouvelles informations. On se réfère donc ici à la seconde partie du schéma des SCIT :

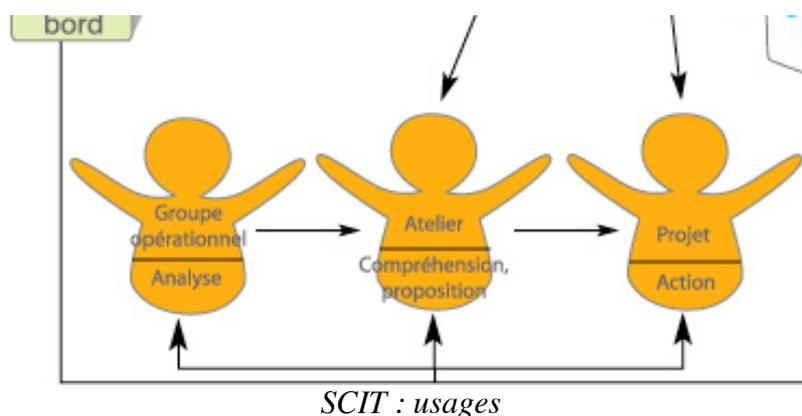


SCIT : traitement des informations

Les usages de la mise en relation sont plus complexes et nécessitent à eux seuls une recherche plus large, dont nous ne dressons ici qu'un rapide panorama :

- Les processus de création de l'information convoquent également la communication, comme nous l'avons suggéré plus haut, car ils sont par définition opérés par des acteurs et ont souvent des objectifs de communication interne dans l'élaboration des connaissances.
- Il y a donc un premier étage interne où la méthode Catalyse met en relation des informations à des stades divers, avec un groupe restreint d'acteurs, ceux qui sont concrètement chargés de l'observation au quotidien.
- Des usages dits de « second cercle » prennent place ensuite lorsqu'il s'agit d'élargir les travaux menés sur les premières informations produites aux interprétations des résultats obtenus. Le premier groupe restreint de l'observatoire effectue toute une série de tâches statistiques, examinées alors par le groupe opérationnel : cet examen est constitué d'une série d'actes de

communication où les informations sont à nouveau travaillées, et surtout interprétées. L'objectif est alors d'aboutir à la mise en place d'ateliers thématiques, qui à leur tour décideront de projets concrets d'actions, ce qui est illustré dans le schéma de SCIT par la partie basse :



- Ce schéma s'interrompt lorsque l'on considère que la diffusion hors observatoire intervient réellement (ce qui est représenté par @, recouvrant l'idée de la publication et de l'édition des résultats). C'est une limite du schéma, car les phases de communication et d'information ne sont pour autant pas totalement terminées pour l'observatoire Catalyse : il reste encore à prendre en compte les usages qui seront effectués par d'autres catégories de publics, comme les décideurs politiques, les financeurs et soutiens (collectivités territoriales, états, Europe...), les acteurs sociaux ou encore tout simplement le grand public. Le traitement de l'information, comme les processus de la communication, sont dès lors conçus comme étant au service de cet objectif opérationnel.

L'Accem conçoit par exemple ses observatoires également comme des moteurs, permettant de créer et d'animer des réseaux locaux, nationaux et européens. L'objectif initial est donc articulé autour de l'amélioration de l'accompagnement des projets individuels, par une action territoriale réticulée. L'aspect phatique est ici mis au service de l'action, de ce qui se passe après le moment de la communication. Cependant, un pari initial régulièrement gagné est d'améliorer la reliance afin d'améliorer également le processus informationnel. L'expérience prouve en effet que la prise en compte par les acteurs sociaux de la communication influe fortement sur la manière de construire les informations, et de les communiquer. Une démarche didactique du « faire en action » est souvent plus efficace pour une construction autonome des savoirs, autant pour les étudiants en formation initiale que pour les professionnels.

2.4 Matérialisation du sens

La communication entend lors de la réception reconstruire le sens des faits observés, des données, des informations construites et des relations élaborées, derrière les résultats diffusés et donc consommés. L'information et la communication telles qu'établies dans un SCIT trouvent leur utilité dans la compréhension des phénomènes sociaux et territoriaux. Ce qui induit immédiatement que ces observations ont une particularité sur la plupart des études traditionnelles : leur pérennité. Ce schéma n'a aucun sens s'il est conçu dans une temporalité pauvre, c'est-à-dire dans une vision purement linéaire et non cyclique, synchronique et non diachronique. Les diverses étapes prennent tout leur intérêt à partir du moment où les résultats construits peuvent être confrontés à de nouvelles données, de nouvelles informations, de nouvelles mises en relation, ce qui permet également d'évaluer les actions menées. En interne à l'observatoire, on peut dire que la compréhension des phénomènes informationnels et communicationnels donne un nouveau sens à ces actions, et que la connaissance du territoire permet de les matérialiser.

Pour le groupe opérationnel, comme c'est le cas à l'Accem, la consommation des deux dimensions permet un recul non négligeable, organisant ainsi une nouvelle approche territoriale, l'identification des actions, structurant l'aide à la décision et l'évaluation des actions, ce qui sera également utile aux décideurs et financeurs évoqués.

Cette matérialisation n'échappe pas totalement aux destinataires, c'est en tout cas l'hypothèse qui justifie la démarche d'évaluation entreprise par le service communication de la Ville de Besançon, qui n'est pas sans résultats probants : amélioration ergonomique du portail, de sa scénarisation et topographie par la prise en compte des constituants des processus de communication, clarification des objectifs éditoriaux et partage d'un même langage, amélioration des statistiques. Le projet mené par l'Adapei a laissé une très grande place à l'étape précédente, au risque de tomber dans la réunionite aiguë, lors de la structuration des contenus, dans l'optique de garantir la qualité de cette (re)matérialisation du sens. Il est effectivement impensable qu'une mauvaise communication entre travailleurs sociaux puisse porter préjudice aux bénéficiaires. Le parti pris initial a été de favoriser l'appropriation maximale de la démarche d'observation afin d'en garantir la qualité et la pertinence. C'est une étape où la communication joue le rôle de « glue relationnelle » (Bougnoux 2001) et d'accompagnement au changement. À la manière des théories de MacLuhan, le projet est managé par un groupe dit de référents, une quinzaine de personnes représentant les divers secteurs, établissements et services (sur environ 350 travailleurs). Les considérer comme des leaders revient à les investir comme ambassadeurs de la méthode d'observation et d'accompagnement des usagers auprès de leurs proches collègues.

Conclusion

Nous abordons ici une des dimensions possibles des relations entre l'intelligence territoriale et les SIC, sur la base du schéma des SCIT, dans le cadre de la méthode Catalyse. Il serait réducteur de n'envisager que ce lien comme seul rapport. Il s'agit plutôt d'un exemple plusieurs fois expérimenté dans des conditions réelles qui laisse entrevoir les apports mutuels existants. D'un point de vue qui s'attache aux processus de communication, une telle démarche territoriale est complexe dans la mesure où elle renferme en son sein une multitude de faits de communication et d'information. Il est dès lors indispensable, de notre point de vue, que les divers acteurs intervenants dans ces étapes soient conscients de l'approche systémique de la communication, vue comme un processus interactif. Un plan de communication spécifique est donc à mettre en place, sur base du schéma des SCIT, intégrant à la fois les divers moments et niveaux de communication (interne, interne élargi, financeurs et grand public), dans une visée de *consommation* (d'usage) des deux dimensions informationnelle et communicationnelle. L'usage de la méthode et des résultats est en effet au cœur du processus, et va conditionner le passage d'une étape à l'autre : il s'agira ici d'évaluer chaque instance et chaque objet de communication afin de rééquilibrer les phases suivantes, autant du point de vue du traitement des données que de leur consommation. Dans le même temps, observer la communication au sens large des acteurs sociaux d'un territoire contribue également à comprendre leur culture, leurs « us et coutumes ». Le schéma déployé ici doit encore être fouillé, afin d'en décrire les routines internes qui comportent certainement leurs enjeux et spécificités. Cela devrait permettre d'aborder des questions encore en suspens, dans ce cadre précis, comme l'influence culturelle et professionnelle du médium : l'écriture multimédia confrontée aux rapports de type classiques que les acteurs doivent contractuellement rendre, la relation entre support et médium selon les actes de communication, quel équilibre entre les enjeux documentaires, informationnels et communicationnels et comment l'obtenir...

Bibliographie

- Ács P., 2008, “ Theoretical approach of network communication and collaboration in research ”, *International conference of territorial intelligence*, caENTI, Huelva.
- Bertacchini Y., 2004, “ Entre information & processus de communication : l’intelligence territoriale ”, *Tic & Territoires : quels développements*, Lille, Enic et Cies
- Bolle de Bal M., 1981, “ La reliance : connexions et sens ”, *Connexions*, n°33, p. 15, éd. Épi.
- Bougnoux D., 2001. *Introduction aux sciences de la communication*, collection Repères, La Découverte.
- Breton P., 2001, *Internet. La communication contre la parole ?*, Études 2001/6, Tome 394, p. 775-784.
- Chevallard Y., 1985, *La transposition didactique du savoir savant au savoir enseigné*, Grenoble, La Pensée Sauvage.
- Clausse R., 1963, *Les Nouvelles : synthèse critique*, Institut de Sociologie de l'Université de Bruxelles, Bruxelles.
- Dumas P., 2004, “ Intelligence, Territoire, Décentralisation, ou la Région à la française ”, *Tic & Territoires : quels développements*, Lille, Enic et Cies
- Girardot J.-J., 2004, “ Intelligence territoriale et participation ”, *Tic & Territoires : quels développements*, Lille, Enic et Cies
- Herbault P., 2007, *Intelligence territoriale : Repères théoriques*, Éd. L'Harmattan, 198 p.
- Iser W., 1985, *Der Akt des Lesens*, Trad. E. Sznycer, coll. Philosophie et Langage, Liège, Pierre Mardaga Éditeur.
- Jauss H. R., 1978, *Pour une esthétique de la réception*, Paris, Gallimard.
- Masselot C. (dir.), Nuyts V., Tortey M., Viennot N., 2007, *Étude du portail internet de la ville et de la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon*, UFC et Ville de Besançon, Rapport de projet.
- Masselot C., 2004b, *Accessibilité et qualité des systèmes d'informations multimédia : transfert méthodologique et technologique*, Doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Franche-Comté. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001282.html
- Masselot C., 2006a, “ Systèmes d'information territoriaux et politiques sociales : quand l'observation territoriale s'empare du net », *XVème Colloque de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication*, Bordeaux, SFSIC.
- Mitropoulou É. et Masselot C., 2007a, “ Sémiotique et Communication au pays du numérique : de l’interface disciplinaire à la médiation ”, *Congrès de l'AFS – Sémio 2007*, Paris (à paraître). Disponible sur : <http://semio2007.free.fr/>
- Perriault J., 2003, *Éducation et Nouvelles Technologies, Théorie et pratiques*, Collection éducation 128, Nathan Université.

Webographie

- Portail de l'Intelligence Territoriale* [en ligne], caENTI (Action de Coordination du Réseau Européen de l'Intelligence Territoriale), 2005, mis à jour le 14 avril 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://www.territorial-intelligence.eu>
- Revue ISDM* [en ligne], ISDM, mis à jour an avril 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://isdsm.univ-tln.fr/>
- Association Française de Sémiotique (AFS)* [en ligne], AFS, mis à jour le 31 mars 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://afssemio.free.fr/> et <http://semio2007.free.fr/>
- Ville de Besançon et du Grand Besançon* [en ligne], Ville de Besançon et du Grand Besançon, mis à jour le 14 avril 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://www.besancon.fr/>
- Adapei de Besançon* [en ligne], Adapei de Besançon, 2002, mis à jour en 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://www.adapeibesancon.asso.fr/>
- Accem* [en ligne], Accem, 2002, mis à jour le 05 avril 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://www.accem.es/>

Escom [en ligne], Escom, 2000, mis à jour en 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://www.semionet.com/>

Affordance.info [en ligne], Olivier Ertzscheid, 2005, mis à jour le 14 avril 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://affordance.typepad.com/>

Le Blog de David Abiker [en ligne], David Abiker, 2008, mis à jour le 14 avril 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://davidabiker.typepad.fr/>

Cerimes [en ligne], Cerimes, 2008, mis à jour le 17 mars 2008 [consulté le 14 avril 2008]. Disponible sur : <http://www.cerimes.fr/>