

International Journal of
Info & Com **S**ciences for
Decision **M**aking

ISSN:1265-499X

N°16 - Mai 2004

CONTENTS

Numéro spécial 3èmes Rencontres Internationales « TIC & Territoires : quels développements ? », Lille, le 14 mai 2004

Appel à communications

Page 3

Entre information & processus de scommunication : l'intelligence territoriale

Yann Bertacchini.

Page 5

Technologies de l'information et de la communication et aménagement du territoire : l'affirmation d'organisations de proximité innovantes en réseaux dans le secteur de la santé

Christian Bourret, Gabriella Salzano.

Page 18

Les "TIC", un outil d'intelligence territoriale

Philippe Herbaux.

Page 27

Les TIC dans la méthode Catalyse : transfert méthodologique et technologique

Cyril Masselot.

Page 34

Internet et nouvelles formes de citoyenneté entre le local et le global

Daniel Thierry.

Page 44

Qualifier la présence d'une ville sur le Web par des indicateurs cybermétriques dynamiques : une validation expérimentale sur 10 villes françaises

Eric Boutin.

Page 54

Towards the intelligent corporation in an intelligent territory. Generalized attractivity and competitive intelligence

Henri Dou.

Page 61

Intelligence territoriale et participation

Jean-Jacques Girardot.

Page 67

La neccessaire modification de la relation administrative avec l'arrivée des TIC
Michel Arnaud. **Page 80**

Intelligence, Territoire, Décentralisation ou la région à la française
Philippe Dumas. **Page 92**

L'utilisation des TIC dans l'évaluation d'une politique territoriale de coopération scientifique entre la France et le Brésil : le cas des accords CAPES-COFECUB
Joachim Queyras, Luc Qyoniam. **Page 96**

<i>Editors in chief</i> : Pr. H.Dou, Pr. Ph.Dumas, Dr Y.Bertacchini
--

All correspondences about I.S.D.M or submission should be sent to: Dr Y.Bertacchini
Université de Toulon, LePont, C205, BP 132, 83957 La Garde Cedex, France
e-mail : bertacchini@univ-tln.fr www server : <http://www.isdm.org>



COLLOQUE LILLE DU VENDREDI 14 MAI 2004 « TIC ET TERRITOIRE : QUELS DEVELOPPEMENTS ? »

APPEL A COMMUNICATION

Cette manifestation se situe dans le prolongement des rencontres internationales organisées par Yann Bertacchini à St Raphaël le 10 mai 2002 puis l'année suivante, le 5 et 6 juin 2003 sur le thème de «la création de contenus».

En liaison avec le Laboratoire Lepont de l'Université de Toulon et du Var et de son programme «Mainate», en coordination avec le Laboratoire CCRM de l'Université de Marseille III, de l'ENIC de Lille, de l'université Lille3, de l'Université Lille 2 -Droit et Santé le CDIES Nord-Pas de Calais (Comité pour le Développement de l'Intelligence Economique et Stratégique) organisent les 3^e rencontres internationales d'Intelligence Territoriales sur le thème :

« TIC et TERRITOIRE : QUELS DEVELOPPEMENTS ? »

La modification de la géographie des distances entraînée par l'évolution de la géographie des échanges se conjuguent dans une réduction du facteur temps. L'instantanéité des mouvements communicants relevé par Virilio, (1996) transforme notre espace des lieux en espace des flux.

La conséquence, subreptice et bien souvent clandestine, agit sur l'affaiblissement de l'importance des lieux au profit du lien. La flexibilité spatio-temporelle suscitée par les performances renouvelées des matériels et logiciels en matière de communication agit sur une distribution éclatée des lieux et des temps de travail. Nous pouvons constater selon Golay, (1998) que les modifications des modalités de prise de décision au sein des systèmes de délibération influencent sur une restructuration spatiale des organisations. Cette scission de l'acteur avec son environnement de travail crée des désorientations et des frustrations dont on a peine, à ce jour, à évaluer les conséquences.

S'il importe de construire des infrastructures utiles à la mise en œuvre de nouveaux réseaux communicants, encore faut-il que ceux-ci répondent à une demande probable des utilisateurs. En quoi le décideur peut-il intervenir dans le colloque –résident / territoire- ?

Les turbulences du lien communicant au sein du territoire écrivent l'histoire et constituent les dimensions du projet culturel en réalisation. L'homme ne recherche pas spontanément l'état de doute, c'est un épisode qu'il souhaite transitoire avant une éventuelle décision. Or, le territoire subit comme l'entreprise, des vents de menaces qui agissent sur le projet et constituent ainsi des tourbillons d'incertitudes. L'anticipation est l'un des points d'appui d'une recherche de visibilité au sein du local ; l'intelligence territoriale en constitue la démarche majeure.

Le «territoire apprenant» cherche ses marques pour organiser et maintenir le pacte territorial ; les TIC sont l'un des moyens (un fait médiologique dirait Régis Debray) pour assurer un échange interactif de l'information et mettre en place une démarche d'anticipation des risques.



Comment faut-il s'instruire de tous les apports des TIC sur l'organisation et la gestion du territoire ?

Trois axes de questionnement sont retenus et nourriront les confrontations et discussions de ce colloque :

Axe 1 : Capitalisation de l'information territoriale, pour quelle finalité ?

Axe 2 : Les TIC, outils médiologiques de mutualisation de l'information au sein du pays ?

Axe 3 : Intelligence territoriale pour un territoire apprenant ?

Comité scientifique (sous réserve d'acceptation définitive): Pr. Henri Dou (Labo.CRRM, Univ. Marseille III), Pr. Jacques Perriault, Président d'honneur de la SFSIC, Univ. Paris X), Pr. Philippe Dumas (Labo Lepont, Univ.de Toulon et du Var), Pr. Ioan Dragan (Univ.Bucarest, Roumanie), Pr. Geraldo Nunes (Univ.de Rio de Janeiro, Brésil), Pr. Pierre Levy (Univ.d'Ottawa, Québec), Yann Bertacchini (Univ.de Toulon et du Var), Pr. Luc Quoniam (Labo Cendotec, Univ.San Paolo, Brésil),

Comité d'organisation : Philippe Herbaux (Cdies Lille2), Pr. Jean Claude Damien (Lille1), Dominique Cotte (Lille3),

Ce colloque, qui se déroulera toute la journée du **14 mai 2004**, accueillera quelques communications invitées et une série de communications sélectionnées sur la base de l'appel à communiquer.

L'inscription est de 50 euros pour les chercheurs et participants.

Les propositions de communications seront envoyées avant le **30 janvier 2004**

Par courriel de préférence : pherbaux@mailsfp.univ-lille2.fr

Par fax : 03 20 96 26 13

Par voie postale : CDIES – Université Lille II 1, rue du Pr.Laguesse 59000 LILLE

Réponse aux propositions : **15 février 2004**

Envoi des communications définitives : **15 avril 2004**

Présentation de la proposition de communication :

300 caractères au maximum, Interligne 1,5.

Nom et coordonnées complètes dont adresse courriel en tête de texte.

ENTRE INFORMATION & PROCESSUS DE COMMUNICATION :

L'INTELLIGENCE TERRITORIALE

Yann Bertacchini,

Maître de Conférences, HDR

Expert près l'U.E

Université de Toulon & du Var ▲ BP 132 ▲ 83957 La Garde Cedex

bertacchini@univ-tln.fr

Entre information & processus de communication : l'intelligence territoriale

A l'origine physiques, les échelons territoriaux intègrent progressivement les TIC. Ces dernières brouillent les découpages administratifs et favorisent l'émergence de territoires virtuels. Ainsi, la " société de l'information " se construit. S'il est primordial que les territoires intègrent ces technologies de l'information et de la communication, il est tout aussi nécessaire qu'ils la nourrissent, au risque de se trouver marginalisés sur un plan national comme international. Le processus d'intelligence territoriale que l'on peut qualifier de démarche d'information et de communication territoriales trouve ici sa pleine justification dans l'aide apportée à la constitution du capital formel d'un échelon territorial. A notre sens le capital formel d'un échelon territorial est le préambule à toute politique de développement, qu'il s'agisse de politique de mutation territoriale, de reconversion, ou d'innovation.

Nous voyons bien ainsi, que les aspects portent en effet tout autant sur un volet infrastructures, réseaux de télécommunications à haut débit (tuyaux) que sur les supports et le contenu des documents numérisés créés grâce à ces outils. De tels enjeux intéressent tous les secteurs de la société, de l'éducation à l'économie en passant par la santé ; du monde de l'administration à celui de l'entreprise, en passant par le particulier.

Avant toute autre chose, nous définirons l'intelligence territoriale comme « *un processus informationnel et anthropologique régulier et continu initié par des acteurs locaux physiquement présents et/ou distants qui s'approprient les ressources d'un espace en mobilisant puis en transformant l'énergie du système territorial en capacité de projet. De ce fait, l'intelligence*

territoriale peut être assimilée à la territorialité qui résulte du phénomène d'appropriation des ressources d'un territoire puis aux transferts des compétences entre des catégories d'acteurs locaux de culture différente. L'objectif de cette démarche, est de veiller, au sens propre comme au sens figuré, à doter l'échelon territorial à développer de ce que nous avons nommé le capital formel territorial ». Nous présenterons ces caractéristiques plus en avant dans notre article.

D'un point de vue des S.I.C¹, ce processus suppose la conjonction de trois hypothèses :

- Les acteurs échangent de l'information ;
- Ils accordent du crédit à l'information reçue ;
- Le processus de communication ainsi établi, les acteurs établissent les réseaux appropriés et transfèrent leurs compétences.

Lorsque ces hypothèses sont réunies et vérifiées, les gisements de compétences peuvent être repérés à l'aide d'une action d'information et de communication territoriales puis mobilisés dans la perspective d'un projet de développement. Nous pensons qu'il s'agit du préambule à la définition d'une politique de développement local de nature endogène.

Nous avons à préciser que l'intelligence territoriale se construit autour de deux axes fondamentaux ; Nous ne mentionnons pas l'axe du temps qui demeure, quel que soit l'objet à étudier et à fortiori lorsqu'il s'agit d'étudier un territoire. La variable temps est une variable incontournable puisque un relâchement dans ce processus met à mal la constitution de ce capital formel territorial. En fait, nous pourrions évoquer plus à propos les

¹ Sciences de l'information et de la communication

différentes lignes de temps qui forment l'axe général du temps.

-L'axe latéral qui balaie le territoire physique et dont l'objectif est de mesurer le réservoir de potentiel d'action local ;

-L'axe vertical qui organise les liaisons et relations entre le territoire physique et ses représentations virtuelles.

En ce sens, l'intelligence territoriale conjugue information et processus de communication et ne peut se résoudre à une action de veille territoriale.

La création de contenus territoriaux relève des processus de communication

A ce stade de notre propos, nous souhaitons associer les acteurs locaux qui participent à leur création et à leur diffusion. Nous considérons que les contenus peuvent relever de pratiques institutionnelles, citoyennes ou économiques. Nous pouvons citer à titre d'exemple: des initiatives de démarches de démocratie locale; les fonctions des territoires ruraux; la valorisation culturelle & patrimoniale; le Contenu rédactionnel ; la formation des élus, la création de communautés virtuelles...

Le développement local repose sur la création de contenus à caractère local tout autant que des portails et contenus thématiques qui contribuent à fédérer les connaissances et expertises dans certains domaines d'activité ou sur des thèmes d'utilité sociale. Il s'agit d'assurer la diversité des contenus adaptés aux réalités et aux besoins des différents groupes et catégories de population et de pointer les absences ou insuffisances par la mise en place et pratique de l'intelligence territoriale.

Les objectifs associés aux programmes de création de contenus peuvent être formulés de la manière suivante et dans le respect de ces principes: la formation et la participation des acteurs locaux par

la création d'une richesse collective et le partage des savoirs.

Les principes de base des programmes de création et de développement de contenus devraient :

1. se baser sur des études de besoins par groupes et catégories (personnes âgées, communautés culturelles, sans emploi, jeunes, handicapés, etc.).
2. favoriser et soutenir sur appels d'offre la création de contenus originaux et la numérisation de contenus déjà existants sur d'autres supports (écrit, vidéo, etc.).
3. soutenir la confection de bases de données et la diffusion en ligne des innovations et des contenus, avec des normes de catalogage et des moteurs de recherche spécialisés.

Intelligence territoriale & Développement

Nous essaierons dans cette partie d'expliquer en quoi les TIC redessinent les frontières territoriales et également comment et de quelle manière est-ce que la démarche d'information et de communication territoriales aide où peut aider un territoire au façonnage et à la constitution d'un capital formel ?

Les participants à la création de contenus locaux en conviennent : *le territoire connu a été redessiné et l'information et la communication ont depuis tout temps tenu un rôle déterminant dans la constitution et dans le développement des territoires.* Les TIC sont aujourd'hui assez prégnantes et ce, même si elles ne sont pas bien diffusées c'est-à-dire également réparties dans l'ensemble des échelons locaux. Un des facteurs responsables de l'inégale implantation géographique des TIC que nous avons par ailleurs soulignée très tôt dans nos projets demeure l'absence constatée de gestion de projets.

En effet, sans gestion transversale de projets, il ne peut y avoir de diffusion de la connaissance et un développement local fondé sur le recours aux TIC. Dans la mise en oeuvre des TIC au bénéfice du développement territorial, nous faisons appel à des compétences qui sont par essence pluridisciplinaires. Il s'agit dès lors de créer un environnement d'apprentissage propice au développement territorial par la diffusion de ces connaissances multiples. Ce préalable posé, nous avons à mentionner que là réside en effet la capacité ou l'incapacité du territoire à obtenir des résultats. Nous allons nous imposer un nécessaire retour et/ou productif afin de poser les bases de notre proposition.

Une rétrospective simplifiée de la notion de complexe local.

Le local est un système et, en tant que tel, nous pouvons en convenir appelle à une gestion appropriée du processus qui va conduire les acteurs locaux de l'idée à la création de contenus. D'autre part, nous pensons que lors de la réflexion et de la définition du projet de développement territorial il n'est pas rappelé ou mis en perspective les étapes successives qui ont amené les acteurs locaux à s'interroger sur le rôle levier des TIC. Cette carence peut dès le départ s'avérer une erreur assez pénalisante. L'intelligence territoriale ne peut s'abstraire d'une démarche historique. Notre pratique du territoire au sens physique du terme ne nous prépare pas le mieux et au mieux à envisager un autre rapport aux lieux. Nous ne pouvons effacer des milliers d'années de pratiques territoriales même si la vitesse des déplacements et les mobilités autorisées ont entraîné des changements irréversibles.

Nous relevons depuis les années 96-99 que le local a fait l'objet d'une re-découverte accompagnée probablement d'un besoin d'identité locale. Cette redécouverte et utilisation du local ont été suscitées et amplifiées d'un discours sur les TIC. Il est aujourd'hui légitime de s'interroger sur le réalisme lié à la diffusion et à l'emploi de ces TIC en relation avec la création de contenus. En effet, s'agissait-il d'un phénomène de mode ou d'un comportement opportuniste ?

Une culture de la participation

Les points de repère que nous mentionnerons ci après traduisent les réflexes d'une certaine culture participative qui renvoient à la dimension managériale et transversale du projet, à des approches pluridisciplinaires et à plusieurs pré-requis utiles à associer.

Si le processus de création de contenus ne se fixe pas pour objectif premier d'associer les citoyens, les chefs d'entreprises, les administrateurs, les *territoriaux*, les socio-éducatifs, alors, la politique locale de développement ne peut pas prétendre à ce que nous qualifions d'organisation ascendante. Cette dimension est aujourd'hui compromise par l'individualisation des pratiques, des initiatives et, par l'usage individuelle des Tic qui se sont diffusées dans quasiment tous les secteurs de la société. Par conséquent, si le local n'est pas porteur de cette culture ou n'arrive pas à susciter des projets transversaux cette organisation ne pourra en aucun cas détecter, former et agréger les compétences. Il s'agit de la mission première du processus

d'intelligence territoriale : de la détection des compétences locales jusqu'à l'organisation de leur transfert.

Nous avons à mentionner d'autres pré-requis importants qui portent bien au delà de la seule et simple sensibilisation des élus. Nous évoquons leur formation aux caractéristiques mentionnées plus haut, et conséquences potentielles de leur absence dans un territoire. En effet, lorsque les citoyens ne se reconnaissent pas dans les projets, ni dans les composantes et pratiques locales qu'elles soient, historiques, culturelles, géographiques de leur territoire, il ne saurait y avoir l'identité qui serait tout à la fois le moteur et le résultat que nous nommons l'identité. Cette fracture que l'on a nommée numérique pour désigner les exclus des TIC peut, à notre sens, désigner un comportement individualiste renforcé par la diffusion non- associative de ces mêmes TIC. L'utilisateur peut très bien apprendre à créer un site Internet qui ne renverrait pas à la dimension locale. Une parabole sur un balcon peut de la même sorte couper les téléspectateurs de leur environnement territorial proche. Ce même utilisateur peut très bien aussi faire enregistrer ledit site à l'extérieur de frontières devenues mouvantes ainsi que le faire héberger sur un serveur au Canada. Le même utilisateur peut établir un dialogue avec des communautés virtuelles distantes sans enracinement territorial partagé. De nombreux autres exemples peuvent venir illustrer ces comportements déterritorialisés. Quels seraient dans ce cas là les bénéfices et retours à escompter d'une telle diffusion des TIC sans transversalités physique et virtuel ?

Une méthodologie transversale de projet

Lorsque les territoires arrivent à mettre en place puis ancrer le modèle ascendant de développement ou modèle de développement local que nous avons sommairement rappelé plus en avant, il est relevé assez souvent que cette approche dite en réseau et que ce mode de développement sont initiés par les personnes à titre individuel qui se reconnaissent dans les valeurs de leur territoire ou qui y trouvent une identité à conforter. Il peut s'agir d'entreprises, d'organismes professionnels et/ou de pouvoir public. Dans cette optique, et en écho à ces propos, la préoccupation des responsables en charge de projets transversaux qui s'appuient sur la diffusion et l'emploi des TIC devient : fédérer.

Ces aspects sont souvent ignorés ou, pire, dissociés et fatalement, éloignent de l'objectif de développement local.

En conclusion intermédiaire de ce rappel sommaire, il faut insister, nous croyons, sur ce qu'on a appelé la notion de processus. La diffusion des nouvelles technologies, leur mise en œuvre, leur appropriation par les acteurs locaux très différents de par leur culture nécessite un mode d'emploi approprié, piloté à moyen terme et à long terme. Il s'agit d'un processus d'apprentissage puisé dans un environnement territorial favorable. Il s'agit aussi pour l'essentiel d'un processus organisationnel choisi par les territoires qui auraient pris conscience de la nécessité de fédérer des compétences à repérer préalablement. Mais comme le chemin est long et fastidieux avant d'enregistrer les premiers résultats d'une telle démarche. A ce point de notre propos, nous rappelons qu'il s'agit d'œuvrer au bénéfice d'un objet

vieux de plusieurs milliers d'années, le territoire, qui accueille des occupants également détenteurs de pratiques anciennes. Ainsi, une telle agrégation de compétences va se traduire par la définition de règles et de procédures assez souples et adaptables à la culture des acteurs locaux qui voudraient s'y associer. C'est ce qu'on qualifie de praxis c'est-à-dire de pratique partagée, donc de pratique collective ou communautaire bien éloignée des pratiques individualistes autorisées par les TIC.

Puisque nous avons évoqué l'idée de processus et les principes qui l'accompagnent et, avec pour objectif de faire lien avec le préambule ci-dessus, nous allons essayer de répondre à cette interrogation triple: « De quelle façon est-ce que le développement, que nous pouvons définir par développement local abouti peut devenir un processus, de quelle façon est-ce qu'il va se connecter ou est-ce qu'il va s'inférer dans le territoire, dans notre espace ? »

Nous rappellerons quelles sont les voies d'accès au développement territorial.

Les leviers d'une politique de développement local.

Il existe une première modalité de développement qualifiée de développement exogène. Dans ce cadre le territoire fait appel à des compétences, des richesses, des ressources externes à l'espace à développer et essaie de les implanter dans ses frontières. En d'autres termes, il s'agit de greffer des compétences sur un existant local. Le marketing territorial a emprunté cette voie. Il existe une autre modalité de développement que l'on qualifie d'endogène. Nous situons l'intelligence territoriale dans ce cadre. Dans

cette approche, le territoire essaie de repérer, par le biais d'une approche qualitative, les réseaux tels qu'ils existent sur un territoire à un instant «T». Lorsque cette nécessaire action de veille, mais que nous qualifierons tout de même de passive, a été menée et qu'elle a pu repérer, observé et inventorié les compétences disponibles, il s'agit pour l'intelligence territoriale de les orchestrer, de les organiser et de faire en sorte que ces compétences soient transversales et qu'elles s'échangent.

Si les territoires sont tous différents en regard de leur *physique*, ils ne se ressemblent pas non plus eu égard à leurs compétences internes et à leur manière de les repérer. En procédant de la sorte, les gisements de compétences locales ont été repérés et par la prescription d'écoute, d'actions, et de microprojets le processus initié va tendre à faire en sorte qu'elles s'échangent. Nous pensons que cette façon de conduire le développement local contribue à former ce que nous désignons par capital formel.

Une fédération de compétences : le capital formel territorial.

Nous nous livrons à un double constat. Le premier nous incite à écrire que globalement, les TIC sont accessibles à l'ensemble des échelons territoriaux. Le second nous fait nous interroger : comment expliquer que certains territoires n'arrivent pas à faire aboutir leur politique de développement alors que les TIC sont globalement disponibles et nous ont été présentées comme étant le levier idéal dans ce domaine ? Cette interrogation se situe bien en amont du développement local et aussi bien en amont de la définition et de la

mise en place d'une démarche d'intelligence territoriale. A la lumière de ce double constat, nous pouvons nous interroger légitimement. Nous relevons que certains territoires, arrivent à se doter où disposent des facultés de faire aboutir leur politique de développement. D'autres échelons n'arrivent pas à fédérer ces compétences et ce, même après avoir détecté et organisé cet ensemble territorial. D'autres, enfin, et dans le pire des cas se paupérissent.

Nous le pressentons. Il y a probablement un mode de développement à privilégier lorsque l'échelon local s'apprête à initier une politique de développement local. Ce mode de développement est légitime, et peut s'argumenter. C'est ce que nous allons tenter de faire.

Nous pensons en d'autres termes que de faire appel à un mode de développement exogène est beaucoup plus onéreux que de recourir à un mode de développement endogène. Il s'agit d'une remarque frappée du bon sens. Nous avons probablement à nos portes, presque dans nos murs, si vous m'autorisez cette métaphore, les compétences nécessaires au mode de développement qu'on a choisi. Il ne s'agit pas de repli local frileux mais de concevoir que nous disposons probablement plus de compétences internes que nous l'imaginons et de capacités à esquisser en commun les scénarii de notre futur. Ces propos n'excluent pas de recourir, de temps à autre, à des opérations de marketing territorial. Mais, il ne s'agit pas de la même ligne de temps ni du même contenu territorial. La démarche d'intelligence territoriale s'accommode mal des effets d'annonce et du court terme même si les calendriers

politiques s'accommodent fort de ces pratiques.

La démarche d'intelligence territoriale impose presque la recommandation qui consiste à faire appel au mode de développement endogène lequel, vous l'avez pressenti, repose également sur des principes complémentaires. L'acquisition de cette modalité de développement n'est pas définitive et suscite de multiples interrogations. Nous en présentons ci-dessous quelques unes d'essentielles et les formulons par le biais d'interrogations.

Est-ce que les acteurs locaux très différents dans leur culture veulent s'intégrer puis rejoindre le processus que nous évoquions ? Une fois qu'ils ont compris la nécessité de s'impliquer, est-ce qu'ils acceptent de transférer leurs compétences ? Un fossé sépare l'implication déclarée de l'échange de compétences consommé. Et puis ensuite est-ce que ces acteurs veulent transférer ce qui peut leur apparaître comme du domaine de la propriété personnelle ? Est-ce que vous allez vous reconnaître au contact d'autres acteurs locaux avec lesquelles vous ne partagerez pas les mêmes objectifs ? Est-ce que vous allez leur accorder un certain crédit dans l'information qu'ils vous délivrent. De quelle façon vous allez vous approprier cette information ? De quelle façon vous allez leur restituer cette information avec une plus-value ? Nous venons de décrire assez brièvement un système qui ne s'obtient pas naturellement et que nous nommons le capital formel territorial.

Vers un essai de définition du capital formel d'un territoire et de ses implications

En réciproque aux arguments que nous venons de proposer ci-dessus, nous présentons la première implication et nous le faisons sous la forme de quelques éléments de réponse.

1^{ère} implication : C'est donc à l'intérieur même de l'organisation locale que se déterminent les inégalités d'accès des territoires au développement ou à la formulation de leur projet.

Si vous acceptez l'hypothèse qu'un territoire peut recourir à un mode de développement endogène, c'est-à-dire que le processus de développement peut être initié à partir et à l'aide des compétences internes locales, il va falloir, à un moment ou à un autre, mesurer ces compétences, ces gisements de compétences locales et leurs capacités à transférer. Donc, on peut par déduction logique projeter que si nous sommes faibles *territorialement parlant*, si nous n'arrivons pas à nous développer c'est que probablement nos réserves de compétences locales ne sont pas suffisantes ou non connectables.

En arrière plan se profile la première action d'une démarche d'intelligence territoriale, à savoir, la détection des compétences locales disponibles et les circuits d'information qu'elles empruntent.

2^{ème} implication :

Cette implication se scinde en deux parties complémentaires et découle de la première implication. Nous rappelons l'énoncé de la première implication qui vise justement à impliquer ou faire se reconnaître les acteurs locaux dans les actions locales menées par les instances. La 2^{ème} implication souligne une transition de taille dans l'attitude de ces

mêmes acteurs et se propose de les faire échanger, se mobiliser et se rejoindre autour du projet territorial. Cette implication renvoie à la notion d'engagement qui signifie se reconnaître dans une identité, c'est-à-dire aussi se reconnaître dans le code ou valeur des acteurs locaux avec qui vous échangez de l'information.

La condition est directe et repose sur le bon sens.

Comment voulez-vous passer de l'implication à la capacité de transfert puis d'échange si vous ne reconnaissez aucun crédit à la personne avec qui vous êtes amené à échanger ? Nous pensons qu'il s'agit de la deuxième implication ou deuxième hypothèse. Si un acteur n'accorde pas de crédit à l'information reçue en retour, il ne délivrera pas d'information crédible et les fondements d'une démarche d'intelligence territoriale n'existeront pas. Les acteurs locaux n'accorderont également aucun crédit aux informations croisées. Comment voulez-vous construire un mode de développement endogène s'il y a carence voire, lacune dans ce domaine ? Si par contre, et ça se produit bien entendu heureusement, si vous accordez crédit et si vous acceptez l'information échangée, émise et transmise, dès lors vous pouvez envisager la coopération, la coordination de vos actes de développement. Ce jeu d'acteurs que nous appellerons de crédit-crédit va susciter des interactions. La partie est loin d'être gagnée et donc il nous reste à formuler deux autres implications. Mais d'ores et déjà que la démarche d'intelligence territoriale relève bien de processus de communication.

La 3^{ème} implication.

Le point de départ de notre édifice a consisté en la formulation de ce principe. Nous pouvons reconnaître que pour se développer un territoire choisisse un mode de développement endogène. Dès lors, le territoire va s'employer à accumuler un capital nécessaire à son développement et que l'on appelle un capital formel. Un capital formel peut se définir ainsi : il s'agit d'un ensemble de règles et de procédures communes. Lorsque les acteurs locaux acceptent de partager ces règles et procédures communes, ils ont pris conscience que ces règles sont adaptables aux membres de l'organisation territoriale et sont disposés à affronter la 4^{ème} implication qui est au cœur de notre problématique et de notre recherche que nous nommerons intelligence territoriale.

Pourquoi est-ce qu'un échelon spatial ou une organisation territoriale ne pourrait, ne devrait pas recourir à un outil fédérateur et initier cette démarche participative avant d'initier une politique de développement : une équipe d'intelligence territoriale ou un dispositif communico-socio-technique d'information et de médiation local.

Bien que nous ayons fait jusqu'à présent plus que de l'esquisser, nous allons nous employer, à définir en quoi consiste l'intelligence territoriale, qui n'est pas l'intelligence économique, à notre sens trop réductrice ou trop appliquée aux acteurs économiques et, qui ne relève pas exclusivement de l'information. Notre objet de recherche, le territoire et la démarche que nous nous proposons de définir, l'intelligence territoriale, conjugue l'information et les processus de communication. L'intelligence territoriale

repose sur un ensemble d'acteurs par trop différents et qui n'ont pas tous pour objectif ultime d'obtenir des résultats économiques même si ces derniers peuvent être évoqués à une phase ou à un autre du développement. L'intelligence territoriale ne peut aussi être réduite à la veille territoriale qui ne produirait que des indicateurs quantitatifs.

Le programme « MAINATE »

Nous présenterons les travaux qui ont été menés dans le cadre de ce programme de recherche mené au sein du Laboratoire LePont. Ce programme de recherche « Mainate » signifie « Management de l'information appliquée au territoire ». Nous allons vous présenter ces objets, ces premières déductions, ces premiers enseignements.

L'objet ou les objets du programme « Mainate »

Ce programme se structure en deux volets qui renvoient aux deux modes de développement évoqués plus haut. Ce programme de recherche porte sur une méthodologie et des outils fonctionnels adaptés à un mode de stratégie, le développement territorial endogène. Il s'est intéressé à la problématique de développement énoncée, définie par les échelons de moyenne dimension qui ont recours aux TIC pour construire leur attractivité. Cette démarche de composition du capital formel ne signifie point, nous l'avons déjà mentionné, un repli local frileux qui consisterait à s'isoler du monde extérieur. Compte tenu de l'essence même et de l'usage des TIC, cet effort en interne de structuration du capital formel va être employé et devenir à un moment ou à un

autre un moyen, une voie de renforcer l'attractivité du territoire. Il s'agit du volet exogène du développement local dont l'objectif va consister en la diffusion de l'information à l'extérieur du complexe local. Après avoir reconnu en interne les compétences mobilisables localement, il faudra les faire connaître et reconnaître, les faire valoir. La démarche d'intelligence territoriale peut être assimilée à un repérage fantastique des savoirs locaux. Donc le programme Mainate se décline en deux actes, de l'interne vers l'externe.

En conclusion :

Où et comment positionner une démarche d'intelligence territoriale ?

Dans un processus complet de développement local, une première étape consiste à conduire le diagnostic stratégique du territoire et à repérer les forces et faiblesses de celui-ci. Le volet d'intelligence territoriale peut être dès lors associée à ce diagnostic stratégique. Plus qu'une analyse de type diagnostic stratégique, au sens classique du terme, la démarche d'intelligence territoriale se propose de devenir un formidable levier pédagogique dans la capacité du territoire à entraîner des coopérations d'entreprise, de laboratoires, d'associations. Nous l'avons précisé et nous le rappelons, l'intelligence territoriale vise à la coopération d'acteurs locaux qui ne partagent pas les mêmes objectifs et les mêmes codes. Nous avons aussi à considérer que culture et patrimoine sont de formidables leviers de développement et c'est aussi, bien entendu, et c'est peut être l'aspect le plus révélé, à savoir le

développement d'activités et la mise en réseau.

De la conduite du programme de recherche « MAINATE », nous avons pu identifier les étapes ou moments de ce que nous avons nommé un « méta-modèle ». Nous avons choisi cette expression parce qu'il est toujours difficile de nommer un modèle dont tous les contours n'ont pas été cernés et lorsque l'objet étudié, le territoire, relève de la complexité.

1^{er} moment : Lorsque le diagnostic stratégique du territoire est amorcé, une action de repérage des acteurs locaux impliqués à titre individuel sur le territoire est conduite.

2^{ème} moment : En référence aux hypothèses initiales nous rappellerons la reconnaissance du crédit à l'information reçue et échangée. De ces échanges naissent les réseaux. Sur un territoire, ces réseaux existent ou pas et l'intelligence territoriale, en référence aux aspects qu'elle comporte et que nous avons évoqués, se propose de créer une dynamique de communications locales. Cette dynamique va se matérialiser sous la forme d'interactions. Cette analyse va permettre de préciser qu'à telle catégorie d'acteurs locaux vous avez relevé ou pas une carence de leurs échanges. Vous pointerez compétences et transfert de compétences. Cette action va probablement générer des interactions, voire des réactions. Lorsque l'agrégation des actions individuelles puis collectives est obtenue par le biais d'interactions, nous changeons de niveau. Nous allons nous fixer pour objectif de réunir les initiatives des approches en réseau repéré préalablement.

D'une action, statique, de veille sur l'existant territorial nous allons nous

intéresser, sur un plan dynamique, à la mise en réseau de porteurs de projets. Cette démarche a suscité des interactions locales. Il s'agit ensuite de prétendre à ce que nous nommons le plan d'information, c'est-à-dire la concrétisation d'échanges d'informations par l'action au bénéfice du développement territorial.

Les actions d'intelligence territoriale respectent un ordre : constater, développer, susciter, révéler l'absence ou la présence d'interactions et de projet de développement. Mais lorsque nous avons noté une absence de ce niveau sur un territoire, celui-ci n'arrivait pas ou que très rarement à formuler son projet de développement.

Le « méta-modèle » étant présenté, nous nous sommes intéressé à un autre concept qui est l'E-Veille territoriale ; Nous l'avons désigné ainsi puisque notre objet consiste à nous attacher à la capacité de développement des territoires et villes moyennes qui mettent en œuvre les TIC comme leviers de développement.

Nous avons repéré deux catégories de dimensions.

- 1 :Dimensions latérales : la référence au territoire physique,
- 2 :Dimension verticale : le prolongement virtuel du territoire physique.

Dimensions latérales, c'est-à-dire comme nous l'avons indiqué dans ce méta-modèle.

En interne : quelles sont les ressources de capacité de compétences et de capacités de transfert de ces compétences ? Quelles sont les forces de cohésion interne au projet ?

En externe : c'est l'autre volet de la démarche d'intelligence territoriale. De quelle façon allons-nous renforcer notre attractivité ? Quelles sont les forces d'attractivité externe de notre territoire ? Il s'agit de la dimension latérale.

Dimension verticale.

Il est pas inintéressant de repérer sur Internet qu'un territoire essaie de se promouvoir à l'aide d'un site puis, de détecter que le serveur qui accueille le site d'une ville, ou d'un territoire, est hébergé à Los Angeles ou à Paris ou à Vienne. Nous disposons d'outils qui vont nous permettre de représenter l'espace virtuel. C'est-à-dire de quelle façon est-ce qu'un internaute un peu averti perçoit un territoire lors d'une déambulation sur internet ? via l'aide de quelques outils de représentation cartographique, et en déduit l'existence, l'absence, de la présence d'un territoire sur internet.

Nous sommes entrain de développer deux catégories d'indicateurs :

Physiques : nous nous référons aux composantes géographique, historique.

Virtuelle : nous nous référons à la présence d'un espace territorial dans cette représentation cartographique que l'on perçoit sous la forme de bits.

Nous pouvons citer l'exemple d'une démarche qualitative de définition d'indicateur. Il s'agit de l'analyse réseau que nous avons pratiqué sur des territoires. Nous avons donc essayé d'évaluer quelles étaient les connections entre les acteurs locaux. Nous avons matérialisé quels étaient les liens et les distances entre ces acteurs locaux.

Il s'agit de l'application d'un dispositif communico-socio-technique local. Puis, nous avons rencontré les acteurs locaux afin de leur soumettre nos résultats. Avec les acteurs concernés, nous avons repéré par exemple, ici, une grappe d'acteurs locaux qui déclarent échanger des informations entre eux, là, une mixité des contacts entre des acteurs différents. Donc, nous pouvons en déduire que notre hypothèse de développement endogène et d'approche réseau ne peut trouver d'application sur le territoire étudié. Puis, par comparaison, par processus itératif, comparatif, nous avons isolé des faiblesses locales. Pour aller plus loin dans l'application de notre démarche, nous pouvons rencontrer ce genre de questionnement de la part d'une ville, d'un Conseil Régional, d'un Conseil Général. Et en mettant en place ce dispositif nous pouvons essayer de repérer les politiques annoncées en matière de technologie d'informations et de la communication. Nous pouvons essayer d'étalonner le territoire par rapport à d'autres villes, d'autres régions, d'autres pays.

Il s'agit donc bien entendu d'applications avec Internet. Du repérage du fournisseur jusqu'à l'étude de ce qu'on appelle, de ce que l'on nomme la littérature grise des thèses, des rapports, l'accès aux bases de données, des études économiques, d'évaluation d'un territoire. Il s'agit aussi bien entendu de repérer des acteurs publics avec une sensibilité voisine de façon à s'étalonner, à se comparer à d'autres territoires, et d'essayer d'être attentifs à leurs initiatives.

Repères bibliographiques

Tapscott D., Agnew D.,(2000) «Quelle gouvernance pour l'économie numérique?», *Problèmes économiques* n°2.675, Economie Internationale, Paris.

Bougrain F.,(1999) «Les enjeux de la proximité institutionnelle lors du processus d'innovation», *Revue d'économie régionale et urbaine* n°4, IERSO, Bordeaux.

Porter, Michael E.,(1990)«Europe's Companies After 1992:Don'tCollaborate, Compete» *The Economist*, June 6, 1990, pp. 17-19.

Audretsch D.B.,(2001) « Globalisation and communication technologies and the Role of Small firms in Innovation, in Feldman M et Massard N., *Institutions and systems in the geography of innovation*, Kluwer Academic Publisher.

Poche B.,(1996) *L'espace fragmenté. Eléments pour une analyse sociologique de la territorialité*, L'Harmattan, Paris.

Atlan H.,(1986) *A tort et à raison*, Seuil, Paris.

Bailly & al, (1995) Collectif, *Stratégies spatiales : comprendre et maîtriser l'espace*. GIP reclus, Montpellier.

Poche B., déjà cité.

Major W.,(1999) «Approche systémique du territoire», Colloque de la Systémique, Université de Zurich.

Schwarz E.,(1997) *Toward a Holistic Cybernetics. From Science Through Epistemology to Being*, Cybernetics and Human Knowing, Vol. 4 n° 1, Alborg.

Prelaz-Droux R.,(1995) *Conception d'un système d'information à référence spatiale pour l'aménagement et la gestion du territoire, Approche systémique et procédure de réalisation*, EPFL, Lausanne, Suisse.

Bertacchini Y.,(2002) « Tic & Territoire: Quels développements? », 1^{ères} Rencontres Internationales de Saint-Raphaël, 10 & 11 mai , Saint-Raphaël

Bertacchini Y., (2000) «How to federate some local resources by developing new links ? », Proceedings of ISA 23 Conference Rio de Janeiro, The Endless Transition, *Sciences Studies*, USA, 2000.

Jodelet D., (1997)*Représentations sociales: un domaine en expansion*, in «Les représentations sociales». Sociologie d'aujourd'hui, PUF, Paris

Bertacchini Y.,(2002) *Territoire et Territorialités*.
Vers l'intelligence territoriale, -volet 1-, 200 pages,
Collection Les *E.T.I.C(Ecrits des Technologies de*
l'information et de la Communication .

Kant E.,(1912) *Critique de la raison pure*, Traduit
de l'allemand par Jules Barni, revue et corrigée par
P. Archambault.-Paris, E. Flammarion (1912). 2
vol In-12°, [8°R. 25527], (Les meilleurs auteurs
classiques français et étrangers),Paris.

***TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE : L'AFFIRMATION
D'ORGANISATIONS DE PROXIMITÉ INNOVANTES EN RESEAUX
DANS LE SECTEUR DE LA SANTE***

Christian Bourret,

Ingénieur de recherche C.N.R.S.
Sciences de l'Information et de la Communication
bourret@univ-mlv.fr, + 33 1 49 32 90 02

Gabriella Salzano,

Maître de conférences en Informatique
gabriella.salzano@univ-mlv.fr, + 33 1 49 32 90 44

Adresse professionnelle

Université de Marne-La-Vallée
IFIS - Cité Descartes – 5, Bd Descartes
Champs sur Marne – 77454 Marne la Vallée Cedex 2

Résumé : Dans notre société en réseaux, les TIC modifient les rapports des individus au territoire. De nouvelles organisations en réseaux se sont affirmées dans le secteur de la santé. Elles sont à la recherche de leur légitimité en termes de positionnement territorial et d'efficacité des services rendus à un patient devenu un acteur plus exigeant de sa santé. Le secteur de l'hospitalisation à domicile (HAD) est prometteur. En favorisant la convergence des représentations et des intérêts des différents acteurs du système de santé et leur ancrage dans un territoire inscrit dans un nouveau maillage des services de santé, les TIC peuvent aider à l'amélioration des prestations proposées et de la démocratie sanitaire.

Abstract : In our networked society, Information and Communication Technologies (ICT) have modified interactions between people and territory. New networked and transversal organisations have developed in health field. They are looking for legitimacy both in territory localization and in effectiveness of services towards a patient who has become an actor much more demanding for his health. Healthcare at home seems particularly promising. Favouring the convergence of representations and interests of the various actors of the health systems in a territory which is part of a new global healthcare grid, ICT may help to improve all the proposed services and health democracy.

Mots clés : organisations en réseaux, information, management de la santé, proximité, TIC, territoire.

Keywords : networked organisations, information, healthcare management, proximity, TIC, territory.

Technologies de l'Information et de la Communication et aménagement du territoire : l'affirmation d'organisations de proximité innovantes en réseaux dans le secteur de la santé

INTRODUCTION

Avec le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), notre société est devenue une société en réseaux [Castells]. Le secteur de la santé n'a pas échappé à cette évolution [Bourret, 2003]. Les systèmes de santé des pays développés et particulièrement de la France ont vu à la fois s'accroître les cloisonnements (notamment médecine de ville / hôpital) et s'affaiblir les intermédiaires relationnels traditionnels profondément ancrés dans un territoire (quasi-disparition des médecins de famille en certaines zones).

En s'appuyant notamment sur les TIC¹, de nouvelles organisations d'intermédiation (en particulier en France les réseaux de santé) se sont affirmées dans une perspective de management de la complexité [Genelot]. Elles sont à la recherche de leur légitimité : à la fois en termes d'ancrage territorial et d'efficacité des services rendus (efficacité au meilleur coût).

Dans cette communication, nous analyserons la mise en réseaux de la santé et les changements de mentalités auxquels elles correspondent (nouveau rôle des patients, décloisonnement des professions...). Nous insisterons en particulier sur l'émergence de l'e-santé (santé électronique) et de la m-santé (santé mobile) avec les défis des systèmes d'information et du partage de l'information, notamment autour du dossier médical informatisé du patient. Nous analyserons des exemples de nouvelles politiques territoriales de santé mises en place en s'appuyant sur les TIC et les profonds bouleversements qu'elles amorcent.

¹ " Les technologies de l'information et de la communication regroupent les processus de collecte, de stockage, de traitement et de diffusion de données (textes, images, sons ...). Les éléments qui composent les TIC sont matériels (les unités de travail), immatériels (les logiciels, les bases de données ...) et réseaux de communications pour les transmissions".

Astien (E.), Bensoussan (A.), Escrig (B.), *Dictionnaire des technologies de l'information et de la communication*, éd. Foucher, 2001, p. 225.

CRISE DU TERRITOIRE ET BESOINS D'INTERMEDIATION DE PROXIMITE

Depuis 1982, la France, pays traditionnellement centralisé à la différence de la plupart de ses partenaires européens, a opté pour une politique de décentralisation, accentuée en 2003. Sont à la fois valorisés, les départements, les régions qui cherchent à affirmer leur rôle en termes d'aménagement du territoire et de développement économique et, depuis les lois d'aménagement du territoire de 1995 et 1999, les « pays » ou bassins de vie (environ 500 possibles pour toute la France). Dans le même temps, les médiateurs traditionnels de proximité et de construction de liens se sont considérablement affaiblis. En un siècle, notre société a considérablement changé. Profondément rurale en 1900 (80 % de la population habitait en zone rurale), la France est devenue très urbanisée (80% de la population en zone urbaine en 2000), avec à la fois la spécificité des banlieues des grandes villes et la désertification de beaucoup d'espaces ruraux. Dans de nombreuses zones, les médecins de famille ont quasiment disparu. Les patients, à la fois mal et bien informés (méconnaissance de l'existence de structures intermédiaires : réseaux de santé, permanences d'accès aux soins mais aussi connaissance de la gratuité de l'hôpital auquel on accède directement) se précipitent vers les services d'urgences des hôpitaux qui sont saturés. Profondément rurale, puis très marquée par la révolution industrielle, notre société est maintenant devenue une société de services (qui emploient plus de 70 % de la population active).

Les deux points d'ancrages traditionnels de notre système de santé : l'hôpital (qui absorbe 45 % des dépenses et autour duquel s'est construit à la grande époque de l'Etat providence fordien keynésien des années 1945 – 1975 le système de santé) et la médecine de ville, sont en crise profonde. Pour l'hôpital, il s'agit à la fois d'une crise de légitimité (critique de l'« hospitalo-centrisme »), de financement, de gouvernance, de sens : démotivation des personnels ...). Les dysfonctionnements (cf les morts de la canicule au mois d'août 2003) s'ajoutent aux cloisonnements.

Edgar Morin et Renaud Sainsaulieu ont mis en évidence le besoin de « reliance », de lien social, de nos sociétés contemporaines, où des individus peuvent être à la fois interconnectés au monde

entier via Internet et profondément isolés. Renaud Sainsaulieu privilégie le rôle des nouvelles organisations intermédiaires, notamment associatives (économie sociale) sur lesquelles peut prendre appui un véritable changement de société : l'institution intermédiaire étant créatrice d'un « lien social transformateur ». Henry Mintzberg et Stephen M. Shortell ont également insisté sur cette nécessaire construction de l'intermédiation, en particulier entre toutes les organisations et partenaires du secteur de la santé, dans une perspective du management par la qualité, pour proposer réellement (et pas seulement dans les déclarations d'intention et les objectifs affichés ...) un meilleur service à un client, par ailleurs mieux informé et devenu davantage acteur de sa santé.

LA MISE EN RESEAUX DE LA SANTE COMME REPOSE

La mise en réseaux de la santé correspond à la fois à une volonté de construction de nouvelles modalités d'intermédiation (nouvelles pratiques coopératives et construction de sens partagé) et d'améliorer non seulement l'efficacité des soins : traçabilité (suivi de la trajectoire des patients) et non redondance des actes médicaux mais aussi leur efficacité. Les technologies de l'information et de la communication sont plutôt utilisées dans la seconde perspective, comme l'illustre le développement des systèmes d'information des *Health Maintenance Organizations* (H.M.O.) américaines.

La mise en réseaux de la santé qui repose avant tout sur le transfert d'information peut être envisagé à trois niveaux : macro (national), méso (régional), micro (local). Au niveau national, on trouve les grands réseaux de transmission de données comme en France le R.S.S. (Réseau Santé Social) pour la transmission des feuilles de soins électroniques en liaison avec la carte Sesam-Vitale. Les réseaux inter-établissements se situent le plus souvent au niveau régional comme la *Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública* (XHUP) ou réseau d'hospitalisation publique mise en place par la Généralité de Catalogne (Espagne) depuis 1985. Partout, les organisations coopératives de soins de première ligne et les hôpitaux locaux s'efforcent de développer leur rôle territorial de points d'entrée et d'orientation vers les autres niveaux (régional et national) de compétences des établissements sanitaires.

Le Québec du début des années 1990 a beaucoup insisté sur le « virage ambulatoire informatisé ». Il s'agissait à la fois de lutter contre les cloisonnements par la mise en réseaux techniques du secteur de la santé : réseaux entre établissements mais aussi entre le secteur de la médecine de ville et les hôpitaux ou les cliniques (réseaux de santé), développement de la télé médecine, en s'appuyant

sur l'informatisation du dossier médical du patient, la circulation et le partage de l'information. Il s'agissait aussi d'assurer une prise en charge plus collective du patient replacé au cœur du système de santé : notion d'équipe médicale au lieu de l'exercice solitaire de la médecine et de rendre le patient plus autonome et externalisation de tâches jusque-là assumées par l'hôpital (hospitalisation à domicile, télésurveillance ...) en étant conscient des transferts de responsabilité et de coûts vers les patients et leurs familles.

En France, la voie des réseaux de santé a progressivement émergé à partir des années 1980. S'il en existe de multiples types (généralistes, de pathologies, de santé, de soins ...), les réseaux de santé relèvent de deux grandes approches. La première est celle de médecins généralistes confrontés au problème du Sida. Souvent isolés, ils ont cherché à mettre en place de nouvelles pratiques coopératives non hiérarchiques (rejet de l'hospitalo-centrisme) pour promouvoir une approche globale du patient (perspective psychosanté-social et pas seulement soins), comme pour le réseau de la cité de FrancMoisin à Saint-Denis ou le réseau Créteil Solidarité. L'autre approche, directement inspirée du *Managed care* américain, privilégie la coordination des soins dans une perspective d'efficacité. Favorisée par les ordonnances de 1996, elle a donné lieu à des expérimentations prometteuses (réseaux Groupama en zones rurales, réseau de soins palliatifs des Hautes-Pyrénées ...) avec des expérimentations tarifaires. Pour des raisons bureaucratiques, ces expérimentations ont été trop limitées en nombre (une vingtaine d'agréments seulement). D'autres réseaux, souvent de pathologies, se sont développés à l'échelle d'un département, voire d'une région (asthme, diabète, hépatite C, oncologie ...). Très différents et souvent peu formalisés (parfois même pas par la création d'une association regroupant les différents partenaires), les réseaux de santé seraient en France entre 1000 et 2000. La loi du 4 mars 2002 sur *Les droits des malades et la qualité du système de santé* veut faire converger les deux approches pour faire des réseaux de santé un levier de réorganisation du système de santé français dans une perspective de maillage territorial et de proximité.

La création de maisons de la santé fédérant à la fois les structures de coordination de différents réseaux et les ateliers santé ville comme à Saint-Denis sont particulièrement intéressantes. La territorialisation de la coordination de la santé est très progressive : à Saint-Denis il a fallu près de vingt ans (1984 – 2003) pour passer des premiers réseaux à la maison de la santé. Il convient aussi de signaler la spécificité de l'hospitalisation à domicile (HAD) dont les origines sont plus anciennes (années 1950) et que ses promoteurs considèrent comme un « réseau de réseau ».

Cette vision des réseaux de santé a été également développée au Royaume-Uni par le *National Health Service*, en particulier à Londres : réseaux cancer, tuberculose, enfants (centré notamment sur le *Great Ormond Street Hospital*) ... En Catalogne espagnole, où coexistent système public et organismes privés (très importants pour l'hospitalisation), à travers la *Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública* (XHUP) déjà évoquée, il s'agit plutôt de la mise en réseaux d'établissements : au premier niveau, les 360 centres d'attention primaire (cellules de base / territoire), puis les hôpitaux et, enfin, les centres d'excellence, notamment de Barcelone. Le Service Catalan de la Santé, devenu *CatSalut*, fonctionne ainsi comme une H.M.O. en appliquant les méthodes de gestion des entreprises privées, mais, différence essentielle, dans un objectif de maîtrise des coûts et pas de profit².

TIC ET AFFIRMATION DU ROLE DES PATIENTS

La médecine a profondément changé : elle est devenue plus technique et médicalisée, s'adressant à des patients plus âgés (vieillesse de la population de tous les pays occidentaux) et souvent à pathologies multiples. Les patients ont aussi profondément changé. Mieux informés (grâce à l'accès aux sites Internet), ils sont devenus des consommateurs plus exigeants, des « clients » à fidéliser. La majorité des patients n'a plus de médecin de famille mais « zappe » fréquemment de médecin au gré des circonstances. On est passé du « malade soumis au patient informé » [Béraud] associé à la décision thérapeutique le concernant. La fidélisation des patients-consommateurs-clients concerne à la fois les médecins, les structures d'hospitalisation, les organismes d'assurances maladie ou les mutuelles complémentaires. La médecine passe progressivement d'une logique de moyens (le bon vieux serment d'Hippocrate) à une logique de résultats : l'évolution a été analysée par Lucien Sfez (« idéologie de la santé parfaite »). Les patients se regroupent en puissantes associations qui se déclinent en fédérations départementales voire en bureaux locaux : LIEN (Lutte Information Etudes des Infections Nosocomiales) ou AVIAM (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux) qui réalisent le mariage des TIC et du territoire dans un contexte associatif de création de liens et d'entraide. Cette évolution est essentielle pour l'émergence de la démocratie sanitaire dans le cadre de la société en réseaux.

² Toutes les H.M.O. américaines n'ont pas une vocation de profit. La plus importante d'entre elles, *Kaiser Permanente*, qui couvre la santé de plus de 8 millions de personnes (Catalogne espagnole : 6,2 millions) est une organisation à but non lucratif.

L'utilisation d'Internet modifie les relations entre les médecins et les patients. Les patients consultent désormais les nombreux sites consacrés à la santé. Aux Etats-Unis, en décembre 2002, 60 % des Américains étaient connectés à Internet et 66 % des internautes avaient interrogé des sites santé. Pour les maladies rares notamment, les patients sont souvent mieux informés que la plupart des médecins généralistes. Toujours pour les maladies rares, ils ont commencé à constituer leurs propres sites d'information comme ORPHANET en France en liaison avec l'INSERM. Aux Etats-Unis, ils ont déjà commencé à constituer leurs propres dossiers médicaux sur le net et le font héberger par des sociétés privées.

En Catalogne espagnole, *CatSalut* mise beaucoup sur son nouveau système d'information global qui est en cours de mise en place. Il est à l'origine conçu pour mieux maîtriser les dépenses de santé. La seconde étape de son développement doit permettre le lien direct entre les citoyens catalans et les fournisseurs de soins. Le projet entre dans le cadre plus vaste de la création d'une véritable *Administració Oberta de Catalunya* basée sur l'utilisation des technologies Internet avec une seule carte d'entrée pour toutes les prestations de tous les services de la Généralité de Catalogne. Un des éléments importants du projet est le centre d'appels *Sanitat Respon*. Conçu sur le modèle du *NHS Direct* britannique, il fonctionne pour la ville de Barcelone depuis octobre 2001. A terme, il devrait constituer un véritable centre de contact permanent en santé pour l'ensemble de la population catalane.

Les technologies Internet offrent aussi de nouvelles possibilités de formation, à la fois des professionnels de santé et des patients. Les nouvelles organisations de santé en réseaux peuvent ainsi se définir comme « apprenantes » de différentes manières : pour former, mais aussi pour apprendre de leurs praticiens et gérer les compétences de tous leurs partenaires. En Ecosse, *NHS Scotland* a mis en place un remarquable programme de formation et d'éducation des patients : *HEBS (Health Education Board for Scotland)*. La France est en retard : la responsabilisation des patients et la prévention y constituent désormais des objectifs prioritaires. En favorisant la diffusion de l'information, en rendant les patients davantage acteurs de la santé, les technologies Internet peuvent améliorer le fonctionnement de la « démocratie sanitaire » sans pour autant négliger les liens interpersonnels locaux de proximité et de territoire.

LES DEFIS DE LA M-SANTE ET E-SANTE

Les inégalités en termes d'accès aux soins se sont développées : à la fois en termes de revenus mais aussi d'information. Les TIC ont un rôle majeur à

jouer : elles correspondent à la double émergence de l'e-santé (santé électronique) et de la m-santé (santé mobile) [rapport IPTS]. En termes commerciaux, le marché de ces nouveaux services médicaux, notamment pour les personnes âgées souhaitant demeurer chez elles, est énorme. Il ouvre de nouvelles perspectives de développement à la fois aux entreprises de téléphonie et à de nouvelles organisations de services à la personne (relevant de l'économie sociale).

La frontière va devenir de plus en plus floue entre la médecine professionnelle et la médecine exercée par le patient lui-même (notamment l'auto-médication). Les réponses nationales peuvent être différentes, traduisant les mentalités et les représentations de la santé. Alors qu'elle est très valorisée (et remboursée) au Danemark, qu'elle se développe en Espagne (notamment à partir du secteur privé : centres universitaires et cliniques), la consultation à distance (comme l'achat de médicaments via Internet) demeure interdite en France. En France, la législation ne permet également aux centres d'appel que d'informer (sur les droits, les produits d'assurance proposés, les établissements partenaires ...) mais pas d'orienter les patients.

On va de plus en plus vers le développement d'une médecine sans médecins. La tentation est encore accentuée par la pénurie de médecins et d'infirmières. S'il peut y avoir des avantages en termes de réactivité, de prévention et de responsabilisation des patients, les risques de dérives sont aussi très importants : une médecine de plus en plus technique, qui aurait oublié l'homme. Didier Sicard parle de « médecine sans le corps ». Alors que le corps « sensuel » est valorisé et soumis au pilonnage marketing (mise en forme, rajeunissement...), le corps « souffrant » est « virtualisé » et traité à travers des écrans (ordinateurs et logiciels d'aide à la décision et à la prescription médicales, scanners, échographies ...) qui confisquent la relation de soins : on soigne la maladie et pas le patient en tant que personne. Comment réagiront les patients et notamment les personnes âgées habituées à « leur » médecin à une ultra « technicisation » (forcément déshumanisante) de la santé ? Les enjeux sont aussi très importants en termes de responsabilité médicale (qui jusqu'à présent en France n'est pas partagée), de collecte, de transmission et d'archivage des informations.

Des garde-fous devront être mis en place pour que les décisions critiques soient toujours prises par des médecins qualifiés. Il s'agirait alors d'une « customisation » du service médical à un patient responsabilisé, c'est-à-dire à la fois standardisé dans beaucoup de ses aspects mais aussi personnalisé quand c'est nécessaire, ce qui le distinguerait d'une « taylorisation »-standardisation pure et simple de la santé pour réduire les coûts. Ce risque de taylorisation de la

santé cristallise les craintes de beaucoup de médecins et de patients. En revanche, m-santé et e-santé favorisent la réactivité en cas de situation d'urgence. Dans une double perspective de proximité et d'amélioration des services rendus, il y a donc un juste milieu et une complémentarité à trouver : peut-être en couplant à la fois consultations à distance et consultations de groupes de patients dans des cabinets médicaux, comme l'expérimentent le NHS britannique et des HMO américaines. Internet bouleverse aussi les relations entre groupes pharmaceutiques et médecins. Aux Etats-Unis, Astra Zeneca, Aventis ou GSK pratiquent désormais la visite médicale en ligne auprès des médecins (e-visite), ce qui, là encore, modifie complètement le rapport au territoire des visiteurs médicaux / médecins.

En termes techniques, les succès de la télémédecine (téléchirurgie, consultation d'experts à distance, télésurveillance des patients à domicile...) sont indiscutables. Des zones à populations dispersées (Canada, Australie, Scandinavie ...) ont beaucoup misé sur elle. Certaines régions d'Europe comme l'Andalousie (Espagne) en ont fait une de leurs priorités en matière de santé publique. Le projet Evisand concerne une plate-forme d'assistance dans les situations d'urgence et de consultation à distance des spécialistes. Le projet Diraya correspond à « la mise en marche de l'histoire de santé digitale » de chaque andalou à travers les technologies Internet. Ces deux projets ont été primés par l'Union européenne en 2003 [Silber]. Les TIC peuvent aussi fortement contribuer à améliorer la complémentarité entre les services fournis par les organisations publiques et par des acteurs privés.

AU CŒUR DU DEFI : SYSTEMES D'INFORMATION ET DOSSIERS MEDICAUX PARTAGES

Les systèmes d'information et les dossiers médicaux partagés des patients sont au cœur des relations entre TIC, santé et territoires, conditionnant l'avenir des systèmes de santé. En France, selon une enquête Ipsos, en septembre 2003, 81 % des généralistes sont équipés d'un accès à Internet, 67 % disposent d'une messagerie électronique, 61 % établissent leurs prescriptions via un logiciel spécifique, 29 % sont inscrits à des newsletters électroniques. Aux Etats-Unis, selon une enquête de la *Massachusetts Medical Society* de décembre 2003, plus de 80 % des médecins pensent que l'ordinateur peut significativement améliorer la qualité des soins, les interactions entre collègues mais, près de la moitié, se disent opposés à l'informatisation des ordonnances et des dossiers médicaux. Ces réactions traduisent des craintes d'être encore plus étroitement contrôlés par les acheteurs de soins (HMO ...) et de voir leurs

propres commentaires utilisés contre eux par les patients en cas de procès.

Le Royaume-Uni qui compte beaucoup sur les TIC pour fonder un « nouveau » NHS a opté pour un dossier médical partagé national mais l'enthousiasme du lancement du projet s'estompé avec la crainte de bureaucratisation d'un outil uniquement utilisé pour réduire drastiquement les coûts des prestations de santé. La France semble avoir renoncé à développer un seul dossier patient national. Le rapport Fieschi qui insiste sur la nécessité de développer « la culture du partage et de la qualité des informations pour améliorer la qualité des soins » préconise des systèmes d'information régionaux assurant enfin l'interopérabilité des systèmes (chaque hôpital, voire chaque service ayant son propre système d'information !) et des données.

Mais comme l'a bien montré Jacques Ellul, toute technique est ambivalente : source de progrès mais avec de possibles aspects négatifs. En France, certains réseaux de santé ont failli mourir de l'obsession de l'outil informatique [Filières & Réseaux]. La technologie doit être une aide et ne pas imposer de nouvelles contraintes comme la double saisie des données pour un dossier patient incompatible avec le logiciel de gestion du cabinet médical.

En France, les réseaux de santé sont à la croisée des chemins. Les innovations doivent être capitalisées et modélisées pour déboucher réellement sur une troisième voie d'exercice de la médecine, créant de nouvelles pratiques collectives à l'interface de la médecine de ville et de l'hôpital. Avec la crise de l'hôpital, le secteur de l'HAD, longtemps marginalisé par un secteur hospitalier traditionnel voulant à tout prix conserver l'intégralité de ses lits, devrait connaître un fort développement. Alliant e-santé et m-santé (outils de traçabilité des soins, de surveillance du patient à domicile, équipes mobiles), il est le meilleur exemple d'ancrage territorial de pratiques de santé centrées sur un patient maintenu à son domicile et recourant fortement aux technologies de l'information et de la communication avec notamment la saisie des données médicales au lit du patient par PDA (Portable Digital Assistant) ou micro-ordinateurs portables. Malgré une histoire relativement ancienne (années 1950), avec des coûts de moitié inférieurs à ceux de l'hospitalisation classique en assurant une véritable prise en charge globale des patients et une coordination des soins dans un contexte de proximité, l'HAD ne bénéficie encore que de 3100 lits pour toute la France (la moitié en région parisienne), 8000 sont espérés pour 2007, ce qui, comparé aux 490 000 lits d'hospitalisation « classique » en 2002 (318 000 pour les hôpitaux et 172 000 pour les cliniques) demeurera encore bien modeste : même pas 2 % des lits ! Dans une perspective de territorialisation de la santé, l'enjeu

principal est bien de promouvoir la coordination des soins sans ... créer de nouveaux cloisonnements !

TIC ET NOUVELLES POLITIQUES TERRITORIALES EN SANTÉ

En France, au niveau régional, de nouveaux modes d'actions déconcentrées de l'Etat se sont affirmés : création des ARH (Agences Régionales de l'Hospitalisation) en 1996 et mise en place des SROS (Schémas Régionaux d'Organisation Sanitaire), version renouvelée de la planification hospitalière. En France comme à l'étranger, les réseaux de santé se sont développés dans un contexte général de réaffirmation du local, d'interconnexion par les technologies de l'information et de communication et de recherche de nouvelles formes de citoyenneté de proximité. En France, le rapport *Quel système de santé à l'horizon 2020 ?* insiste sur la nécessité de dépasser l'apparente contradiction entre la concentration (plateau technique et spécialisation des soins) et la proximité en recourant à la mise en réseaux de la santé et notamment à la télémedecine (surtout l'expertise à distance), solutions qui sont rendues de plus en plus incontournables par la baisse catastrophique de la démographie médicale dans certaines zones isolées ou difficiles. Dans les banlieues, la citoyenneté de proximité rejoint la politique de la ville et les réseaux de santé coopèrent souvent avec les régies de quartier, les associations intermédiaires ou les entreprises d'insertion.

Le Royaume-Uni a depuis deux ans déconcentré le NHS en privilégiant des structures d'achat de soins à dimension territoriale : *Primary Care Trusts* qui gèrent la santé de groupes de population allant de 80 à 300 000 habitants avec couplage d'une politique territoriale de proximité avec les citoyens et d'utilisation des TIC. La responsabilisation des patients se conjugue avec l'affirmation d'une nouvelle citoyenneté, indissociable du développement de nouveaux services de proximité personnalisés. Depuis deux ans, dans six zones pilotes du sud de l'Angleterre, *Care Direct* propose aux personnes de plus de 60 ans des informations sur des services à la fois dans le domaine de la santé, des aides à domicile (notamment petits travaux) ou des formalités administratives. Le service devrait être étendu à toute la Grande-Bretagne en 2005 mais son accès téléphonique devrait devenir payant et ses prestations davantage axées sur les formalités administratives et les services de banques ou d'assurances.

Le Canada a développé des politiques de santé de proximité. Au Québec, dans le cadre de la « réingénierie » globale du système de santé, le ministre de la santé voudrait intégrer le réseau des CLSC (Centres Locaux de Soins Communautaires)

dans les hôpitaux locaux, ce qui leur ferait perdre une grande partie de leur spécificité : conjuguer le médical et le social. Pour essayer de résoudre le problème des urgences, l'Ontario mise, lui, sur les réseaux Santé familiale, ouverts en permanence et articulés aux centres de santé communautaires.

En Catalogne espagnole, le Val d'Aran ou haute vallée de la Garonne, tourné vers la France, possède une profonde originalité linguistique (dialecte gascon influencé par le catalan) et historique (privilèges remontant à 1313). Son Conseil Général bénéficie de prérogatives plus étendues que dans toutes les autres « comarques » ou « pays » catalans, définis en 1987. Depuis février 2002, le Val d'Aran est doté de son propre Service Aranais de la Santé (SAS), financé par la Généralité de Catalogne. Il coordonne les activités des CAP aranais, de l'hôpital de Vielha et les relations avec les hôpitaux du reste de la Catalogne ou de la région Midi-Pyrénées (notamment de Saint-Gaudens et de Toulouse). Le SAS met en place des politiques de proximité et des initiatives pour tenir compte de la spécificité de la vallée, très tournée vers le tourisme qui, de 8000 habitants permanents, voit sa population passer à 30 – 35 000 personnes pendant la saison de ski ou de randonnées en montagnes (dossier médical patient partagé pour les touristes, coopérations transfrontalières).

Les problématiques de la santé rejoignent aussi celles du tourisme dans une autre région catalane frontalière : la Cerdagne, partagée en deux par le traité des Pyrénées en 1659. Le nouvel hôpital de Puigcerdà affirme, avec l'aide de l'Union européenne, une vocation transfrontalière vers la Cerdagne française et le Conflent voisins. Le développement de nouveaux services de proximité en santé bouscule ainsi les frontières nationales mais aussi les nouveaux maillages territoriaux locaux mis en place en Catalogne espagnole (« comarques ») ou envisagés en France depuis 1995 (politique des « pays »).

Importants entre la France et l'Espagne, les aspects transfrontaliers de la santé le sont encore davantage avec l'Allemagne et avec la Belgique (notamment en régions Nord et Picardie). Depuis mai 2002, le projet Transcards permet ainsi à 100 000 Français et à 50 000 Belges d'accéder aux soins ambulatoires et hospitaliers dans 8 hôpitaux de la région Thiérache (Avesnes, Vervins, Hirson, Chimay ...). D'autres coopérations concernent l'accueil des personnes âgées d'origine française dans les maisons de retraite médicalisées de Belgique et l'organisation transfrontalière de l'aide médicale d'urgence. La coopération transfrontalière peut aussi correspondre à des projets de veille sanitaire. Dans le cadre du projet européen Interreg a été créé un Observatoire Franco Belge de la Santé dont le siège a été fixé à la CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie) Nord-Picardie. Les réseaux de santé peuvent ainsi devenir des

capteurs locaux d'information dans une perspective de veille sanitaire globale.

Un nouveau maillage des établissements de santé et des organisations d'assurance maladie se précise, bousculant les limites départementales, régionales et même les vieilles frontières nationales. Il implique un nouveau positionnement des Etats nationaux, à la fois par rapport aux collectivités territoriales, aux organisations d'assurance maladie et de santé (publiques et privées) et aux employeurs, également impliqués dans la gestion de la santé de leurs salariés.

En France, on parle de la création d'ARS (Agences Régionales de Santé), sans préciser si elles seraient déconcentrées (ARH élargies sur le modèle des PCT anglais) ou décentralisées (modèle *CatSalut*). Il faut être conscient des conséquences de la régionalisation de la santé. Une récente publication du Credes montre les ambivalences de la décentralisation en santé : davantage de proximité pour le patient mais aussi accentuation des inégalités entre régions. Certes, des mécanismes de compensation sont prévus, en Espagne comme en Italie, mais seront-ils réellement mis en pratique ? Il ne faut pas non plus sous-estimer les conflits d'intérêts entre l'échelon régional et l'Etat fédéral. Ils se produisent presque partout (Canada, Italie, Espagne ...). Le problème existe également aux Etats-Unis : des villes et des Etats fédérés s'opposent à Washington en achetant à meilleurs prix au Canada des médicaments pour leurs prestations de santé.

Le rôle régulateur de l'Etat s'avère indispensable, même aux Etats-Unis. Ses nouvelles missions se précisent : régulation, incitation, veille et évaluation. Dans cet esprit, la France a mis en place différentes agences : AFSSAPS ex Agence du médicament, ANAES (Agence Nationale d'Evaluation et d'Accréditation en Santé), Institut de Veille Sanitaire... Les missions d'information et d'orientation sont importantes (*NHS Direct* ou *Sanitat Respon*). La qualité de l'information diffusée est essentielle (SHOW en Ecosse, Santé Canada). L'évolution des missions de l'Etat converge vers la mission centrale d'évaluation. Depuis 1996, la France s'est engagée dans cette voie dans le secteur de la santé avec la transformation de l'ANDEM (Agence Nationale pour le Développement de l'Evaluation Médicale) en ANAES.

CONCLUSION : LE DEBUT DE GRANDS BOULEVERSEMENTS

Les TIC bousculent les pratiques en santé (notamment avec la télémédecine) et les vieilles frontières des Etats nations. En favorisant la coordination entre établissements et entre professions, elles doivent permettre de dépasser les cloisonnements et les conflits d'intérêts

corporatistes en faisant converger les représentations des différents acteurs des systèmes de santé sur un territoire donné.

Un nouvel Etat, davantage incitateur, régulateur et évaluateur, se dessine. Il devra articuler ses compétences avec celles des collectivités territoriales. Les patients sont de plus en plus mobiles et interconnectés. Même si les compétences en santé et en protection sociale relèvent toujours intégralement des Etats membres, l'Union Européenne s'intéresse à la convergence des systèmes de santé et de protection sociale. La santé n'est pas qu'un coût. Elle ne se limite pas aux soins (avec également des activités de veille et de prévention) et repose sur la coordination de nombreux acteurs autour du patient dans un cadre de proximité. En s'appuyant sur les TIC, elle est devenue un terrain privilégié de la dynamique territoriale et de l'aménagement du territoire.

La santé est bien un enjeu majeur de la nouvelle économie et de la société en réseaux qui se construit sous nos yeux. Le succès des nouvelles politiques mises en place repose sur le mariage des TIC, du territoire comme lieu d'affirmation de la démocratie sanitaire et du nouveau rôle des patients et de l'articulation entre politiques locales de proximité et nouveau rôle de l'Etat (veille, évaluation). Les TIC peuvent aussi contribuer à améliorer les coopérations entre secteurs public et privé. Le partage de l'information et le développement de systèmes d'information performants sont essentiels. Comme l'a souligné l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : « le chemin pour la santé pour tous passe par l'information », et pas seulement pour les pays développés.

BIBLIOGRAPHIE

« Aspects de l'e-santé », n° 81, Numéro spécial, *The IPTS report*, produit par l'Institut de Prospective Technologique, European Commission, février 2004, 56 p.

BÉRAUD (Claude), « Le système de soins et les pratiques médicales en 1999 », dans KERVASDOUÉ (J. de.) sous la dir. de, *Le carnet de santé de la France en 2000*, La Mutualité française – Syros, juin 2000.

BEUSCART (Régis), *Les enjeux de la Société de l'Information dans le domaine de la Santé*, rapport, 2000, 37 p.

BOURRET (Christian), « La santé en réseaux », *Etudes*, septembre 2003, pp. 175 - 190.

BOURRET (Christian) et TORT i BARDOLET (Jaume), « Maîtrise de l'information, amélioration des systèmes de santé et aménagement du territoire.

L'exemple de la Catalogne et de la région Midi-Pyrénées », *Les journées d'études des systèmes d'informations élaborées*, L'Ile Rousse, octobre 2002, numéro spécial, *International Journal of Information Sciences for Decision Making (ISDM)*, n° 6, mars 2003, pp. 162-172

BOURRET (Christian), « Les réseaux de santé : un champ de recherches prometteur pour les Sciences de l'Information et de la Communication », Actes du 13^e Congrès national des sciences de l'Information et de la communication, Marseille, octobre 2002, pp. 345 – 352.

CARRÉ (Dominique) et LACROIX (Jean-Guy) sous la direction de, *La santé et les autoroutes de l'information. La greffe informatique*, L'Harmattan, juillet 2001, 312 p.

CASTELLS (Manuel), *La société en réseaux*, 2^e éd., Paris, Fayard, 2001, 671 p.

CHASSORT (André), *Exercice médical et Internet : principes généraux*, Ordre National des Médecins, octobre 2000, 17 p.

ELLUL (Jacques), *La technique ou l'enjeu du siècle*, Paris, Armand Colin, 1954, rééd., Economica, 1990, 424 p.

FIESCHI (Marius) sous la dir. de, « Les données du patient partagées : la culture du partage et de la qualité des informations pour améliorer la qualité des soins », *Rapport remis au ministre de la santé*, janvier 2003, 55 p.

Filières & réseaux. La lettre du disease management à la française.

GENELOT (Dominique), *Manager dans la complexité*, INSEP Consulting éd., 2001, 357 p.

GLATRON (Marion), JACOB (Jean-Yves) VIGNERON (Emmanuel), « Santé Publique et Aménagement du Territoire », *Festival International de Géographie de Saint-Dié des Vosges*, octobre 2000, 14 p.

GRIMSON (J.), GRIMSON (W.), HASSELBRING (W.), « The SI challenge in Health Care », *Communications of the ACM*, juin 2000, vol. 43, n° 6, pp. 49 – 55.

GROS (Jeannette), *Santé et nouvelles technologies de l'information*, rapport adopté par le Conseil Economique et Social, avril 2002.

Information for Health. An Information Strategy for the Modern NHS 1998 – 2005, NHS Executive, London, 1998, 123 p.

LAZEGA (Emmanuel), *Réseaux sociaux et structures relationnelles*, PUF, 1998, 127 p.

Loi du 4 mars 2002 sur *Les droits des malades et la qualité du système de santé* et décrets d'application.

MINTZBERG (Henry), *Le Management. Voyage au centre des organisations*, Editions d'Organisation, juillet 2001, 570 p.

MUCCHIELLI (Alex), *Approche systémique et communicationnelle des organisations*, Paris, Dunod, 1998, 160 p.

Noves perspectives des model sanitari català. Les línies estratègiques del CatSalut, Barcelona, 2002.

POLTON (Dominique), "Décentralisation des systèmes de santé ...", *Questions d'économie de la santé*, CREDES, n° 72, octobre 2003.

Quel système de santé à l'horizon 2020 ?, Rapport sous la dir. de POLTON (Dominique), La Documentation française, octobre 2000, 358 p.

SAINSAULIEU (Renaud), *Des sociétés en mouvement. La ressource des institutions intermédiaires*, Desclée de Brower, 2001, 228 p.

SANTETIC : Les Technologies de l'Information et de la Communication dans le domaine de la Santé au sein du grand Sud-Ouest, Mission Interministérielle Interrégionale d'Aménagement du Territoire, Inter-Images, juin 2000, 139 p. + annexes.

SFEZ (Lucien) sous la dir. de, *L'utopie de la santé parfaite*, PUF, 2001, 517 p.

Shifting the Balance of Power within the NHS. Securing Delivery, Department of Health, London, July 2001, 46 p.

SICARD (Didier), *La médecine sans le corps*, Plon, 2002, 280 p.

SILBER (Denise), *The Case for eHealth*, presented at the European Commission's conference on eHealth, Brussels, May 2003, 32 p.

SHORTELL (S.M.) et al., *Remaking Health Care in America. Building Organized Delivery Systems*, San Francisco, 1996, 369 p.

Territoires et accès aux soins, Rapport, CREDES, La Documentation française, janvier 2003, 35 p.

Principaux sites Internet consultés

Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr

Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES) : www.anaes.fr

Caisse Nationale d'Assurance Maladie : www.ameli.fr

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : www.cnil.fr

CREDES (Centre de Recherche d'Etude et de Documentation en Economie de la Santé) : www.credes.fr

Coordination Nationale des Réseaux : www.cnr.asso.fr

Fédération Nationale des Etablissements d'Hospitalisation à Domicile : www.fnehad.asso.fr

CHU de Rouen : www.chu.rouen.fr

Union Régionale des Médecins Libéraux (URML) Ile-de-France : <http://www.urml.idf.org>

Union Régionale des Caisses d'Assurance Maladie Ile-de-France : www.urcamif.fr

Caisse Régionale d'Assurance Maladie Nord – Picardie : www.cram-nordpicardie.fr

EHTEL : Association European Health Telematics : www.ehtel.org

CatSalut (Catalogne espagnole):

www.gencat.net/catsalut/cat/es

Andalousie : www.juntadeandalucia.es/salud

National Health Service : www.nhs.uk

Réseau Réseau Canadien de la Santé :

www.canadian-health-network.ca

American Medical Association : www.ama.org

Kaiser Foundation : www.kaiserpermanente.org

MEDLINE (site de la National Library of Medicine américaine) : www.nlm.nih.gov/databases

Healthcare Information and Management Systems Society : www.himss.org

LES « TIC », UN OUTIL D'INTELLIGENCE TERRITORIALE

Philippe Herbaux,
Ingénieur de recherche
Université Lille2
1 rue du Pr.Laguesse 59000 Lille
pherbaux@mailsfu.univ-lille2.fr
+ 33 03 20 60 39 02

Adresse professionnelle
Université Lille 2 ★ BP 132 ★ F-59000 Lille Cedex

Résumé :

Les démarches d'intelligence territoriale s'appuient sur l'émergence de nouveaux modes d'échange au sein du territoire. Elle agit ainsi sur la visibilité territoriale et bouscule les lieux de réflexion stratégique; ce faisant, elle participe au sein du pays, à faire évoluer le lien sociétal. Ce papier soumet la trame d'une posture de recueil et de mutualisation de l'information au sein du territoire.

Summary :

The steps of territorial intelligence are based on the emergence of new fashions of exchange within the territory . It acts thus on the territorial visibility and hustles the places of strategic reflexion; by doing this, it takes part within the country, to make move the bond sociétal. This paper subjects a posture of collection and mutualisation of information within the territory.

Mots clés : Intelligence territoriale, mutualisation, information, anticipation, médiologie

Abstract : Territorial intelligence, mutualisation, information, anticipation, mediology

LES « TIC », UN OUTIL D'INTELLIGENCE TERRITORIALE

1- INTRODUCTION

Les acteurs du local, à l'instar de l'entreprise, ont besoin de visibilité pour anticiper et agir ; il apparaît que les apports du traitement de l'information aux axes stratégiques, deviennent l'un des chantiers permanents du projet territorial.

La mondialisation galopante suscite un retour au local ; s'investir et parler de son terroir est porteur de sens. Les contrats de pays définis en France, par l'avènement de la loi dite Voynet sur l'aménagement du territoire, prennent en compte de façon soulignée, le développement de la communication et de la nouvelle économie ; « la notion de pacte territorial devient incontournable d'une réflexion sur le système communicant local » dit Lucien Sfez

La mise en œuvre d'un processus de sélection de l'information nécessaire aux donneurs d'ordre, s'appuie sur le développement des TIC. C'est pourquoi, nous pensons que l'inadéquation d'une démarche de diffusion des TIC au sein du territorial va à l'encontre de son développement endogène.

Selon Henri Marthe, auteur du rapport éponyme en 1994, « la pratique du traitement de l'information apparaît comme un levier essentiel de la performance globale des nations. Le Japon, l'Allemagne, la Suède, par exemple, en ont fait le moteur stratégique de leur développement et de leurs succès commerciaux ».

La mutualisation et le traitement des signaux et informations s'appuient sur une démarche d'échanges complexes appelée intelligence territoriale dont la transmission électronique est l'un des volets.

Les TIC sont un des outils de l'intelligence territoriale et l'un des instruments de sa pratique.

2- LA NOUVELLE DONNE

Mondialisation / Globalisation / déréglementation des marchés

La logique libérale est naturellement en quête de rentabilité élevée et à court terme ; elle est en opposition croissante, avec des objectifs d'équilibre entre les ressources, les hommes et les potentialités qui sont soutenus par les tenants du développement durable.

La période actuelle fait l'objet d'une remonopolisation bancaire, financière et industrielle qui favorise une mondialisation des activités.

Cette globalisation, en exemple l'industrie alimentaire suscite de grandes inquiétudes chez les consommateurs (la question des organismes génétiquement modifiés –OGM–) et participe à une montée des questionnement inquiets des acteurs du local.

Walras¹ le néo-libéral se réjouit : il y a évolution vers un état de concurrence pure.

Quelles sont les tendances ?

Le souhait de retour au bercaïl culturel se conjuguent avec une recherche individuelle de sens. Retrouver ses racines, le clan familial ou l'environnement familial est un projet caressé par beaucoup.

La décentralisation et le transfert des charges aux régions sont sources d'inquiétude à l'aune d'une dissymétrie d'informations perçue par l'acteur territorial. Il y a apprentissage de ces nouvelles responsabilités face à la réduction progressive du rôle de l'Etat.

Le brouhaha informationnel existant brouille la lisibilité du local interdisant une vision claire des menaces et ruptures qui menacent le pays

Quelles sont les conséquences pour le territoire ?

Cette incertitude latente fait migrer le questionnement « de la faute à quoi ? » vers « de la faute à qui ? ». Il est alors facile de persuader la multitude, des responsabilités de la concurrence. Il y a alors création d'une compétition accrue entre les territoires.

Dans cet ajustement territorial inégal, certains espaces sont polarisés. Les concentrations dues à une métropolisation des activités et la littoralisation des activités et des hommes, délaissent les espaces ruraux au profit de la constitution d'un tissu essentiellement urbain. Le ratio 80% rural et 20% urbain constaté en 1900 s'est inversé.

Le territorial doit alors chercher ses marques dans un projet local partagé et restitué dans une démarche commune.

Le contrat de pays lui offre cette perspective.

¹ « De la nature de la richesse et de l'origine de la valeur » Auguste Walras

3- LE CONTRAT DE PAYS

31- LA NOTION DE PAYS

La reconnaissance par l'Etat de territoires particuliers marqués par une attraction culturelle et sociale fut traduite par les lois Load² de 1995 en terme de « pays ».

Le terme de pays renouait avec son sens initial de division territoriale habitée par une collectivité et constituant une entité géographique et humaine.

Cet objet culturel est quelque fois malmené par la mainmise d'un management externe sur le territoire (exemple de Disney à Marne la vallée)

Le lien entre le pays existant et le pays ressenti participe bien d'une logique de reconnaissance, notamment esthétique (diront cet après-midi Odile Jacquemin et JL Pacito) Le caractère médiéval du pays renaît sans ses attributs ancillaires et féodaux, ne gardant du fait historique, que l'objet culturel et constitue l'une des clefs d'entrée d'une vision du local.

La loi considère comme pays, un espace de groupement auquel se réfèrent des communes, des entreprises, des associations autour d'un projet commun de développement.

L'échelon pays est un nouveau niveau de concertation, axé sur le projet et non sur le découpage géographique; il peut déborder sur les collectivités adjacentes si le projet l'y conduit. Ce dispositif n'est pas l'apanage des espaces ruraux; il peut y englober des petites villes et moyennes agglomérations; cependant, il ne peut revendiquer le statut de collectivité locale avec les prérogatives liées à cet état (impôts, attributions).

Cet état de chose oblige à s'adosser sur les institutions existantes dans un consensus à rechercher ; le projet de pays alourdi pour l'instant par une démarche complexe, basée sur un accord de toutes les parties, ne peut se cantonner dans nombre de cas que dans un projet symbolique.

Nous pensons que l'évolution des institutions et leur redéploiement favoriseront dans les futures décennies une meilleure articulation entre l'exigence d'un projet et les moyens à mettre en œuvre pour le faire aboutir.

Les démarches d'intelligence territoriale constituent un point d'appui de cette volonté

4- INTELLIGENCE TERRITORIALE

41- Un concept

Les sciences de l'information et de la communication s'enrichissent de multiples apports, non pas multidisciplinaires mais transdisciplinaires (sociologie, gestion, mathématiques, informatique etc.).

Le volet de l'intelligence territoriale est un champ récent qui bénéficie également de ce foisonnement des contributions par un enrichissement continu des connaissances. Il s'inscrit dans le paradigme « de la complexité de la connaissance » illustré dans les tomes successifs de *La Méthode* (Morin 1977,1980,1986,1990). Il suscite encore le regard amusé de quelques scientifiques qui lui prêtent à tort une tonalité plus ou moins clandestine et ténébreuse.

Il ne s'agit pas de décréter l'ère de l'information pour que tout un chacun puisse la constater.

Nous l'avons exposé précédemment, la collecte de signaux et d'information n'ont de sens que dans leur mise en perspective. Or, l'établissement de conjectures, à savoir d'opinions fondées sur un ensemble d'hypothèses, suppose le recoupement systématique des sources d'informations. Si les sources sont multiples, il importe que les regards soient diversifiés pour apporter des interprétations différentes aux faits recueillis.

La multiplication des commentaires oblige à une synthèse constructive qui sera ou non validée par les nouveaux signaux recueillis de façon récursive.

Nous pouvons dégager un saut informationnel entre le signal recueilli individuellement et la mutualisation des informations entre les acteurs du territoire. Ce bouillonnement abouti à ce que Schwarz appelle *l'autopoïèse des processus*, qui n'est que la mise en auto- production des actions essais-erreurs par le local.

La signification est ici produite par les acteurs, en relation avec le projet partagé. C'est aussi une production de savoir.

Nous emprunterons à Degoul les bases d'un schéma explicatif sur la constitution d'un matériel commun de traitement de l'information par les acteurs de l'organisation ou du territoire.

² Et préparées antérieurement par les dispositions des cabinets ministériels Gayssot et Chevènement.

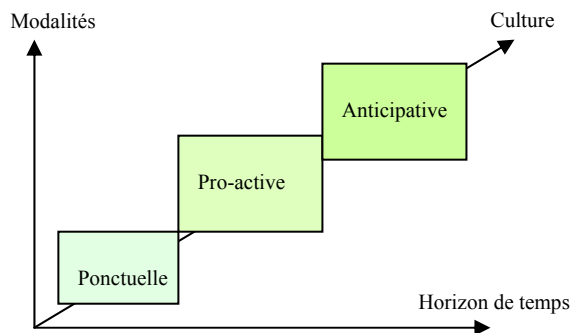


Fig 1 : les veilles territoriales

Le graphique détermine trois typologies de posture de traitement de l'information dans les organisations et plus particulièrement au sein du territoire :

1. Recherche ponctuelle : elle s'inscrit dans une demande individuelle, bien souvent liée à une tâche. Elle demande l'accès à un support formel d'information (livre, base de données, journaux etc.) et cesse dès la réponse obtenue.
2. Recherche pro-active : elle résulte d'une demande ciblée, répondant à un problème potentiel identifié au sein du local. Elle mobilise un ensemble d'acteurs sur des thèmes concourants avec pour finalité, l'établissement d'un dossier circonstancié et dynamique sur le questionnement posé. C'est un travail collectif et récursif, réclamant une démarche structurée sur des supports préalablement caractérisés.
3. Recherche anticipative : elle s'adosse aux travaux des veilles précédentes en établissant des conjectures sur les menaces repérées. Elle appelle une mobilisation des experts de la branche concernée par la problématique, pour alimenter de façon itérative les hypothèses avancées et ainsi les confirmer ou les infirmer. Elle débouche sur une ou plusieurs recommandations en direction du donneur d'ordre local.

Les techniques de management par projet imposent à alimenter en retour d'informations les partenaires de recueil; elles bousculent en cela le schéma de culture interne au territoire et son système hiérarchique. L'information stratégique devient partagée entre ses acteurs. Le territoire devient apprenant. Encore faut-il encourager au sein du local, la participation de chacun dans cet investissement de recherche d'informations. De la plus modeste à la plus importante ; l'importance de la démarche est surtout liée à sa charge pédagogique.

Cet accès à la même information stratégique change la nature des rapports à l'autre même si la nature de l'information place parfois les partenaires, selon Pateyron (1994) en « situation d'incertitude complexe ».

L'accès de l'acteur territorial lambda à quelques strates de décision propulse celui-ci au sein des problématiques territoriales ; celui-ci, engagé dans les processus stratégiques, retrouve une place dans « l'orchestre local ».

42 – Une définition

J'apporterai ici ma modeste contribution par une définition qui insiste sur les points d'appui d'une démarche d'intelligence territoriale :

L'intelligence territoriale est une évolution de la culture du local fondée sur la mutualisation des informations et des signaux pour une finalité d'anticipation des menaces et des ruptures affectant le projet territorial.

5- LES TIC, UN OUTIL D'I.T.

Nous l'avons abordé précédemment, les TIC semblent brouiller les points d'appui communicationnels et traditionnels du pays en intervenant dans la géographie des échanges.

L'extension de ces nouvelles techniques naît d'un intérêt manifesté par leurs utilisateurs ; ce sera l'objet du questionnement que nous développerons ci-après selon quatre axes contributifs.

- développement de l'échange immédiat
- développement du commerce électronique
- développement des savoir-faire nouveaux
- flexibilité spatio-temporelle du travail

a) développement de l'échange immédiat

La modification de la géographie des distances par la géographie de l'échange se conjuguent pour une réduction du facteur temps; l'instantanéité des échanges relevée par Virilio, (1996)³ transforme notre espace des lieux en espace de flux.

La conséquence est subreptice dans l'affaiblissement de l'importance des lieux au profit du lien, dans une modification des modalités de prise de décision au sein des organisations (rôle des groupes de travail électroniques) et dans une restructuration spatiale des organisations.

³ Confère les thèses de Paul Virilio sur la multiplication et la potentialisation des moyens du pouvoir.; notamment : Virilio (1996) *Cybermonde, la politique du pire* Editions Textuel, Paris

Cette accélération du transport de l'information a bénéficié surtout aux liens existants, commerciaux, ludiques ou affectifs. Le boom des SMS (Short Message System) au sein des tribus familiales en est un des exemples.

b) développement du commerce électronique

Les indicateurs confirment jour après jour l'engouement du grand public pour l'internet, et notamment la capacité pour celui-ci d'accéder au commerce électronique.

Le cabinet GFK (growing for knowledge) constate que les ventes de détail en Europe en 2002 ont été assurées à hauteur de 2,8% ; e-marketer évalue en juin 2003 à plus de 60 milliards de dollars US, le marché européen et à environ 114 milliards de dollars les prévisions pour l'année 2004.

Les e-clients ne semblent pas mécontents de leurs achats ; la SOFRES en recensait 91% de satisfaits. Après les petites surfaces et les super-marchés, le net donnerait-il le coup de grâce à nos petits commerces locaux ?

La menace est effective mais la capacité de réaction de ces petits établissements peut être immédiate en s'adaptant encore plus finement à la demande du public. Le système de dépôt permet déjà aux clients de se faire livrer chez le commerçant le plus proche pour récupérer sa livraison après les heures de bureau.

c) développement des savoir-faire nouveaux

Se développe l'utilisation d'outils privés grand public (webcam) dont le coût d'utilisation marginal est un facteur favorisant l'expérimentation. Tout particulier peut ainsi correspondre avec son partenaire de l'autre bout du monde et ce, de façon de plus en plus pratique.

Les organisations ne sont pas en reste et plébiscitent ce nouveau moyen de communication par des applications judicieuses. Telle entreprise réalise des contacts journaliers avec sa force de vente éclatée sur le territoire national, (exemple du journal La Voix du Nord avec ses journalistes éparpillés sur la région) telle autre spécialisée en courtage d'assurance établit ses polices sur la base d'observations effectuées à distance.

Le particulier craintif équipe sa résidence secondaire de discrètes « webcam » accessibles en temps réel sur un micro serveur relié à la toile par ADSL.

d) flexibilité spatio-temporelle du travail

L'apport progressif et les performances des matériels et logiciels informatiques en matière de communication laissent éclore de nouvelles générations d'équipements accentuant une distribution éclatée

des lieux et des temps de travail. Ce que nombre d'auteurs appellent la flexibilité spatio-temporelle.

Le rêve du travail à domicile des années 70, bref, « le Parisien à la campagne », a vécu.

La scission du travailleur avec son environnement d'entreprise crée des perturbations et des frustrations dont on a peine à ce jour à évaluer les conséquences. Aussi, le travailleur isolé, dans une configuration de concurrence, ne bénéficie plus des mêmes canaux pour imposer ou défendre ses choix.

Le jeu des acteurs constitué de toute la sémiologie de l'échange ne peut plus s'effectuer en temps réel ; il y a coupure, il a rupture des échanges autour des signaux d'alerte émis par le groupe.

Nous tempérons notre réflexion par des expériences réussies de transfert du poste de travail au domicile du salarié dans des domaines d'expertises tels que la comptabilité, l'ingénierie de dossier, où la programmation logicielle.

e) Mutualisation du signal

On comprend que l'établissement d'une collecte et d'un traitement des données au sein du local suppose la mise en œuvre d'une démarche complexe. Elle impose aussi l'utilisation des TIC au sein de tout le territoire :

- pour capter l'information
- pour l'analyser
- pour l'échanger
- pour la capitaliser
- pour anticiper

Le territoire gagne en visibilité
Le territoire devient apprenant.

6- CONCLUSION

Au sein du territoire, le réseau construit est un point d'appui empirique comme clef d'entrée d'une réflexion action sur la démarche mutualisée d'anticipation.

Le « pays » est dépendant de son futur à échafauder qui doit prévenir les menaces affectant son devenir.

La démarche d'intelligence territoriale, attribut médiologique du territoire dirait Debray, fait appel à une mutualisation des signaux qui s'inscrivent, comme le précise Daniel Bournoux « dans l'action et la communication ».

Par leur capacité à défendre un projet moteur et à partager l'information, le pays et ses acteurs se mettent en disposition de recueillir et de se nourrir des évolutions provenant de l'extérieur.

L'impérieuse exigence de l'anticipation offre parallèlement aux « pays » l'opportunité de renouer et de rénover au sein du local, les richesses de l'échange.

7- BIBLIOGRAPHIE

- Barthes Roland (1985) *L'Aventure sémiologique*, (édition posthume) Paris, Seuil.
- Bertacchini Yann (2002) *Territoire & Territorialités, Vers l'intelligence territoriale*, Volet 1, Coll *Les E.T.I.C.*, pp 200
- Bougnoux, D. (2001) *Introduction aux sciences de la communication*, Edition la Découverte
- Datar (2000) « Rapport d'activité 2000 , aménagement du territoire ».
- Debray R. (2001) *Cours de médiologie générale* Collection folio Gallimard.
- D'Iribarne Philippe (2002) *Culture et mondialisation* Editions du Seuil.
- Dou Henri (1995) *Veille technologique et compétitivité*. Dunod.
- Dumas Philippe, D. Gasté et Y. Bertacchini (2001) « Intelligence compétitive et citoyenneté : paradoxe et réalité des métiers » VI^e colloque franco-brésilien Sfic-Intercom, Poitiers 7-9 janvier., à paraître chez l'Harmattan.
- Escarpit Robert (1993) *L'écrit et la communication*. Puf
- Florida R. (1995) «Toward the Learning Region», *Futures*, vol. 27, no 5.
- Greffé Xavier (2002) *Le développement local* Editions de l'Aube.
- Herbaux Philippe (2002) « l'intelligence économique, outil du pacte territorial » Colloque ASRDLF Québec 21-23 août 2002
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind*. London: McGraw-Hill.
- Kherdjemil Boukhalfa et al (1998) *Mondialisation et dynamiques des territoires*. Sous la direction de. Paris, L'Harmattan.
- Le Moigne Jean Louis (1999), *Les épistémologies constructivistes* Collection Que sais-je ? PUF.
- Marthe Henri (1994), *Intelligence économique et stratégie des entreprises* la Documentation Française
- Morin, Edgard (1977) (1980) (1986), *La méthode*, Tome 1,2, 3). Seuil.
- Ott Daniel et Peraya Daniel. (2000). *Dispositif de recherche et campus virtuel : intégration et influence réciproque*, *Industries éducatives, Situation, Approches, perspectives, Travaux et recherches*, Edition scientifique de l'Université Charles-de-Gaulle Lille 3, 261-272.
- Ottaviano G., et Thisse J-F, (1999), « intégration : agglomeration and the political economics of factor mobility » Mimeo
- Pateyron E.Arnaud (1994) *Le management stratégique de l'information*, gestion Poche Economica
- Pierce J.R., « *Symbols, Signals and Noise* », New York, 1961, p. 249; Cité par Escarpit Robert,(1993) p. 47
- Sfez Lucien (1999) *La communication* Collection Que sais-je ? PUF.
- Veltz Pierre (1994) *Des territoires pour apprendre et innover* Ed. de l'Aube
- Virilio (1996) *Cybermonde, la politique du pire* Editions Textuel, Paris
- Winkin Yves (1981) *La nouvelle communication* Editions du Seuil.
- Watzlawick P., Helmick Beavin J. et Don Jackson D. (1972), *Une logique de la communication* Norton (1967) , traduction Seuil, collection le Point Essais
- Watzlawick Paul, (1984) *La réalité de la réalité*, collection Points Essais, Editions du Seuil

Adresses internet consultées au 02/05/2004

- Escarpit
<http://www.labri.fr/Perso/~dicky/LITTERATURE/interview-Escarpit.html>
- Les rendez-vous de Cerisy la Salle
www.ccic-cerisy.asso.fr/publications3.html

Développement durable

<http://www.developpement-durable.net/>

Archives Sciences de l'information et de la communication : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/>

Renan, Ernest (1882) « Qu'est ce qu'une nation »
Conférence à la Sorbonne 11 mars S. Pestel
pour la collection électronique de la Bibliothèque Municipale de Lisieux.
http://ourworld.compuserve.com/homepages/bib_lisieux/nation01.htm

***LES TIC DANS LA METHODE CATALYSE :
TRANSFERT METHODOLOGIQUE ET TECHNOLOGIQUE***

Cyril Masselot,

Ingénieur d'études,

Doctorant en Sciences de l'information – communication (71°)

cyril.masselot@mti.univ-fcomte.fr , + 33 3 81 66 53 71

Adresse professionnelle

Centre MTI@SHS, UFR SLHS - 30-32 rue Mégevand - F-25030 Besançon Cedex

Résumé : L'enjeu de l'appropriation des méthodes et outils de création, de structuration et de mutualisation de l'information passe par des procédures de transfert méthodologique et technologiques innovantes. L'exemple d'un observatoire d'intelligence territoriale Catalyse permet de questionner les pratiques actuelles, et d'en imaginer de nouvelles.

Summary : The stake in the appropriation of the methods and the tools of creation, in structuralization and in mutualization of the information passes by innovative technological and methodological procedures of transfer. The example of a territorial intelligence monitoring Catalyse allows to question the current practices, and to imagine it of news.

Mots clés : Système d'information multimédia, transfert, Catalyse, SémioNet, communication.

Keywords : Multimedia information system, transfer, Catalyse, SemioNet, communication.

Les TIC dans la méthode Catalyse : Transfert méthodologique et technologique

Les TIC sont traditionnellement considérées par le grand public comme un média avant tout ; l'accent est mis la plupart du temps sur leur utilisation en tant que moyen de communication. Ce n'est pas un rôle négligeable. Depuis les années 80, et surtout depuis l'avènement des réseaux comme internet, l'introduction de l'informatique a permis d'ajouter à cette dimension de diffusion celle d'échange d'informations, et à donner place à la réflexion pour la création de nouveaux outils de travail (production collective et coopérative d'informations par exemple).

On peut maintenant concevoir de véritables systèmes d'information multimédia où les fonctions de communication, de visibilité, cohabitent avec des outils en ligne utiles au développement territorial durable. L'enjeu de l'appropriation des méthodes et outils de création, de structuration et de mutualisation de l'information passe par des procédures de transfert méthodologique et technologiques innovantes.

Nous verrons ici les enjeux de la structuration de l'information territoriale, grâce à l'articulation entre TIC et divers domaines pluridisciplinaires. L'exemple d'un observatoire d'intelligence territoriale Catalyse permettra de questionner les pratiques actuelles, et d'en imaginer de nouvelles.

1 – STRUCTURER L'INFORMATION TERRITORIALE PAR L'OBSERVATION

1.1 – Améliorer la connaissance territoriale pour mieux agir

Poussée par une exigence de rentabilité, la plupart du temps à son corps défendant, l'organisation du développement territorial tente d'améliorer la conception, les méthodes et procédures d'actions locales, comme le souligne Jean-Marie Barbier [Barbier 1996] :

« Ce phénomène gagne progressivement l'ensemble des organisations sociales qui tendent à multiplier les activités de connaissance de leur propre fonctionnement (observatoires, tableaux de bord...) et des usages faits de leurs produits. »

L'avènement de la société de l'information renforce cette tendance, en amenant les acteurs à développer des stratégies de travail partenarial, modélisées et décrites par les principes de l'Intelligence

Territoriale telle que définie par Jean-Jacques Girardot [Girardot 2002] :

« L'intelligence territoriale désigne l'ensemble des connaissances pluridisciplinaires qui améliorent la compréhension de la structure et de la dynamique des territoires. Elle mobilise les technologies de l'information et de la communication pour aider les acteurs à projeter, définir, animer et évaluer les politiques et les actions de développement territorial durable. »

Dans un but pragmatique, ces principes sont rendus opérationnels dans une méthode globale : la méthode d'observation territoriale Catalyse améliore la connaissance territoriale pour mieux agir sur un territoire ; c'est une méthode originale d'intelligence territoriale qui permet aux réseaux d'acteurs locaux de confronter au moyen d'un observatoire les *besoins globaux* des populations, les *services proposés* pour satisfaire ces besoins et les *données contextuelles et environnementales* du développement durable.

Méthode opératoire, l'objectif est d'établir les processus et outils nécessaires afin d'instaurer, au niveau d'un territoire, une meilleure connaissance des enjeux et actions nécessaires pour le développer d'une manière durable (avec efficacité, efficience, cohérence, pertinence et pérennisation). Elle s'appuie sur des travaux de recherche, menés au sein du centre pluridisciplinaire "Méthodologie et Technologies de l'Information @appliquées aux Sciences de l'Homme et de la Société" (MTI@SHS), qui est une Equipe de Recherche Technologique de l'UMR 6049 ThéMA (CNRS) de l'Unité de Formation et de Recherche "Sciences du Langage, de l'Homme et de la Société", Université de Franche-Comté.

Voulant avant tout structurer l'information territoriale pour renforcer l'action, la nécessité d'élaborer de réels systèmes d'information multimédia s'est peu à peu imposée, en réponse à un besoin exprimé ou déduit de l'analyse des travaux des acteurs de terrain. On peut définir ainsi un *système d'information multimédia* : c'est un ensemble structuré de moyens humains, méthodologiques et technologiques en interaction, permettant l'acquisition, le traitement, l'organisation, le stockage et la diffusion d'informations de toutes natures et de tous types, par toutes sortes de médias.

Améliorer l'intervention territoriale par de nouvelles méthodes suppose également l'avènement de nouveaux outils, dont la conception ne peut être séparée de la globalité de la démarche.

1.2 – Concevoir et réaliser des outils sûrs et pratiques au service des acteurs

Dans *"Les technologies de l'information au service du développement rural"*, document publié par l'Observatoire européen Leader, on découvre avec intérêt que des programmes visant à réduire la fameuse fracture numérique donnent des résultats encourageants :

« Beaucoup de ces innovations sont connues de tous : les télécommunications mobiles ont envahi nos modes de vie depuis l'apparition du GSM, le réseau Internet n'est plus l'apanage des seuls chercheurs universitaires, les ordinateurs portables deviennent monnaie courante dans certaines fonctions (service commercial, maintenance, etc.) et les applications multimédia commencent à prendre de plus en plus d'ampleur. D'autres développements technologiques moins connus du grand public ont également modifié les systèmes d'organisation des entreprises. Citons notamment les logiciels de travail en groupe ("cibles") et de gestion des flux de tâches ("workflow"), qui facilitent l'organisation et la réalisation d'activités en commun, les réseaux internes aux entreprises (Intranet) ou encore la téléphonie intégrée sur ordinateur, telle qu'elle est mise en œuvre dans les centres d'appel par exemple.

Ces nouvelles technologies sont également à la source d'un grand nombre de nouveaux services (téléservices) et de nouvelles formes de travail ("télétravail", "travail à distance") qui gagnent de plus en plus de secteurs et d'entreprises privées ou publiques. »

L'un des objectifs forts à l'heure actuelle est effectivement de ne pas mettre en place des bazookas quand on veut tuer des mouches, comme le dit la sagesse populaire. Même si les intentions de développement territorial sont louables, on a pu trop souvent observer que l'utilisation des TIC, en zone rurale comme urbaine, passe par son côté technique avant tout. Il est courant d'observer des Espaces Publics Numériques, ou des cyberbases, techniquement bien équipés (salle multimédia équipée dernier cri, labo de langues aux tables avec plan incliné, écrans plats, salle de visioconférence...), grâce en particulier à l'intervention des pouvoirs publics, qui laisse ensuite au monde associatif la charge de l'animation locale.

Trop souvent, on pose les tuyaux avant même de savoir ce qu'on va en faire, un peu comme si on posait des rails avant même d'avoir inventé les locomotives et les wagons. Or, comme tout ce qui touche à notre société, tout changement de cette ampleur doit certainement s'accompagner d'une réflexion à la fois sur les enjeux, et sur les

nouveaux modes d'organisation sociale permis par l'accès grand public à de nouvelles technologies. Malheureusement, le système en place de subsidiarité permet la plupart du temps d'investir dans du matériel et des installations, c'est-à-dire en fait ce qui est immédiatement visible : des locaux qu'on peut inaugurer, des machines dont on peut prouver la technicité de pointe. Les contenus d'apprentissage, ainsi que les effets directs et indirects n'ont pas le clinquant nécessaire et suffisant, on se voit mal en train d'inaugurer par exemple une nouvelle séquence pédagogique utilisant les TIC comme outil d'animation d'un débat citoyen sur la situation économique de l'Europe, ou de la guerre en Irak... Impossible dans ces conditions de jeter la pierre aux élus de bonne volonté qui déjà ont du réellement travailler d'arrache-pied afin d'obtenir de tels équipements, et les moyens humains qui vont avec, ce qui n'est pas toujours le plus simple. En effet, les politiques actuelles de l'emploi obligent les associations et d'autres types d'organismes (un labo universitaire par exemple) soit à créer des postes réels, ce qui dépend bien souvent des pouvoirs subsidiaires ou de hiérarchies lointaines, soit à recourir sans vergogne au travail temporaire et précaire, où l'on sait la faiblesse de la situation sociale des salariés.

Ce tour d'horizon permet d'évoquer le fait qu'il est nécessaire d'aborder l'utilisation des TIC *dans un système global*, encore une fois. Les influences économiques priment ici sur les besoins professionnels, donc sur l'amélioration des pratiques d'intervention.

L'intervention territoriale, organisée par une méthode comme Catalyse, nécessite dans cet esprit un ensemble d'outils opérationnels de qualité, accompagné de l'expertise et de la formation adéquates.

Un système d'information multimédia va par exemple donner au réseau d'acteurs la possibilité de mutualiser la production de l'information, de collaborer dans leur traitement, puis de concevoir et réaliser les outils (tableaux de bord, enquêtes, logiciels), en tenant compte de la pluridisciplinarité des acteurs partenaires, dont les cultures professionnelles et les horizons culturels sont par définition distincts et éloignés. Ces outils intègrent les fonctions suivantes :

- Échange : chaque acteur a la possibilité de rendre disponible un produit, un résultat, ou un document de travail pour le reste du partenariat, et de se procurer sur le site toute information dont il a besoin pour son activité.
- Production : le système intègre la possibilité d'accéder à un document en cours d'élaboration, de l'amender, rectifier, modifier selon la réflexion en cours. L'objectif est de pouvoir travailler à plusieurs sur un même document, en réseau, en utilisant les

technologies de l'information et de la communication.

- Valorisation par la diffusion : le produit de la réflexion doit, lorsqu'il atteint une phase de stabilité scientifique et technique, être disponible pour le plus grand nombre, donc être diffusé de manière large, ce qui permet de valoriser le travail effectué en même temps que ses résultats.

Catalyse utilise donc comme moteur principal un système d'information multimédia, comprenant à la fois les outils nécessaires à l'observation territoriale (questionnaires, formulaires, logiciel Pragma de gestion d'enquêtes, logiciel d'analyse des données Anaconda, logiciel de data-mining Nuage), au recensement des ressources territoriales (répertoires raisonnés en ligne, bibliothèques), et aux études contextuelles (systèmes d'information territoriale et géographique, base de données contextuelles).

1.3 – TIC & SémioNet

Bougenies et Masselot (2003), invoquant l'utilité d'une approche sémiotique de la conception des systèmes d'information multimédia, expliquent que : « Le terme « Sémionet » est un néologisme formé à partir de deux termes anglais « semiotics » et « network » et apparaît encore comme l'abréviation usuelle de l'expression composée « semiotic networking ». Le domaine d'intervention repose sur les problèmes de modélisation, de conception, de spécification, de production, d'implémentation et de maintenance de services en ligne (pour de plus amples développements à ce sujet se référer aux travaux de Stockinger, MSH Paris-Equipe sémiotique cognitive et nouveaux médias (ESCOM)). La création de scénarios qui sous-tendent la production de documents soulève des problèmes pour lesquels il existe une grande variété de réponses technologiques. Toutefois, le fait d'apporter une seule réponse « technique » a prouvé ses limites, ne résolvant que des facettes de la problématique générale. Nombre de problèmes conceptuels posés se révèlent être d'ordre sémiotique et il convient donc de les appréhender avec les outils requis. »

C'est dans cette même optique de réalisme opérationnel qu'une approche pluridisciplinaire permise par les sciences de l'information et de la communication peut améliorer la conception comme la réalisation de produits et projets de développement territorial.

Les principes de l'Intelligence Territoriale, comme le démontre Girardot [Girardot 2000], reposent avant tout sur une organisation forte du partenariat des acteurs en place, où la définition même du terme acteurs renferme à la fois les opérateurs de terrain (dits plutôt de première ligne), les

bénéficiaires des actions (encore appelés usagers), les experts, conseillers ou accompagnateurs de deuxième ligne, ainsi que les décideurs politiques et financiers.

Ces différentes personnes agissent sur leur territoire, en y vivant, en y travaillant, et dans le cas présent, en participant aux actions locales. Pour ce faire, elles ont besoin de communiquer entre elles.

Le développement territorial passe avant tout par des canaux classiques de communication, verbale comme scripturale, qu'il convient alors de prendre en compte, et de favoriser par un appareil technologique sûr, rapide, économique, robuste et accessible. Une approche pluridisciplinaire sera un atout non négligeable, allant dans le sens du décloisonnement des savoirs cher à Edgar Morin.

Loin d'une définition d'un système d'information multimédia comme un objet sémiotique à part entière, il nous semble que les recherches menées à l'heure actuelle n'ont pas encore exploré toute la dimension sémiotique liée au réseau. Savoir ce qu'est Internet d'un point de vue sémiotique n'est pas aisé ; on approche parfois ce qu'il n'est pas. Il nous semble prudent, dans l'état actuel de nos recherches, de nous pencher plutôt sur les pratiques liées à cet objet aux implications qui restent à analyser pour ne pas y plaquer des habitudes venant d'autres médias. Ce domaine, certainement comme d'autres, doit cependant être pleinement associé à ces recherches afin d'en améliorer la pertinence, comme la lisibilité.

2 – TRANSFERT ET APPROPRIATION DES TIC DANS UNE DEMARCHE D'OBSERVATION TERRITORIALE

2.1 – Exemple de l'Observatoire Optim@ de Seraing, en Belgique

Le projet se déroule à Seraing, une ville de 60.000 habitants, située en Belgique, Région Wallonne, à quelques kilomètres de Liège, en bord de Meuse. Cette ville est maintenant victime du déclin industriel (charbon, cristallerie, sidérurgie) et d'une urbanisation peu contrôlée (densité d'habitat, intrication des zones d'usines, de commerces et d'habitats, migration des populations aisées, voiries peu structurées,...), ce qui a plusieurs conséquences :

- Une chute spectaculaire de l'emploi
- Une diminution du nombre d'habitants
- Une dégradation urbaine et sociale des quartiers
- L'apparition de chancres urbains, liés à l'abandon des outils de production

Dès 1998, un observatoire Catalyse a été mis en place afin d'identifier les **problématiques du**

territoire communal : cette observation permanente permet de proposer des **actions prioritaires vers et avec les habitants** en réponse aux besoins mis en évidence.

Un **partenariat** s'est progressivement élaboré puis élargi sur le territoire communal de Seraing : actuellement une quarantaine d'organismes, issus de secteurs différents (santé, social, éducation, réinsertion professionnelle), participent régulièrement aux activités de l'Observatoire.

Un groupe de pilotage, constitué de représentants institutionnels accompagne la démarche.

L'observatoire dispose de **plusieurs outils d'observation** :

- un formulaire de recueil de données, élaboré de manière commune par l'ensemble des partenaires, permettant de collecter de l'information auprès des usagers des organismes partenaires, dont le traitement informatisé est organisé par le logiciel Pragma du centre MTI@SHS
- un répertoire des services existants au niveau de l'arrondissement de Liège, publié sur Internet, premier module du système d'information de l'observatoire
- une base de données contextuelles, fournissant des indications globales sur le territoire observé, liée à des cartes dynamiques, par un système d'information territoriale (SIT), moins lourd à mettre en œuvre qu'un SIG traditionnel.

L'interprétation des résultats s'effectue avec les partenaires, qui approfondissent leur réflexion au sein d'ateliers : ces derniers proposent des programmes d'actions qui visent à favoriser la participation des habitants, à partir d'une visualisation globale des besoins permise par l'analyse des données utilisant les méthodes statistiques d'analyse factorielle des correspondances et de classification ascendante hiérarchique.

L'apport de la méthode Catalyse a permis dans un premier temps de structurer l'information disparate en données quantifiables et qualifiables, puis de mettre en place des actions de développement territorial. La pérennité de l'observation donne une vision diachronique à l'évaluation des activités.

L'intervention d'experts externes, méthodologues, universitaires, rend les premières phases de mise en place d'un tel observatoire possible. L'objectif primordial d'autosuffisance n'est cependant pas atteint si un nouveau pas n'est pas franchi : celui de l'autonomisation.

2.2 – Favoriser l'autonomisation par le transfert

Rapidement, les équipes locales adhèrent à cette méthodologie, devenant alors demandeurs de responsabilité, et de savoir-faire. Il convient donc

d'habiller l'intervention territoriale d'un appareil didactique permettant aux acteurs eux-mêmes d'acquérir les compétences nécessaires pour mener à bien de tels projets, en particulier pour appréhender les TIC, utiliser à bon escient les outils existants, voire même jusqu'à améliorer l'existant, en concevoir et réaliser de nouveaux...

Notre problématique se trouve au carrefour de plusieurs disciplines : les sciences de l'information et de la communication, les mti (méthodologies et technologies de l'information), la didactique, la pédagogie, la psychologie, la psychopédagogie, le cognitivisme, la psychologie du travail (pour les problèmes d'analyse institutionnelle), la géographie, l'économie, la sociologie du travail mais aussi la sociologie en général. Ces pistes d'étude devront donc emprunter à ces diverses disciplines des concepts appartenant à des champs différents.

Les mti présupposent la mise en place de partenariats actifs, et ainsi la confrontation dans une même prospective de divers horizons professionnels. Les acteurs de terrain sont alors amenés à réaliser de profondes modifications méthodologiques dans leurs pratiques quotidiennes, dont les tenants didactiques restent à typologiser, modéliser, et améliorer.

La méthode Catalyse est basée sur les trois éléments suivants : outil d'accompagnement et de suivi individualisé, répertoire d'acteurs et d'actions, et système d'information territorialisée. Chacun de ces systèmes va faire appel à un certain nombre de compétences bien définies, et complémentaires. La méthodologie implique l'utilisation d'outils de type :

- techniques d'enquête
- mobilisation de partenariat, conduite de réunions, organisation et supervision d'équipe
- rédaction de projets, de rapports
- traitements statistiques, et analyse des données
- définition d'actions concrètes, organisation et mise en place de ces actions
- suivi, évaluation, et recblage de ces actions

Ainsi, nous sommes amenés à combiner, pour un observatoire, les compétences qui permettent d'aborder ces différents type d'outils : acteur de terrain (travailleur social, psychologue...), statisticien, économiste, informaticien, sociologue, géographe, démographe... Le but visé correspond donc au développement d'une synergie d'acteurs d'horizons pluridisciplinaires, afin de monter un groupe opérationnel, qui sera à même de s'approprier, par la formation théorique et pratique, et par l'échange de savoirs, la méthodologie générale, et la technologie inhérente. Dans le cadre des MTI, l'un des objectifs principaux étant ce **transfert**, notre recherche porte sur les meilleurs procédés didactiques pour le favoriser et l'accomplir.

L'hypothèse de départ est de donner les techniques et outils nécessaires à l'**appropriation**.

On partira du postulat suivant : pour intérioriser un concept nouveau, une manière de penser différente qui met en jeu d'autres référentiels, une démarche d'apprentissage, de manière heuristique, doit passer par des étapes successives de découverte afin de conforter l'apprenant dans un processus de **création d'information**. La structuration des savoirs sera opérée par l'apprenant lui-même, on ne l'obligera pas à intégrer un système préconçu ; on l'incitera au contraire à construire lui-même son propre référentiel selon son propre schéma mental, afin d'organiser selon sa méthode personnelle les savoirs, techniques et processus nécessaires à la résolution du problème soulevé.

Il restera donc à organiser d'un point de vue pédagogique les mécanismes et articulations nécessaires aux étapes successives de la mise en place d'un observatoire Catalyse : présentation, sensibilisation, explication, formation méthodologique, formation technique, et ce, à trois niveaux (selon les besoins, et justement, l'étape considérée), minimum, moyenne, et experte.

Les changements induits, en termes de culture professionnelle, pour chaque acteur, seront à prendre en compte, et à interpréter afin d'adapter les séquences didactiques aux nouvelles situations. D'un point de vue méthodologique, cela signifie que chaque acteur, lorsqu'il aura la position d'émetteur (expert, formateur, acteur en situation d'échange...) aura à effectuer un travail de **transposition didactique** [Chevallard 1985], où il devra *penser la matière* avant d'élaborer les outils pédagogiques adéquats, utilisés dans de véritables séquences didactiques, démarche que nul ne pourra accomplir à sa place.

Ainsi se dégage une deuxième hypothèse : l'acteur devra être en mesure de développer des compétences spécifiques, afin d'appliquer des principes didactiques au savoir (et pratiques) dont il est expert. Il lui faudra en effet poser les bases de ces savoirs et pratiques, les analyser et travailler, afin de réaliser cette transposition didactique : devenant lui-même constructeur de la méthodologie utilisée, l'acteur sera amené à transposer ses savoirs, dans un souci de transfert à ses partenaires.

Cette deuxième hypothèse est liée au postulat suivant : pour comprendre et apprendre un concept, devoir l'enseigner soi-même sera un outil efficace : être dans la position d'enseignant obligera le locuteur à un effort de réflexion sur le contenu pour l'oraliser de manière intelligible, ce qui va lui permettre, par une voie détournée, de mieux comprendre, donc de mieux intégrer, une théorie, un concept, une méthodologie. En d'autres termes, l'acte d'enseignement passera par une phase de réflexion sur le savoir à enseigner ; cette réflexion

facilitera l'*appropriation* et sera elle-même créatrice de savoirs. Nous observerons alors une évolution du rôle d'acteur à celui d'expert, objectif du transfert de méthodologie et de technologies mis en place dans le développement d'un observatoire de type Catalyse.

L'idée sous-jacente est donc d'appliquer à une méthodologie existante des principes didactiques éprouvés. L'enjeu est de modéliser le système qui en résultera, étapes par étapes, puisque la mise en place d'un observatoire Catalyse nécessite des phases qui s'étalent dans la durée, mais dans une continuité qui suppose l'introduction d'un principe de flexibilité ou plutôt de souplesse dans les pratiques didactiques.

Il sera certainement indispensable d'organiser la diversité des situations d'apprentissage afin de répondre aux divers comportements des apprenants : instructions écrites, guides, fondements ; assistance en ligne, écrite et/ou vocale, symbolique ; interface claire favorisant l'observation (et éventuellement l'imitation, la déduction, la mémorisation, et surtout, l'intuition)... Cela impose de favoriser le caractère dynamique et global du processus d'apprentissage, mais également son mécanisme non cumulatif et linéaire, fait de ruptures, d'incertitudes, de transitions, et de transformations.

On touche alors un aspect psychologique sensible l'acquisition de ces nouvelles connaissances impose de pouvoir accepter, voire supporter, d'être **déstabilisé**, d'admettre d'être confronté à l'incertitude, de commettre une erreur, d'être comparé avec ses pairs, dans une situation d'émulation non désirée. Qu'on le veuille ou non, on sera amené à se remettre en cause, à risquer l'idée que nous avons de nous-mêmes. Il y a en effet un risque non négligeable de projeter les problèmes professionnels, institutionnels, voire personnels, sur la méthodologie elle-même. Mais comme il existe un certain consensus tacite sur la nécessité de mettre en place cette méthodologie, ces problèmes se traduisent surtout par un rejet verbalisé des aspects techniques. Si l'on se réfère à la différence entre les "intelligences rationnelles et émotionnelles" décrites en psychophysiologie, on se rend compte que certains partenaires se servent des innovations techniques comme prétexte pour exprimer les difficultés rencontrées vis à vis de l'application de la méthodologie (ou de l'implication dans ...).

Une des réponses possibles, mais qu'il reste à expérimenter, est celle de l'implication personnelle des partenaires, qu'on peut stimuler en jouant sur leur motivation. Elle pourra se construire sur un aspect psychologique primordial dans toute situation d'apprentissage : la **satisfaction personnelle**, qu'il faudra instrumenter pour qu'elle

devienne un des principaux moteurs d'investissement personnel.

L'objectif étant le transfert méthodologique et technologique, plusieurs pistes de principes sont envisageables :

- *l'appropriation* des concepts, accompagnée de la création d'information
- la *transposition didactique*, du savoir savant au savoir enseigné
- la *déstabilisation*, favorisant un choc entre les cultures professionnelles existantes et à développer
- la *satisfaction personnelle* comme moteur personnel, et ludique.

La notion **d'apprentissage**, plusieurs fois évoquée, est constamment à (re)définir, afin d'atteindre une fiabilité nécessaire ; selon Maryvonne Masselot-Girard, elle se décompose en trois branches [Masselot-Girard, 1994], elles-mêmes organisées de façon hiérarchique : pour qu'il y ait apprentissage des objets d'enseignement, il faut qu'il y ait *saisie* de nouvelles informations, dans l'optique de la *construction* d'un parcours de communication, qui, une fois établi, entraînera *l'édification* des diverses modalités nécessaires à une inévitable et souhaitée représentation symbolique (des objets susnommés, et enfin, du monde, comme le décrit Jauss [Jauss 1978]).

D'autre part, une organisation apprenante s'apparente à un organisme vivant et intelligent, capable d'apprendre, que G. Pelletier et C. Solar [Pelletier & Solar, 1999] définissent ainsi :

« *L'organisation apprenante :*

- *réfère à l'apprentissage réalisé à différents niveaux collectifs de l'organisation, sinon dans l'organisation tout entière ; il ne s'agit donc pas de la somme des apprentissages individuels ;*
- *fait preuve de capacités de changement dans sa structure, dans sa culture, dans la conception du travail et dans les représentations ;*
- *accroît la capacité des individus à apprendre ;*
- *requiert une large participation des employés, et même des clients, dans la prise de décision, le dialogue et le partage de l'information ;*
- *promeut une approche systémique et la construction d'une mémoire organisationnelle.*

Le concept d'organisation apprenante s'appuie donc sur deux dimensions clés : l'apprentissage collectif (ou l'apprentissage des groupes de travail) et l'organisation en tant que système intelligent. Ce système, comme l'ont montré les travaux en cybernétique, doit être capable de s'autoréguler grâce à l'apprentissage et à la communication. »

De la même manière, un observatoire de type Catalyse intègre une part non négligeable d'apprentissage, concernant l'organisation dans son

ensemble ; une organisation apprenante se réfère à certains principes identiques à ceux de l'Intelligence Territoriale : participation des usagers et des acteurs, approche systémique, capacités d'adaptation, recours à des outils de structuration de l'information... Un observatoire, organisation apprenante, devra effectivement être capable d'auto-apprentissage, afin d'acquérir par exemple une nouvelle méthode ("*saisie* de nouvelles informations") conditionnant un nouveau comportement ("*construction* d'un parcours de communication") ; puis de réflexion sur ses propres structures d'apprentissage afin d'en améliorer les effets sur son comportement, ce que les auteurs nomment ici "l'apprentissage en boucle double", où l'on retrouve "l'*édification* des diverses modalités nécessaires à une inévitable et souhaitée représentation symbolique".

Afin d'évoluer en même temps que le territoire, et en rejoignant le modèle de l'organisation apprenante abordé plus haut, un observatoire de type Catalyse aura donc pour objectif opérationnel de chercher à sans cesse améliorer ses pratiques et ses capacités d'apprentissage.

Son organisation interne, comme son rapport aux autres institutions, est en rupture des modèles d'organisation classique. L'un des modes opératoires les plus utilisés dans un observatoire est le management par projet (souvent aussi appelé action), qui conduit à des procédures de travail et à des processus de décision qui sortent des logiques hiérarchiques verticales traditionnelles et impliquent une approche pluridisciplinaire des problèmes et donc des modalités d'interface et de recherche de compromis, de préférence à l'arbitrage institutionnel. L'approche globale et transversale, nécessaire à la qualification de l'intervention sur un territoire, peut donc avoir de lourdes répercussions sur les modèles d'organisation du travail et des structures : cette méthode s'inscrit ici dans une tendance générale de transformation de l'organisation taylorienne du travail vers des modèles plus ouverts, transversaux.

Une logique de plus grande accessibilité aux ressources (bases de données, documents, aides diverses sollicitées dans l'environnement professionnel...) doit ainsi primer sur une logique de pure transmission de savoirs ou de savoir-faire. La **médiation** entre le vécu en situation et sa conversion en objets de savoir devient ici une modalité pédagogique majeure.

2.3 – Le moyen n'est pas la fin

On ne le répètera jamais assez : une méthode, comme les outils qui l'instrumentalise, sont au service d'un projet, et des acteurs de ce projet. Pour certains techniciens, il est normal et compréhensible d'estimer que la conception,

comme la réalisation d'un outil, d'une procédure, soit une fin en soi. On doit cependant affirmer avec force que la conception réfléchie en dehors d'une vision globale du projet (de l'objectif à atteindre, du produit recherché) comportera fatalement des erreurs intrinsèques car n'intégrera pas toutes les contraintes : l'analyse du besoin est alors incomplète, les tâches suivantes en pâtissent.

Cette vision même doit être à terme l'apanage des acteurs eux-mêmes : maîtriser la compréhension de son territoire, les outils (TIC en particulier) qui construisent cette compréhension, savoir interpréter un fait local dans une vision globale, tout en ayant la possibilité d'agir au niveau global pour améliorer le local (les niveaux sont indissociables et intercommuniquants en s'articulant sur les hiérarchies possibles –la taxis-). Dans cette optique, et si l'on ose tenter de répondre à la douloureuse question de savoir si les TIC sont des "outils médiologiques de mutualisation de l'information au sein du pays", on s'aperçoit qu'en tant qu'outils ils n'existent pas en dehors d'une structure modélisée comme une méthode, une procédure, répondant par là même à une finalité explicitée dans une démarche globale, au services d'acteurs. De là à déclarer tout acteur de terrain "en quelque sorte" *médiologue* dans son contexte, il y a matière à discussions que les spécialistes du genre relayeront ou enterreront selon leur bon désir !

Il n'en reste pas moins qu'à la manière d'un média, au sens linguistique et non technologique du terme, les TIC donnent aux acteurs les possibilités techniques pour « Éclaircir les mystères et paradoxes de la transmission culturelle »¹. Elles vont donc participer au travail du médiologue tel que pensé par R. Debray, par leur capacité de traitement de l'information comme la diffusion, le stockage, mais surtout la production de nouveaux savoirs engendrée à la fois par la technique qui rend l'information, et les outils de création (navigation et écriture) accessibles, et par les nouveaux usages de ces systèmes d'information multimédia, où l'individu n'est pas un simple consommateur de produit prêt à l'emploi, mais où ses capacités de création sont régulièrement sollicitées. Il ne suffit alors pas d'entrer dans le magasin pour partir avec "un bout d'info" ; l'entrée présuppose qu'on accepte de s'emparer des outils qui vont permettre d'obtenir un produit, encore mieux, des outils avec lesquels l'individu va créer le produit avec lequel il partira. Son "bout d'info" est le résultat de son interaction avec le système d'information :

- sa navigation, elle-même créatrice d'information, est une donnée objective qu'il conserve et réutilise ; elle est aussi mise à disposition d'autres individus, et devient par-là

même un nouvel outil versé dans le pot commun, "mutualisé au sein du pays"

- les choix opérés, répondant à une séquence d'activités, dans une démarche heuristique, créent à nouveau une chaîne opératoire autonomisant l'individu initial, et utilisable par d'autres
- l'information ainsi (re)constituée, portée par les TIC, ne répond pas forcément à l'objectif recherché initialement : elle peut au demeurant avoir fortement fait évoluer la demande originelle vers un besoin structuré et plus en adéquation avec la réalité de l'individu et/ou de son contexte.

Selon cet éclairage, on peut encore se demander si le moyen, à défaut de ne pas être "la" fin, n'en est pour le moins pas "une"... L'enjeu des apports des TIC dans le développement territorial n'est-il pas celui du questionnement de l'approche globale des besoins des territoires ?

CONCLUSION

L'objectif didactique recherché ici est que les acteurs agissent après transfert comme étant eux-mêmes les auteurs du message qu'on a voulu transmettre. On dit en sociologie par exemple que les acteurs vont entretenir avec la méthode et les outils des rapports de domination et d'exploitation. Un des enjeux du transfert est de passer d'un mode passif où les acteurs pensent subir de la part de la méthode et des outils une domination, et où ils se sentent exploités par le projet, à un mode actif où les rôles s'inversent : les acteurs dominent Catalyse, au sens où ils la contrôlent, en comprennent les principes fondamentaux, les rouages, et les outils. Ils peuvent alors l'exploiter pour arriver à leurs fins : mettre en place des actions de développement territorial de qualité. L'appropriation est alors un indicateur primordial de la qualité du transfert, et de la mise en pratique de la méthode. C'est aussi un état que l'on doit atteindre pour l'invention des actions territoriales, leur mise en route, et leur évaluation. Elle doit conduire à un véritable *engagement* intellectuel, principe selon lequel tout individu engagé librement dans une prise de décision fera difficilement machine arrière. Cette adhésion permet donc de lier un acteur lorsqu'il fait sien le projet en cours.

L'objectif affirmé est ainsi de donner la possibilité aux acteurs de structurer individuellement leur propre représentation mentale des schémas méthodologiques et technologiques de Catalyse. La dimension de processus communicationnel est également à prendre en compte. Faire sien une méthode, une pensée, nécessite l'accomplissement

¹ <http://www.mediologie.org/>

d'un parcours quasi initiatique, l'exploration de la distance entre son propre horizon d'attente et l'objet proposé, la perception analytique de nouvelles situations contextualisées. Cet objet lui-même appartient à un environnement social et culturel précis, avec lequel l'acteur devra dialoguer, et examiner les contours afin de pouvoir s'y repérer. Mikaël Gléonnec avance [Gléonnec 2003] :

« *L'appropriation d'un objet matériel ou symbolique se définit ainsi à la fois en tant qu'aliénation au système qui a produit cet objet et en tant qu'affirmation de l'identité et de la liberté individuelles. (...)*

Elle apparaît alors sous la forme d'un processus communicationnel, qui repose sur la relation entre l'individu et tous ceux qui ont contribué à façonner, physiquement et symboliquement, l'objet qu'il s'approprie (une technologie, un mode d'organisation du travail, etc.). »

Il s'agirait alors de se glisser dans la peau des personnes qui ont conçu et réalisé l'objet en question, pour réellement se l'approprier. On entre alors effectivement dans une logique communicationnelle. On voit alors que l'un des moyens, lorsque l'on veut transférer efficacement la méthode Catalyse, va peut-être résider dans l'explicitation des moyens de modélisation, permettant de construire la méthode, plutôt que de tenter d'en vulgariser les principes fondamentaux, et les rouages fonctionnels.

L'utilisation des dispositifs, donc des TIC, dans une démarche globale de construction de projet territorial, permet sans aucun doute de favoriser l'appropriation, donc le transfert : "c'est en forgeant qu'on devient forgeron !" comme dit la sagesse populaire.

S'approprier la méthode Catalyse suppose ainsi la maîtrise cognitive et technique des procédures et des outils, ainsi que la reconstruction individuelle de l'argumentaire méthodologique recontextualisé dans son propre environnement, c'est-à-dire l'intégration de l'objet dans sa culture professionnelle, ce qui doit être renforcé par les nouvelles connaissances apportées par la méthode dans le quotidien de l'acteur. Des travaux de doctorat, en cours à l'heure actuelle, vont aboutir à tout un appareil pédagogique et didactique accompagnant la méthode, selon des principes didactiques, sémiologiques, et d'intelligence territoriale, ici abordés.

Bibliographie

Bougenies, F., Masselot, C. (2003), *Apports de la sémiologie à la conception et à l'analyse de systèmes d'informations multimédias*, Colloque "Sémiologie 2003, De la diversité à l'unité du domaine : Théories, méthodes et objets." Sous la direction d'Anne-Marie Houdebine, Laboratoire Dynalang-SEM, Equipe Sémio., Paris 5 Sorbonne.

Chevallard Yves, 1985. La transposition didactique du savoir savant au savoir enseigné, La Pensée Sauvage, Grenoble

Girardot Jean-Jacques, 2003. "Concept, method and tools of territorial intelligence", invited conference in the Social Worker National Training School. Nantau (Taiwan), nov. 2003

Girardot Jean-Jacques, 2003. "The information technologies applied to social sciences. The concept of territorial intelligence", conference in Tunghai University (Taiwan), nov. 2003

Girardot Jean-Jacques, 2003. "The information technologies applied to social work. Concept, method and tools of territorial intelligence", international conference on Social Work. PingTung University (Taiwan), nov. 2003

Girardot Jean-Jacques, 2000a : Transfert technologique et construction des savoirs, *Actes du colloque "Multimédia et construction des Savoirs"*, PUFC, Besançon 2000, pp. 131 à 144.

Girardot Jean-Jacques., 2000b : *Pauvreté, Expertise et Action*, Revue Cités « Sociétés sans droits ? », janvier 2000, PUF , Paris, pp. 63 à 88.

Girardot Jean-Jacques, 2000c. "Principes, Méthodes et Outils d'Intelligence Territoriale : Evaluation participative et Observation Coopérative", in "*Conhecer melhor para agir melhor*", séminaire européen de la Direction Générale de l'Action Sociale du Portugal, à Evora (mai 2000), Décembre 2000, DGAS, Lisbonne, pp 7 à 17.

- Herbaux Philippe et Bertacchini Yann, 2003. Mutualisation & Intelligence Territoriale.
- Jauss, 1978. Pour une esthétique de la réception, Gallimard, Paris
- LADWEIN Richard, 2002. Les modalités de l'appropriation de l'expérience de consommation : le cas du tourisme urbain, Les Cahiers de la Recherche CLAREE, UPRESA CNRS 8020, Lille.
- Massetot Cyril, 1992. *"L'Enseignement de la Littérature en Environnement Informatique : Pistes d'innovation, un didacticiel : DIDATEX"*, Mémoire de Maîtrise en Sciences du Langage, Didactique, Sémiotique, sous la direction de M. C. Condé, Professeur, Université de Franche-Comté.
- Massetot Cyril, 1993. *"Outils d'évaluation de logiciels à visée d'enseignement"*, Mémoire de DEA en Sciences du Langage, Didactique, Sémiotique, sous la direction de M. C. Condé, Professeur, Université de Franche-Comté.
- Massetot Cyril, 1996. *"Didatext : entrer en littérature dans un environnement informatique"*, in "Les textes... loin : Littérature en hypertexte", Cahiers du Creslef n°38, mai 1996.
- Massetot Cyril, 2000A. *"Utilisation d'Internet pour l'enseignement du français langue maternelle et langue étrangère en milieu éducatif"*, in Internet et Langue Française, dir. J. Anis, Janvier 2000, Hermès Sciences, Paris
- Massetot Cyril, 2000B. *"Méthodologie Catalyse : Transfert méthodologique et technologique, pistes pour une modélisation didactique"*, Séminaire européen de la Direction Générale de l'Action Sociale du Portugal, à Evora, les 4 et 5 mai 2000, "Conhecer melhor para agir melhor", Décembre 2000, DGAS, Lisbonne.
- Massetot-Girard Maryvonne, 1994. lors des "Rencontres du CRELEF" au cours de l'année 1993 ; in "Les Cahiers du CRELEF" n°37, Annales Littéraires de l'Université de Besançon, Les Belles Lettres, Paris.
- Mikaël Gléonnec, 2003. Communication et changement organisationnel : le concept de chaîne d'appropriation, Dixième colloque bilatéral franco-roumain, Première conférence internationale francophone en Sciences, de l'Information et de la Communication, Bucarest, 28 juin - 2 juillet 2003
- OBSERVATOIRE EUROPÉEN LEADER 2000, Les technologies de l'information au service du développement rural, <http://www.rural-europe.aeidl.be>, Bruxelles
- Pelletier Guy et Solar Claudie, 1999. L'organisation apprenante : émergence d'un nouveau modèle de gestion de l'apprentissage, in Apprendre autrement aujourd'hui ? 10e Entretiens de la Villette (1999), Cité des Sciences et de l'Industrie
- Proulx Serge, 2002. Les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir, Département des communications, Université du Québec à Montréal (Canada)

INTERNET ET NOUVELLES FORMES DE CITOYENNETE ENTRE LE LOCAL ET LE GLOBAL

Daniel Thierry

Maître de conférences en Sciences de l'Information-Communication

Daniel.thierry@univ-rennes1.fr, + 33 2 96 48 57 78

Résumé : Le programme Cybercommunes a été créé en Bretagne en 1998. Quatre ans plus tard, une évaluation montra un large succès car chacun avait accès à un point d'accès public à l'Internet à moins de vingt kilomètres de chez lui. Toutefois les usages étaient encore rares et de nombreux sites locaux n'utilisaient pas les ressources des points Cybercommunes. Nous montrons ici comment l'action locale et l'information globale s'articulent pour créer de nouvelles formes d'information entre la presse locale et des médias tels que la Télévision ou l'Internet.

Summary : The *Cybercommunes* program was created in Brittany in 1998. Four years later an evaluation showed a broad success, because each one had access to a public access point to Internet with less than twenty kilometers of his home. However uses were still very rare and a lot of local sites didn't use the resources of cybercommunes points. We show here how local action and global information hang together and create new forms of hybrid information between the local press and medias like TV or Internet.

Mots clés : Internet, usages, information, local, global, politiques publiques.

Internet et nouvelles formes de citoyenneté entre le local et le global

Dans une dynamique d'extension des espaces d'informations et de renforcements identitaires locaux, on pourrait être tenté de voir une contradiction potentielle pour les usages des nouveaux médias interactifs planétaires. En l'occurrence l'Internet paraît se situer dans cet espace indéfini qualifié de cyberspace. En s'attachant de plus près aux pratiques locales les tendances se dessinent avec plus de netteté.

Parmi les expérimentations menées en France dans cette perspective, le cas des *Cybercommunes* de la Région Bretagne est exemplaire. Le projet a été initié en 1998 pour réduire la fracture numérique liée aux disparités de l'accès à l'Internet entre les espaces urbains et ruraux. Ce plan consistait à doter le territoire breton d'un étroit maillage de points d'accès publics à l'Internet. Le dispositif s'est appuyé le plus souvent sur des municipalités ou des associations mais aussi sur quelques communautés de communes existantes ou en phase de constitution. Après avoir évalué, en 2002, les résultats de ce programme, il apparaissait que l'articulation entre les objectifs de l'accès au réseau Internet (global) et la vie citoyenne (locale) n'avait pas été pensée par les acteurs du projet. Une étude de terrain a complété cette première évaluation pour comprendre quelles étaient les interactions entre les acteurs de terrain (associatifs, culturels, militants, média alternatifs, etc.) et les usages qu'ils avaient de l'Internet. Abordée de la sorte, la problématique des nouveaux rapports entre l'agir local et l'appartenance à un niveau global se trouve posée en de nouveaux termes. Le bilan global des *Cybercommunes*, dont il sera fait état ici, montre une situation en demi-teinte après six années de pratique où l'on perçoit mal la réduction d'une fracture numérique tout en pressentant l'émergence de nouvelles pratiques de communication hybrides.

1- LES CYBERCOMMUNES EN BRETAGNE

En 1998, alors que les perspectives économiques et les discours de valorisation font de l'Internet un élément central du développement pour le siècle à venir, les pouvoirs publics manifestent leur volonté d'accompagner le mouvement en cours. Les élus du Conseil Régional de Bretagne constatent que, dans cette région où les télécommunications constituent depuis quatre décennies un incontestable vecteur de développement, les Bretons ont très peu accès à ce nouvel outil.

1.1 - La politique d'un Conseil Régional

Le Conseil Régional lance alors un ambitieux programme d'accompagnement d'une offre d'accès public à l'Internet, permettant à chaque habitant de se trouver à moins de vingt kilomètres d'un poste d'accès public. Le dispositif prévoit également de

former toute personne intéressée aux pratiques élémentaires de l'usage de l'ordinateur (bureautique essentiellement) et de l'Internet (connexion, recherche d'informations et courrier électronique). Ce programme repose sur une logique de volontariat où il suffit aux collectivités locales ou aux associations intéressées de déposer un dossier pour obtenir une dotation en matériel de l'ordre de 12.000 euros et une participation à la rétribution d'un animateur permanent sur chaque site. En trois ans de fonctionnement, le dispositif concernait déjà 300 sites labellisés *Cybercommunes*. La politique d'équipement d'espaces publics est quantitativement plutôt réussie. L'évaluation menée par l'équipe du CRAPE/ONTICM de l'IUT de Lannion dans le cadre du MARSOUIN¹ souligne le succès de cette politique publique très volontariste reposant sur des initiatives politiques locales essentiellement communales. Après avoir intéressé les grands centres urbains, de très petites communes sont à leur tour séduites par l'offre publique. Pourtant l'étude détaillée de ce qui se passe dans ces petites communes montre que les pratiques politiques micro-locales ne sont en rien modifiées par la connexion au «réseau des réseaux»².

1.2 - Les acteurs des *Cybercommunes*

L'accès aux nouvelles technologies, sans être centrale, ne laisse pas les élus totalement indifférents. Les dotations du Conseil Régional ont sensibilisé suffisamment d'élus pour que des dossiers émergent de petites communes de moins de mille habitants ayant souvent à résoudre des problèmes bien plus urgents que l'accès à la cyberculture. Cependant, au-delà de l'opportunité de cette dotation, il existe peu de réflexion sur l'usage public de l'outil informatique et les logiques de réseaux sont absentes du choix de l'équipement. En période électorale la thématique de l'accès aux NTIC au sein de la commune a parfois fait émerger des demandes de subvention auprès du Conseil Régional de Bretagne tant de la part des équipes sortantes que de l'opposition.

C'est généralement autour des acteurs institutionnels de la vie politique locale que se bâtissent les projets aboutis. Ce sont essentiellement des projets individuels qui sont à

¹ MARSOUIN, le Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société et les Usages d'Internet est un GIS regroupant et coordonnant les travaux entre les équipes de recherche en SHS de Bretagne

² L'intégralité de l'étude menée par le Marsouin peut être téléchargée à l'adresse suivante : http://www.marsouin.org/IMG/zip/Cybercommune_phase1_jan03_rapport-ligne.zip

l'origine des dossiers municipaux ; c'est fréquemment un projet d'activité professionnelle en ligne émanant d'un résident de la commune qui est à l'origine d'un dossier. Les micro-réseaux d'influence expliquent aussi comment un habitant d'une petite commune parvient à obtenir une liaison ADSL au bénéfice de son activité professionnelle.

Autres acteurs des *Cybercommunes*, les animateurs, en grande partie rémunérés par les crédits des *Cybercommunes*, se sont investis dans ces projets leur procurant un statut dans le cadre d'emplois jeunes. Toutefois leurs objectifs personnels se sont très rarement inscrits dans une perspective d'usages citoyens de l'informatique et des réseaux ; beaucoup se sont contentés de délivrer quelques indications techniques satisfaisant *a minima* la curiosité des usagers.

Nous avons aussi rencontré des « bénévoles » vivant sur les communes concernées. Ces individus constituent, non seulement une ressource insoupçonnée pour faire fonctionner le dispositif, mais ils sont surtout porteurs de projets locaux qui ne sont jamais apparus dans les dossiers officiels. Qui sont ces bénévoles ? Les premiers sont des jeunes professionnels avec une petite qualification et espèrent voir leurs projets personnels trouver un terrain d'ancrage dans leur commune ; les seconds sont des pré-retraités ou jeunes retraités souvent très qualifiés. Mais tous ont cherché à établir des liens entre l'Internet et des projets et pratiques locales. On trouve ainsi des permanents d'association, des animateurs (souvent bénévoles) de bibliothèques, ou des passionnés désireux d'échanger leurs pratiques, en quête d'outils disponibles près de chez eux.

1.3 - Comment l'Internet s'est-il inséré dans la vie locale ?

Cette première évaluation de la mise en place de sites publics supposés faciliter l'accès de tous aux nouveaux outils et, de la sorte, transformer la vie citoyenne locale, laisse sceptique. D'une part l'inertie, autant que le manque d'informations, des élus locaux, n'a pas permis de penser des usages pour les machines. Au-delà de la gestion des dossiers de demandes de subventions, les équipes locales n'ont jamais vraiment intégré l'outil dans les relations avec les habitants, avec les écoles, avec les associations. Lorsque des dynamiques dépassant le seul cadre communal se sont mises en place, celles-ci furent le plus souvent orientées en direction de l'extérieur. Un extérieur mal circonscrit, se rattachant davantage aux représentations imaginaires d'un cyber-espace utopique qu'à une catégorie de récepteurs précis. L'effet vitrine de la mise en publicité de l'espace communal, par la presse locale notamment, a souvent été répliqué par la mise en place de sites

Internet dédiés à la commune mais apparemment conçus sans aucune stratégie. C'est ainsi que cette catégorie de sites s'adressant à un « grand autre » décrit quelques éléments de la vie communale, indique les numéros de postes des adjoints et services administratifs sans jamais ouvrir d'espaces d'interaction avec les résidents, avec les acteurs de la vie locale qui sont rarement mentionnés dans ces vitrines. Il arrive aussi que la commune ayant bénéficié d'une dotation *Cybercommunes* ne possède ni site Web, ni même d'adresse électronique.

Sans détailler ici les causes de ces décalages entre les volontés régionales et les réalités de la vie politique locale dans les petites communes rurales, on peut résumer cela à quelques causes principales. En premier lieu, on peut mentionner le manque de références et de conseils pour ces édiles peu accoutumés à penser des gestions en réseau et non pas liées à des équipements traditionnels (infrastructures routières et immobilières par exemple). L'inscription dans des dynamiques collectives de type communautés de communes ou d'agglomération n'est pas encore intégrée par ces maires comme une condition de l'essor local. Dans ces conditions les outils servant ces inter communautés leur restent étrangers et sont parfois perçus comme des menaces pour leurs prérogatives locales.

Nous avons ainsi vu des regroupements de communes ayant bénéficié de dotations *Cybercommunes* qui ont saupoudré les moyens dans chacune des communes adhérentes ; aucune synergie ne s'est produite et le fonctionnement des sites devenait de la sorte trop lourd à assumer pour une commune isolée.

Bien que marginalisés dans le dispositif, c'est chez les « bénévoles » que l'on a trouvé des applications créatives en termes d'animation locale et de mise en réseau des ressources locales. Des ateliers de passionnés se sont parfois montés à l'échelon de la commune pour permettre la découverte *a minima* des fonctions de l'ordinateur (traitement de texte, images numériques, son numériques) et réseaux (recherche d'informations sur le web, courrier électronique, création de pages personnelles). Pourtant ces animateurs sensibilisés aux outils en réseaux n'ont que très rarement pensé à développer des usages à une échelle supra communale. On vit ainsi quelques bibliothécaires initier la mise en réseaux de leurs fichiers, quelques écoles utiliser les ressources des *Cybercommunes* pour travailler à l'échelle du canton. Deux animateurs de *Cybercommunes* ont, pour leur part initié, des usages marginaux, l'un de visiophonie dans une résidence de personnes âgées avec un établissement similaire du Lot et l'autre une Webradio en direction des adolescents.

Une expérimentation menée sur la commune de Paimpol (Côtes d'Armor) a débouché sur la création d'un espace de formation (avec des perspectives de télé-formation) qui privilégiait la qualité des prestations plutôt que l'émiettement des moyens. Ce choix s'avéra judicieux et reconnu dans l'ensemble de la région puisque ces formations de très bonne qualité furent plébiscitées par un public en quête de reconversion professionnelle sur un bassin d'emploi sinistré. De cette expérimentation réussie naquit l'idée d'organiser une offre de service en réseau sur un territoire dont l'échelle correspond globalement celle du «Pays».

2 - DES UTILISATEURS EN REGION

Pour mieux appréhender la réalité des pratiques et l'articulation entre l'action sur un territoire physique et les pratiques technologiques en réseau, une nouvelle étude de terrain a été diligentée par la Région Bretagne. Cette étude a tenté d'inventorier les pratiques des internautes qui agissent dans l'espace public régional en dehors du dispositif *Cybercommunes*. Les acteurs institutionnels et commerciaux ayant été écartés du corpus, il restait une population de « militants du numérique » partagée entre des activités militantes dans l'espace local et des projets exclusivement construits sur la Toile sans que ces deux types d'activités ne se rencontrent nécessairement.

Ce travail de classification montra combien les deux approches sont souvent dissociées et que les actions repérables sur le territoire physique relèvent du «braconnage» au sens de Michel de Certeau (1980) et n'entretiennent guère de liens avec les acteurs de l'Internet. Précisons aussi que rien de tout cela ne saurait être considéré comme des pratiques stabilisées, ni même comme pilotes de projets en gestation. Cela traduit cependant une vive activité et réflexion en cours sur la place de l'Internet en dehors des sphères institutionnelles ou marchandes. On peut aussi s'interroger à propos de la stabilité des phénomènes observés ; s'agit-il de projets éphémères ou de propédeutiques d'organisations inscrites dans des *modèles communicationnels*³ difficilement perceptibles ?

La seconde interrogation forte concerne le territoire. La conception frileuse d'un territoire replié sur lui-même, exprimée par les élus, est remise en cause par les échelles des pratiques sociales en milieu rural. Alors que la vie quotidienne, professionnelle, économique, culturelle, relationnelle s'organise sur des zones élargies notamment par l'accroissement

des moyens de déplacement physiques. Comment peut-on utiliser les cyber-technologies à la seule échelle de la commune ? Plusieurs exemples montrent que l'offre devrait se déployer à l'échelle de chacun des vingt et un Pays Bretons.

2.1 - Où est l'initiative sur le Web ?

Notre analyse s'oriente à présent sur la compréhension des logiques d'usages qui se développent en dehors des espaces institutionnalisés dont l'abondance ne doit pas faire illusion. Un classement méthodique excluant les sites institutionnels, commerciaux et « fossiles »⁴ montre que l'engouement pour l'expression sur l'Internet demeure assez limité en dehors des sphères associatives et militantes. Quelle est l'origine des sites étudiés ? Sont-ils le fait de «technophiles» avides de cyber-espaces ou bien de militants et responsables d'associations locales en quête d'outils efficaces ? Existe-t-il des liens entre ces deux types de populations ?

Une grande partie des créateurs de sites (souvent des «technophiles») les ont abandonnés lorsqu'il s'agissait de créer et maintenir un usage. Certains de ces «technophiles» ont créé des sites pour des animateurs qui n'ont pas su par la suite les faire évoluer ou simplement les faire vivre. Les sites s'ossifient et ne drainent alors plus de visiteurs.

Une autre catégorie de «technophiles» concerne les militants de l'Internet capables à la fois de créer des sites, de les fédérer, de les animer et de créer parallèlement, soit une activité de formation technique, soit de construire de véritables projets collectifs parfois à connotation sociale. C'est chez eux que l'on rencontre à la fois une réflexion sur les effets attendus par l'usage des TIC et sur la façon de créer de nouvelles formes de vie sociale.

Des militants et responsables associatifs locaux sont à l'origine de la création de nombreux sites que nous avons étudiés. Leur initiative est le plus souvent dictée par la recherche d'outils de coordination et d'information plus efficaces pour l'action de terrain. Il semble que, libérés de tâches routinières telles la rédaction et la distribution de convocations, ou encore la recherche d'informations, ces personnes perçoivent d'autres intérêts à utiliser l'Internet. Pour beaucoup cet intérêt consiste à mieux recevoir l'information externe, à en accélérer la circulation et à se rapprocher de fédérations existantes (rarement à en créer). En ce qui concerne la diffusion de l'information hors de l'organisation, les initiatives sont assez pauvres. Précisons que les sites étudiés

³ cf. les interrogations que B. Miège émettait déjà en 1989 à ce propos in *la société conquise par la communication*, 2. *La communication entre l'industrie et l'espace public*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1997, p.214-215.

⁴ De nombreux sites créés entre 1998 et 2003 ont laissé leur empreinte sur les moteurs de recherche qui les mentionnent encore, mais ces sites ont cessé de vivre depuis fort longtemps.

ont été sélectionnés dès lors qu'ils offraient davantage qu'un site vitrine (souvent constitué d'une seule page) et que, dans notre panel, l'information diffusée est plutôt pauvre et mal actualisée. L'information vers l'extérieur suppose aussi que les conditions de réception dans l'espace public soient réelles, or l'Internet n'offre pas cette visibilité (nous reviendrons sur ce point).

L'Internet offre également une innovation intéressante pour ces militants associatifs en permettant de recourir à des sites-portails et à des moteurs de recherche associés facilitant la mise à disposition et la recherche d'information sans frais.

L'examen des sites identifiés sur le territoire breton (voir le tableau en fin d'article) met en avant l'aspect « militant » des initiateurs de ces sites et nous rapproche des analyses de Fabien Granjon à propos de l'Internet Militant (Granjon, 2002). En effet, les formes traditionnelles d'attachement du militant à son espace d'action se trouvent recomposées selon des organisations opérées en termes de *projets* tout comme l'appartenance citoyenne des acteurs rencontrés se reformule dans des cadres technico-organisationnels multiples. Ce sont également les fonctions de *passeurs*, *filtreurs* et *interprètes* de ces *maillages* identifiées par l'auteur que nous retrouvons dans les articulations des acteurs du local avec le niveau global.

La représentation des acteurs de l'Internet local selon des grandes catégories d'activités permet de constater que les références à des pratiques militantes sont largement représentées. On trouve en effet, à côté des institutions territoriales et des institutions spécialisées (écoles, bibliothèques, etc.), des sites médiatiques alternatifs, des sites personnels souvent consacrés à la popularisation d'une cause, des collectifs de fait et des associations d'utilisateurs qui s'organisent de façon plus ou moins formelle autour d'un objectif et enfin des organisations altruistes dont l'action militante est une des premières fonctions.

2.2 - Le local, quelle spatialité pour l'Internet ?

En regardant l'hétérogénéité de ce qui précède on ne doit pas perdre de vue le point commun de ces sites : ils ont un ancrage territorial plus ou moins fort mais toujours identifiable. Le retour vers le territoire semble inexorable quand on recherche une échelle entre global et local : *« Le territoire demeure donc un incontournable cadre structurant de la société [...] il doit encore être pensé comme une forme incarnée de la société. Prises dans la dialectique du global et du local, les sociétés territorialement ont donc de beaux jours devant elles »* (Pages & Pelissier, 2000). Lorsque nous regardons la façon dont les usages se développent à l'échelle d'une région, nous entrevoyons de nouvelles formes d'organisations associatives ainsi

que des pratiques de diffusion d'informations alternatives.

Si l'Internet apparaît souvent comme un espace virtuel, immatériel, dénué de centre et de hiérarchie, nous avons vu des sites qui sont au contraire souvent très proches d'organisations sociales pré-existantes. La dénomination des sites n'est pas explicite, ce qui les rend finalement inaccessibles pour ceux qui n'ont pas de proximité avec leurs créateurs ou animateurs. Certes, cette proximité est fréquemment thématique, mais nous voyons aussi l'importance du territoire géographique d'appartenance dans le décodage du site. Durant la phase d'exploration des sites bretons, nous avons mesuré l'importance, pour l'internaute, de situer dans l'espace régional la thématique repérée ; ainsi, la mention de l'activité « tarot » présente moins d'intérêt pour le destinataire que la localisation et les horaires du club local. Cet exemple peut paraître marginal ou excessif, pourtant il s'applique sur l'ensemble des pays où nous avons travaillé, aussi bien aux info-services évidemment, qu'aux informations militantes, qu'à l'information plus ou moins généraliste (le principe de proximité devient encore plus pertinent lorsque les informations deviennent abondantes). Les sites de valorisation artistique n'échappent pas non plus à la nécessité d'une localisation précise permettant de faire vivre l'événement indiqué sur le site ou sur un portail thématique.

Toutefois, cette réflexion sur l'agir local doit être mise en perspective avec une vision élargie des systèmes démocratiques potentiels et avec une confrontation facilitée entre les expériences menées ailleurs à une toute autre échelle. On observe une hybridation des espaces de réflexion et d'action qui va du micro-local à un « global » qui se situe souvent à l'échelle du canton et rarement au niveau « planétaire ».

Nos observations rappellent là un paradoxe apparent où un média, annoncé comme planétaire, conforte des identités locales et offre une amplification de l'agir local. Les travaux pionniers sur les usages du *medium* Internet montraient que les pratiques effectives de l'échange se limitaient souvent à l'échelle du quartier. Nous voyons aujourd'hui que cette échelle de proximité cache une articulation plus subtile avec des niveaux élargis. Les sites que nous avons identifiés représentent les divers degrés d'articulation existant entre une action et une circulation locale de l'information à caractère associatif et une pratique d'action et d'information essentiellement conçue pour le réseau Internet et où le territoire local est seulement cité.

3 - UN NOUVEAU QUESTIONNEMENT DU LOCAL ET DU GLOBAL

Quelle est la place du Web parmi les médias et outils de communication ? Cette formulation induit une approche fonctionnelle ramenée à la seule performance technologique des outils ou à un comparatisme au sein de la *médiasphère*. Même si certaines séquences s'inspirent du passé ou répliquent l'histoire de la télématique, voire la constitution des premières gazettes ou radios libres, nous devons nous départir de ces analogies pour appréhender le phénomène observé.

Nous assistons à la construction d'un territoire qui s'inscrit dans des recompositions permanentes où les empilements fonctionnels (économiques, administratifs, professionnels, politiques) modifient les perceptions et les limites objectives des territoires. En dépit de la persistance d'une armature urbaine maillée alliant capitale régionale, villes intermédiaires et bourgs centres, *« Cette représentation rassurante ne dit rien des bouleversements internes qui lient aujourd'hui les résidents des anciens espaces ruraux aux villes moyennes, voire à la capitale régionale, « par dessus la tête » des bourgs centres »* (Behard, 2000). Les citoyens procèdent, eux aussi, à de tels réaménagements. Toutes ces caractéristiques propres à l'aménagement du territoire sont vécues par l'individu qui s'inscrit simultanément (le temps réel du réseau numérique) dans des pratiques multi-territoriales. Ces pratiques peuvent difficilement être pensées à l'aune des médias et outils de communication traditionnels.

Des usages naissent, issus de recompositions et d'hybridations composites alliant les caractéristiques des nouveaux outils de communication personnelle avec de nouvelles formes de distribution et de commercialisation de masse.

Nous voyons ainsi une information planétaire innover l'action micro-locale et les expérimentations sociales d'un quartier ou hameau s'agréger à un processus qui se construit hors du local. Après avoir attendu des médias traditionnels qu'ils remplissent cette fonction de circulation capillaire de l'information locale qui fragmente les médias régionaux (Demers, 2000) et qu'ils développent une forme *d'information permanente* (Ringoot, 2002), on constate qu'ils sont impropres à remplir cette fonction. Notamment parce qu'ils n'offrent pas la capacité de passer en permanence d'un niveau local à un niveau global tout en restant interactifs.

La caractéristique majeure de ces nouvelles pratiques de communications est qu'elles ne produisent pas de nouveaux paradigmes, mais brouillent les référents traditionnels, distribuent différemment les espaces de l'information et de l'action, reconfigurent les alliances d'acteurs, mélangent les discours et les formes d'exposition. Nulle part nous ne voyons émerger de nouvelles

organisations communautaires ou de créations *ex-nihilo* de nouvelles pratiques d'information.

3.1 - L'action locale

L'échelle locale (régionale) demeure pérenne indépendamment des technologies utilisées. Lorsque nous regardons les sites bretons, il est flagrant que la zone dans laquelle ils déclenchent des actions est, au plus large, la Bretagne, mais souvent ce sera la commune ou la communauté d'agglomération. Cela nous rappelle que les systèmes d'acteurs se construisent encore beaucoup dans l'action de terrain.

Pourtant, nous ne saurions nous satisfaire de cette seule perception de l'action locale alors que nous avons affaire à un média qui permet la réplique de l'action (mobilisation simultanée de personnes qui ne se connaissent pas en divers points d'un territoire), l'inscription synchrone dans des actions à diverses échelles (actions physiques locales mais répliquées à plusieurs niveaux du Cyber-espace) et l'inscription transversale à plusieurs réseaux (les fonctionnalités techniques de duplication et de routage facilitent cette poly-activité sur le réseau). L'action se démultiplie ainsi sans affecter la présence physique de l'acteur au niveau local grâce à la multiplication des artéfacts.⁵

L'action locale grâce à l'usage des TIC devient une information globale qui circule sur le réseau. Dès lors que les individus notifient leurs modalités d'actions locales, celles-ci deviennent disponibles pour quiconque y accède sur l'Internet. Il s'agit d'une rupture claire avec des pratiques de mise en publicité intentionnelle du mode opératoire des acteurs de terrain ; ce qui est fait avec l'Internet est visible et réutilisable par tous. Le mode d'action local devient donc un référent commun à défaut d'être un modèle. Les modalités d'action n'ont pas besoin de recourir à des médiateurs extérieurs pour être « mise en publicité », l'intentionnalité du destinataire n'est plus systématique dans cette forme de communication où prime l'action. Nous repérons nettement ce phénomène parmi les actions menées au sein du Pays de Brest qui font figures de référence pour une communauté élargie au-delà de la Bretagne⁶

3.2 - L'information globale

L'immatérialité de l'information numérique rend évidemment plus complexe la définition de son espace de diffusion sur l'Internet. Là encore, l'examen du contenu des sites analysés montre que

⁵ cf. GRANJON Fabien, *Mouvement social, « néo-militantisme » et pratiques télématiques*, www.web1901.org/article48.html

⁶ Pour mesurer la portée exemplaire de ce qui se passe dans cette région, consulter le site : <http://www.a-brest.net>

la circulation de l'information s'opère entre le local et un « global » plus large. Mais « plus large », signifie ici que l'on échange des informations avec des sites ou des internautes fréquemment situés dans le département, voire dans la région, moins souvent au niveau national et plus rarement au-delà. Ne nous méprenons donc pas sur l'enjeu à atteindre ; l'éleveur de volailles de Pontivy échange davantage avec son homologue de Quimper plutôt qu'avec un argentin.

L'information pertinente qui circule au niveau global se situe donc essentiellement au niveau infra-régional. Dans la grande majorité des cas, l'information délivrée est implicitement pensée pour être consultée dans la région Bretagne : nous sommes soit en présence d'informations perdant toute valeur d'usage hors région, ou bien les créateurs attendent l'émergence de relations de proximité avec les internautes lecteurs. Les rares cas rencontrés ont souvent pour objet de mettre en place des échanges de points de vue sur les pratiques à l'œuvre avec des acteurs hexagonaux ; c'est notamment le cas des acteurs associatifs promouvant les usages des TIC dans leur espace social. Il peut aussi s'agir de promotion culturelle ou artistique (dans notre corpus) où la cible idéalisée peut se situer hors de la région ; c'est par exemple le cas pour le site du festival des *Vieilles charrues*⁷.

Mentionnons aussi, évidemment, l'information en provenance d'une fédération nationale qui est relayée à l'échelle locale. Dans ce dernier cas, l'Internet n'apporte qu'une optimisation de la réactivité du *medium* et un enrichissement de l'information transmise.

3.3 - Le portail : une articulation entre global et local

Le portail local constitue « *une intermédiation essentielle dans un système réticulaire où la multiplicité des sources facilite un certain éparpillement des internautes sur la Toile, et là encore renforcée pour le local, pendant extrême du global* » (Rebillard, 2002, p. 37) et les sites qui se constituent en tant que portail partent gagnants dans la course à la visibilité sur le Net régional. Alors que les médias traditionnels ont un moment été pressentis pour assurer cette fonction, on peut s'étonner qu'aujourd'hui cette fonction essentielle de portail ne soit pas davantage convoitée par les acteurs régionaux.

Ces fédérations d'usages, sous réserve d'être plus fortement structurées, s'annoncent donc comme une véritable innovation fondée sur l'utilisation de l'Internet. Il n'est pas question avec le portail de fédérer des acteurs, ni de réduire leur autonomie, ni même de pré-organiser des communautés, mais

simplement de décupler la mise en visibilité de chacun des acteurs locaux sans altérer ses singularités. Métaphoriquement, ce portail permet simplement de passer au niveau de l'espace public global au lieu de la seule action locale qui s'exprime avant tout dans les sites étudiés.

La capacité de territorialisation du portail (rattachement à un espace d'expression délimité par l'identité collective de ce portail) s'étend à tous les sites sans distinction de taille ni de statut. L'auto édition qui, dans les sites personnels, est le niveau le plus micro local que l'on puisse trouver sur la toile occupe pourtant une place significative sur les portails. Avec les portails, nous trouvons une forme d'appartenance qui ne s'apparente guère à des agrégations communautaires, mais surtout à une référence à de simples territoires du cyber-espace où évoluent les « blogueurs »⁸ et autres internautes indépendants.

3.4 - Où l'on réinvente la gazette de pays

Si nous nous attachons à ces nouveaux médias sans se laisser éblouir par l'effet « *high tech* », nous retrouvons les éléments constitutifs de la *Gazette* originelle de Théophraste Renaudot en 1631. En effet, nous rencontrons ici un mélange d'annonces (local) et de nouvelles collectées (global) destinées à être portées à la connaissance du plus grand nombre. Cette *Gazette* n'était pas, à l'origine, réalisée par un « journaliste » patenté mais par un médecin philanthrope, sans doute fort comparable à ces créateurs de sites rencontrés en Bretagne. À quoi servait cette gazette ? Elle renforçait l'identité collective de son lectorat, elle permettait la circulation de l'information, elle ouvrait un espace de vie publique, elle facilitait le partage des savoirs, elle s'affranchissait des limites de la seule information locale. Ces analogies, aussi troublantes soient-elles, ne doivent toutefois pas masquer une différence capitale : l'Internet contemporain ne s'inscrit pas dans un espace public au sens d'Habermas. L'Internet que nous regardons se développer, et cette tendance devrait croître avec le phénomène d'auto publication, renforce surtout l'interpénétration du public et de la sphère privée en favorisant la circulation des expressions privées. Ce qui manque à ce *medium*, et justement ce que recherchent les acteurs du cyberspace, ce sont des espaces-publics jouant ce rôle d'*agora* et de *forum*. La parole sur le Web est en quête d'espaces d'affichage (de type *dazibao*) à défaut de l'amplification et de l'émphasisation que proposent les médias institutionnels. On ne peut écarter cette question préalable à toute réflexion sur l'avenir des

⁷ www.vieillescharrues.asso.fr

⁸ Le phénomène des « weblogs » s'est développé très rapidement entre 2002 et 2004 où la population de ces éditeurs de « carnets » souvent très personnels ont été agrégés à leur corps défendant dans le territoire U-topique de la « Blogosphère »

usages sous peine de se tromper de genre. Aujourd'hui fort peu sensible, si ce n'est à propos peut-être des portails évoqués ci-dessus, ou bien encore des sites « d'écritures publiques », cette question occupera une place importante dans la réflexion sur les phénomènes d'auto-publication en ligne. Comme le rappelle Pierre Chambat, « *les TIC, dans leur double dimension de technique et de communication, sont ainsi au cœur d'une tension entre les tendances à l'individualisation et les processus de socialisation dont elles sont le vecteur* » (Chambat 1995) (Jauréguiberry, 2003) ; il ne faudrait donc pas rechercher à tout prix dans l'usage de l'Internet les signes d'un regain des pensées et pratiques publiques.

On remarquera aussi dans nos comparaisons avec les médias, les références implicites aux pratiques journalistiques sont fortes et, même si celles-ci ne sont pas affichées comme telles, les projets et les formes de produits trahissent les références des auteurs. Les productions à venir devraient voir ce phénomène s'accroître quand on sait que le logiciel d'auto-publication SPIP, qui s'impose assez largement pour développer des produits éditoriaux sur Internet, a été pensé et développé en référence aux pratiques des journalistes, notamment celles du *Monde Diplomatique*.

La désintermédiation généralisée ?

Les différentes études dont nous rendons compte ici montrent que les technologies de l'Internet ne peuvent être analysées à partir des modèles de représentations politiques classiques. Ces modes de fonctionnement, centrés sur le local, témoignent de leur incapacité à impulser, ou même à gérer les usages citoyens des TIC. Mais l'organisation que nous voyons se construire sous nos yeux selon un modèle empruntant beaucoup aux modèles militants classiques est en phase d'être dépassée à son tour par des modes d'expression et de constructions de territoires se référant largement à des formes de publications égo-centrées utilisant notamment les portails comme niveau central de référence. Mais ce phénomène de désintermédiation, même s'il brouille momentanément la cartographie de nos espaces, réhabilite fortement l'échelle de l'action locale en l'articulant avec le global. Alors que l'ouverture vers un ailleurs accessible toujours élargi, alors que les masses d'informations disponibles ne cessent de croître, alors que les médias classiques restent relativement à la marge des TIC en ligne, nous (re) découvrons que finalement ces transformations se traduisent dans l'action locale de différentes façons. Le phénomène le plus flagrant est incontestablement que le travail de médiation opéré par les acteurs traditionnels de la communication s'estompe, voire disparaît, au profit d'échanges opérés selon le mode de la percolation par exemple. Ce que nous observons dans le cas présent, réorganise avant tout les

modalités de l'action locale en la rendant souvent plus « spontanée » ce qui suppose notamment moins de structuration et d'organisation, elle permet aussi une réactivité plus forte à laquelle le téléphone portable nous a déjà habitués (Jauréguiberry, 2003). Les formes d'interconnexions des réseaux sociaux présentent, elles aussi, des nouveautés ; en dehors de toute organisation, de toute institution, de toute communauté, des groupes informels et des individus affichent leur pratiques sur la Toile. On assiste ainsi à des inventions propres à ces modalités d'échanges d'informations. Un certain nombre d'entre elles s'inspirent largement des pratiques journalistiques des expressions émergentes en donnant lieu à des phénomènes comme les Weblogues, les Wikis, ou bien à la création de portails locaux compilant une information venue du « global ». Nous assistons à la naissance de nouveaux échanges et l'on peut penser que l'avenir apportera sans doute plus de surprises en provenance du local que d'un global qui n'a pas encore su se constituer de façon structurante.

BIBLIOGRAPHIE

- BÉHAR Daniel, *Les nouveaux territoires de l'action publique*, in PAGES Dominique & PELISSIER Nicolas, *Territoires sous influence/1* Paris, L'harmattan, Coll. Communication et civilisation, 2000, pp 83-101.
- DE CERTEAU Michel, *L'invention du Quotidien. Arts de faire* (tome 1), Paris, Union Générale Des Editions, 1980, 316 p.
- CHAMBAT Pierre, "Espace public / espace privé : le rôle de la médiation technique", in PAILLIART Isabelle (dir.), *L'espace public et l'emprise de la communication*, Grenoble : ELLUG, 1995, pp. 66-98
- François DEMERS, *L'Internet un facteur de fragmentation du « Régional » illustré par le cas du Soleil de Québec*, in THIERRY Daniel (textes réunis par), *Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Nouveaux métiers* ", 2000, pp 219-231, Paris, l'Harmattan, coll. Communication et civilisation.
- GRANJON Fabien, *L'Internet militant. Mouvement social et usage des réseaux télématiques*, Rennes, Éd Apogée, 2001, 189 p.
- JAUREGUIBERRY Francis, *Les branchés du portable. Sociologie des usages*, Paris, PUF, Coll. Sociologie d'aujourd'hui, 2003, 195 p.

PAGES Dominique & PELISSIER Nicolas,
Territoires sous influence/I Paris, L'harmattan,
Coll. Communication et civilisation, 2000, p. 17.

REBILLARD Franck, *Trafic d'affluences, la structuration de l'environnement médiatique local sur l'Internet* Inform@tion.local, DAMIAN Béatrice, RINGOOT Roselyne, RUELLAN Denis, THIERRY Daniel (s/dir) Inform@tion.local, *le paysage médiatique régional à l'ère électronique*, Paris, l'Harmattan, coll. Communication et civilisation, 2002, p. 37.

Roselyne RINGOOT, *l'information perpétuelle. Les constructions temporelles dans l'Internet local*, in DAMIAN Béatrice, RINGOOT Roselyne, RUELLAN Denis, THIERRY Daniel (s/dir) Inform@tion.local, *le paysage médiatique régional à l'ère électronique*, Paris, l'Harmattan, coll. Communication et civilisation, 2002, pp.293-305.

Tableau récapitulatif des sites choisis sur le territoire breton

<i>types de contenus</i>	<i>militants/ social</i>	<i>informations de type journalistique</i>	<i>formation / orientation/ profession- nelles</i>	<i>promotion culturelle</i>	<i>promotion commerciale</i>	<i>participatifs/ forums</i>	<i>informations pratiques</i>	<i>portail/ annuaires répertoires de liens</i>	<i>Notes & créations personnelles</i>
Institutions territoriales									
Institutions spécialisées (Écoles-bibliothèques, etc.).									
Institutions médiatiques									
Personnel									
Collectifs de fait									
Commercial-entreprise									
Associations -usagers									
Associations altruistes									

***QUALIFIER LA PRESENCE D'UNE VILLE SUR LE WEB PAR DES
INDICATEURS CYBERMETRIQUES DYNAMIQUES : UNE VALIDATION
EXPERIMENTALE SUR 10 VILLES FRANÇAISES.***

Eric Boutin
Maître de Conférences
IUT de Toulon – Laboratoire le Pont
BP 132 83957 La Garde Cedex
boutin@univ-tln.fr

Résumé : Cet article s'intéresse à la datation d'une page web et à l'analyse de l'évolution de celle-ci depuis sa création. L'étude de ces variables temporelles débouche sur des indicateurs macroscopiques et microscopiques. Cet article fait l'objet d'une validation expérimentale dans le domaine de la veille territoriale à partir de l'étude de la présence sur le web de 10 villes françaises.

Summary : This paper is concerned with giving a date to a web page and analyzing the evolution of a web page since its creation. The study of these temporal variables creates macroscopic and microscopic indicators. This paper is validated in the area of territorial intelligence through the study of the presence on the web of 10 french cities..

Mots clés : intelligence territoriale, pyramide des ages, cybermétrie, mémoire du web

Qualifier la présence d'une ville sur le web par des indicateurs cybermétriques dynamiques : une validation expérimentale sur 10 villes françaises.

Dans cet article, on s'intéresse à la mesure de la présence de villes sur le web. Pour des raisons liées au caractère expérimental de la démarche, nous sommes limités à l'étude de la présence de 10 villes françaises. Nous proposons de mettre en œuvre des indicateurs cybermétriques dynamiques. Ces derniers ont pour objectif, non pas de qualifier la présence d'une ville sur le web à un instant donné mais de révéler quelles ont été les évolutions de cette présence au cours du temps. Dans un premier temps nous présenterons un état de l'art des indicateurs cybermétriques appliqués à la veille territoriale. Cette analyse permettra de positionner cette recherche et de faire ressortir son potentiel innovant. Ces indicateurs dynamiques seront ensuite déclinés autour de la dichotomie : indicateurs macroscopiques / indicateurs microscopiques.

1- ETAT DE L'ART DES INDICATEURS CYBERMETRIQUES APPLIQUES A LA VEILLE TERRITORIALE

Ce travail s'inscrit dans la problématique de la construction d'indicateurs visant à refléter la présence d'un territoire sur internet [Bertacchini, Boutin, 2003]. Cette problématique débouche sur des tableaux de bord permettant de décrire un territoire sous divers angles. Il existe donc selon Bertacchini (2003) plusieurs familles d'indicateurs. Chacun d'eux est caractérisé par son niveau d'analyse et par la technologie qu'il met en œuvre. Deux niveaux d'analyse et trois technologies peuvent être utilisés pour caractériser la présence d'un territoire sur le web.

1.1 - Les deux niveaux d'analyse : macroscopique ou microscopique

Lorsqu'on effectue une analyse macroscopique sur un corpus web, on s'intéresse à un ensemble primaire de pages caractérisant le territoire. Ces pages sont bien souvent obtenues à partir d'un moteur de recherche sur internet. Ces pages sont ensuite qualifiées à partir de certains critères en recourant par exemple aux fonctionnalités avancées des outils de recherche. Voici à titre d'illustration quelques exemples d'analyses macroscopiques qui peuvent être effectuées :

Quel est le % de pages francophones sur le sujet
Quelle est la pyramide des âges des sites web parlant du sujet

Quel est le niveau d'interaction entre ces pages web
Quelle est la thématique de ces pages : pages institutionnelles, marchandes, personnelles...

Les indicateurs microscopiques vont s'intéresser à un nombre plus restreint de page web. Ces pages vont alors pouvoir faire l'objet d'une analyse plus qualitative. Voici quelques indicateurs qui peuvent être construits dans cette perspective :

Quel est le contenu de la page ?

Quel est le degré d'ouverture de la page vers d'autres pages ?

Quelle est la légitimité de la page parmi les pages du domaine ?

Quelle est la fraîcheur des informations contenues sur la page ?

Quelle est la dynamique d'évolution de cette page au cours du temps ?

1.2 - Les technologies sous jacentes : analyse de contenu, analyse relationnelle ou analyse dynamique

L'analyse de contenu conduit à extraire des informations du contenu textuel d'un document. Ce type d'analyse met en œuvre un processus d'analyse lexicale ou syntaxique à partir d'une information contenue dans une page web, l'adresse url d'une page web, le résumé contextuel d'un moteur de recherche

L'analyse relationnelle conduit à s'intéresser à l'interaction qui existe entre un ensemble de pages web et à caractériser ce niveau d'interaction par des indicateurs (de centralité, de densité...). L'analyse des réseaux sociaux présentée par Wasserman et Faust (1994) donne un cadre théorique à ce type de problématique.

L'analyse dynamique, qui nous préoccupe ici, conduit à s'intéresser à l'évolution d'une page web au cours du temps. Quand cette page web a-t-elle été créée ? De quelle manière cette page web a-t-elle évoluée au cours du temps ?

1.3 Croisement des technologies avec le niveau d'analyse

En recoupant l'information sur le niveau d'analyse et l'information sur la technologie sous jacente, on peut construire une matrice. Nous avons choisi de faire figurer dans chaque case de la matrice un exemple d'indicateur qui peut être défini.

	Analyse de contenu	Analyse relationnelle	Analyse dynamique
Analyse macroscopique	Quel est le % de pages francophones sur le sujet ?	Quelle est la densité des interactions entre un ensemble de pages web ?	Quelle est la pyramide des âges des pages web d'un sujet ?
Analyse microscopique	Quel est le contenu des thématiques abordées sur la page ?	Quelle est la légitimité de la page parmi celles du domaine ?	De quelle manière une page web a-t-elle évolué au cours du temps ?

L'objectif de ce travail est de montrer tout le potentiel de l'analyse dynamique dans le domaine microscopique et macroscopique. Nous avons choisi de privilégier cette analyse pour plusieurs raisons :

C'est une analyse très peu couverte par la littérature actuelle. La raison principale est que les fonctionnalités actuellement disponibles dans les outils de recherche rendent difficile la valorisation d'une telle analyse. La seule information temporelle disponible dans le contenu html d'une page web est la date de dernière mise à jour de la page web. La personne souhaitant faire une analyse dynamique d'une page web doit avoir un recul suffisant et stocker manuellement l'état de cette page à divers moments dans le temps. La mise à disposition de l'outil de recherche *web.archive.org* bouleverse les choses.

Nous avons eu l'occasion de nous pencher dans un passé récent sur les autres familles d'indicateurs et de présenter un indicateur dans le domaine de l'analyse dynamique macroscopique qui consiste à dresser la pyramide des âges des sites web traitant d'un sujet. Cette étude préalable nous a permis d'automatiser une démarche jusqu'alors manuelle et nous a conduit à poursuivre la réflexion en analysant aujourd'hui les choses sous un angle microscopique.

C'est une analyse qui possède un potentiel intéressant : Lorsqu'on interroge un moteur de recherche sur une thématique particulière, on obtient une photographie à un instant donné de l'état des ressources disponibles sur ce domaine. Or ce qui peut apparaître comme un ensemble figé est l'héritage d'une histoire qu'il s'agit de faire revivre. C'est cette dynamique qui nous intéresse ici.

2. LES INDICATEURS CYBERMETRIQUES DYNAMIQUES : analyse macroscopique et microscopique

2.1 La « pyramide des âges » de 10 villes françaises

Une ville sur internet est présente à travers plusieurs milliers de pages qui font référence à cette

ville. Ces pages ont été créées à des dates différentes en fonction de critères qui sont endogènes ou exogènes au territoire. Il nous a semblé important de définir un indicateur, transposé du domaine démographique, qui corresponde à la notion de pyramide des âges des sites web d'un territoire. Notre objectif a été d'automatiser une démarche permettant de dresser la pyramide des âges d'un territoire et de comparer entre elles plusieurs pyramides des âges. Afin de présenter ce travail de façon didactique, nous présenterons d'abord le protocole utilisé, les limites inhérentes à la démarche, les résultats obtenus et les interprétations qui s'en dégagent.

Protocole de l'expérience :

On s'intéresse à 10 villes françaises (Dijon, Besançon, Quimper, Avignon, Aurillac, Belfort, Auxerre, Toulon, Annecy, Perpignan).

Pour chacune de ces villes, l'expérience consiste à récupérer un échantillon de pages web permettant de caractériser la présence de ce territoire sur le web. Cet échantillon est constitué à partir du moteur de recherche Google. Pour chacune des 10 villes, on lance la requête *allintitle : nom de la ville*. Cette requête permet de récupérer l'adresse url des pages web dont le titre comporte le nom de la ville. On peut donc considérer que les réponses à cette requête renvoient plus que tout autre des pages caractérisant la présence de ce territoire sur internet. L'échantillonnage consiste à sélectionner les 200 premiers sites différents renvoyés par le moteur Google.

Pour chacun de ces 200 premiers sites, on lance une requête whois grâce à une commande Linux ad hoc qui permet d'accéder aux bases de données des registers. Ces bases de données comportent des informations caractérisant le nom de domaine déposé (nom du déposant, adresse et coordonnées du déposant, date de dépôt...)

L'encadré 1 fournit un exemple de résultat obtenu par le lancement d'une commande whois sur le site *encyclopedia.com*

```
<whois domain="encyclopedia.com">
[Requête en cours whois.internic.net]
[Redirigé vers whois.godaddy.com]
[Requête en cours whois.godaddy.com]
[whois.godaddy.com]
Registrant:
  Alacritude, LLC
  590 N. Gulph Rd
  King of Prussia, Pennsylvania 19406
  United States

Domain Name: ENCYCLOPEDIA.COM
Created on: 23-Jan-98
Expires on: 22-Jan-05
Last Updated on: 11-Dec-03
```

```
Administrative Contact:
Admin, Domain domain-admin@alacritude.com
590 N. Gulph Rd
```

King of Prussia, Pennsylvania 19406
United States
+1.6109718840 Fax --

...
</whois>

Encadré 1 : exemple de données obtenues par une requête whois

Ces données sont ensuite parsées automatiquement à la recherche de la date de dépôt du nom de domaine. La tâche est rendue malaisée par le fait que les données fournies par les registers ne sont pas structurées de façon homogène.

A partir des dates de dépôt des divers noms de domaine, il est possible de reconstituer la pyramide des âges du territoire

les limites de l'expérience :

Le protocole que nous avons réalisé présente deux limites principales :

On observe qu'il est très difficile d'extraire automatiquement la date de dépôt du nom de domaine de noms de domaines qui sont déposés en .fr pour des raisons liées à la structuration des données renvoyées par le register qui traite ces données. Souhaitant arriver à une automatisation de la démarche, nous avons donc fait le choix de ne pas prendre en compte les noms de domaines déposés en .fr ce qui est déroutant lorsqu'on s'intéresse à la présence de villes françaises sur le web

L'information relative à la date de dépôt du nom de domaine n'a aucun sens pour des sites communautaires. En effet un site personnel déposé sur un espace communautaire n'aura pas obligatoirement pour date de création la date de création du site communautaire lui-même. Nous avons donc dû supprimer de l'analyse les sites personnels hébergés par des sites communautaires.

principaux résultats obtenus :

Nous allons présenter successivement la pyramide des âges d'une ville (Perpignan) puis la pyramide des âges agrégée des 10 villes que nous avons analysées.

La figure 1 présente le résultat de la pyramide des âges de la ville de Perpignan.

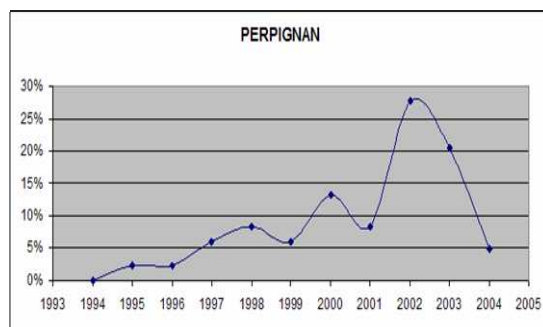


Figure 1 : pyramide des âges de la ville de Perpignan

Ce graphe se lit de la façon suivante :

En abscisse, on trouve les dates de dépôt des noms de domaine

En ordonnées, on mentionne le pourcentage de noms de domaine déposés pour une date donnée

Le graphe représentant la pyramide des âges de Perpignan fait apparaître une structure cyclique qui tend à se répéter tous les deux ans. On observe en effet que les dépôts des noms de domaines ont connu des pics en 1998, 2000, 2002.

Lorsqu'on représente sur un même graphe les pyramides des âges des 10 villes françaises, on obtient le graphe de la figure 2.

Nous avons été frappés par la ressemblance forte existante entre ces pyramides des âges. Rien ne nous laissait présager une superposition si claire des 10 pyramides des âges. En effet, les villes analysées ont toutes une expérience de la présence sur le web qui est unique et il est curieux que l'on retrouve de tels invariants à une telle échelle.

Il est difficile de passer du stade de la description factuelle au stade de l'interprétation. Nous en sommes réduits à livrer quelques pistes auxquelles une analyse plus approfondie nous permettra de répondre :

Ces cycles bi annuels sont-ils généraux dans toute analyse web ou les observe-t-on uniquement lorsqu'on s'intéresse à des territoires ?

On a pu observer que les données de ces différentes villes ne sont pas indépendantes. Il existe en effet des sites qui sont présents pour plusieurs de ces villes. Ces sites expliquent-ils à eux seuls la similitude entre ces pyramides des âges ?

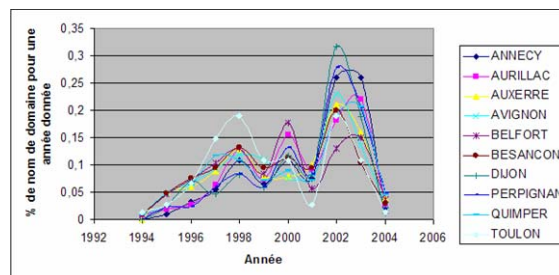


Figure 2 : pyramide des âges de 10 villes françaises

2.2 Analyse microscopique de la dynamique du site officiel de 10 villes françaises

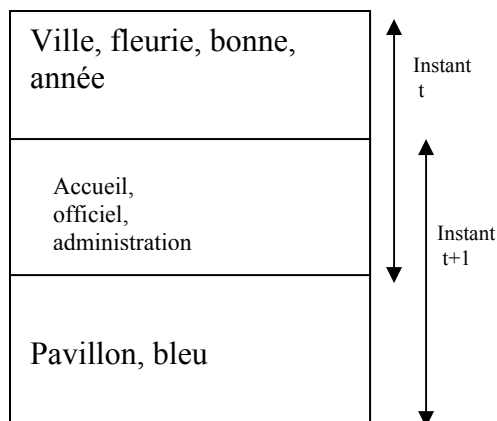
Notre analyse porte sur le suivi depuis 1998 de la page d'accueil du site web officiel de 10 villes qui sont des chefs lieux de départements français. L'identification du site officiel d'une ville est un problème simple qui peut être résolu en utilisant les fonctions élémentaires d'un moteur de recherche. Une fois ce travail effectué, nous avons donc une liste de 10 pages web. Le travail consiste alors à récupérer le contenu de ces pages web à divers instants dans le temps et à analyser cette évolution par des indicateurs. Dans la logique du paragraphe précédant, nous présenterons d'abord le protocole utilisé, les limites inhérentes à la démarche, les résultats obtenus et les interprétations qui s'en dégagent

Protocole de l'expérience :

Nous considérons au départ l'adresse web des pages d'accueil des sites web officiels des 10 villes que nous avons choisies.

La récupération de l'état de ces pages à différentes dates est rendue possible par l'utilisation du moteur *web.archive.org*. Ce moteur de recherche est le fruit d'un travail d'archivage du web afin, selon Feise (2000) d'en garder la mémoire. Ainsi le moteur de recherche dispose de robots qui ont scanné le web à divers moments de son histoire et ont conservé des images fidèles à intervalle régulier. Il est ainsi possible de récupérer ces différentes versions de pages web pour les analyser. L'utilisation de l'interface de *web.archive.org* est assez intuitive. Lorsqu'on tape l'adresse web d'une page web, on obtient un tableau qui renvoie une liste de dates rangées par année. Il s'agit des différentes instances d'une page stockée. La Figure 3

donne l'exemple du résultat obtenu pour le site de la mairie d'Avignon.(mairie-avignon.fr)



Nous avons défini un indicateur qui s'apparente au % de modification introduit dans une page entre deux espaces de temps. Cet indicateur qui vaut 1 lorsqu'aucun des mots clés présents à l'instant t ne se retrouve à l'instant $t+1$ et 0 si les mots clés de la page se retrouvent à l'identique entre deux espaces de temps successifs.

Nous avons retenu l'indicateur de Bray et Curtis. Cette indicateur est complémentaire à 1 de celui de Czekanowski.

L'indicateur de Czekanowski est le rapport entre le double du nombre de mot clé commun entre les deux versions d'une page et la somme du nombre de mots clés apparaissant dans chacune des versions de la page. Dans l'exemple considéré, on obtient $3*2/(7+5)$ soit un indicateur de Czekowski de 6/12. L'indicateur de Bray et Curtis est donc de 6/12 soit 0.5.

Limites de l'analyse :

Il existe une limitation forte associée au fait que le % de modification d'une page entre deux espaces de temps n'est apprécié que par le texte de cette page. La composante graphique n'est donc nullement prise en considération. Cette composante graphique est plus ou moins forte pour les villes étudiées et comporte parfois du texte ou des menus qu'il n'est donc pas possible d'analyser en tant que tel.

Nous avons raisonné pour chacune des 10 villes sur la page web qui s'affiche lorsqu'on arrive sur le site officiel. En fonction de la structure du site web, cette page n'est pas forcément riche de contenu. Il s'agit parfois d'une image très pauvre en texte.

Ces deux raisons font qu'il ne faut pas prendre ces analyses au pied de la lettre en réduisant la dynamique d'une ville sur le web à l'analyse réductrice que nous avons menée.

principaux résultats obtenus :

Le graphe présenté figure 4 illustre graphiquement l'évolution des 10 pages de garde des sites web depuis le premier janvier 1999.

Ce graphe s'interprète selon la grille de lecture suivante :

L'abscisse précise le temps.

En ordonnées, on mentionne l'indicateur cumulé de Bray & Curtis pour la ville considérée. Si on s'intéresse à une ville donnée, entre deux paliers, on observe un écart maximum de 1. Un tel écart signifie que la page n'a plus du tout les mêmes mots clés qu'à l'instant d'avant.

Ce graphe fait ressortir le rôle de certaines villes qui utilisent leur page de garde de site web pour communiquer des informations régulièrement mises à jour. La ville d'Avignon illustre particulièrement cette approche. La valeur de 14 associée à l'ordonnée signifie que les modifications textuelles affectées à cette page correspondent à l'équivalent d'un renouvellement du texte 14 fois.

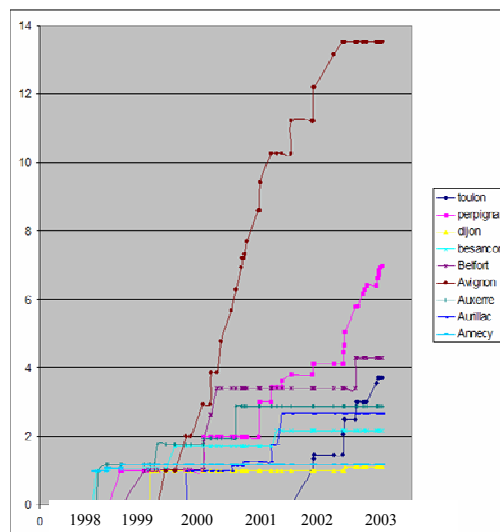


Figure 4 : évolution de la dynamique de la page de garde des sites web de 9 villes françaises

Dans cet article nous proposons quelques pistes d'analyse dynamique débouchant sur des indicateurs permettant de caractériser la présence de pages web de villes françaises. Cette étude est un point de départ qui a pour objectif de révéler la richesse de l'analyse dynamique du web et devrait déboucher sur des procédures permettant de systématiser l'analyse dynamique microscopique que nous avons mise en œuvre dans ce travail de façon encore semi automatique.

BIBLIOGRAPHIE

Feise J., (2000), "Accessing the History of the Web: A Web Way-Back Machine".
Open Hypermedia Systems and Structural Computing: 6th International Workshop, OHS-6, 2nd International Workshop, SC-2, San Antonio, Texas, USA, May 30 - June 4, 2000 p. 38-45

Bertacchini Y., Boutin E. (2003), « Une lecture possible du territoire Sôphipolitain : l'observation des représentations virtuelles d'une technopole » , *ISDM n°7 - Avril 2003*

Bertacchini Y. (2003) « Territoire physique/territoire virtuel : quelle cohabitation ? » *ISDM n°9 - Juillet 2003*

Wasserman, Faust, (1994) "Social networks analysis : methods and applications",
Cambridge University Press

TOWARDS THE INTELLIGENT CORPORATION IN AN INTELLIGENT TERRITORY. GENERALIZED ATTRACTIVITY¹ AND COMPETITIVE INTELLIGENCE.

Henri Jean-Marie Dou
University Paul Cezanne, CRRM, Aix-Marseille III
13397 Marseille Cedex 20 - France
e-mail henri.dou@wanadoo.fr <http://crrm.u-3mrs.fr>

Abstract :

Can we develop employment, wealth in a territory if we do not succeed in building attractive conditions of development. If we cannot create the necessary incentive we believe that it will not be possible to induce a development social, cultural and industrial sustainable for all the people living on this territory. This is why we I present this paper in two parts:

- One which deals mainly with the territory and its attractivity
- The second which is focused on enterprises and introduce some steps of Competitive Intelligence useful in both cases.

These two sections may be read separately according the interest of the lector. Bibliographic references will enable in both parts, to dig further into these subject according the specificity of the territory or of the company.

¹ The author refers to the work led to Brazil on teaching and the attractivity which it developed amongst other things in Rio de Janeiro and Curitiba like in Indonesia Manado, Medan. The references will be indicated in the continuation of this presentation.

I - The Intelligent Territory

This presentation, voluntarily brief, of the territorial development takes into account the projections and recent research carried out in the field. The contribution of the TIC (Communication and Information Technologies), shortens the distances and time, makes it possible to create "windows", **but in no case is not sufficient to impel the development.** This one takes its roots in the creation of a territorial consensus, a "tacit expertise", in the emergence of a "local elite" carrying real projects and not being used as letter-box towards remote decision makers, in the creation of a territorial attractivity from which the international development can be realized..

1 - The context

Currently the work completed within the framework of the Territorial Intelligence makes it possible to define the best guidelines of what could be a global solution of the attractivity of an area.² These "guidelines" should be normally

² C Massa, thesis CRRM Marseilles, July 2002 - the Intelligents territories. Application to the territory "Costa Serena".
Y Bertachini, CRRM Marseilles, July 2002 - Information and Territorial Intelligence: representation of the local complex of emergence of a federator project.
Conference TIC & Territories, which developments, Saint Raphaël, June 5-6, 2003
Technology watch, Competitive Intelligence and regional development within the framework of autonomy in Indonesia.
Sri Manullang
Ile Rousse, Conference on elaborated information, October 2002

used to pass from a passive attitude or slightly active one to a pro-active attitude making possible to go ahead with the questions and the intentions of the local actors, the investors, the promoters of economic, cultural activities³. Indeed, the regionalization, is a fact inescapable, in France, in Europe, in Indonesia (autonomy), in Brazil... The regionalization coincides with a loss of power of the Central State. One envisages more than 4.000 states by the end of this century. **It is obvious, that from this situation will rise an increase interregional competitiveness, where the immaterial assets and the attractivity will play a major role.**

Without going any further in the definition of the territories nor in the various aspects of the globalization and regionalization, one can say that:

The competition is international and develops by having the "anchored feet" somewhere, this gives all its dimension to the concept of regional development⁴. Let us quote some thoughts from the AFNET meeting:

" the competitive access to international markets takes place from an extreme localization of the activities and the dynamic of company ".

A second aspect of the things appears completely fundamental: the territory must be think like a project, implementing a process of creation of new resources. It is a question of integrating a dynamics of creation of wealth, which is in the same

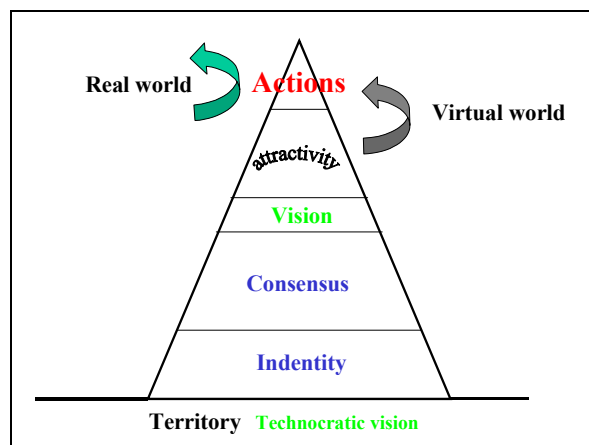
³ One understands here by local actors, the whole of the local forces, including the population, associations, enterprises, etc.

⁴ AFNET 2002, Net 2002 - Workshop ET2
territorial Intelligence: Identity, competitiveness, and attractivity of territories in the society network

time economic and cultural. It is a question of creation of innovation starting from the industrial history and the know-how already present, in order to mobilize the resource. In this direction, the logic of creation of resource, also play in favor of a cultural logic. "

I specify that 70 % of the territorial inheritance constitute an not-exploited common good. For this reason, the digitalization of the inheritance and its diffusion on Internet represents a need.

Thus the TIC (Communication and Information Technologies) can be used as lever to this development⁵ but, it will imperatively be necessary to supplement the quotation above by moving away from the experiments, Internet windows, and processes of communication characterized by the blossoming of Internet sites, small newspapers, to go further and to look deeply for a way of thinking adapted to the territory.



The different steps

2 - A first lever: roots, identity

All the areas have an inheritance identity which must be used to facilitate the rooting of the actors, to make emerge a territorial entity from which one will be able to make emerge a consensus's prior to economic development.

It becomes necessary to have his "anchored feet" somewhere, to approach the international development (to produce a significant economic activity in the medium term). The competitive access to the markets of the world takes place from an extreme localization of the activities and the dynamic of companies. This resulted in placing upstream to the territorial development the concept of identity, of common inheritance that it will be necessary to reveal, and to make prehensible to all the territorial actors⁶. But, the concept of inheritance is far wider than that related to current perception. The talents of the women and the men of the territory, based on their expertise, on the tacit knowledge, the habits (for example at the agricultural or culinary level), also deserve to be exposed and revealed. The everyday life, the transportation problems, the incidents, also take part of the global identity.

One leads then to the first brick of the action which must be built:

Let us analyze the inheritance, the talents the everyday life and let us imagine a simple way to restore them to highlight them "to monopolize them" to reinforce our territorial identity.

From this identity a vision of what we wish to become should emerge.

⁵ To consult on this subject the Yollin report, Ministry for Industry, particularly relevant document
<http://www.evariste.org/yolin/1999/>:
<http://www.esiee.fr/masteres/miste/articles/yolin.htm>

⁶ It is obvious that this inheritance will be also exploited with respect to external external activities such as the tourism, the cultural plan, the comfort of investors, etc... We will see that in the concept of generalized attractivity.

3 - A second lever: the consensus

Let us act together, let us unite our efforts, let us not pull in opposite directions. This appears simple, but in the universe of antagonism, dogmatism, truncated or modified truths, the territorial landscape is often made of contrasts and oppositions. Let us quote on this subject Marie Paule Verlaeten⁷

"In the cognitive universe, the determinism of the paradigms and explanatory models relating to it joins the determinism of the convictions and beliefs which, when they reign on a society, impose on all and each one the imperative force of crown, the force of standardization of the dogma, the prohibitory force of the taboo. The dominant doctrines and ideologies also have the imperative force, which bring the obviousness to convinced, and the coercive force, which causes inhibiting fear at the others."

To create the broadest possible consensus on the territorial problems does not pass uniquely by a politic program, but by the provision of the citizens of the non profit associations, etc... of a recognized expertise, (third party), from which the opinions will be able to be consolidated or changed. Often the questions are simple, but a "hermetic" body of experts, moves away the decision from the citizens. To break these practices, to level the concept of expert by widely opening information and by validating it, we will move to the main questions concerning the territory. The question however will be to bring closer the points of view and to keep firmly the feet on the ground. One cannot do everything, one cannot act beyond the available facilities. The analysis of the

⁷ The CRRM has a direct agreement with the Belgian State, in this framework Marie Paule Verlaeten (Federal Service of the Economy) works at the CRRM to develop a program of research on the place of the knowledge in the local and international development.

forces and the weaknesses must be public and without concession⁸. We suggest to reach this goal to use simple methods like the "SWOT analysis" (Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats) as well as methods developed by the United Nations University.

One leads then to the second brick of the action which must be built:

Let us analyze the sources of information related to the current territorial questions, validate the necessary information, expose it in term of time, cost, necessary expertise (the one that we does not necessarily have) and the impacts of possible solutions or orientations. Let us support the debate. From a more or less broad consensus's, let us consolidate the vision of our future.

4 - Assets and attractivity

We begin here with aspects related to the external perception of the territory. This perception will be stronger if a basic consensus has been established. One will speak then with the same voice.

⁸ One finds this aspect in many different situations. Refusing "to see reality of the things" when one works to build a future. A remarkable work on this subject on theory and methods was completed by the University of the United Nations. A part this methodology is implemented by the CRRM and IMCS (<http://www.imcsline.com>) in North Sulawesi, in Indonesia.

The United University Nations, 1999. The millenium project, version 1.0 ISBN 0-9657362-2-9 CD-Rom Future Projects, Future Research Methodology American Council for the United University Nations 4421 Garrison Street, NW - Washington, D.C. 20016-4055 the USA <http://millennium-project.org> Voice & Fax 202-686-5179

Manullang Sri, Oct. 2002. Technology Watch, Competitive Intelligence and regional development within the framework of autonomy in Indonesia. Conference on Elaborated information, Ile Rousse. Mogel Robert, May-June 2002. Future Thinking, Competitive Intelligence Magazine, flight 5, n°3

Within this framework, many achievements were carried out, that are to describe the cities, the companies, the tourism offers, the activities of research, the assistance to the investors, etc... Within this framework various tools have been designed, such as web sites, databases, communication campaigns, promotion of buildings, industrial places, etc. But, the tools will be efficient only if the two former "bricks" have been fully developed and understood. If the various possible visions have been benchmarked with other competitive sites, if the consensus is sufficiently clear and if all the information is easily accessible via a focal point.

One leads then to third brick of the building which must be built:

Let us recapitulate the assets and the attractivity, mainly on the level of a gateway, but also let us reveal new assets such as the possible development of remote working, of virtual office via ADSL ⁹ (which means to reticulate the territory (the last kilometers as it is agreed to name it), the school support reinforced remotely ¹⁰, etc...

From these assets and from the attractivity one will consolidate the visions of the development of the territory.

5 - The generalized attractivity

It is from the preceding actions that a climate of development will result. One

⁹ Working in the virtual office. Providing information and knowledge to remote workers
Claire R McInerney
Library and Information Research Science, flight 21, n°1, pp.69-89
Rethinking the corporate information center: With blue print for the 21st Century, New York
FIND/SVP, 1995
Robert I Berkman

¹⁰ The power of home work.
Linda Russell, Canadian Manager, 17, 2, pp. 23-25, 1992

will be then in the new paradigm: **one can realize here what cannot be done elsewhere**. This generalized attractivity¹¹ must be conceived so as to be diffused on privileged targets so as to create: incentive to come "to see" on the spot, i.e. to take the first step, which will be able to lead to a final standpoint and a favorable final decision. It is a question of creating a strong "incentive" for the potential developers¹².

One leads then to fourth brick of the building which must be built:

To expose the general attractivity and to set up the regional, national, international "resonance" to ensure all the diffusion necessary and to achieve the goals laid down by the vision of the territorial development.

6 - The implementation

It will pass by successive stages of analysis, then of realization of models via the Internet, to validate all the stages and then to integrate the whole in a global service. It is quite obvious that we will not focus ourselves on the technical aspects

¹¹ Beyond the Competitive Intelligence: the attractivity
Henri Dou, Gilda Massari Coelho
ISDM (Information Science for Decision making)
Nov.. 1999, pp. 12-54
<http://www.imcsline.com>

¹² A form of incentive can be found in the passage of Forecast to Foresight, i.e. the simple technological prediction (vision primarily of hard sciences, such as it is used in France in the majority of the areas), to the technological foresight implying social satisfaction and a durable development. Henri Dou, member of Beijing Academy of Soft Technology, works amongst other things on this type of project within the framework of China 2020.

To pass from the representation of the present to the prospective vision of the futur."Technology Foresight"

Henri Dou, Jin Zhouying, Humanisme and Entreprise, n°54, p.24-46, 2002

(software, access, lodging...) which are practically solved. A special mention nevertheless will be made for the final design of the project, which will reinforce its external perception as well as the concept of identity. For each stage, it will be necessary to validate the sources of information at the same time as the processes of validation and actualization. Indeed, a system of creation of Territorial Intelligence must live permanently and not remain fixed, it must be mobile. It is thus obvious that the whole system, or at least selected parts of it could not all be carried out in at the same speed and by the same entity. Then, to maintain the efficiency of an intelligent territorial system, it will be necessary to set up a global integrated task force which will leave the classical “wait en see behavior” to shift to a more creative, innovative and locally recognized action.

INTELLIGENCE TERRITORIALE ET PARTICIPATION

Jean-Jacques Girardot

Maître de conférences en Sciences Économiques
jjg@mti.univ-fcomte.fr, + 336 13 33 29 58

Adresse professionnelle

Université de Franche-Comté ☒ 32 rue Mégevand ☒ F-25030 Besançon cedex

Résumé : En associant les acteurs et la communauté d'un territoire à la mutualisation des informations et à leur exploitation coopérative, l'intelligence territoriale améliore, dans un processus interactif, itératif et prospectif, leur compréhension de la structure et des dynamiques du territoire, et leur maîtrise collective du développement territorial.

Summary : By associating the actors and the community of a territory to the mutualization of the information and to their cooperative exploitation, the territorial intelligence improves, in an interactive, iterative and forward-looking process, their understanding of the structure and the dynamics of the territory, and their collective mastery of the territorial development.

Mots clés : intelligence territoriale, participation, partenariat, développement durable, réseaux, apprentissage.

Keywords: territorial intelligence, participation, partnership, durable development, networks, learning.

Intelligence territoriale et participation

L'intelligence territoriale est souvent comprise comme un outil d'aide à la décision. Notre approche est différente. Nous souhaitons qu'elle soit une aide à l'action pour les acteurs territoriaux. Nous avons développé depuis 1989 plusieurs systèmes d'intelligence territoriale pour permettre à des partenariats d'acteurs de mieux comprendre leur territoire afin d'agir plus efficacement. Dès le départ, ces systèmes d'information ont été conçus pour favoriser la participation des acteurs locaux et, au-delà, celle de la communauté territoriale. Les acteurs locaux contribuent à constitution de ces systèmes en mutualisant leurs informations. Ils assurent, ensuite, ensemble, l'exploitation de ces informations et l'édition des résultats en direction de la communauté territoriale. Bien sûr, l'acquisition des technologies de mutualisation, de partage, d'analyse et d'édition de l'information, n'est pas en soi l'objectif de ces systèmes d'information qui constituent de simples catalyseurs du développement durable des territoires. C'est le moyen d'acquérir une meilleure connaissance du territoire et surtout, car la connaissance n'est ici elle-même qu'un moyen, de mieux maîtriser le développement de leur territoire. Toutefois, l'appropriation des TIC et de l'information est une étape indispensable pour que les acteurs entre dans un processus d'apprentissage qui leur permettra d'agir de façon pertinente et efficiente.

Nous souhaitons d'abord, préciser brièvement la genèse du terme "intelligence territoriale" au sein du centre "Méthodologie et Technologies de l'Information appliquées aux Sciences de l'Homme et de la Société" (MTI@SHS). En effet, notre démarche a d'abord été pragmatique et progressive. Nous avons entrepris récemment de lui donner un fondement théorique. Nous remercions les organisateurs du colloque "TIC et territoires" de nous donner l'occasion d'un exposé qui présentera les spécificités méthodologiques et éthiques que nous avons développées en vue de favoriser les solutions participatives. Au plan méthodologique elles concernent la gouvernance du territoire, le management de l'action sont concernés et l'accessibilité des nouvelles technologies. L'intelligence territoriale s'inspire de l'éthique du développement durable qui met en avant trois principes : la participation, l'approche globale et équilibrée des territoires et le partenariat. Ces principes doivent être étayés théoriquement et nous devons les confronter à d'autres approches, ce que nous n'avons pas encore fait. Nous voulons juste engager un dialogue à partir de résultats de nos

expériences et des principes que nous avons établi de façon pragmatique. Nous terminerons cet exposé par une première réflexion sur les compétences utiles pour développer des systèmes d'intelligence territoriale aptes à renforcer la capacité d'apprentissage des territoires.

1. GENESE DU CONCEPT D'INTELLIGENCE TERRITORIALE A L'UNIVERSITE DE FRANCHE-COMTE.

J'ai, pour ma part, proposé le terme d'intelligence territoriale en 1999 dans le cadre de la réflexion Université du Troisième Millénaire (U3M) qui visait à définir les orientations du schéma directeur de l'enseignement supérieur en Franche-Comté. Ce document et le contrat de plan Etat-Région, publié en 2000, citent l'intelligence territoriale comme l'axe principal de développement du nouveau pôle de recherche "Hommes, Temps, Territoires" et du projet de Maison des Sciences de l'Homme.

Mon objectif était alors, d'identifier brièvement une spécificité de la recherche en sciences humaines et sociales dans notre université. Elle est caractérisée depuis les années soixante par un intérêt conjoint pour l'accessibilité aux "nouvelles" technologies, la pluridisciplinarité et, pour partie, les dynamiques territoriales. Par la suite, le souci de développer la participation des acteurs, mais aussi et surtout, des citoyens usagers des actions de développement territorial, nous a conduit à développer une ingénierie territoriale qui visait clairement à mettre le management de projet et les technologies de la société de l'information au service du développement durable.

La notion d'intelligence territoriale a été forgée au cours d'une série de recherches, d'études, de diagnostics, d'évaluations et de réalisations d'observatoire conduits dans le cadre du laboratoire "Mathématique, Informatique et Statistiques" puis du Centre MTI@SHS.

Le laboratoire MIS a été créé en 1964 par Jean-Philippe Massonnie au sein de la Faculté des Lettres et Sciences Humaines. Son objectif était de développer au sein des sciences de l'homme l'usage des méthodes d'analyse des données plus couramment utilisées dans les sciences de la matière et de la nature. Il ne visait pas seulement à adapter ces méthodes. Son souci était de les rendre accessibles aux chercheurs afin qu'ils puissent les utiliser dans leurs recherches. En raison de l'importance des calculs, l'informatique était la condition incontournable de développement des

méthodes d'analyse des données. Le laboratoire MIS s'est progressivement spécialisé dans les solutions informatiques conviviales, économiques et simples à utiliser. La pluridisciplinarité entre, d'une part, des mathématiciens et des informaticiens, et d'autre part, des chercheurs en sciences de l'homme, a abouti à la réalisation d'outils accessibles. Ils ont permis aux chercheurs en sciences de l'homme de participer activement à la diffusion des "nouvelles technologies" au sein de leurs disciplines dans le cadre de recherches souvent qualifiées de "quantitatives". Ces recherches se caractérisaient surtout par la pluridisciplinarité au sein des sciences de l'homme - entre géographes, historiens, archéologues, littéraires, etc... Le laboratoire MIS est ainsi devenu le pivot d'un partenariat pluridisciplinaire qui a favorisé, entre autres, une approche globale des structures et des dynamiques des territoires.

En 1997, le laboratoire MIS est devenu le Centre MTI@SHS afin d'orienter nos recherches sur les systèmes d'information plutôt que pour les outils informatiques, sur les contenus plus que sur les "tuyaux". Il s'agissait aussi de revendiquer la part légitime des sciences de l'homme au sein des sciences et technologies de l'information et de la communication. Ces dernières désignent encore trop souvent de façon restrictive l'informatique et les télécommunications. Or, si les réseaux informatiques permettent d'enrichir les échanges au sein des réseaux humains, les outils de communication ne font pas la communication. Les sciences de l'homme maîtrisent de nombreuses technologies de traitement ou d'édition de l'information qui sont essentielles à la qualité des contenus numériques.

Dans cet esprit, mais aussi pour mieux maîtriser la complexité croissante des technologies informatiques, le centre MTI@SHS s'est rapproché du Laboratoire d'Informatique de Franche-Comté (LIFC) et du Laboratoire d'Automatique de Besançon (LAB), pour constituer, fin 1998, l'Institut des Sciences et Technologies de l'Information. L'ISTI a accru la synergie entre les chercheurs en sciences pour l'ingénieur et les chercheurs en sciences humaines à l'Université de Franche-Comté, à l'Université de Technologie de Belfort-Montbéliard et à l'École Nationale Supérieure de Mécaniques Microtechniques.

Le centre MTI@SHS coordonne actuellement l'ISTI. Il anime plus particulièrement l'action de recherche Systèmes d'Intelligence Territoriale et Réseaux d'Acteurs (SITRA). Cette action regroupe une équipe pluridisciplinaire d'informaticiens, de géographes, d'archéologues, d'économistes et de linguistes spécialistes des STIC. Ces chercheurs appartiennent à plusieurs équipes de recherche,

dont deux UMR CNRS. SITRA a pour objectif la modélisation informatique et informationnelle de systèmes d'intelligence territoriale (SIT) pour les acteurs du développement durable. Ces systèmes permettent aux acteurs de mutualiser leurs informations au moyen de réseaux distribués. Ils proposent un traitement coopératif de l'information en vue d'améliorer la connaissance des structures et des dynamiques territoriales, ainsi que l'élaboration de projets d'action. Ils diffusent les informations numériques multimédias en direction du plus grand nombre. SITRA a modélisé les bases de données d'un système d'intelligence territoriale en optimisant à la fois la sécurité et l'accessibilité. L'administration des ressources multimédias est unifiée. Des outils conviviaux, robustes et économiques, de collecte distribuée et de représentation cartographique en ligne ont été développés. Utilisés dans diverses disciplines, ces outils sont expérimentés dans plusieurs régions d'Europe et sur plusieurs sites internet, dont les plus aboutis sont le site de l'intégration www.adri.fr, qui édite un magazine multimédia, et le site des ressources et indicateurs de la politique de la ville i.ville.gouv.fr. Nous travaillons actuellement sur la modélisation des interfaces afin d'améliorer l'accès à l'information et à son traitement. Notre but est de renforcer les coopérations dans la chaîne de traitement et d'édition de l'information. Nous sommes en train d'intégrer les outils d'analyse de données et d'analyse spatiale, avant de les mettre en ligne. Nous réalisons également des aides à la représentation graphique et cartographique afin de constituer un laboratoire virtuel d'intelligence territoriale.

Lorsque nous avons été amenés à préciser le projet du Centre MTI@SHS fin 1999, outre le fait de devenir une plate-forme technologique et un lieu d'interdisciplinarité pour les sciences de l'homme et de la société, nous avons repris la notion d'intelligence territoriale pour désigner la problématique scientifique transversale aux deux principales actions de recherches que nous conduisons depuis 1989 : Archaeomedes et Catalyse.

Le programme européen Archaeomedes "Causes naturelles et anthropiques de la désertification des sols" concernait l'identification des causes de dégradation et de désertification dans le bassin méditerranéen. Dans le cadre de ce programme, le centre MTI@SHS a étudié plus particulièrement, de 1992 à 2000, les interactions entre hommes et milieux de 800 avant JC à nos jours dans la basse vallée du Rhône. Cette action de recherche croisait des données archéologiques avec des données environnementales. Les données archéologiques étaient collectées par un réseau comptant plusieurs

dizaines de chercheurs sur plus de 2155 établissements archéologiques prospectés et fouillés. Les données environnementales concernaient plus de 1500 km² de données géographiques, satellitaires et thématiques dans la seule vallée du Rhône. Le recours aux technologies de l'information s'est avéré indispensable pour améliorer la compréhension de la dynamique des territoires dans la longue durée. La pluridisciplinarité s'est organisée dans le cadre de l'analyse spatiale. Archaeomedes se basait sur un dispositif de mutualisation des données archéologiques collectées par un important réseau de chercheurs. Ces données ont été croisées avec les données environnementales en impliquant un solide réseau pluridisciplinaire d'équipes de recherche (archéologues, géographes, historiens, géologues, écologues, sociologues, ethnologues...) qui appartenaient à différents pays d'Europe méridionale.

ArchaeOres a pour objectif de valoriser à présent ce capital scientifique. Il développe un système d'information en archéologie spatiale. Il veut proposer un accès aux données archéologiques en environnementales, aux méthodes et aux outils élaborés durant le programme Archaeomedes.

Catalyse modélise plus prosaïquement des méthodes et des outils d'évaluation, de diagnostic et d'observation des politiques et des actions locales, notamment dans les domaines socio-économique et culturel. Son objectif est de les rendre accessibles aux acteurs locaux du développement territorial, professionnels ou bénévoles travaillant dans des services publics, des associations ou des entreprises privées. Catalyse est issu d'une méthode originale d'évaluation participative des actions locales de lutte contre la pauvreté et d'insertion socio-économique, conçue par le centre MTI@SHS dans le cadre du programme "Pauvreté 3" de 1989 à 1993. De nombreux transferts concernant des thématiques diversifiées ont été réalisés depuis 1994 dans différentes régions d'Europe. Ils ont permis d'expérimenter des outils d'évaluation et d'observation qui facilitent la mobilisation des acteurs locaux, le diagnostic territorial, le suivi des personnes et le choix des indicateurs. Sous le label Catalyse, nous réalisons à présent des méthodes et des outils qui permettent d'impliquer largement les acteurs locaux dans des diagnostics territoriaux, ou dans des observatoires locaux, afin d'élaborer des projets d'actions de développement plus pertinents et plus efficaces.

La principale caractéristique de Catalyse, affirmée dès l'origine de la méthode, est la participation. Les acteurs constituent d'abord un partenariat informel qui élabore un guide de collecte pour procéder à un diagnostic social ou territorial. Les acteurs collectent les données, chacun auprès de ses

usagers. Les données sont mutualisées pour l'analyse. Les acteurs participent à l'interprétation des résultats. Le diagnostic qualitatif permet d'identifier les principaux profils d'usagers et de besoins. L'analyse quantitative en établit l'importance. Les acteurs élaborent parallèlement un répertoire des actions. Il permet de rapprocher les besoins mis en évidence par le diagnostic avec les réponses disponibles. Cette comparaison permet d'identifier les lacunes et les inadaptations de l'offre de services face aux besoins. Les acteurs confrontent les résultats à des données socio-économiques du territoire. Ce sont des données "institutionnelles" élaborées par des institutions spécialisées, dont les acteurs isolent les indicateurs des potentialités et des contraintes du territoire. Ils assurent également la publication des résultats, généralement sur un site Internet. Le répertoire constitue le premier outil en ligne. Les résultats des observations sont ensuite publiés, puis l'actualité des actions et leur évaluation.

Bien que l'un concerne des chercheurs et l'autre plutôt des professionnels, Archaeomedes et Catalyse possèdent de nombreux points communs au niveau méthodologique. Ils utilisent notamment les mêmes outils. Tous deux reposent sur la mutualisation de données collectées par un réseau de partenaires. Cette mutualisation comporte la réalisation par le réseau d'un formulaire commun de collecte, autrement dit la validation d'un langage commun. Dans les deux cas, les données collectées - qui restent hétérogènes, sont confrontées à des données élaborées par des spécialistes - donc plus homogènes. Dans les deux cas toujours, le réseau est impliqué dans l'interprétation des résultats des analyses de données.

Catalyse va cependant plus loin, dans la mesure où la finalité du système d'informations territoriales n'est pas seulement la compréhension mais l'action. L'interprétation des résultats doit conduire à la définition de projets d'action qui seront ensuite évalués. Ces actions n'impliquent pas seulement les opérateurs qui les réalisent, mais également ceux qui en sont les usagers. Catalyse veut d'abord favoriser la participation des usagers des actions, ainsi que celle des opérateurs. A cette fin, elle s'appuie sur des principes méthodologiques et éthiques qui sont ceux du développement durable.

En 2001, le centre MTI@SHS a participé à trois séminaires européens sur le thème de l'intelligence territoriale. Le premier a eu lieu à Evora, au Portugal, au terme de l'évaluation du revenu minimum portugais. Les suivants ont été organisés à Charleroi en Belgique et à Pau en France dans le cadre du programme européen Eugenia. Ce dernier expérimentait les méthodologies et les outils du diagnostic territorial dans quatre régions d'Europe,

en Belgique (Région Wallonne), en France (conseil général du Béarn), en Roumanie (département d'Alba-Iula) et en Hongrie (commune de Seyllie et province d'Ormansag). La définition de l'intelligence territoriale que nous utilisons alors met d'emblée en valeur le fait que "les principes de l'intelligence territoriale sur lesquels s'appuie (la méthode et les outils) Catalyse sont la participation citoyenne, l'approche globale et l'action partenariale. Catalyse développe une méthodologie d'évaluation participative et d'observation coopérative. Il propose des outils qui peuvent être mis en œuvre par des acteurs sociaux et économiques partenaires dans un projet local d'action ou de développement. Ces outils entendent principalement favoriser la participation des usagers et le partenariat des opérateurs." [Girardot (2000,c)].

La réflexion pluridisciplinaire qui a abouti en 2002 au programme de recherche de la Maison des Sciences de l'Homme a contribué à une définition pluridisciplinaire : "le concept d'intelligence territoriale désigne l'ensemble des connaissances pluridisciplinaires qui, d'une part, contribue à la compréhension des structures et des dynamiques des territoires, et de l'autre, ambitionne d'être un instrument au service des acteurs du développement territorial durable."

En septembre 2003 a été constitué le réseau européen d'intelligence territoriale (REIT), qui regroupe douze universités et plus de vingt-cinq acteurs territoriaux. Tout en reprenant cette définition, il met en évidence deux niveaux de diffusion de l'intelligence territoriale : celui des acteurs territoriaux et celui des chercheurs en sciences de l'homme. Le projet REIT part d'un double constat. D'une part, l'union européenne a introduit l'exigence de la gestion par projet et de l'évaluation depuis plusieurs années dans les programmes et les projets locaux qu'elle finance. D'autre part, depuis le Conseil européen de Göteborg en juin 2001, le développement durable a été reconnu comme l'une des principales priorités de l'Union européenne pour les années à venir. Il peut ainsi être vu comme le cadre qui établit les principes d'une bonne gouvernance, cadre auquel chaque politique communautaire, ainsi que les projets locaux financés par l'union européenne, doivent se conformer. Or, si des méthodes et des outils scientifiques adaptés à ces principes sont disponibles pour les experts, les acteurs territoriaux disposent encore rarement d'outils simples, économiques et conviviaux pour élaborer leurs projets d'action, puis pour les suivre, les observer et les évaluer, voire les transférer. Le développement et l'évaluation de tels instruments impliquent d'une part, la recherche fondamentale et technologique qui garantira leur qualité et, d'autre part, les acteurs

territoriaux pour expérimenter les outils et améliorer leur utilité et leur accessibilité dans des contextes territoriaux, institutionnels et professionnels définis.

2. METHODE ET PRINCIPES D'INTELLIGENCE TERRITORIALE.

Indépendamment de cette genèse qui repose sur l'idée générale de mettre les technologies de l'information au service des chercheurs en sciences de l'homme et des acteurs territoriaux, le concept d'intelligence territoriale repose sur une analyse plus fondamentale concernant le développement de la société de l'information et le développement durable. Il en ressort six principes éthiques et méthodologiques au premier rang desquels est la participation. Ces principes restent actuellement de simples bases qui doivent être approfondies, ainsi que nous l'avons précisé dans l'introduction. Nous proposerons ici des pistes de réflexions, voire des questions, sans souci d'exhaustivité.

Depuis la moitié des années soixante-dix, la majeure partie de la population active des pays industrialisés est employée dans le secteur de l'information pour fabriquer des matériels informatiques et de télécommunication, pour éditer des logiciels et, principalement, pour produire et diffuser des informations. Après l'agriculture et l'industrie, le secteur de l'information est depuis un quart de siècle le secteur d'activité économique dominant.

Dans les années soixante-dix, le secteur de l'information est peu informatisé. Depuis, l'informatisation de la société a constitué le principal vecteur de dissémination des technologies de l'information et de la communication. Après la robotisation du secteur industriel, puis l'automatisation des services marchands, les technologies de l'information et de la communication sont actuellement employées pour numériser et diffuser les informations en ligne. Ainsi, la production et la diffusion des contenus constituent actuellement le secteur moteur du développement économique global.

Toutefois, la société de l'information n'a pas immédiatement apporté la croissance. Dans une première période, pendant un quart de siècle, l'informatisation de la société a engendré une crise économique et sociale profonde liée à une redistribution mondiale de l'activité. Les premiers signes chaotiques de croissance se fondent à présent sur l'édition en ligne des contenus numériques d'information. Auparavant le chômage de masse, l'exclusion, la précarité, l'augmentation de la pauvreté et la fragilisation de la protection sociale ont été les premières conséquences sociales de

l'informatisation de la société qui, en se propageant de l'industrie au secteur de l'information, a marginalisé des groupes sociaux et provoqué la récession de régions entières.

Cette crise économique et sociale a accéléré la remise en cause des modèles de développement basés sur l'autorité centrale et de ceux qui sont fondés sur les résultats économiques à court terme. Le développement durable, né dans les années soixante de préoccupations tiers-mondistes, vise maintenant à renouer avec la croissance en s'attachant à résoudre les besoins des populations, en priorité des groupes les plus démunis, sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs.

Le développement durable repose sur trois principes qui ont été validés par de nombreuses instances morales et politiques à l'échelle planétaire :

- la participation de tous les acteurs du développement, au premier rang desquels les citoyens ;
- l'approche globale des situations, caractérisée par un équilibre adéquat entre les considérations d'ordre économique, social et environnemental ;
- le partenariat des acteurs.

Le développement durable est une tendance profonde qui bouleverse les principes politiques fondamentaux de gouvernance. La mondialisation, la construction européenne, la décentralisation à l'échelle nationale renforcent cette évolution. Nous considérons ces principes qui guident le développement territorial comme les normes éthiques de l'intelligence territoriale. Nous proposons trois principes méthodologiques susceptibles de garantir le respect de cette éthique :

- appréhender le territoire comme l'espace de l'action ;
- diffuser la gestion par projet et la culture de l'évaluation ;
- développer l'accessibilité des technologies de la société de l'information.

Ces principes tiennent compte du fait que, d'une part, l'approche globale se fonde sur une vision à la fois territoriale et prospective et, d'autre part, la participation et le partenariat définissent l'intelligence territoriale comme une démarche essentiellement orientée vers les acteurs, donc fondée sur l'accessibilité des technologies de l'information et la coopération des acteurs. Nous détaillerons rapidement les trois principes éthiques, puis nous développerons de façon plus approfondie les trois principes méthodologiques qui permettent leur mise en œuvre.

2.1 Participation

Méthode qui consiste à formuler des propositions concrètes d'action dans des contextes concrets, le développement durable suppose la participation des acteurs locaux à la décision, ainsi qu'à la conception, à l'administration et à l'évaluation des actions. En matière de développement territorial, la notion d'acteur désigne les usagers ou "bénéficiaires" d'une action, les opérateurs qui réalisent cette action, et tous ceux qui contribuent indirectement à sa mise en œuvre : financeurs, décideurs, experts, chercheurs, etc.

L'administration publique considère traditionnellement que le pouvoir de décision revient au financeur. De ce point de vue, la décentralisation a rapproché le pouvoir de décision du niveau local en transférant des compétences de l'État aux collectivités territoriales. L'évolution des pratiques confère aux opérateurs locaux un rôle de proposition et tend à les associer à la décision. Remarquons toutefois que le développement durable vise la satisfaction des individus. La notion de participation ne concerne pas seulement les opérateurs, mais les usagers des actions, et plus largement les citoyens. Nous touchons là un vaste sujet de progrès. Il y a beaucoup à écrire au sujet de la participation des usagers, principe difficile à mettre en œuvre dans un contexte politique encore fortement marqué par la conception régalienne de l'État. Notons plus rapidement que la participation se base nécessairement sur la communication, donc sur l'information sous une forme interactive. Les technologies de l'information et de la communication constituent de ce point de vue au moins un instrument, au mieux un puissant vecteur de la participation. Cette dernière se fonde notamment sur l'accessibilité de l'information, c'est-à-dire sur la capacité que les acteurs - au sens large les citoyens - ont d'accéder aux contenus d'information et donc aux technologies de l'information.

2.2 Approche globale et équilibrée.

Le développement durable tend vers une harmonisation des objectifs économiques, écologiques, sociaux et culturels. Par rapport à une logique centralisée qui se traduit localement par une sectorisation des activités, le développement durable se fonde sur une approche intégrée des problèmes à l'échelle du territoire. L'analyse est globale au sens où la situation d'un territoire dépend de logiques mondiales. En revanche, les problèmes qu'il affronte et les potentialités qu'il présente prennent des formes particulières sur chaque territoire. L'approche est également dite globale au sens où elle intègre toutes les dimensions - tous les secteurs issus de l'administration traditionnelle - de l'action territoriale. Le développement local durable ne peut plus être conçu seulement en termes économiques. Il inclut a

minima la dimension sociale par la priorité donnée à la satisfaction des besoins des plus démunis, et l'écologie par le souci de préserver l'avenir des générations futures. L'intelligence territoriale implique plus globalement de nombreux secteurs de connaissance et d'action : démographie, géographie, environnement, économie, communication, social, santé, patrimoine, institutions, droit, histoire, culture, etc.

2.3 Partenariat.

Le partenariat découle de l'approche intégrée qui exige non seulement la participation, mais aussi la coopération des opérateurs de l'action territoriale, et plus largement de l'ensemble des acteurs du territoire. L'intelligence territoriale est caractérisée par la nécessité de développer des méthodes et des outils pour faciliter le travail en réseau des partenariats d'acteurs, le partage de l'information et la coopération. Elle se préoccupe également de donner aux partenaires des outils de management et l'évaluation des projets. Ces outils font actuellement l'objet d'une forte demande sociale qui s'exprime sur l'avenir des territoires. En effet, aujourd'hui, le développement des territoires dépend de plus en plus des partenariats entre acteurs locaux - tant privés que publics - qui, à l'heure de la globalisation et alors que s'affirme une nouvelle donne de la politique régionale, doivent faire face à des enjeux de plus en plus complexes. L'intelligence territoriale a pour ambition de leur proposer une approche opérationnelle qui a pour objectif de les aider à projeter, mettre en oeuvre et évaluer les politiques et les actions d'un développement local mieux maîtrisé. Cette démarche va de pair avec le développement de services de sensibilisation, d'information, de conseil, de formation et de transfert.

2.4. Le territoire, espace de l'action

La place primordiale prise par le territoire dans la gouvernance confère un intérêt particulier au concept d'intelligence territoriale. Chacun connaît ce slogan du développement durable "penser globalement, agir localement". Il illustre le fait que le principe d'approche globale désigne le territoire comme l'espace de l'action. Alors que les lignes directrices du développement économique se dessinent à l'échelle planétaire, le développement prend des formes différentes sur les différents territoires, en raison des disparités qui les affectent, qui appellent des solutions appropriées. Le développement d'un territoire dépend donc également de la mise en oeuvre de solutions locales par ses acteurs. Notons, que le regain d'intérêt pour l'identité et les "racines" territoriales provoqué par la globalisation peut être perçu comme une contradiction. Nous pouvons même craindre le

renforcement des inégalités, voire une "fracture" sociale ou numérique.

De ce point de vue, Archaeomedes a représenté pour nous un enjeu méthodologique important. Il a mis en valeur une nouvelle approche de la notion de territoire. Le croisement de données humaines et environnementales a contribué à démontrer que le territoire n'est pas seulement un espace naturel plus ou moins contraignant et un héritage historique, mais plus fondamentalement la construction d'une communauté. Croiser des données à différentes échelles spatiales et temporelles permet aux différentes sciences de l'homme de décrire la structure des territoires et les phases de structuration des territoires, parce que les dynamiques territoriales ne peuvent pas se comprendre de manière segmentée mais nécessite une approche intégrée forcément pluridisciplinaire.

La réflexion engagée au sein de la Maison des Sciences de l'Homme définit le territoire comme l'interaction entre un espace géographique et une communauté humaine. L'intelligence territoriale associe alors trois niveaux d'analyse complémentaires :

- le jeu des acteurs territoriaux, leurs représentations et leurs relations de pouvoir, les cadres institutionnels au sein desquels ils agissent, ainsi que les projets et réalisations qu'ils initient ;
- les dynamiques socio-économiques qui résultent des prises de décision individuelles ou collectives : comportements démographiques, mobilité des biens et des personnes, dynamiques des activités, etc. ;
- les structures spatiales et leurs évolutions qui sont la traduction concrète du jeu des acteurs et des dynamiques socio-économiques : paysages et environnement, occupation des sols, morphologies urbaines et des réseaux, équipements et infrastructures, etc.

Nous sommes conscients de l'important travail de réflexion qui reste à accomplir concernant la notion de territoire. De nombreuses questions restent encore en suspens, comme :

- la définition du territoire pertinent pour l'action par rapport aux territoires administratifs ;
- la gouvernance multi-niveaux.

2.5 Management de projet et évaluation de l'action.

La gestion par projet et son corollaire, l'évaluation des actions, est le second principe méthodologique de l'intelligence territoriale. Il n'y a pas de participation si les acteurs sont considérés comme de simples exécutants, s'ils n'ont pas un pouvoir de proposition – la décision restant le pouvoir des élus

– et s’ils n’ont pas accès à la gestion des actions. La participation suppose la capacité d’élaborer et de conduire des projets, l’évaluation étant garante d’une gestion efficiente. Toutefois, l’élaboration de projets dans le contexte d’une approche globale et intégrée suppose un apprentissage important de la part des acteurs. La participation à la réalisation collective du diagnostic territorial, puis de la réalisation du système d’intelligence territoriale, instaure un processus d’apprentissage qui se continue ensuite avec l’évaluation participative des actions qui enseigne les bonnes pratiques et les erreurs à éviter.

Dans les faits, la gestion par projet remplace progressivement la gestion par mission au sein de l’administration publique. Cette dernière était organisée sur la base de services publics déconcentrés. Déclinés à l’échelle territoriale à partir de la répartition nationale des missions entre les grands ministères publics, coordonnés localement par une instance déconcentrée, les services publics effectuent traditionnellement une mission consistant à mettre en œuvre la politique nationale, en position de monopole local, avec une obligation de moyens essentiellement.

La gestion par projet est fortement promue par la construction européenne en application des principes du développement local. Elle se diffuse également du fait de la décentralisation des pouvoirs. D’un côté, l’État perd progressivement sa souveraineté au profit de décisions communautaires ; de l’autre côté, de nombreux services sont à présent sous la responsabilité de collectivités locales. Les financements publics ne sont plus simplement répartis entre les ministères dans le cadre du budget national, puis au sein des services publics qui en dépendent par dotation ministérielle. Les sommes allouées à des programmes d’action pluriannuels définis dans le cadre de politiques à long terme, sont réparties au terme d’un appel d’offre à des actions locales sélectionnées sur la base d’un projet territorial. Ce projet affiche un objectif, une stratégie pluriannuelle qui permettra d’atteindre cet objectif selon un calendrier préétabli, ainsi que les moyens et les budgets qui seront mobilisés par cette stratégie. Un projet associe ainsi généralement plusieurs sources de financement, diversifiées en fonction de leur origine (publique ou privée) et, pour les fonds publics, en fonction de leur niveau (national, supranational, régional et local).

Cette pluralité des financements met un terme au monopole territorial des services publics de l’état. Il favorise au contraire le partenariat local entre services publics et avec des entreprises privées. Il contribue de ce fait à la désectorisation de l’action publique induite à l’échelle locale par la division du

travail au sein de l’administration centrale. La pluralité des financements implique encore un souci de visibilité et de subsidiarité, notamment de la part du financeur principal, celui qui procède à l’appel d’offre. Par exemple, l’Union européenne entend diriger ses financements vers des actions qui ne reçoivent pas déjà des fonds nationaux ou locaux. La subsidiarité oriente ainsi les subventions européennes vers des actions nouvelles, des projets expérimentaux susceptibles de déboucher sur des bonnes pratiques, transférables à coût réduit. Enfin, le financement par projet est temporaire. Il vise prioritairement des projets qui doivent établir à terme la preuve de leur utilité et de leur solvabilité.

L’approche intégrée fait du territoire la référence d’un projet. La déconcentration de l’administration centrale de l’État privilégiait l’approche par groupes-cibles, adaptée à la hiérarchie verticale des services de l’état. À présent, les services publics doivent contribuer, au titre de partenaires, à un projet territorial. Cependant, cette importance croissante de la référence territoriale n’est pas un phénomène français, ni même européen. La complémentarité du global et du local est identifiée comme la principale tendance du développement pour les prochaines décennies dans le contexte de la mondialisation. Pour aller vite, car c’est un point qui mériterait un long développement, la mondialisation liée à la diffusion des technologies de l’information a pour pendant l’intérêt croissant des groupes et des individus pour les territoires, intérêt marqué la quête de l’identité culturelle et le goût des spécificités locales. Dans ce contexte, le potentiel d’un territoire s’apprécie en fonction de sa spécificité, par rapport à son contexte global.

La gestion par projet s’inscrit par définition dans le temps. C’est une démarche qui implique la détermination d’un objectif et d’une stratégie à moyen terme. C’est un exercice de prévision soumis à une évaluation qui comparera à l’échéance prévues les prévisions avec les réalisations effectives. Bien sûr, l’évaluation est également liée à l’obligation de résultats qui résulte du financement par objectif. Elle débute lors de la sélection des projets, au regard de principes politiques de participation, d’approche intégrée et de partenariat qui servent généralement de critère d’éligibilité. Ils sont garants de l’investissement des subventions publiques dans une logique de développement durable. Une évaluation experte clôt au minimum l’action. Alors que l’obligation de moyens suppose un contrôle comptable - *a priori* et/ou *a posteriori* - de l’utilisation des fonds publics au regard des règles de la comptabilité publique, l’évaluation se fonde sur des indicateurs techniques capables en plus de rendre compte du résultat de l’action et de son déroulement, en termes quantitatifs et qualitatifs. On peut réduire les

risques d'échec en soumettant les projets à des experts susceptibles de sélectionner ceux qui possèdent les meilleures chances de réussite. La tendance actuelle, qui répond au principe de participation, est d'intégrer l'évaluation dans la conduite de l'action, de façon à pointer régulièrement la convergence du processus vers les résultats prévus, en introduisant une régulation rétroactive si l'on s'écarte de l'objectif.

L'évaluation s'organise techniquement en fonction de la complexité qui résulte de l'imbrication des niveaux d'intervention et de la pluridisciplinarité de l'approche intégrée. Les niveaux hiérarchisent par exemple : la politique votée, le programme de financement principal supranational ou national lié à cette politique ; le dispositif régional et/ou thématique coordonnant les actions locales (comme les consortiums, les partenariats de développement, les réseaux coopératifs) ; les actions locales ; et les usagers. Le développement durable fait finalement reposer l'évaluation sur la satisfaction des besoins individuels. Nous pouvons ici suggérer une évolution de la définition du développement durable, de la notion de satisfaction des besoins des populations, vers celle de réalisation des projets individuels. En effet, en cohérence avec le principe de participation, l'évaluation se fonde finalement sur la réalisation du projet de chaque individu. À ces différents niveaux, et principalement au niveau local, il associe des acteurs issus de plusieurs secteurs d'action selon plusieurs domaines thématiques. La pluridisciplinarité qui résulte de l'approche intégrée et qui anime le partenariat implique une démarche multicritère qui repose sur l'identification et sur l'association d'un ensemble d'indicateurs mesurables. La complexité des indicateurs dépend du nombre de domaines d'action impliqués, qui conduit fréquemment à décliner l'objectif principal en objectifs secondaires.

La nécessité d'articuler les indicateurs selon les niveaux et selon les thèmes d'action conduit généralement à une logique d'observation surtout si l'on prévoit des évaluations périodiques comme c'est actuellement la tendance.

Les principes méthodologiques de l'évaluation se déclinent encore en fonction de la diversité des questions auxquelles l'évaluation doit répondre. Tout d'abord, l'action est-elle efficace, c'est-à-dire l'objectif a-t-il été atteint ? L'efficacité mesure ensuite s'il a été atteint de façon économique, ce qui implique la stratégie et les moyens. La pertinence nous assure que l'objectif choisi est le mieux adapté aux besoins, notamment les plus aigus et les plus urgents. La cohérence nous indique si les différentes activités réalisées au sein d'une action (ou les différentes actions d'un dispositif ou d'un programme) concourent bien à la réalisation efficiente de son objectif. L'impact d'une action

concerne ses effets induits, bénéfiques ou non, sur la population et sur le territoire. La diversité des méthodes d'évaluation résulte ainsi de la variété des interrogations auxquelles elle est confrontée. Évaluer l'efficacité d'une action suppose une comparaison entre les prévisions du projet et les réalisations de l'action. L'efficacité et la cohérence font référence à l'analyse de la consommation des moyens et à l'étude du processus stratégique et institutionnel selon lequel ils ont été consommés. La pertinence et la cohérence découlent de la confrontation, en termes de demande et d'offre, des besoins identifiés et mesurés aux services recensés sur le territoire selon des typologies différenciant les populations. L'évaluation de l'impact implique la référence à une documentation socio-économique contextuelle statistique et spatiale. Elle met en œuvre des moyens d'analyse et de représentation appropriés. Les indicateurs constituent eux-mêmes les outils de base des techniques d'évaluation. L'information est ainsi le principal outil d'évaluation du développement territorial.

La gestion de projet, et l'évaluation qui s'intègre progressivement à la conduite des projets au fur et à mesure des progrès de la participation, permettent de préciser les principes méthodologiques de l'intelligence territoriale dont nous pouvons isoler plusieurs mots clés : prévision, complexité, efficacité, efficience, pertinence, cohérence, impact, indicateurs.

2.6. L'accessibilité aux technologies de la société de l'information et à l'information.

Le concept d'intelligence territoriale se fonde d'abord sur le fait que la dissémination des technologies de l'information, la production et l'édition des informations numériques constituent à présent les forces motrices du développement économique et social à l'échelle mondiale. Le développement territorial doit maintenant intégrer la diffusion des technologies de la société de l'information, la production et l'édition de l'information numérique comme des activités à développer, en tant que secteur d'activité susceptible de dynamiser l'ensemble des activités. Notons qu'il ne s'agit pas seulement de construire des infrastructures, ce qui est indispensable, il faut en outre les alimenter avec des contenus, des produits et des services. Les systèmes d'intelligence territoriale ne sont pas seulement des instruments du développement territorial, ils participent aussi au développement territorial en introduisant ou en développant sur les territoires l'usage des technologies de l'information. Que nous les envisagions comme vecteur ou comme outil du développement, l'accessibilité aux technologies informatiques, aux technologies de l'information et de la communication et surtout à l'information

Réseau Européen d'Intelligence Territoriale une réflexion sur l'identification des compétences. Nous en donnons ici un premier aperçu qui est certainement encore incomplet.

3.1. Pluridisciplinarité et intersectorialité

La compréhension des structures et des dynamiques des territoires implique de nombreuses connaissances scientifiques. L'action territoriale concerne tous les secteurs d'activité et d'administration des territoires. Le premier résultat du partenariat, identifié lors des premières évaluations, est une connaissance réciproque plus approfondie des acteurs territoriaux et de leurs compétences. Cette connaissance, structurée par le répertoire édité en ligne, est la condition de l'élargissement du partenariat. Il est fréquent de voir le partenariat passer d'une à plusieurs dizaines d'acteurs.

3.2. Informatique conviviale

La disparité des contextes dans des territoires parfois démunis amène à développer des solutions conviviales, économiques et robustes, aussi bien pour les réseaux de chercheurs, que pour les réseaux partenariaux d'acteurs locaux. Au départ, une fois le guide du diagnostic et le formulaire du répertoire définis, les logiciels de collecte étaient répartis chez les différents partenaires. Les bases étaient regroupées une fois l'an pour la réalisation du diagnostic. Nous avons plus récemment développé la possibilité d'extraire les données conservées dans les dossiers sociaux informatisés. Actuellement, nous expérimentons la collecte en ligne.

3.3. Analyse des données

Dans le domaine territorial, l'importance des données qualitatives et de la pluridisciplinarité a rapidement orienté nos recherches vers les méthodes multidimensionnelles d'analyse des données. L'approche qualitative est décisive pour dégager des profils de besoins et les services appropriés. Elle est complétée par une analyse quantitative pour mesurer les caractéristiques des publics, l'importance des besoins et l'adéquation entre la demande (besoins) et l'offre (services).

La nécessité de conserver en permanence la possibilité de retour au niveau individuel, conduit à l'intégration de la collecte, du stockage et de l'analyse des données et de la visualisation des résultats au sein d'une chaîne de traitement de l'information.

Une caractéristique de cette intégration a été la complémentarité de l'analyse statistique et de l'analyse spatiale dans une logique pluridisciplinaire.

3.4. Systèmes d'information en ligne.

L'importance croissante des contenus d'information par rapport aux médias, oriente l'activité des systèmes d'intelligence territoriale vers la conception des systèmes d'information accessibles en réseau, puis en ligne, proposant à des chercheurs ou à des acteurs locaux des informations territorialisées d'intérêt social, économique, culturel ou scientifique.

Les solutions expérimentées concernent :

- la mutualisation de la production de l'information
- le traitement coopératif des données
- l'accessibilité aux technologies de l'information et à l'information
- la cartographie en ligne

3.5. Édition numérique multimédia

La caractéristique de ces systèmes d'information, sur la base de l'identité territoriale, est la diversité des sources d'information, des disciplines scientifiques impliquées, des secteurs d'activité concernés, des types d'information et des médias. Cette diversité implique une complexité de la chaîne d'édition numérique, contradictoire avec l'objectif d'accessibilité.

3.6. Management de projets territoriaux

La mise en place de systèmes d'intelligence territoriale implique la conception et le développement de nombreux projets territoriaux développés sur des périodes de 3 à 5 années :

- Observatorio Local de Empleo, Huelva (Espagne)
- Réseau des centres d'accueil de l'ACCEM (Espagne)
- Observatoire Optima, Seraing (Belgique)
- Observatoire Odina, Asturias (Espagne)
- Observatoire Integra, Durbuy (Belgique)
- Observatoire Savia, Siguënza (Espagne)
- Observatoire Eugenia (4 régions d'Europe)
- Observatoire d'Ormansag (Hongrie)
- Diagnostic territorial d'Alba-Iulia (Roumanie)
- Diagnostic social de Taizung (Taïwan)

Dans tous les cas un groupe opérationnel constitué de professionnels et de bénévoles représentant des services publics, des associations et des entreprises privées, est constitué. C'est ce groupe qui a la charge de définir les informations et les indicateurs qui constitueront la base de données du système d'intelligence territoriale, généralement désigné comme l'observatoire. Le groupe opérationnel participe à l'analyse des données, à l'interprétation et à l'édition des résultats. Son activité est suivie par un comité de pilotage qui réunit des

responsables institutionnels, des décideurs et des experts. Le comité de pilotage suit, évalue et conseille le groupe opérationnel. Au terme du diagnostic, généralement reconduit sur une base annuelle, des ateliers de réflexion sont constitués. Ces ateliers, constitués d'acteurs, approfondissent les résultats concernant un groupe de public identifié par l'analyse ou une orientation thématique. Les ateliers servent de pépinières aux projets d'action. Ils participent ensuite fréquemment au suivi et à l'évaluation des actions.

3.7. Évaluation de l'action locale

L'origine du processus qui a conduit au développement des systèmes d'intelligence territoriale a été la réalisation et expérimentation d'outils d'évaluation dans le domaine du développement économique et social.

Catalyse a d'abord produit une méthode originale d'évaluation participative des actions locales. De nombreux transferts concernant des thématiques diversifiées ont été réalisés depuis 1994 dans différentes régions d'Europe. Ils ont permis d'expérimenter des outils d'évaluation et d'observation qui facilitent la mobilisation des acteurs locaux, le diagnostic territorial, le suivi de l'insertion des personnes et le choix des indicateurs.

L'acquisition de ces compétences, dont la liste n'est pas close, est le résultat d'un processus d'apprentissage qui s'effectue par la participation des usagers au diagnostic territorial, puis à l'ensemble des fonctions du système d'intelligence territoriale, et par l'évaluation participative des actions. Ce processus est progressif. Nous avons montré [Girardot (2000,a et b)] que ce processus modifie la fonction de l'expertise. Les experts ont une fonction de transfert de compétences aux acteurs dans le cadre d'un accompagnement à caractère pédagogique. Les universités locales jouent un rôle particulièrement important dans ce transfert, en réalisant temporairement les tâches les plus complexes, en proposant aux acteurs des formations dans le cadre de leurs diplômes ou en organisant des stages spécifiques, et par une activité de conseil et d'évaluation scientifique.

CONCLUSION

L'intelligence territoriale se définit dans le contexte de l'évolution globale de l'économie mondiale qui est à présent liée au développement du secteur de l'information et régulée en fonction de l'éthique du développement durable, dont le principe majeur est la participation.

Elle vise à mobiliser les informations détenues par la communauté territoriale pour améliorer la pertinence, l'efficacité et l'impact des actions de

développement conduites à l'échelle d'un territoire. La participation reste toutefois un principe difficile à mettre en œuvre. Un objectif plus concret est la participation d'un partenariat d'acteurs dans le cadre de la gestion par projet et de l'évaluation des actions.

Dans la société de l'information, les technologies de l'information ne sont pas un simple outil du développement territorial mais son vecteur principal. Le concept d'intelligence territoriale concerne largement les effets et les impacts de la dissémination des technologies de l'information et des contenus numériques d'information sur le développement territorial. Si nous considérons les technologies de l'information sous l'aspect instrumental, l'accessibilité à ces technologies et aux contenus d'information est la condition technique fondamentale de la participation.

L'importance prise par le territoire comme espace d'action, d'une part, et par le projet comme principe de gouvernance, d'autre part, dans le cadre de cette évolution globale confère un intérêt primordial au concept d'intelligence territoriale au niveau instrumental. Territoire et projet impliquent en effet la coopération des acteurs et l'évaluation des projets, dont les réseaux informatiques et les systèmes d'information sont les outils de base. Le développement des technologies de la société de l'information participe à la diffusion des principes politiques du développement durable dont l'intelligence territoriale tire ses principes méthodologiques fondamentaux. Il fournit des outils de diagnostic, d'observation et d'évaluation qui permettent de suivre l'efficacité, l'efficacité, la pertinence, la cohérence et l'impact des actions qui contribuent au développement socio-économique des territoires.

L'intelligence territoriale constitue surtout une aide à l'action, via l'élaboration de projets, la décision, et l'évaluation des actions de développement territorial. Elle désigne avant tout une activité humaine collective, un processus d'apprentissage qui débouche sur l'action. C'est en participant à la réalisation de systèmes d'intelligence territoriale que les acteurs acquièrent les compétences utiles, avec l'accompagnement pédagogique d'experts qui permet un transfert des connaissances expertes aux acteurs territoriaux.

Bibliographie

- Girardot, J-J. (2003,c), "Concept, method and tools of territorial intelligence", *invited conference in the Social Worker National Training School*, Nantau (Taiwan).
- Girardot, J-J. (2003,b), "The information technologies applied to social sciences. The concept of territorial intelligence", *conference in Tunghai University* (Taiwan).
- Girardot, J-J. (2003,a), "The information technologies applied to social work. Concept, method and tools of territorial intelligence", *international conference on Social Work*, PingTung University (Taiwan).
- Bertacchini, Y., Herbaux, P. (2003), "Mutualisation et intelligence territoriale", *2e Rencontres de Saint-Raphaël "TIC et Territoires : quels développements."*
- Dumas, P. (2003), "Entre la création de contenus et l'intelligence territoriale : la dimension éthique.", *2e Rencontres de Saint-Raphaël "TIC et Territoires : quels développements."*
- Favory, F., Fiches, J.-L., Van der Leeuw, S. (éds.) (2003), *Archéologie et systèmes socio-environnementaux. Études multiscalaires sur la vallée du Rhône dans le programme Archaeomedes*, Paris : CNRS Éditions, 403 p.
- Girardot, J-J. (2000,c), "Principes, Méthodes et outils d'intelligence territoriale. Évaluation participative et observation coopérative", in *"Conhecer melhor para agir melhor"*, séminaire européen de la Direction Générale de l'Action Sociale du Portugal, à Evora (mai 2000), Décembre 2000, DGAS, Lisbonne.
- Girardot, J-J. (2000,b), "Transfert technologique et construction des saviors", colloque *"Multimédia et construction des Savoir"*, PUFC, 2000.
- Girardot, J-J. (2000,a), "Pauvreté, Expertise et Action", *Revue Cités "Sociétés sans droits ?"*, n° 1, 2000, PUF, Paris, France
- Favory, F., Girardot, J-J. Nuninger, L., Tourneux, F.P. (1999), *ARCHAEOMEDES II : une étude de la dynamique de l'habitat rural en France Méridionale*, dans la longue durée (800 av. J.-C. – 1600 ap. J.-C.), *Bulletin de l'Association d'étude du monde rural gallo-romain (AGER)*, n° 9, 1999 : 15-35.

LA NECESSAIRE MODIFICATION DE LA RELATION ADMINISTRATIVE AVEC L'ARRIVEE DES TIC¹

Michel Arnaud
Université Paris X
Labo CRIS SERIES InfoCom
UFR LLPhi bât L
200 avenue de la République
92001 Nanterre Cedex France
michel.arnaud@u-paris10.fr

Introduction

La relation administrative est liée au territoire géographique et à celui des compétences spécifiques couvertes par l'établissement public concerné. La politique d'accès public à Internet n'a pas porté ses fruits : il ne suffit pas de vouloir réduire la fracture numérique en proposant des connections gratuites et une initiation au maniement d'Internet aux gens exclus des autoroutes de l'information pour que la fracture numérique soit comblée. Les usages collectifs se sont peu développés dans les espaces publics numériques. Les usages individuels restent fonction du pouvoir d'achat.

Le pari de l'administration électronique est de créer des usages individuels pérennes en répondant aux besoins des citoyens. La « carte de vie quotidienne » est une première expérimentation d'un bouquet de services mis en ligne avec une approche de gestion collective des données en provenance et à destination de l'administré(e). Toutefois elle implique non seulement la familiarisation de l'utilisateur avec les TIC mais aussi de nouvelles manières de travailler pour les administrations concernées, amenées à échanger des données et à collaborer, ce qui a des conséquences importantes sur leurs systèmes d'information et leurs modes d'organisation hiérarchique.

Deux axes de politique publique sont intéressants à étudier : la facilitation de l'accès du grand public aux réseaux et la mise en place de services en lignes censés répondre aux attentes de la population. Ils sont certainement complémentaires mais partent de logiques différentes, en ce sens que l'offre de services intégrés procède d'une approche du citoyen pris dans la totalité de l'éventail de ses besoins et non plus du seul handicap de la connexion aux réseaux à compenser.

¹ Cette communication a été rédigée avec l'aimable contribution des étudiants du DESS 'Espaces Publics Numériques » de l'université Paris X Nanterre

Politique publique de réduction de la fracture numérique

On sait que fin 2000 la France avec à peine 30% de la population équipée d'ordinateurs et 17% connectée à Internet, se situait loin derrière la Suède : 60% des ménages équipés, les Etats-Unis (50% de la population connectés) ou la Norvège, les Pays-Bas (48%) l'Allemagne (28%) ou la Grande-Bretagne (26%)². La politique d'accès public et si possible gratuit à Internet a donc visé à faire évoluer de telles différences en créant les conditions d'une exposition et d'une habitude aux nouveaux outils de communication pour les couches non encore touchées, par l'instauration d'usages permanents d'Internet chez elles. Les Etats-Unis aussi bien que le Canada ont utilisé ce type de politique pour aider à l'augmentation du taux de connexion dans la population. Fin 2000, 62% des ménages connectés à Internet avaient un chef de famille cadre (alors qu'ils ne représentent que 28% dans la population globale). 60% de ces ménages connectés vivaient dans des villes de plus de 100.000 habitants alors qu'ils ne représentaient que 45% de la population citadine. On retrouve la même disparité dans les intentions d'équipement : 58 % des chefs de famille ayant l'intention de s'équiper au cours des 6 prochains mois étaient cadres. Seuls 31% des chefs de famille non cadres avaient la même intention. Laisser faire le marché revenait à laisser s'accroître les disparités³.

Le quart des Internautes français étaient des jeunes (15 à 24 ans). Toutefois, les jeunes non scolarisés dont les parents

n'avaient pas accès à Internet cumulaient les facteurs d'exclusion : la vague des TIC s'arrêtait aux frontières des quartiers, des zones rurales et des DOM-TOM. Environ 5 millions de personnes résident dans les zones urbaines sensibles (ZUS), 43% d'entre elles sont des jeunes. La proportion de ceux-ci poursuivant des études est plus faible que dans l'ensemble des agglomérations (53% contre 61%) et parmi ceux déjà sortis du système scolaire, plus nombreux sont ceux ne déclarant aucun diplôme. Plus tôt sortis du système scolaire, les jeunes des quartiers en ZUS sont en plus forte proportion que les autres, présents sur le marché du travail (environ dix points d'écart sur les taux d'activité des 20 à 24 ans).

Un enjeu stratégique pour les pouvoirs publics

Le Gouvernement a lancé en 1997 le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI) afin de « créer les conditions d'une société de l'information pour tous ». Nous savons que l'accès aux TIC est corrélé à l'appartenance sociale des individus et que les foyers équipés d'un micro-ordinateur et plus encore d'une connexion sont les mieux dotés en capital économique et culturel. Réduire le fossé numérique, donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la société de l'information, tel est l'objectif fixé par le CISI (Comité Interministériel pour la Société de l'Information) du 10 juillet 2000. A été annoncée l'ouverture, d'ici 2003, de 7000 lieux publics permettant un accès à l'Internet. Ces espaces publics pouvaient être des ANPE, des missions locales, des bibliothèques publiques, des centres d'information jeunesse. L'accès gratuit à Internet des demandeurs d'emploi allait être généralisé en 2001 dans les 750 agences ANPE ainsi que dans les 350

² Enquête intitulée « Français, la micro et l'Internet », parue dans le mensuel *Science & Vie Micro*, numéro de février 2001 et réalisée par la société de marketing GfK auprès de 1001 personnes et 150 internautes interrogés par téléphone.

³ *Espaces publics multimédia. Guide pour les Elus*, Observatoires des Télécommunications dans la Ville, janvier 2000

missions locales pour la consultation d'offres d'emploi. Il était proposé aux collectivités locales de se fixer pour objectif la généralisation de l'accès à Internet dans les 2656 bibliothèques municipales et les 97 bibliothèques départementales. Parmi ces lieux publics, 2500 seraient labellisés « espaces publics numériques » (EPN) et signeraient une charte, afin d'offrir une « première formation générale gratuite ouverte à tous ». En plus des 2500 EPN, le nombre des espaces publics d'accès aux TIC est passé à 4800 en trois ans. C'est un effort considérable de création de nouveaux lieux et de redéploiement d'équipement existant qui attendait les pouvoirs publics, avec 4000 emplois-jeunes engagés comme animateurs dans cette nouvelle campagne d'alphabétisation numérique. Redéploiement et création étaient concernés : 1000 EPN dans les sites prioritaires de la politique de la ville (Ministère de la Ville), 600 Espaces Cyber-jeunes (Ministère Jeunesse et Sports), 220 Espaces Cultures Multimédia (Ministère de la Culture), 500 Cyberbases (Caisse des Dépôts et Consignations).

Le 4 décembre 2000, la MAPI (Mission Interministérielle à l'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia) a été créée afin de coordonner les différents dispositifs gouvernementaux en matière de lieux d'accès public à l'Internet, à l'Informatique et au Multimédia. Un groupe de travail était constitué le 23 février 2001. La MAPI avait pour objet de favoriser l'implantation sur l'ensemble du territoire de points d'accès ouverts au public. Elle veille à permettre au grand public d'identifier les points d'accès et leurs services. Elle a travaillé à l'harmonisation des mesures prises par les administrations et les services publics. Elle a géré la charte des espaces publics numériques, et s'est assurée de sa bonne articulation avec le « passeport internet », et les emplois jeunes. Elle a travaillé dans un esprit de partenariat

étroit avec les réseaux existants, notamment associatifs et municipaux. Elle a eu un rôle de conseil et d'expertise au service des collectivités locales, des administrations, des associations et autres personnes privées qui mettaient en place des points d'accès. Elle les a informés sur l'expérience des lieux d'accès, comme sur les mesures de soutien.

Les limites de la réduction de la fracture numérique

Vouloir réduire la fracture numérique entre certes dans une politique publique de compensation du handicap social lié à un pouvoir d'achat limité. Mais il est permis de s'interroger : la facilitation de l'accès aux outils de communication peut-elle constituer un facteur de rétablissement d'une quelconque égalité sociale en ce domaine ? Il s'agit certes de lutter contre un facteur supplémentaire d'exclusion, mais il apparaît évident qu'on ne saurait y parvenir par un simple positionnement se caractérisant par une recherche de l'adéquation immédiate entre la mesure et son effet sur le problème à traiter. La confusion entre l'utilisation d'un outil destinée à donner une solution ponctuelle et le débat de fond est toujours possible. La question immédiatement issue de ce constat porte sur les conditions d'appropriation d'Internet, les résistances rencontrées et les méthodes et moyens pour les vaincre. Se connecter à Internet n'apporte pas de plus-value dans la vie quotidienne à moins que cette démarche ne réponde à un vrai besoin. Il convient par conséquent d'examiner les conditions dans lesquelles cette plus-value est ressentie par les populations concernées.

S'il s'agit seulement de compenser un manque au niveau du pouvoir d'achat pour rétablir une sorte d'égalité des chances dans une société de l'information et de la connaissance en devenir, ce schéma ne prend pas en compte l'essentiel des données socio-économiques qui font que

les handicaps existent et perdurent. Les règles économiques du marché font que les exclus le resteront à cause de mécanismes à l'œuvre que l'accès à de tels lieux ne compense pas. L'amélioration de la qualité des services publics passe par la prise en compte des personnes non seulement comme individus assistés, mais aussi comme acteurs de leur propre devenir. Autrement dit, il est souhaitable pour répondre aux besoins des citoyens qui ont envie d'utiliser de façon personnelle et créative les outils auxquels on les a initiés, de réfléchir à une approche construite autour de leur demande. Ceci consiste à tenter d'englober le plus d'aspects possible, qui interviennent dans la construction du niveau de vie individuel et dans ce qui peut apporter satisfaction et image gratifiante de soi.

Le rapport sur l'observation et analyse d'usage des réseaux en France se penche sur les cybercentres de Strasbourg et constate des signes de dérive par rapport aux principes⁴. Les usagers une fois initiés, reviennent pour utiliser les outils de communication à leur façon. Ils passent à une logique de consommation de services dont ils ont fait les apprentissages, sans recevoir une quelconque aide pour cette deuxième étape. Que constate-t-on ? Très peu de projets collectifs ont émergé des pratiques des usagers des cybercentres. Les adultes reviennent dans les cybercentres pour mener leurs activités individuelles (courrier électronique, recherche d'emploi, etc...), les jeunes défavorisés y reviennent aussi pour s'amuser en groupe dans la mesure où on les laisse faire. Leur représentation de l'ordinateur fait qu'il est plutôt associé à des activités de divertissement que d'apprentissage. Des

tensions sont observées de ce fait : les jeunes ont tendance à squatter une machine en groupe et repoussent l'animateur qui cherche à les déloger pour donner la place à des néophytes. En fait, d'après les résultats d'un questionnaire donné dans les cybercentres, il apparaît que la moitié de ces jeunes aurait un projet à développer. Or les animateurs ne sont pas préparés et formés pour les accompagner dans cette deuxième étape. Le revers de la médaille est une hostilité déclarée de nombre de jeunes revenant dans les cybercentres vis à vis de l'animateur vécu comme un élément répressif ou inutile, face à leur demande d'accompagnement de projet. Le système de prise de rendez-vous transforme les animateurs en guichetiers, prêtant les manuels d'utilisation des logiciels de bureautique aux usagers qui les demandent, accentuant le phénomène de lieux de consommation d'Internet sans aucune plus-value apportée de leur part, ce qui a pour effet de les démoraliser.

Evolution des modalités de l'intervention publique

Si l'on s'en tient à vouloir garder le statu quo administratif, sous prétexte qu'il ne faut pas affaiblir la puissance publique, il se pourrait que cette attitude empêche toute évolution ou en tout cas retarde l'impact des TIC dans les couches défavorisées, au-delà de la simple excuse sociale. Il convient de sortir de la dichotomie dont l'archaïsme n'est plus à démontrer entre pouvoir public et intérêts individuels. On peut en effet remarquer que l'usage devenu habituel des outils de communication ne peut pas s'installer sans appropriation des lieux où elle se produit. La manière d'utiliser les espaces publics doit évoluer. Si l'espace public défini par Habermas est une camisole pour l'individu qui se voit répertorié et classé en catégories matérialisées par l'ingérence dans sa sphère privée des travailleurs sociaux, il conviendrait de rendre les caractéristiques

⁴ Serge Pouts-Lajus, Sophie Tiévant, Natalia Palomino, Carlo Rolo et Ana Alves, Observation et analyse d'usages des réseaux dans des centres d'accès publics en France, Espagne et Portugal, Commission Européenne, DG XIII, programme ISPO, Ministère de la Culture et de la Communication, décembre 1998, p. 141

qui lui sont attribuées plus souples, plus adaptées à ses potentiels et surtout prenant en compte ses capacités d'évolution y compris surtout dans le secteur informel. Les enjeux s'avèrent par conséquent autrement plus complexes qu'un effort de compensation du fossé numérique qui risque de se limiter à un effet d'annonce. Le débat autrement dit porte sur ce que c'est que l'espace public, comment, pourquoi et jusqu'à quel point la puissance publique peut s'arroger le droit de décider pour le bien public, comment, pourquoi et dans quelle mesure les personnes peuvent y déployer leurs objectifs individuels, comment et pourquoi l'acteur collectif peut émerger d'un groupe de personnes comme une somme plus large que celle des individualités qui le composent et provoquer des processus interpersonnels de construction de connaissances.

Pour ce faire, une approche croisée telle qu'elle est proposée par l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville ⁵, paraît utile, car elle est bâtie à partir des préoccupations premières de tout individu, à savoir l'emploi, le développement économique, la formation et la transformation des services publics.

- Le domaine vital de l'emploi entraîne la nécessité d'accueillir de manière particulièrement attentive les personnes à la recherche de travail et de faciliter leur démarche par l'utilisation des ressources bureautiques pour rédiger un CV et télématiques pour accéder à Internet et consulter les offres d'emploi. Le service doit évoluer vers le conseil et la mise en relation avec les organismes du marché du travail (ANPE, APEC), grâce aux portails d'accès aux offres d'emplois.
- Le développement économique consiste à assister les créateurs d'entreprises ; s'il s'agit d'un projet

tourné vers les technologies de l'information et de la communication, leur maîtrise paraît indispensable (réalisation de sites, graphisme, à un niveau expert) ; s'il s'agit d'un projet non directement lié aux TIC, l'utilisation d'Internet peut faciliter les démarches liées à la création d'entreprise (recherche de clients, de partenaires, de financements).

- La formation consiste à mettre en place des ateliers de création multimédia, à proposer avec des partenaires spécialisés et habilités des formations qualifiantes en présentiel et à distance, à faciliter l'auto-formation et l'apprentissage collaboratif.
- La transformation des services publics fait que les personnels ne se contentent pas de gérer un point d'accès mais prennent l'initiative de mettre en place des séances de formation, de créer des guides d'accès à Internet et à la recherche d'emploi, d'animer des réunions et d'une manière plus générale de susciter des prises de responsabilité de la part des usagers en vue de leur auto-organisation.

Il s'agit d'adapter l'offre publique à l'évolution des besoins individuels. Ceci ne signifie pas non plus la disparition de l'acteur collectif, bien au contraire : la marge de manœuvre, d'autonomie laissée à l'individu lui permet de s'organiser, de se responsabiliser dans son rapport aux autres.

L'administration électronique au service du développement des territoires

Le développement de l'administration électronique passe par une meilleure desserte des territoires par les réseaux, une plus grande simplicité des procédures offertes aux citoyens et la mise en réseau des bases de données administratives. Le projet de carte de vie quotidienne est un excellent concentrateur de tous ces aspects

⁵ Espaces publics multimédia. Guide pour les élus, idem, p.10-11

à prendre en compte pour en assurer le succès.

Contexte du développement des technologies de l'information et de la communication dans les territoires

La politique territoriale partagée par l'Etat et la Région dans le volet territorial du Contrat de Plan Etat-Région s'est donnée les objectifs suivants :

- promouvoir le développement rural,
- susciter l'expérimentation et l'innovation dans le développement rural et urbain,
- corriger les disparités infra-régionales,
- muscler l'armature urbaine régionale,
- accroître le rayonnement de la Région.

Dans le domaine des réseaux et technologies de l'information et de la communication, la politique régionale a les priorités suivantes :

- aménager le territoire régional afin de favoriser l'accès pour tous aux réseaux à haut débit (schéma directeur régional des infrastructures de télécommunications)
- mettre en réseau à haut débit les communautés publiques régionales (enseignement supérieur et recherche, éducation et formation, santé, administration, ...),
- soutenir le développement des usages et applications des réseaux et technologies de l'information et de la communication (éducation, formation, santé, administration...)
- mettre en réseau les territoires ruraux et les soutenir dans leurs projets TIC,
- valoriser la Région sur les nouveaux territoires numériques,

- accompagner le développement économique et l'innovation technologique.

Cette politique se traduit au niveau local par une démarche par des actions de proximité en matière d'information, de sensibilisation et d'appui méthodologique.

Quatre thématiques sont concernées :

- les hauts débits,
- l'accès public à Internet,
- les systèmes d'information territoriaux,
- les portails territoriaux et l'administration électronique.

Les rapports d'activités correspondants aux actions menées dans les quatre domaines définis plus haut, à propos de la collectivité territoriale étudiée, permettent de présenter les structures existantes, services et associations et de dresser le panorama de la situation en fonction des objectifs suivants :

- contribuer à l'aménagement numérique équilibré du territoire et permettre un accès équitable aux réseaux et services large bande,
- permettre l'accès généralisé des communautés de l'éducation et de la formation professionnelle à des applications, services et contenus innovants,
- participer à la modernisation de l'administration locale et sa mise en réseau.

Hauts débits

L'aménagement du territoire en matière de hauts débits consiste en l'installation des dorsales de fibres optiques à très hauts débits (100 Mégabits/ 1 Gigabits/seconde), relayées par des connexions ADSL (2 Mégabits à 8 Mégabits/seconde). Les agents économiques concernés par la mise en place de ce type de réseau sont les opérateurs de télécommunications. Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) gèrent l'offre de services en ligne sur

l'ADSL. Les premiers clients sont les grandes entreprises dont les employés utilisent l'intranet de l'entreprise, provoquant un volume de transactions important. Enfin les particuliers ont des usages de consommation liés à l'usage illimité d'Internet et du câble pour la télévision (en attendant la généralisation de la télévision par l'ADSL).

Les études de marché consistent à partir de l'existant et voir le potentiel de développement d'un territoire avec les facilités offertes de connexion aux hauts débits. A partir de 100 clients finaux potentiels, l'ART oblige France Télécom à installer l'ADSL avec des utilisations « B to B », « B to E » et « B to C ». On peut s'appuyer sur le relevé des zones desservies, que ce soit pour des activités industrielles et commerciales aussi bien que publiques. La bande passante réservée aux activités publiques de la collectivité territoriale est l'élément de support du développement des nouveaux services publics en ligne. Le secteur public concerne l'administration aussi bien que les établissements d'enseignement, de santé, etc.. Par exemple, un lycée équipé d'une centaine de micro-ordinateurs a des besoins de bande passante importante, s'apparentant à ceux d'une PME. Les particuliers ont des besoins satisfaits en général avec 512 Kbits/seconde. Il convient d'additionner les demandes possibles de connexion par quartiers et voir la bande passante nécessaire pour garantir un temps de réponse convenable. L'effort important fourni par les pouvoirs publics fait que 75% de la population française a accès à l'ADSL fin 2003.

L'accès public à Internet

Répertoire sur un territoire donné les lieux d'accès public à Internet permet de mesurer les facilités de connexion données aux publics défavorisés, les plus sujets à la fracture numérique. L'analyse de la gestion de tels lieux d'accès public (personnel,

équipement), des publics touchés, de l'offre d'accès (typologie gestion des espaces : libre accès, systèmes de réservations : particuliers, associations, mode d'accompagnement : initiation, suivi de projets individuels ou collectifs ; horaires : tarifs), et des principales activités constatées permet de mieux cerner les qualités et faiblesses de l'offre. Des projections peuvent être envisagées à partir des informations rassemblées et des politiques de redéploiement proposées

Systèmes d'information territoriaux

Les Systèmes d'Information Territoriaux (SIT) ont pour vocation de faciliter et d'organiser les échanges d'information entre les différents services de l'Etat en utilisant les technologies de l'information disponibles afin de moderniser et d'améliorer concrètement :

- * les modes de fonctionnement de l'interministérialité au niveau déconcentré,
- * les services aux citoyens et les relations avec les grands partenaires de l'Etat.

Les SIT sont conçus pour devenir un outil essentiel au service des procédures interministérielles, de la bonne circulation d'information entre les services, de la rapidité et de la qualité des échanges et des collaborations. C'est dans cette perspective que le Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) a décidé, le 19 janvier 1999, la généralisation des SIT dans les deux ans à venir : « d'ici fin 2000 dans chaque région et département, un SIT devra être mis en place avec au minimum les fonctions suivantes :

- une messagerie électronique entre les différents services de l'Etat,
- une base de données utile à la mise en œuvre locale d'au moins une politique ou une action interministérielle."

Le comité interministériel de la réforme de l'Etat du 13 juillet 1999 a confirmé ces enjeux et l'importance de

l'accompagnement qu'assure la délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE) pour la généralisation des SIT.

Les systèmes d'information territoriaux gèrent les bases de données des services administratifs correspondants. L'interconnexion des bases de données est synonyme de plus grande réactivité et adaptabilité de la réponse des services à la demande de l'utilisateur. Il existe diverses procédures d'informatisation des processus administratifs, que ce soit la validation des actes en ligne avec un tampon électronique et le raccourcissement des délais de prise de décision par la circulation facilitée des informations entre les échelons hiérarchiques. La diffusion des circulaires administratives selon un système de listes n'est qu'une des fonctions des systèmes d'information. Les échanges de données entre systèmes d'information facilitent la mise en place d'indicateurs permettant d'affiner les instruments des tableaux de bord nécessaires aux décideurs pour améliorer l'efficacité des services publics, à condition que les données échangées soient fiables, mises à jour régulièrement et correctement croisées. Le « projet de carte de vie quotidienne » est un des aboutissements de ce type de croisements de données.

Les portails territoriaux et l'administration électronique

Les portails territoriaux se répartissent en sites couvrant un territoire (village, ville, communauté de communes, département, région) ou thématiques. L'analyse des contenus proposés montre que de très nombreuses activités (publiques : bibliothèque, budget municipal, associatives : activités de quartiers, etc..) et téléprocédures (état-civil, permis temporaire de débit de boisson, de construire, crèche, centre aéré, etc..) sont disponibles en ligne. On peut recenser l'offre disponible sur un territoire donné, vérifier le taux de consultation de chacun

des sites (nombre de hits), tenter d'évaluer le degré de satisfaction des publics concernés. Une typologie des services d'information peut faciliter la démarche d'audit, que ce soit l'amélioration du suivi des procédures de traitements administratifs, les systèmes d'alerte (en cas de catastrophes naturelles ou autres), la prospective à base de projections statistiques.

Les nécessaires modifications dans les usages administratifs

Les outils de travail collaboratif dans l'administration (Intranet, Extranet)

L'objectif visé est une plus grande réactivité de l'administration lorsqu'une décision doit être prise, avec une capacité accrue de traitement de l'information toujours à actualiser dans la base de données correspondante où elle est entreposée. Les échanges d'information entre employés paraissent un élément incontournable dans ce processus de fluidification du processus de préparation du dossier de synthèse nécessaire à éclairer la prise de décision. La collaboration entre employés semble une démarche essentielle dans le processus de synthèse de l'information traitée avant la prise de décision. Dans les départements ou les régions où des SIT ont été développés, les services ont pu clairement saisir la valeur ajoutée qui pouvait se dégager de ce nouvel outil, et les expériences menées démontrent la pertinence de ces nouveaux supports d'échange et de communication. Citons les SIT départementaux: Isère, Hautes Pyrénées, Somme, Hérault, Rhône, un SIT régional: Auvergne.

Tels qu'ils existent actuellement, les Systèmes d'Information Territoriaux proposent tout ou partie des services suivants : des messageries, des espaces de travail commun, des accès à différentes bases de données nationales, des tableaux de bord, une revue de presse, des forums,

des logiciels de préparation de réunion et de gestion de projet, des agendas partagés. Par exemple, un SIT permet de partager des données actualisées sur les communes du département avec :

- * une base de données sur les communes du département / de la région accessible à tous les services déconcentrés de l'Etat,
- * des données " démographiques " (population, entreprises....)
- * des données économiques : subventions de l'Etat, subventions européennes.
- * des données sur l'emploi (taux de chômage, répartition par tranche d'âges...).
- * des données sur les projets en cours (voirie, équipements collectifs...).

La nécessaire rénovation des pratiques administratives

Le retour d'expérience sur les SIT déjà en cours montre qu'il est indispensable que les acteurs suivants doivent s'impliquer dans le développement d'un système d'information territorial : le préfet, les chefs de services déconcentrés, l'ensemble du corps préfectoral, les équipes informatiques de la préfecture et des services déconcentrés, sans oublier les fonctionnaires des services intéressés par les nouvelles technologies de l'information et de la communication et/ou qui voient spontanément tous les avantages que leur procurera le SIT dans leur pratique quotidienne de l'interministérialité.

Les compétences nécessaires pour travailler en mode collaboratif sont de plusieurs ordres :

savoir : analyser les bases d'information et les terrains d'observation pour en tirer l'essentiel (capacité de synthèse),

savoir-faire : maîtrise les outils de collaboration (forum, chat, courriel), gérer le temps réel en ligne, être multi-tâches

savoir-être : écouter et reconnaître quand on n'a pas raison, savoir travailler en équipe.

Les outils de travail collaboratifs sont à utiliser dans le contexte de processus de traitement de l'information avec des FAQs pour faciliter la fourniture de réponses aux questions les plus fréquemment posées par les employés, par exemple, sans oublier l'usage des forums et des réunions synchrones virtuelles de remue-méninge. La gestion de projets en réseau est un objectif envisageable une fois que la pratique des outils collaboratif s'est banalisée, que ce soit au sein de la même administration ou entreprise, ou entre plusieurs entités administratives différentes.

La rénovation des pratiques administratives passe par la modification du mode d'exercice des relations hiérarchiques au sein de l'administration territoriale. Les pratiques collaboratives consistent à mettre en commun des informations au sein d'une équipe de travail et à bâtir ensemble un dossier débouchant sur une décision prise par le ou les supérieurs hiérarchiques. La démarche de partage d'informations et d'élaboration collective d'une étude faisant le point sur une question donnée nécessite d'être expliquée aux employés d'une administration territoriale pour qu'ils en comprennent les tenants et aboutissants, car elles représentent une évolution culturelle importante par rapport aux pratiques dominantes où la rétention d'information est synonyme de pouvoir. La méthodologie du changement consiste à repérer les personnels dotés de ces compétences dans les diverses administrations concernées et le nombre à former pour faire masse critique et provoquer un changement (formations à organiser avec le CNFPT par exemple).

Les projets de carte de vie quotidienne

La « carte de vie quotidienne » est un projet ambitieux dont l'objectif est la gestion de toutes les activités quotidiennes à partir d'une seule puce d'identification

qui simplifie la vie tout en améliorant l'efficacité des services publics et administratifs.

Trois types de services pourront être offerts, simultanément ou progressivement :

- Une carte destinée aux scolaires et aux étudiants leur permettant de consommer et payer (grâce à un compte famille associé à la carte) des services (restauration scolaire, photocopies...), d'accéder à des équipements (médiathèques, piscines...) et éventuellement d'emprunter les transports en commun.

- Une carte de transport destinée à tous, qui permet de consommer et de payer des trajets, et éventuellement d'avoir accès aux infrastructures de loisirs de la collectivité, voire à des ressources informatiques (postes de travail partagés avec accès Internet). La fonction monétique peut être étendue au paiement d'autres biens et services.

- Une carte d'authentification et de contrôle d'accès, pour l'ensemble de la population, utilisable pour des services matériels (restauration collective, équipements sportifs et culturels) et des actes administratifs dématérialisés (signature de formulaires sur Internet, accès aux comptes fiscaux et sociaux).

La simplification est évidente du côté des citoyens car la CVQ permet un gain de temps lié à la dématérialisation des actes administratifs. La sécurité est renforcée avec l'usage de l'authentification par certificat, qui permet aux collectivités de s'affranchir des multiples systèmes d'identifiant /mot de passe et de proposer un outil d'authentification unique. Toutefois, les règlements concernant la protection des données personnelles s'appliquent de plein droit.

Intérêt de l'appel à projet national

L'intérêt de l'appel à projet national est de mettre en commun les expériences pour davantage d'efficacité et de rationalisation sous forme d'investissements financiers mutualisés, de réduction du temps passé par les agents à des tâches administratives, de l'optimisation du traitement des données des citoyens par les services locaux ou nationaux. Deux modes existent, à savoir l'utilisation « sans contact » (technologie radio) et l'utilisation « à contact » (insertion dans des bornes, dans un téléphone mobile, dans un lecteur USB).

La mise en place de dispositifs de SIT et de CVQ nécessite de consentir des investissements en personnel et équipement qui impliquent une coordination entre différentes organismes spécialisés tant pour les financements que pour les services à offrir. L'établissement de partenariats, consortiaux ou groupements d'intérêts demandent le partage d'une même vision stratégique et la mise en commun de ressources. Ces partenariats peuvent regrouper outre les services administratifs, des entreprises privées de services, des institutions éducatives, des organisations professionnelles, des associations d'usagers. Grâce à l'étude d'opportunité, les décideurs auront les éléments pour sélectionner les axes du projet et surtout des conditions et des délais dans lequel celui-ci sera réalisable de manière cohérente et profitable pour l'ensemble des parties prenantes. Parmi les règles les plus importantes, notons celles de ne pas mener deux changements de front, de s'appuyer sur les points forts des services administratifs, d'associer toutes les parties prenantes aux décisions, de tenir compte du degré d'acceptabilité et de résistance au changement, de prévoir les mesures pour le développement des compétences nécessaires, choisir un domaine dans lequel les gains potentiels

seront les plus manifestes. La gestion de la qualité devient primordiale et peut se faire à partir de la collecte d'informations auprès des utilisateurs, des animateurs, des responsables en fonction des résultats attendus avec la mise en œuvre d'un dispositif de suivi et de régulation.

Conclusion

Le défi correspondant à la mise en place d'une carte de vie quotidienne est à la mesure de la nécessaire mutation des pratiques administratives confrontées aux nouvelles relations avec les usagers permises par les technologies de l'information et de la communication. Il s'agit de répondre à leurs besoins quotidiens de manière organisée avec l'équivalent d'un guichet unique nomade. Derrière cette image conviviale se cachent non seulement des interconnexions entre systèmes administratifs, difficiles à mettre en œuvre, mais aussi des modes de fonctionnement administratif plus réactifs et capables de s'adapter à l'évolution de la demande. Au vu du succès très relatif de la politique de réduction de la fracture numérique, des précautions doivent être prises pour assurer l'appropriation par le grand public des projets de cartes de vie quotidienne, en particulier dans les méthodes appliquées pour impliquer les représentants des usagers dès la conception des prototypes et en tout cas dans les procédures d'évaluation et de validation.

Bibliographie

Arnaud M., Perriault J., *Les espaces publics d'accès à Internet*, PUF, Paris, novembre 2002

Bertacchini Y., Herbaux Ph.,
Mutualisation & Intelligence Territoriale,
ISDM no 9 –Juillet 2003- Article no 73-
<http://www.isdm.org>

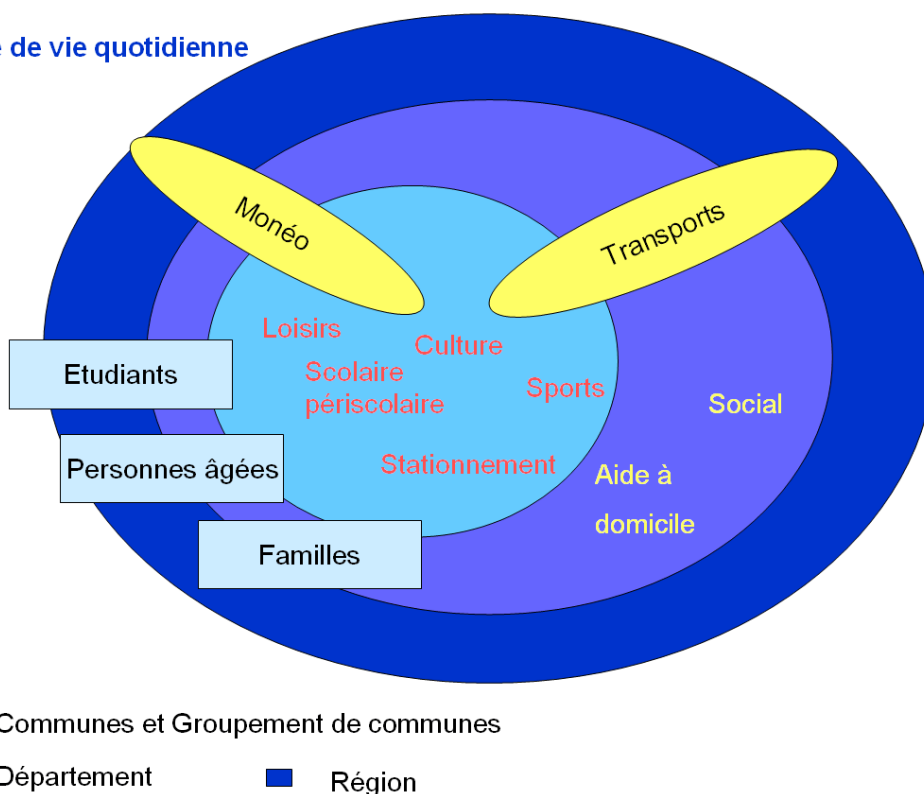
Espaces publics multimédia. Guide pour les Elus, Observatoires des Télécommunications dans la Ville, janvier 2000

Site de l'ADAE : Agence pour le Développement de l'Administration Electronique
<http://www.cvq.adae.pm.gouv.fr/>

Les projets de cartes de vie quotidienne :

- | | | |
|----|--|--|
| 1 | Conseil Général du Val d'Oise | <u>Cartevaloise</u> |
| 2 | Conseil Général des Yvelines | <u>Utilisation de la carte Vitale dans le domaine social</u> |
| 3 | Communauté de communes des Châtagniers | <u>http://www.cvq.adae.pm.gouv.fr/pages/detail.php?cnx=&id=3</u> |
| 4 | Communauté de Communes de Parthenay
Communauté urbaine de Lille
Projet porté par Lille Métropole
Communauté Urbaine associée aux ville de Lille, Lomme, | <u>Services publics locaux aux usagers</u> |
| 5 | Villeneuve d'Ascq, Lambersart, La Madeleine, Marquette Lez Lille, Bondues, Mouvaux, Tourcoing, Faches Thumesnil et Marcq en Baroeul. | <u>Carte de Vie Quotidienne Métropolitaine</u> |
| 6 | Alençon | <u>INFOPASS</u> |
| 7 | Hérouville Saint-Clair | <u>Internet Citoyen 2 : la Carte E-Citoyenne</u> |
| 8 | Metz | <u>Projet pour l'Emergence et l'Intégration Régionale des Services Carte Vie Quotidienne.</u> |
| 9 | Le Havre | <u>Carte ville multiservices</u> |
| 10 | Amiens (Agence TIC) | <u>Passe-partout</u> |
| 11 | Issy-les-Moulineaux | <u>Carte Ville d'Issy-les-Moulineaux.</u> |
| 12 | Aix les Bains | <u>Carte de vie quotidienne multi services</u> |
| 13 | Castelginet
Communauté Urbaine du | <u>Castel 'utile</u> |
| 14 | Grand Nancy et Vandoeuvrèlès-Nancy | <u>http://www.cvq.adae.pm.gouv.fr/pages/detail.php?cnx=&id=14</u> |

Carte de vie quotidienne



INTELLIGENCE, TERRITOIRE, DECENTRALISATION, OU LA REGION A LA FRANÇAISE

Philippe Dumas
Université de Toulon et du Var
Laboratoire Lepont

BP 132 – 83957 La Garde Cedex
dumas@univ-tln.fr

Introduction

Les événements récents ont relancé le débat sur la décentralisation de façon malheureusement maladroite et polémique. Le sujet vaut mieux que des anathèmes et des prises de position abrupte. Plusieurs auteurs (Point de vue, *Le Monde* du 14 juin 2003, Dossier *Le Monde Economie* du 17 juin 2003) ont montré les acquis, les apports et les difficultés de la mise en œuvre de ce concept. Ils ont notamment rappelé que le mouvement remontait au moins à l'époque de Mitterrand et de Defferre (1982), et même de de Gaulle (1969) et avait été poursuivi sous les différents gouvernements de la cinquième République, quelle qu'en soit la couleur. Le présent article n'est pas une défense des mesures envisagées par le gouvernement de M. Raffarin mais une exploration des nouveaux horizons que peut offrir la restructuration d'une France régionalisée en raison de tendances profondes de mutation de nos sociétés.

Intelligence, Territoire, Décentralisation, ou la région à la française

De la décentralisation

Au nombre des arguments des défenseurs de la décentralisation (au fait, on ne parle presque plus de régionalisation ?), on trouve le rapprochement du citoyen des centres de décision qui influent sur sa vie quotidienne, l'adéquation à une configuration européenne où les régions sont la règle dans les pays les plus étendus (Allemagne, Italie, Espagne, Grande Bretagne). Au nombre des succès de la première décentralisation (1982), on reconnaît la prise en charge des besoins sociaux de proximité, la gestion des infrastructures éducatives, des transports régionaux, des infrastructures touristiques. Parmi les menaces qu'agitent les détracteurs, on trouve le risque de développement des inégalités inter-régionales, le déchaînement des politiques de clocher, la perte de la notion du service public, si ce n'est de l'intérêt général, le coût apparent de l'inflation administrative, le risque de marché de dupe avec l'Etat dans le transfert des ressources associées aux nouvelles charges. Toutes ces craintes peuvent être en partie fondées, mais des mesures techniques peuvent apporter des garanties nécessaires à la correction de possibles dysfonctionnements.

Du territoire

Nous voudrions aller plus loin dans la réflexion en abordant l'actualité d'une notion ancestrale, le *territoire*, et en montrant comment le tissu des relations qui se nouent sur le territoire conduit à une « intelligence territoriale » qui peut devenir la modernité et la richesse d'une décentralisation réussie, ou mieux, à réussir.

Face aux incertitudes du monde contemporain dont les principaux facteurs sont la mondialisation et l'insécurité, une des premières réactions de l'animal social est le repli sur le groupe qui est censé le protéger le mieux. La question est de savoir quel est le meilleur échelon pour le citoyen français du XXI^e siècle : la communauté, le voisinage, ou, pour reprendre les divisions héritées du XIX^e siècle, la commune, le canton, le département, la région, l'Etat, l'Europe ? Cette question pose indirectement la question de notre rapport à l'espace. Rappelons que commune, canton, département avaient explicitement été définis en fonction des temps de déplacement pour atteindre les chefs-lieu avec les technologies de l'époque (la marche, le cheval, le télégraphe). Avec les performances actuelles des technologies de communication (citons l'internet, le Tgv et la généralisation des réseaux de toutes sortes), nos rapports à l'espace sont bouleversés. Ils sont surtout mouvants, instables, reconfigurables en fonction des besoins et de l'environnement. Il

s'ensuit que la notion de territoire sur laquelle s'appuient bien des argumentations devient à la fois cruciale (pour l'enracinement) et floue (pour son contour).

De l'intelligence territoriale

Avec le concept d'*intelligence territoriale*, que définit Bertacchini (2004¹), nous envisageons un saut qualitatif vers une notion identitaire qui affirme son caractère flou, mouvant, rétif à toute définition positiviste, mais qui permette en revanche de penser et de communiquer par rapport à la complexité à l'incertitude du monde socio-économique contemporain. Par référence à « l'intelligence économique » comprise comme une démarche organisée au service du management stratégique de l'entreprise, l'intelligence territoriale joue sur le rapprochement entre l'*intelligence* comme processus cognitif et d'organisation de l'information, et le *territoire* comme espace de relations significatives. Si l'on part de cette approche pour chercher à définir un optimum de la division administrative de notre pays, on va trouver plusieurs arguments nouveaux pour prôner une décentralisation qui soit une régionalisation, et esquisser des lignes d'enrichissement de notre pensée et de notre action.

Ainsi dans notre intelligence de la région, nous pouvons mettre en avant une spécificité européenne, une exception française, une communauté significative d'intérêts, un équilibre autorégulateur des pouvoirs.

Sur notre planète, que nous sommes maintenant capables d'appréhender d'un regard de cosmonaute, comme d'une communication instantanée par l'internet ou d'un voyage express en jet, des ensembles régionaux ont émergé de toutes parts depuis les dernières décennies : Union européenne, Alena (Amérique latine), Asean (Asie du sud-est), etc. Ces « régions planétaires » sont des

¹ « un processus informationnel et anthropologique, régulier et continu, initié par des acteurs locaux physiquement présents et/ou distants qui s'approprient les ressources d'un espace en mobilisant puis en transformant l'énergie du système territorial en capacité de projet. De ce fait, l'intelligence territoriale peut être assimilée à la territorialité qui résulte du phénomène d'appropriation des ressources d'un territoire puis aux transferts des compétences entre des catégories d'acteurs locaux de culture différente. L'objectif de cette démarche, est de veiller, au sens propre comme au sens figuré, à doter l'échelon territorial à développer de ce que nous avons nommé le capital formel territorial »

associations d'états au sens traditionnel du terme, fondées sur des motivations principalement économiques. Ces états se retrouvent aussi dans les grandes fédérations telles que les Etats-Unis, le Brésil ou la Russie. Ces états, nations ou pas, n'ont pas de subdivisions politiques majeures qui ressemblent aux « régions européennes ». Même si nous simplifions un peu trop, nous pouvons dire que la région européenne est une spécificité mondiale. Elle correspond à une histoire et à une configuration culturelle à nulle autre pareille. Elle doit répondre à une ambition elle-même unique, celle qui émerge des nouveaux rapports mondiaux depuis le 11 septembre, illustrée par le dernier conflit irakien, celle de promouvoir une culture multiple, complexe et hégélienne dans le sens où une instance supérieure naît de la confrontation de la diversité. La région européenne s'appuyant sur le principe de subsidiarité est l'échelon qui procure la meilleure visibilité aux cultures et aux richesses permettant à l'Europe, donc à chacun de ses citoyens, de s'affirmer autrement sur la scène mondiale ; par exemple en pratiquant la recherche de la paix par le consensus plutôt que par la force, le « shock and awe » (choc et effroi) de MM. Bush et Rumsfeld.

Bien qu'elle ait une signification au niveau mondial, la région européenne n'obéit pas à un modèle unique. Les régions des pays que nous avons cités (Allemagne, Italie, Espagne, Royaume Uni) ont des histoires différentes qui les ont champ sémantique et du corpus lexical associés au terme région. La crise de l'état, de son autorité, de ses instances démocratiques (le parlement) est pour partie une crise de confiance. Quoique fassent nos gouvernants nationaux, on n'en comprend pas les raisons et la logique ; on les soupçonne d'arrière pensées politiciennes ou d'incompétence. La région ne guérira pas tout. Mais sur le plan de la confiance, le rapprochement du décideur de ses mandants et surtout du résultat concret de ses décisions est un élément du rétablissement de la confiance dans un service public renouvelé.

L'impact rapide et simple des décisions des politiques locaux sur les finances locales fait que les citoyens peuvent évaluer la véracité des slogans et la compétence des hommes et des femmes qu'ils élisent. Ceci nous amène à évoquer une nouvelle gouvernance régionale. Le mot est beau, évoque un ensemble de pratiques (un art, une manière de gouverner) qui s'allient à l'intelligence territoriale, bien qu'il sente le souffre de sa remise en circulation. En effet, gouvernance, d'origine française, a été proposé par les instances mondiales de régulation économique (Fmi, Banque mondiale, Pnud, etc.) dès les années 1980 dans des discours normatifs inspirés de libéralisme économique sans contrôle. Pour certains, la gouvernance est un programme de privatisation de la décision publique.

amenées à se constituer quasiment comme des régions-nations. La région française qui se fait devant nous depuis cinquante ans va être une nouvelle « exception française ». Le nationalisme régional n'est pas sa dimension majeure et ne devrait pas le devenir. Le catalan français ne se sentira pas « catalan » de la même façon que le catalan espagnol. D'un certain point de vue la régionalisation française est plus rationnelle ; elle vient du sentiment que les transformations de nos rapports à l'espace sous l'impact des technologies, à l'autorité sous l'influence des modes de vie, à l'efficacité de l'action publique nous poussent vers une autre organisation de la nation à laquelle nous gardons un attachement maintenant séculaire.

Gouvernance et intelligence territoriale

Ainsi la région française pourrait se définir autour d'une communauté *significative* d'intérêts ; le mot « significative » se situe dans la logique d'une intelligence territoriale où l'on cherche à dépasser les termes dialectiques universels tels que intégration- différenciation, globalisation-localisation, centre- périphérie. Nous souhaitons centrer notre attention sur deux dimensions de l'intelligence territoriale que sont la confiance et la gouvernance, sans oublier qu'intelligence territoriale est une notion floue qui permet notamment un enrichissement du Nous souhaitons dynamiser cette vision en plaçant la gouvernance régionale comme le lieu d'optimisation de l'action publique et des intérêts privés. Elle est associée à ce principe de subsidiarité inventé par les Européens. Elle doit organiser les contre pouvoirs, se trouver à l'intersection des intérêts locaux et des intérêts nationaux et européens, les autres échelons de la répartition territoriale des pouvoirs. Il n'est pas dans l'objet de cet article de préciser plus les modalités techniques d'un tel système auto-régulateur, sauf à citer les péréquations financières entre régions européennes

Visibilité, communauté d'intérêts, contrôle de la gestion de ce qui touche au plus près le citoyen, la région se manifeste aussi par sa capacité à penser de nouvelles alliances, à agir, à ré-agir, et à pro-agir dans le monde moderne.

L'expérience, et la logique, prouvent qu'il n'y a pas d'échelon territorial naturel.

En conclusion

Donc parler de territoire ne peut se faire dans l'absolu. Il n'en reste pas moins que, dans le monde actuel, la région à la française peut être un territoire de taille, de forme, de contenus satisfaisants et propice à l'émergence d'une intelligence partagée

***L'UTILISATION DES TIC DANS L'EVALUATION D'UNE POLITIQUE
TERRITORIALE DE COOPERATION SCIENTIFIQUE ENTRE LA FRANCE
ET LE BRESIL : LE CAS DES ACCORDS CAPES-COFECUB***

Joachim Queyras

Doctorant en Intelligence compétitive

joachim@cendotec.org.br

&

Luc Quoniam

Directeur du CenDoTeC et Professeur des Universités

quoniam@cendotec.org.br

CenDoTeC – Centro Franco Brasileiro de Documentação Técnica e Científica

Av. Pr. Dr. Lineu Prestes, 2242 – IPEN/CNEN

Cidade Universitaria – 05508-000 São Paulo – SP – BRAZIL

Résumé :

L'essor encore récent des concepts de knowledge management, d'intelligence économique et d'intelligence compétitive a permis le développement de nouvelles méthodes et techniques ainsi que de nouveaux outils pour l'analyse de l'information. Si ces nouvelles disciplines permettent, dans le secteur privé, l'amélioration constante de la compétitivité de l'entreprise, elles n'influencent pas encore à la hauteur de leur importance la prise de décision et l'orientation des politiques publiques nationales et internationales, bien qu'ayant été définies comme prioritaires, depuis dix ans, par l'Etat français.

Introduction : une approche territoriale de l'intelligence économique

En 1994, le Commissariat Général du Plan officialise l'intelligence économique en France par la définition suivante : « l'intelligence économique peut être définie comme l'ensemble des actions de recherche, de traitement et de diffusion (en vue de son exploitation), de l'information utile aux acteurs économiques. Ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine de l'entreprise, dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coûts. »

« Dix ans pour rien ? » S'interroge Bernard Carayon dans son rapport « Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale ». L'intelligence économique c'est l'affaire des entreprises puisqu'elle permet, à partir de l'information, d'optimiser chacun des segments de la chaîne de la valeur, mais c'est aussi l'affaire des citoyens et des collectivités territoriales car il appartient aujourd'hui aux agents de l'Etat comme à ceux des collectivités territoriales de promouvoir les intérêts politiques, économiques, sociaux, scientifiques et culturels des communautés

nationales dans ces nouveaux espaces où les luttes d'influence sont permanentes entre partenaires-compétiteurs. Cette dernière définition place donc la veille territoriale comme mission essentielle au sein des collectivités locales, à l'image des initiatives développées par les chambres de commerce et d'industries de nombreux conseils régionaux ainsi par exemple, la création, en 2001, du Comité pour le Développement de l'Intelligence Economique et Stratégique dans la Région Nord – Pas de Calais.

Dans ce contexte, une approche territoriale de l'intelligence économique, sur le plan national ou international, semble pertinente et nécessaire. Aussi, l'évaluation des politiques publiques se révèle indispensable afin de les rendre plus compétitives et plus adaptées aux besoins de la croissance. D'autant plus que l'intelligence associe inéluctablement l'acquisition de l'information, son stockage, son analyse et l'évaluation des processus qu'elle a engendrés. Aujourd'hui, le développement des Technologies de l'Information et de la Communication permet d'offrir de nombreux moyens d'analyse diversifiés et adaptés aux besoins des décideurs permettant par la même une évaluation plus complète et plus facile.

Pour illustrer cette tendance, cet exposé décrit la mise en place, par un centre d'information du ministère des affaires étrangères français, de la collecte, l'analyse et la divulgation d'information relative à une politique de coopération scientifique entre le Brésil et la France : les 25 ans d'accords Capes-Cofecub (1). La structuration des données relatives à cette politique territoriale internationale a permis leur analyse qui, par la production de méso et micro indicateurs, se destine à la fois aux décideurs et aux futurs acteurs de cette coopération. Fondés sur d'importantes et anciennes relations bilatérales, ces accords ont permis le développement de solides relations de coopération scientifique et universitaire entre les deux pays. Nous concluons sur la nécessité, pour le centre d'information, instance territoriale du secteur public, de prendre part à cette évaluation active des politiques dont il est, par la diffusion de l'information et par leur accompagnement, le « facilitateur » (2).

Les TIC comme outil de l'évaluation

Le cadre de l'évaluation

Le programme COFECUB (Comité français d'évaluation de la coopération

universitaire avec le Brésil) s'inscrit dans le cadre de la coopération bilatérale conduite avec le Brésil en matière de formation pour et par la recherche. Il se décompose à ce jour en deux programmes menés avec deux partenaires brésiliens distincts : le CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), organe du ministère brésilien de l'éducation, et l'USP (Université de Sao Paulo) qui ont respectivement donné naissance aux accords Capes-Cofecub et Usp-Cofecub. Son objectif est la création d'un système permanent de coopération et d'échanges interuniversitaires par lequel les enseignants-chercheurs brésiliens et français réalisent en commun des programmes de recherche scientifique. Ces initiatives doivent également conduire au développement de formations doctorales nouvelles et à l'émergence d'équipes de recherche d'excellence.

Le CenDoTeC (Centro franco brasileiro de Documentation Técnica e Científica) se positionne à l'interface de plusieurs territoires : territoires géographiques, naturellement, mais aussi culturels, puisqu'il doit intégrer dans la nature même de ses relations la culture française et brésilienne, virtuels, par l'utilisation abondante des TIC dans sa propre politique de communication et de diffusion de l'information. Ce positionnement lui

assigne une valeur stratégique dans l'élaboration, le maintien et l'évaluation des politiques scientifiques. Ses principales fonctions, dans les domaines scientifiques, technologiques et techniques entre la France et le Brésil consistent à :

- assurer les échanges d'informations dans un sens bilatéral, utilisant le « push » pour ses publications périodiques et le « pull » par le biais de son site Internet ;
- diffuser des activités de coopération franco-brésilienne ;
- assurer la promotion des études en France auprès des étudiants brésiliens ;
- mener une action de vulgarisation scientifique auprès des écoles et universités brésiliennes ;
- maintenir le contact avec les anciens étudiants brésiliens en France.

Le recours au TIC

Pour la production d'indicateurs, la collecte, la structuration et l'analyse de l'information sont primordiales. En ce qui concerne les politiques territoriales, cette information est disponible ou non, mais elle est, quoiqu'il en soit, rarement structurée ne permettant pas son utilisation pour la production d'information à haute

valeur ajoutée. Logiquement, il est donc nécessaire d'initier le processus d'élaboration d'indicateurs par la collecte de l'information brute qui est dépendante, d'une part de l'environnement mais aussi de la nature du phénomène que l'on cherche à étudier. Dans le cas précis des accords, les données sont communiquées chaque année au CenDoTeC en format électronique par les services du COFECUB. Elles intègrent le titre du projet, en français et portugais, la discipline, un résumé du projet, les données des responsables français et brésiliens (nom ; adresse, téléphone...) ainsi que de leurs institutions respectives.

La structuration des données est nécessaire pour permettre, d'une part, la réalisation de recherches avancées à l'intérieur du corpus de références et, d'autre part, leur analyse pour la production d'information. La méthode la plus commune, et que nous avons utilisée dans le cadre de notre analyse, consiste à organiser ces données en champs et de les intégrer dans une base de donnée. Cette étape est importante puisqu'elle permet à la fois de stocker l'information, d'augmenter et d'affiner les possibilités de recherche à l'intérieur du corpus de références et, en fonction de la base de données que utilisée, de rendre possible l'interrogation de la base à partir d'Internet ou d'un réseau d'ordinateurs. Le

système de stockage et de recherche de l'information CDS/ISIS, que nous utilisons pour la gestion de nos bases de données permet la gestion d'un nombre illimité de bases de données, non numériques et structurées, qui peuvent contenir, chacune, jusqu'à 65 millions de références. Il mérite d'être cité puisqu'il constitue le point de départ d'une chaîne de traitement de l'information maintenue gratuitement par l'UNESCO. L'ensemble des accords Capes-Cofecub, ainsi que d'autres accords de coopération entre la France et le Brésil, ont été intégrés dans une base de données de la version Windows de CDS/ISIS.

Elle est disponible sur Internet à l'adresse : <http://www.cendotec1.org.br/acordos.shtml> .

La préparation des données pour l'élaboration d'indicateurs est primordiale. Elle consiste à formater les données de telle sorte qu'à chaque item différent d'un champ ne soit associé qu'une seule forme. A titre d'exemple, le nom d'un même auteur se retrouve toujours écrit de manières différentes. Pour ne pas associer à des auteurs différents des références qui leur sont communes, il est donc nécessaire de formater ces données pour que les statistiques qui en seront issues puissent être valides. Concernant les accords, nous avons porté une attention particulière aux champs « Années », « Villes », « Etats »,

« Départements », « Régions », « Domaines scientifiques » et « Institutions ». Le nombre de données étant relativement peu important (504 accords Capes-Cofecub, 105 accords Usp-Cofecub et 1 accord Fapesp-Cofecub) ce formatage a été réalisé en utilisant les logiciels de la suite Microsoft Office 2003.

La production d'indicateurs est dépendante de la nature des données qui sont utilisées. Lorsque les données sont nominales, et c'est le cas pour de nombreux corpus de données qui référencient des accords de coopération, des projets de recherche ou les différents acteurs d'une politique publique, seules quelques fonctions statistiques simples pourront être utilisées pour leur traitement, comme le dénombrement, la distribution des effectifs, le pourcentage, ou encore la classification. Considérant l'ensemble de ces définitions, notre analyse s'attache donc à dénombrer, pour chacune des modalités qui le permet, le nombre d'accords présents. Nous avons divisé notre analyse en deux grandes sous parties :

L'analyse d'ordre générale qui, en se limitant à l'observation de chacune des variables indépendamment les unes des autres, permet de s'appropriier le sujet, qu'elle considère dans son ensemble. Elle permet de déterminer, sur l'ensemble des

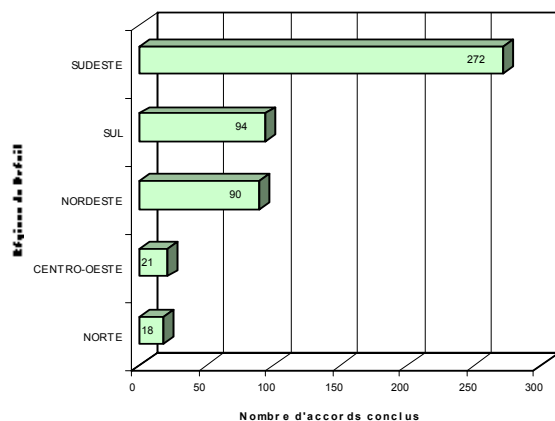


Figure 1 : Représentation graphique du nombre d'accords conclus par régions du Brésil

références, les domaines de recherche concernés, la variation du nombre d'accords par années et par périodes de temps, les principales institutions, villes, départements, et régions concernées.

L'analyse des collaborations qui vise à décrire la coopération entre la France et le Brésil au niveau des institutions, des zones géographiques et en fonction du domaine de recherche concerné.

Les résultats ont été obtenus à partir d'une extraction de la base des accords de coopération du CenDoTeC (dernière actualisation possible). Le corpus de données a été monté au format «TAG», dans lequel les champs de chacune des références ont été matérialisés par des délimiteurs de champs (« TF – » pour Titre

français, « TB – » pour Titre brésilien...) et sauvé dans un fichier «.TXT» qui a servi de référence pour l'analyse des données avec le logiciel VantagePoint. Les résultats ont d'abord été exportés sous forme de tableaux puis convertis en graphiques à l'aide du logiciel Microsoft Excel 2003.

Toutes ces étapes, qui permettent, à partir de données brutes et désorganisées, d'obtenir un corpus de référence cohérent et aboutissent finalement, à la production d'information à forte valeur ajoutée, constituent le fondement même de la valorisation de l'information et de la création de connaissance, à l'origine de tout processus d'intelligence.

Les apports de l'évaluation dans la prise de décision

L'objectif de cet article ne réside pas en une description approfondie de 25 années de coopération par le biais des accords Capes-Cofecub. Nous commenterons seulement quelques résultats significatifs visant à démontrer l'intérêt d'une telle d'analyse et, plus largement, celui de la production d'indicateurs dans l'évaluation d'une politique territoriale.

L'étude, par exemple, du nombre d'accords conclu avec chaque région du

Brésil révèle la prédominance importante de la collaboration avec la région Sud-est, 272 accords, ce qui représente près de 54% de la globalité de ces accords. Viennent ensuite les régions Sud et Sud-est, avec respectivement 19% et 18% de l'ensemble des accords et enfin les régions Centre Ouest et Nord avec chacune 4%.

Ces résultats nous permettent ainsi d'étudier, sur les 25 années d'accords Capes-Cofecub, la répartition des accords conclus dans chacune des cinq régions du Brésil. Il est donc possible, à partir de là, et en fonctions des objectifs qui avaient été alloués à cette politique de coopération internationale, d'évaluer la réalité et l'efficience de l'implantation de la coopération franco-brésilienne à travers ces accords. Mais, si l'on considère, comme il en avait été décidé lors du lancement de cette politique, que les financements accordés au développement de cette coopération devaient permettre de soutenir préférentiellement les Etats du Nord-est brésilien, il est possible de s'interroger sur l'application effective des directives attribuées lors de l'initialisation du projet.

Figure 2 : Les principales institutions brésiennes signataires des accords

délivrer des diplômes d'enseignement supérieur. Aujourd'hui, ces universités représentent 80% des étudiants brésiliens. Le poids de l'enseignement public est donc fortement remis en cause. Pour autant, si l'on regarde la répartition des accords Capes-Cofecub par institutions brésiennes, sur les 20 premières institutions qui collaborent, par le biais de ces accords, avec des organismes français, 19 sont affiliées à des universités publiques brésiennes. Ainsi, même si la recherche reste très présente dans l'ensemble de ces organismes, cette analyse révélatrice semble primordiale pour envisager, en terme de stratégie politique, l'évolution future de la coopération universitaire avec le Brésil.

Institutions brésiennes signataires des accords*	Nombre d'accords	% de la globalité des accords
Univ. São Paulo	76	15
Univ. Fed. Rio de Jan.	66	13
Univ. Fed. Rio Grande Sul	59	12
Univ. Fed. Minas Gerais	33	7
Univ. Fed. Pernambuco	32	6
Univ. de Campinas	29	6
Univ. Fed. de Santa Catarina	25	5
Univ. Fed. do Ceara	24	5
Univ. Fed. da Paraíba	21	4
Univ. Fed. Fluminense	19	4
Univ. de Brasília	19	4
Pont. Univ. Cato. Rio de Jan.	17	3
Univ. Fed. Da Bahia	14	3
Univ. Fed. Para	13	3
Univ. Fed. Parana	13	3
Univ. do Est. de Sao Paulo	13	3
Univ. Fed. Rio grande Norte	12	2
Univ. Est. Rio de Jan.	9	2
FIOCRUZ	8	2
Univ. Fed. Vicosa	6	1

Source : Accords de coopération France/Brésil (CenDoTeC 2004)

Autre exemple, le Brésil a voté en 1996 une loi habilitant les universités privées à

Ces deux exemples révèlent clairement, d'une part, l'importance de la structuration

des données dans le processus d'élaboration d'indicateurs nécessaires à l'acquisition d'une vision globale d'une politique publique et, d'autre part, l'intérêt de ces indicateurs dans la prise de décision et l'orientation des politiques territoriales. Il est important de souligner que le travail requis pour la mise en place de cette véritable chaîne de valorisation de l'information peut-être réalisé avec des moyens relativement limités et compatibles avec les exigences de nombreux centres d'information et d'un grand nombre de collectivités territoriales. Mais, la mise en place d'un tel processus doit émaner d'une volonté politique de recours aux TIC comme outil au service de la prise de décision et des orientations stratégiques publiques. Enfin, ces indicateurs, associés aux connaissances implicites des décideurs, permettront de créer un véritable processus d'intelligence.

Conclusion

Au niveau du territoire la valorisation de l'information par la production d'indicateurs, menée conjointement aux processus de veille territoriale permet d'offrir aux autorités publiques des éléments stratégiques et pertinents pour l'élaboration de leurs politiques. Dans les choix qui s'établissent, et grâce au

développement des TIC, la dimension virtuelle du territoire est désormais primordiale. Mais le territoire virtuel, souvent considéré comme l'immense réseau global des télécommunications accessible par l'Internet, peut également se doubler d'une dimension locale qui se définit comme un ensemble de connexions établies par les usagers d'un espace immatériel impliquant, entre eux, une proximité virtuelle. En définitive, l'intelligence territoriale ne doit plus recouvrir seulement les territoires « physiques » mais intégrer cette dimension virtuelle qui, au delà de son simple accroissement, lui ouvre la voie vers de nouvelles interactions socioculturelles. Ainsi, l'élargissement de l'Europe, le 1^{er} mai 2004, offre certainement de nouvelles opportunités que l'utilisation des TIC, par le développement de nouveaux territoires virtuels, permettra d'appréhender puisque c'est en ce territoire virtuel que peuvent s'échanger des idées qui transcendent les questions territoriales.

Bibliographie

BERTACCHINI Yann. *Territoire physique/territoire virtuel : quelle cohabitation ?*. ISDM [en ligne]. 2003, vol.9, n°77. Disponible sur : <http://isdml.univ-tln.fr/PDF/isdml9/isdml9a77_bertacchini.pdf> (consulté le 04.05.2004)

CARAYON Bernard. *Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale* [en ligne]. Paris, La Documentation française, 2003, 176 p. (consulté le 04.05.2004)

DOHSE Dick. *Technology policy and the regions – the case of the BioRegio contest*. Research Policy, 2000, vol. 29, pp. 1111-1133

EGIDE. Centre français pour l'accueil et les échanges internationaux [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.egide.asso.fr/index.html>> (consulté le 5.05.2004).

GEFFROY Philippe. *De l'Intelligence Economique à l'Intelligence Territoriale. Une première approche organisationnelle par le dispositif lorrain d'Intelligence Economique Territoriale DECiLOR™*. 14-15 avril 2003, Conférence "Intelligence Economique : Recherches et Applications".

HERBAUX Philippe., BERTACCHINI Yann. *Mutualisation et intelligence territoriale*. ISDM [en ligne]. 2003, vol.14, n°142. Disponible sur : <http://isdml.univ-tln.fr/PDF/isdml14/isdml14a145_herbaux.pdf> (consulté le 04.05.2004)

KUHLMANN Stefan, EDLER Jakob. *Scenarios of technology and innovation policies in Europe: Investigating future*

governance. Technological Forecasting & Social Change, 2003, vol. 70, pp. 619–637.

LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris, France : ellipses / édition marketing S.A., 1997, 590 p. ISBN 2-7298-4766-9

MARTRE Henri. *Intelligence économique et stratégie des entreprises*. Travaux du groupe présidé par Henri MARTRE. Paris, La Documentation Française, 1994.

REMIZE Michel. *Développement numérique du territoire : sur les routes des TIC*. Archimag, 2003, n°160, pp. 22-23

ROSTAING Hervé. *La bibliométrie et ses techniques*. Toulouse, France, Ed. Sciences de la Société. Marseille, France, Centre de Recherche Rétrospective de Marseille, 1996, 132 p. (collection « Outils et méthodes », Supplément au n°38) ISSN : 1168 – 1446

SALLES Maryse. *Stratégie des PME et Intelligence économique. Une méthode d'analyse du besoin*. Paris, France : Ed. ECONOMICA, 2003, 172 p. ISBN 2-7178-4728-6

TARAPANOFF Kira, dir. *Inteligência Organizacional e Competitiva*. Brasília, Brésil : Ed. Universidade de Brasília, 2001, 344p.

UNESCO. *CDS/ISIS: UNESCO-CI (3.01b)* [en ligne]. Disponible sur : <http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=2071&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1035195531> (consulté le 05.05.2004).

VODOZ L, dir. *TIC et territoires. Enjeux territoriaux des nouvelles technologies de l'information et de la communication*. Vincennes, France : Ed. Archimag, 2001, 434 p.