



HAL
open science

Information territoriale: une construction collective nécessaire

Cyril Masselot

► **To cite this version:**

Cyril Masselot. Information territoriale: une construction collective nécessaire. Les Cahiers de la SFSIC, 2011, 1 (6), pp.71-76. hal-04113468

HAL Id: hal-04113468

<https://hal.science/hal-04113468>

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

Information territoriale : une construction collective nécessaire

Cyril Masselot

Maître de Conférence en SIC

Universités de Franche-Comté et de Bourgogne

Vice-Président Communication de la SFSIC

Les récents événements sociaux observés au niveau mondial, des crises financières et économiques à la crise sociale actuelle, poussent à imaginer de nouveaux modes de conception d'une organisation territoriale revisitée. Il semble inopportun dans le contexte actuel de continuer à vouloir structurer des sociétés selon des schémas verticaux (du haut vers le bas, du bas vers le haut) sans une réelle co-construction d'une vision concertée des enjeux comme des besoins sociaux. Décréter la participation citoyenne ne suffit pas ; l'appropriation d'une vision prospective s'avère parcellaire car encore inscrite dans une expression extra-territoriale dominante et surtout dans un schéma autoritaire. Les acteurs des territoires ont alors besoin de s'organiser par eux-mêmes, et pour ce faire, de concevoir et construire les dispositifs socio-techniques d'information et de communication nécessaires à de nouveaux modes d'organisation.

Le besoin initial d'informations est indéniable pour l'organisation et l'aménagement des territoires. Il s'agit d'un besoin diachronique : les acteurs territoriaux ont besoin d'avoir une vidéo présentant les changements d'un territoire plutôt que d'une photo à un instant T. Nécessaire, cette vision synchronique doit déboucher sur une mise en perspective, incluant l'évaluation des actions en cours. Il convient alors de structurer des processus informationnels et communicationnels prenant en considération la temporalité des réalités humaines, ce qu'abordent aujourd'hui ensemble les Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) et l'Intelligence Territoriale (IT).

La méthode d'observation territoriale *Catalyse*, portée par le réseau européen de l'Intelligence Territoriale (ENTI, <http://www.intelligence-territoriale.eu/>), propose une modélisation sous la forme de ce que Jean-Jacques Girardot appelle un système communautaire d'intelligence territoriale (GIRARDOT J.-J., MASSELOT C., 2008. "CATALYSE Toolkit. Specifications for the processing and editorial chain from territorial data to results", <URL: <http://www.territorial-intelligence.eu/index.php/caenti/deliverable58>>).

Quelles informations pour agir sur un territoire ?

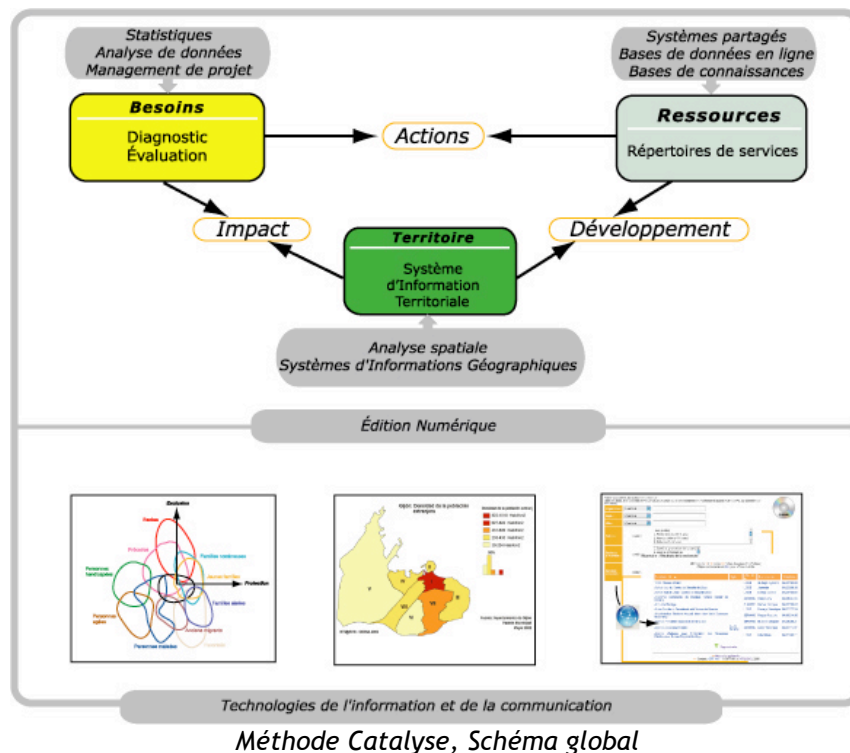
Le constat effectué par les chercheurs en IT au début des années 90 était que le monde du développement territorial (englobant la diversité des acteurs territoriaux, des décideurs aux référents sociaux) semblait ne pas disposer de beaucoup d'informations, ni d'outils pour les traiter. Certes, de grands organismes chargés de recueillir des statistiques existent, soit au niveau de l'Etat (comme l'INSEE en France, l'Instituto Nacional de Estadística en Espagne par exemple), soit au niveau de certaines collectivités territoriales. Or la réalité des faits a maintes

fois prouvé que même dans des villes de taille respectable, la collecte et le traitement de l'information est sujet à caution. La ville de Huelva, en Espagne (Andalousie) par exemple, compte environ 150 000 habitants ; le recensement de sa population ("Padron") de 1996 comptait un peu plus de 10% d'erreurs... Il fallait améliorer la collecte, le traitement, la qualité ainsi que l'accessibilité de l'information. Un des rôles d'un observatoire Catalyse doit être de mener ce travail de fond sur les **données contextuelles** (*indicateurs territoriaux*).

Connaître la situation sociale ou professionnelle de la population d'une ville comme Huelva a un intérêt réel. Cependant, une association travaillant principalement sur un quartier défavorisé, dont le public est à 95% composé de jeunes issus de ce quartier, se rend bien compte que les informations dont elle dispose sont trop générales, concernant dans le meilleur des cas le quartier dans son ensemble (« district » dans le contexte administratif andalou), plus souvent le périmètre urbain. Enfin, ces informations générales ne permettent de se faire une idée que sur une série limitée d'indicateurs prédéterminés : les acteurs territoriaux manquent fatalement d'une série d'informations plus précises indispensables à leur intervention. Ces sources officielles n'expliquent pas les **besoins et projets** de la population concernée. Une structure territoriale ne peut donc pas améliorer son intervention, l'éventail des actions possibles, évaluer ce qu'elle effectue chaque année... Elle travaille en aveugle, ou plus exactement, à l'intuition, sur base de représentations symboliques. Un observatoire Catalyse développe les méthodes et outils permettant d'élaborer et d'interpréter un véritable **diagnostic des projets individuels** des populations cibles, ainsi que **d'évaluer les actions** réalisées.

En développant une approche de la demande des populations, il paraît logique de vouloir les confronter avec les ressources disponibles sur un même territoire. Cette comparaison permet pour un acteur local d'améliorer son intervention, en sachant par exemple rapidement quel organisme, quelle action intervenant sur la même zone, pourra répondre à tel besoin d'un individu, ou d'un groupe d'utilisateurs. Ce qui entraîne à nouveau la nécessité de qualité et d'accessibilité à l'information, et de sa compréhension. Cette comparaison offre / besoin permet aussi d'évaluer les possibilités et les manques d'un territoire. Un observatoire Catalyse organise alors un **répertoire des ressources** (structures, actions...) disponibles sur un territoire, et pouvant répondre à des besoins sociaux.

Cette méthode est schématisée ainsi :



Système Communautaire d'Intelligence Territoriale

Il est indispensable de construire soi-même les informations nécessaires, son propre processus de construction de la connaissance : soit parce qu'elles ne sont pas disponibles à l'échelle territoriale souhaitée (par souci de protection des protections par exemple, la granularité est encadrée par le respect de l'intimité de l'individu, ou encore par simple absence des informations précises cependant disponibles à l'échelle supérieure), soit les indicateurs nécessaires n'ont pas été travaillés, soit la qualité de ce qui est produit n'est pas garantie, soit elles sont trop chères... Bref, autant de situations qui obligent à « *mettre les mains dans le cambouis* ». 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, à un processus communicationnel. Le deuxième apport identifié est une meilleure connaissance des besoins des citoyens, des ressources disponibles, du contexte territorial, et ainsi la définition de meilleures procédures de décisions et de co-construction des politiques territoriales : où le sens (par un processus informationnel) reprend corps.

En résumé, à partir d'un 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, soit dans une version hors ligne du logiciel Pragma (<http://www.territorial-intelligence.eu/catalyse/>). Interviennent alors une série de traitements des données, étape de formalisation décrite ci-dessous. Il ne s'agit pas de ranger des données dans des cases - catégories, car l'acte de donner une forme à cette matière est en lui-même porteur de sens : **dès la collecte des données, l'acteur social (*lato sensu*) produit du sens.**

Production du sens

Il s'agit 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 peuvent ne pas s'avérer pertinents pour les acteurs de terrain confrontés à une réalité mouvante, que les informations globalisées au niveau d'un territoire d'une échelle supérieure n'éclairent pas.

La manière même d'observer influence cette étape de production d'information. L'objectif réel du diagnostic est ici dénaturé : les acteurs veulent une vision structurée à leur niveau ; les experts produisent une image prise de loin... À cette seule étape de production de l'information à partir de faits existants, la méthode Catalyse 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 à l'objectif premier de l'observation, à savoir la mise en place d'actions de terrain dans le but d'améliorer les situations des usagers des structures ;
- 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 (au sens symbolique du terme) : 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).
- 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 alors visible par une série de traitements de l'information opérés à divers instants « T » : tableaux de bord automatiques quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou par période, vie du partenariat, évolutions légales (décrets, dispositifs, lois...) font partie des informations suivies par l'observatoire.

Le processus informationnel décrit ici est à considérer comme un élément de **gouvernance** incontournable (même s'il conviendrait de retravailler ce terme souvent taxé de « novlangue » des méthodologies de projet) : 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 à la manière de certaines approches sociologiques.

D'autres types d'informations sont produites lors de ces activités : sur le fonctionnement des divers groupes, les relations qui s'instaurent, l'élaboration de langages communs, favorisant la connaissance des humains comme des territoires.

Les SIC comme processus facilitateur de co-construction des communautés, est une réalité vécue lorsque l'on donne la possibilité aux acteurs de contrôler la dynamique qui va de la création d'information à l'action.