HAL open science

SIC & intelligence territoriale: analyse sémiotique du site internet de l'observatoire CATALYSE INTEGRA PLUS

Cyril Masselot

To cite this version:

Cyril Masselot. SIC & intelligence territoriale: analyse sémiotique du site internet de l'observatoire CATALYSE INTEGRA PLUS. IVème colloque TIC et territoires : quels développements, La Société Française de Bibliométrie Appliquée; I3M, Jun 2005, Île-Rousse, France. hal-01500623

HAL Id: hal-01500623

https://hal.science/hal-01500623v1

Submitted on 3 Apr 2017

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

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

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

SIC & ET INTELLIGENCE TERRITORIALE : ANALYSE SEMIOTIQUE DU SITE INTERNET DE L'OBSERVATOIRE CATALYSE INTEGRA PLUS

Masselot Cyril
cyril.masselot@mti.univ-fcomte.fr

Laseldi EA 2281 & Centre MTI@SHS, ThéMA UMR 6049, Université de Franche-Comté
30 rue Mégevand 25030 Besançon Cedex

Mots clés : sémionet, médiation de l'action sociale, observation, Catalyse

Résumé :
Les observatoires d'Intelligence Territoriale "Catalyse" sont des dispositifs au service de la médiation sociale et de la médiatisation de l'intervention sociale, où l'information et la communication jouent un rôle fondamental. Les sites internet qui les instrumentent permettent d'élaborer une approche communicationnelle innovante entre acteurs, citoyens, et monde politique, et de structurer une construction collective des connaissances et des actions territoriales.
L'exemple de l'observatoire Catalyse *Intégra Plus* (http://www.integraplus.be) à Durbuy (Belgique) permet d'aborder, par l'analyse sémiotique de son site internet, l'organisation de l'observation territoriale et la façon dont elle met en jeu les logiques de communication et d'information nécessaires à l'optimisation des pratiques politiques.
Par la structure narrative choisie, renforcée de certaines isotopies, se définit un territoire de communication où la déclinaison des valeurs et le positionnement des contenus sont questionnés. La mise en scène qui en découle construit la représentation que les acteurs sociaux ont de leur activité dans un contexte culturel et socio-économique particulier ; il participe également à la construction des références du monde social.
L'analyse sémiotique de ce type de production contribue à la conception comme à l'évaluation des observatoires Catalyse ; elle participe également pleinement à la définition du rôle de l'Intelligence Territoriale dans le développement des territoires : sont-ils facteurs de dynamisation, de concertation, participent-ils à l'élaboration d'une meilleure gouvernance territoriale ? Quel peut être leur impact réel, social et politique, sur le développement territorial ?

Nous étudions dans cet article selon un angle sémiotique et systémique :

- le processus de conception de ce système d'information, en questionnant l'objectif de communication (son émergence, son élaboration, sa place dans l'appareil d'observation)
- la réalisation concrète de ce site, qui est en elle-même un acte de communication [Mucchielli 2003], enjeu d'une appropriation des systèmes informationnels et documentaires (appropriation méthodologique comme technologique)
- le site internet en résultant : il dénote une intention de communication particulière dont les enjeux peuvent être éclairés par l'analyse de l'activation des horizons d'attente (supposés) des publics concernés.

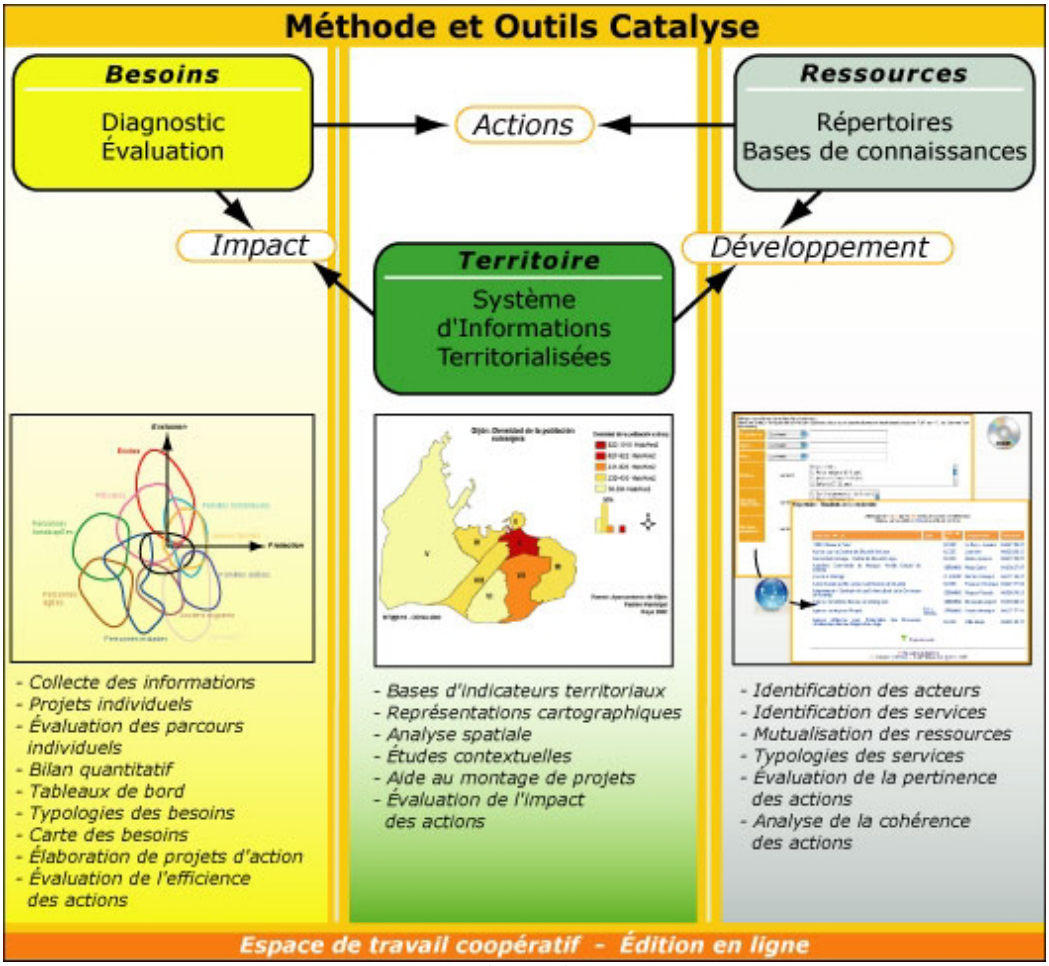
1. Introduction : contexte

Les processus d'Intelligence Territoriale décrits par P. Dumas, Y. Bertacchini et JJ. Girardot apportent au développement territorial les méthodes et outils nécessaires à la structuration des échanges communicationnels (concertation entre acteurs *lato sensu*, diffusion des résultats, communication stratégique et politique, co-construction des connaissances territoriales…) et à la production d'informations (collectes, traitements et analyses de données pour l'aménagement territorial).
Dans cette perspective, les observatoires d'Intelligence Territoriale "Catalyse" [Girardot 2000 et 2004] sont des dispositifs au service de la médiation sociale et de la médiatisation de l'intervention sociale, où l'information et la communication jouent un rôle fondamental. Les sites internet qui les instrumentent permettent d'élaborer une approche communicationnelle innovante entre acteurs, citoyens, et monde politique, et de structurer une construction collective des connaissances et des actions territoriales.

1.1. Approche sémiologique

Dès lors, la qualité de la communication généralisée [Mucchielli 2003] va dépendre de plusieurs paramètres. Une approche sémiologique de ces actes de communication va nous permettre d'en aborder ici une partie non négligeable, comme nous l'avons démontré précédemment [Masselot 2004b] : les concepts et notions décrits en sémiologie sont largement utilisés dans l'étude des divers moyens de communication (presse écrite, orale et télévisuelle, publicités, films…). Des travaux chaque jour plus nombreux intègrent dans leurs corpus des sites internet, dont le nombre a explosé depuis 1997, et dont la conception comme la réalisation ont réellement trouvé des méthodes de modélisation depuis 2000. Il n'est plus à prouver l'impact de l'utilisation des sciences de l'information et de la communication dans ce domaine.

Le cas particulier de l'intelligence territoriale continue cependant à questionner ces concepts pour son enrichissement opératoire. Son application méthodologique, Catalyse, organise l'observation territoriale et la construction mutualisée de la connaissance en confrontant à un diagnostic des besoins un état des ressources disponibles, et un ensemble de données contextuelles, comme l'indique le schéma suivant :



Catalyse : Schéma

Les technologies de l'information et le communication sont nécessaires à l'appareillage technique d'un observatoire, afin d'opérer les analyses de données et typologies permettant de comprendre les profils des besoins et des populations, des services et des indicateurs contextuels qui concernent le territoire. Les outils mis en œuvre sont nombreux, de la collecte informatisée de l'information à son traitement et à sa représentation graphique (et cartographique) en ligne. Les sites internet de ces observatoires deviennent rapidement indispensables, non seulement comme outils de diffusion de l'information, mais aussi comme espaces de travail coopératif, où les acteurs de l'observation élaborent conjointement la connaissance du territoire, et, objectif-même de l'existence d'un observatoire, proposent des actions d'intervention concrètes en s'appuyant sur les résultats scientifiquement obtenus.

Une approche sémiologique de la conception comme de la réalisation de sites internet d'observatoires Catalyse permet alors d'en améliorer l'utilité dans un dispositif d'intelligence territoriale : les isotopies repérées ou construites permettent d'activer certains horizons d'attente qui structurent une intention de communication. La mise en scène des éléments constitutifs des prestations du site connote une représentation du monde, et induit une certaine construction des références. Les enjeux structurels comme individuels, professionnels comme psycho-cognitifs, influent sur le territoire de communication qui ne prend son sens que par le mode de narration institué.
Ce type d'approche devient dès lors complexe, dans la mesure où les horizons d'attente activés par les récepteurs, comme leur culture personnelle et professionnelle, ainsi que ces enjeux, ne sont pas

maîtrisables dans leur totalité. Il convient alors d'examiner non pas l'effet provoqué, la réception, mais au contraire de décortiquer à la source les messages dans leurs différentes dimensions. N'oublions pas non plus le contexte dans lequel nous évoluons ici : le domaine social, comme tout univers contracté, possède son propre système de codes incontournables dont certains s'avèrent inutilisables.

1.2. Démarche

La particularité de la démarche de la méthode Catalyse veut que les acteurs prennent en charge la totalité des travaux nécessaires, accompagnés pendant un certain laps de temps par des experts. Ils acquièrent ainsi les compétences leur permettant de s'autonomiser. À ce titre, les SIC regroupent des notions et concepts transposables et ainsi utilisables pour concevoir et réaliser des systèmes d'information multimédia, en ligne comme hors ligne. Il est alors possible de proposer un appareil méthodologique utile à l'amélioration des dispositifs d'intelligence territoriale, et donc des observatoires Catalyse.

Dans cette optique, nous nous attachons à étudier la déclinaison des valeurs et du positionnement des contenus portés par le système d'information multimédia, en relation avec l'analyse des images renvoyées vers les utilisateurs.
Nous nous appuyons principalement sur les récentes recommandations de Stockinger (MSH Paris), mais également sur les méthodes d'analyse de l'image fixe et/ou animée préconisée par Floch, le groupe µ, Eco etc.
L'exemple de l'observatoire Catalyse ***Intégra Plus*** (http://www.integraplus.be) à Durbuy (Belgique) permet d'aborder, par l'analyse sémiotique de son site internet, l'organisation de l'observation territoriale et la façon dont elle met en jeu les logiques de communication et d'information nécessaires à l'optimisation des pratiques politiques. Nous avons accompagné ce projet pendant les deux années de sa conception et de sa réalisation, en tant qu'expert universitaire externe.

Par la structure narrative choisie, renforcée de certaines isotopies, se définit un territoire de communication où la déclinaison des valeurs et le positionnement des contenus sont questionnés. La mise en scène qui en découle construit la représentation que les acteurs sociaux ont de leur activité dans un contexte culturel et socio-économique particulier ; il participe également à la construction des références du monde social.

Nous étudions dans cet article selon un angle sémiotique et systémique :

- le processus de conception de ce système d'information, en questionnant l'objectif de communication (son émergence, son élaboration, sa place dans l'appareil d'observation) et la réalisation concrète de ce site comme étant un acte de communication, enjeu d'une appropriation des systèmes informationnels et documentaires (appropriation méthodologique comme technologique)
- le site internet en résultant : il dénote une intention de communication particulière dont les enjeux peuvent être éclairés par l'analyse de l'activation des horizons d'attente (supposés) des publics concernés.
- la manière dont l'observation territoriale met en jeu les logiques de communication et d'information nécessaires à l'optimisation des pratiques politiques.

2. Conception et réalisation

2.1. Objectifs de communication

Construire et publier son propre site internet est un acte qui devient une quasi obligation pour la plupart des actions territoriales, vécu par les acteurs à la fois comme une fierté ("d'être à la pointe" car "on est sur internet") et comme une justification vis à vis des institutions responsables. Il s'agit dans le cas d'un observatoire Catalyse d'un outil indispensable au même titre qu'un logiciel d'analyses de données, en termes d'objectifs recherchés. Bien évidemment, le caractère éditorial ajoute une dimension de communication jusqu'alors peu connue des acteurs car peu usitée. Les actes de communication comme les brochures, plaquettes et autres magazines sont la plupart du temps sous-traités à des intervenants extérieurs, qui auront la capacité rédactionnelle et infographique. La méthode Catalyse pose ici que les principaux intéressés, même s'ils font exécuter les tâches techniques en externe (maquettes, pagination finale etc.), doivent suffisamment maîtriser la conception de leur produit pour pouvoir organiser les deux dimensions de tels sites, éditoriale et construction coopérative de la connaissance. La qualité de l'information vitale à un observatoire pose des difficultés qu'un "bon plan marketing" ne peut résoudre, car dépasse une démarche éditoriale de type classique.

La nécessité d'un tel site est souvent justifiée ainsi par les acteurs eux-mêmes :

- C'est un média incontournable : quand communiquer sur nos activités devient une évidence, on communique avec des plaquettes, des brochures ; un site s'impose également
- La présence sur le web est un gage de modernisme (enjeux institutionnels et individuels)
- La visibilité de nos travaux est cruciale : pour les financeurs, les partenaires de l'observatoire, puis au niveau du territoire (l'idée sous-jacente mais pas forcément conscientisée est de susciter une conviction semi-passive de l'utilité d'un observatoire)
- Un site a une visée informative : des partenaires *lato sensu*, du grand public (car tout le monde est potentiellement intéressé)
- Catalyse ajoute qu'un site a aussi une visée d'appareillage méthodologique et technologique, car est équipé d'outils de production et d'édition en ligne, de mutualisation et de diffusion de la connaissance.

L'élaboration des objectifs de communication du développement de ce site demande également une réflexion interne accrue sur ce qu'ils sont, et ce qu'ils font. La prise de conscience de certains aspects développés au troisième chapitre (comme la mise en scène, les horizons d'attente multiples…) a permis de travailler cette étape comme étant l'élément fondamental permettant d'en réussir la conception : les acteurs ont effectué des choix qui se notent, dans un souci d'efficacité. Ainsi, l'utilisabilité du site a été privilégiée au détriment de la mise en scène d'une ambiance spécifique destinée à convaincre du professionnalisme de l'observatoire.
L'équipe d'Intégra Plus elle-même a décrit ainsi ses besoins, selon un document récapitulant les acquis et besoins pointés en 2005 :

- Besoin de formaliser les échanges d'informations et les outils par la mise en place de lieux formels
- Besoin d'une méthodologie de suivi du parcours individualisé des usagers : réflexion sur les possibilités d'archivage du dossier sous forme papier et sur Intranet avec mot de passe individuel
- Accès individualisé à Internet/Intranet pour tous les travailleurs du réseau pour la mise en commun et l'échanges d'informations et de services
- Accès individualisé à Internet/Intranet pour tous les partenaires
- Besoin de structuration entre secteurs : répertoire des acteurs, répertoires d'informations sur les aides à l'embauche, le passage du permis de conduire…

- Communication : site Internet et Intranet opérationnel et accès individualisé à Internet pour tous les travailleurs du réseau

Un site internet Catalyse recèle des aspects communicationnels que l'on se doit d'exploiter, dans une logique dite de *communication sociale*, où l'objectif et de "*créer une image psychologiquement favorable de l'organisation auprès d'un public potentiellement « utilisateur »*" [Mucchielli 2003]. Les aspects pratiques de la diffusion de l'information permettent, s'ils sont pensés en ce sens, d'atteindre d'autres objectifs opérationnels :

- Communiquer sur ses propres actions suppose effectivement d'annoncer le fait ; dans le même temps il est utile de convaincre du bien fondé de cette action, en expliquant les étapes, méthodes et outils nécessaires, les métadonnées.
- Se poser comme source de référence, compétente pour qualifier les informations publiées (enjeu majeur à l'heure actuelle, défendu par des chercheurs comme J. Perriault par exemple)
- Participer à la démocratisation de l'utilisation des NTIC sur un territoire, en concevant et proposant des services en ligne, et en incitant les partenaires à les utiliser au quotidien ("socialiser la communication reste l'enjeu central" [Wolton 1999])
- Doter le monde social d'outils techniques mais aussi méthodologiques, dans une démarche collaborative
- Prendre conscience collectivement des interactions inévitables et même ici souhaitables (l'union fait la force, l'efficacité…)
- Concevoir les activités dans une approche systémique, où les échanges permettent la construction d'information, à l'aide également d'outils d'analyse des pratiques de communication
- Penser ses actes de communication dans un ensemble au service du projet, et l'englober dans une communication généralisée, ainsi que dans une métacommunication effective
- Utiliser dans ses travaux diverses théories comme la sémiologie, la sémionet, la psychologie, ou encore la didactique, afin de mener à bien ces aspects de communication (travail sur les chartes, sur l'écriture journalistique par exemple)

Le site d'un observatoire Catalyse participe pleinement à l'observation territoriale, et n'a pas pour seul objectif d'être présent sur le Net, ni de seulement diffuser une information résultant de ses activités. C'est un outil réel de l'observatoire, et en ce sens il convoque une intention de communication plus complexe.

2.2. Réaliser : un acte de communication

La réalisation du site suit les mêmes objectifs. Les fioritures graphiques ont donc été évitées autant que faire se peut, ainsi que les animations, sans parler des aspects sonores. La scénarisation du site, premier élément conceptuel, poursuit cette idée d'utilité efficace, à la manière de l'affichage systématique d'un *leitmotiv*. Le développement du site est guidé par l'idée que l'on se fait de ses propres objectifs de communication. Il provoque alors une série d'actes de communication initialement non prévus : réunions et points internes et avec l'équipe de réalisation ; rencontres des partenaires, afin de collecter des informations manquantes, des présentations et logos ; analyse de l'existant, contacts avec d'autres exemples ; écritures, relectures, et modifications ; échanges avec sa hiérarchie sur la forme comme sur le contenu…
La manière-même de mener à bien ce genre de projet est un acte de communication au sens où l'entend Mucchielli [Mucchielli 2003] :

"*on peut dire qu'une « communication » (généralisée) est une expression d'un acteur social, porteuse d'une intentionnalité, analysable du point de vue d'un observateur-lecteur capable d'en comprendre le sens, dans un contexte pertinent pour l'acteur concerné*."
Tout résultat d'un travail mené dans le cadre d'un observatoire est considéré comme une expression, dans un contexte, et produite dans une démarche. Non seulement les productions écrites comme les rapports d'activité, les bilans, les cartes, les procédures, sont considérées comme des expressions, mais on doit prendre en compte également toute organisation logistique comme révélant des intentionnalités de communication, et comme des manifestations du traitement de l'information, voire du traitement de la communication dans laquelle nous évoluons.

La conception comme la réalisation favorisent une appropriation des systèmes informationnels et documentaires (appropriation méthodologique comme technologique). La production nécessaire des contenus conduit effectivement à s'exercer aux tâches de classement et d'organisation, de documentation des données collectées, d'élaborer des schémas de navigation à visée documentaire… Elle nécessite aussi l'organisation d'outils spécifiques, dits "de communication" au sens de fichiers de suivi remplis par chaque membre de l'équipe à chaque modification du contenu, fichiers transitant du dernier rédacteur au suivant, pouvant ainsi comporter des annotations diverses (interrogations, remarques).
Outre l'expérience de ce genre d'exercice qu'elle apporte aux acteurs-rédacteurs, la réalisation d'un site est un acte de communication en soi, si ce n'est que par l'affirmation résolue du passage à l'acte : de "oui, il nous faudrait un site…", on passe à "bien, qu'est-ce qu'on met dedans ?", pour enfin arriver à un "on y va" soutenu et déterminé.

3. Analyse sémiologique

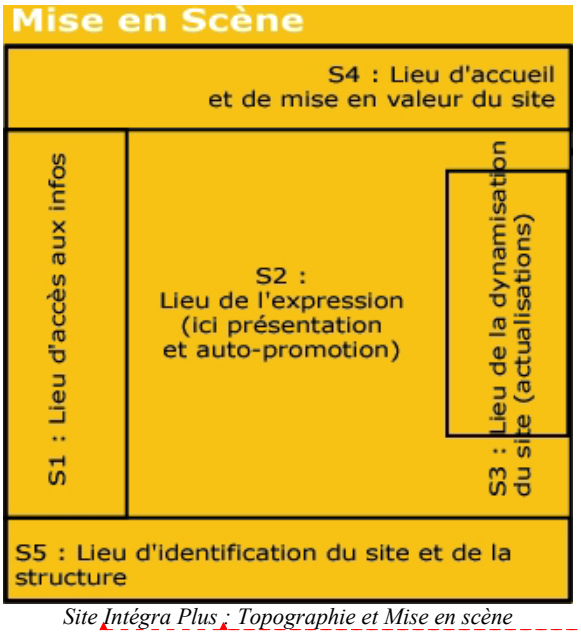
Voici la page d'accueil du site de l'observatoire Intégra Plus, sujet de cette étude :

Page d'accueil du site ***http://www.integraplus.be/***

3.1. Analyse structurelle : topographie

La description topographique d'un site permet, en la déconstruisant, de mieux en appréhender la structuration (quels sont les éléments qui le composent), et de révéler la mise en scène qui sert au déroulement du scénario.

Le site de l'observatoire Intégra Plus comporte sur sa page d'accueil 5 scènes. Ce gabarit est respecté dans les autres rubriques du site, sans toutefois la scène 3 analysée plus loin, présente seulement en accueil.



Site Intégra Plus : Topographie et Mise en scène

Mis en forme

Mis en forme

La **scène 1** est celle de l'accès aux informations : c'est le menu du site, qui annonce clairement ce qu'il est possible d'y trouver, par des intertitres l'organisant : "présentation", "à votre service", "observatoire", "activités transnationales". Le choix de structuration du menu découle des analyses disponibles en interface homme-machine (IHM) faisant appel à la psychologie cognitive, qui pose que la mémoire du contenu du menu sera favorisée par une organisation claire, de 3 à 5 éléments. Se souvenir de l'organisation du menu permet d'en retrouver le détail, c'est un moyen mnémotechnique efficace. De plus, ce menu annonce déjà le message que veut délivrer Intégra Plus : des services, de l'observation, des liens transnationaux, le tout, lié à l'emploi. Le menu à lui seul donne le ton du discours tenu, dans le choix des termes (services, compétences, offres et demandes d'emploi, observatoire…). L'objectif (caché ?) de la détermination du menu, dans sa structuration, comme dans les choix énonciatifs, et la mise en forme, est de résumer en lui seul à la fois l'image projetée que l'association a d'elle-même, et la volonté actée d'offrir à l'internaute un certain type de navigation. Le scénario du site est imaginé, et proposé de manière claire et incitative.

La **deuxième scène**, centrale, comporte les informations qui découlent du menu. Lieu de l'expression, c'est au centre du cadre, de l'espace physique (bien qu'on le pense encore virtuel) de l'énonciation, que se déroule l'action : les services à proprement parler. La page d'accueil expose ainsi en cet endroit une description officielle de l'association, et de ses modes de fonctionnement : le ton de la présentation recourt à la conviction, voire à la recherche de l'appropriation des lecteurs, à la manière d'une autopromotion. C'est aussi dans cette scène que l'on atteint une des premières limites de cet outil : la volonté de structuration d'une navigation semi-dirigée est moins forte. Certaines rubriques au contenu orthonormé comme celle des membres fondateurs par exemple, suivent une même mise en scène. D'autres rubriques n'ont pas de gabarit spécifique, et chaque page de contenu agit selon ses propres règles. Naît alors une légère confusion lors de la navigation, la différence structurelle entre les rubriques ne cadrant pas avec le cadre général que représentent les autres scènes, et qui physiquement, encadre cette seconde scène. Dans certaines prestations, une barre d'onglets de navigation spécifique et

interne s'ajoute au début de cette scène. Étant contextualisée, cette barre d'onglets n'existe pas toujours et serait même parfois superflue. Sa position est donc fixée, mais sa présence n'est pas obligatoire.

On s'autorise ainsi parfois des souplesses instaurant un contrat de lecture moins rigide : transparaissent ici des traces du locuteur dans sa démarche-même de conception, puis de réalisation, qui demandent presque à l'internaute son indulgence bienveillante s'il trouve certaines flexibilités par rapport à l'ensemble. C'est d'ailleurs une pratique professionnelle, et personnelle, fort répandue : le cadre de vie est nécessaire pour connaître les limites et comprendre comment manœuvrer, tout en étant suffisamment souple pour permettre quelques entorses.

La **scène 3** est le lieu de la dynamisation du site : actualité donc actualisation, événements, formations, offres et demandes d'emploi. La vitalité de l'association ne peut être mise en doute, preuve en est : des événements ont lieu régulièrement et il est important de les annoncer, on effectue des formations que l'on met en avant en annonçant celles à venir. La thématique de l'emploi reste forte puisque l'on propose un accès immédiat (et dynamique) aux offres et demandes d'emploi. Les prestations de service de cette troisième scène sont d'ailleurs accessibles par d'autres voies (menu général de gauche), les résumés de la page d'accueil servant d'accroche et de fil d'actualité, ce qui explique et permet de ne laisser cette scène que sur la page d'accueil. Son caractère d'accroche, à la manière des "news" de beaucoup de site, est le résultat d'une volonté claire d'énonciation : le contenu événementiel est inscrit dans le temps, et vit avec son temps. Il dépend également de la compétence de l'association, et du partenariat (fait non négligeable car ces informations sont celles du collectif), à faire vivre l'observatoire et ses actions. La même lecture est valable pour la partie emploi, thématique nodale des activités.

La **scène 4** est composée du bandeau du haut de page, présent dans toutes les pages du site. C'est en quelque sorte son emblème, la branche à laquelle on se raccroche, en tant que lieu d'accueil et de mise en valeur du site. Elle sert très peu à la navigation, puisqu'un seul lien est possible : revenir à la page d'accueil général en cliquant sur le logo coloré d'Intégra Plus. Image de reconnaissance de l'observatoire (le logo est matraqué par sa présence en tous lieux), elle est totalement indépendante du contenu informatif textuel du site : pas de slogan, pas d'accroche de type citation ou dicton, pas de date… L'objectif du graphiste a été avant tout esthétique, et la volonté éditoriale a été d'alléger cette zone de tout élément d'information, de navigation, ou d'outil (recherche par exemple). Le site n'existant qu'en une seule langue, l'option souvent présente à cet endroit de choix de langue du site ne s'est pas posée.

La **cinquième scène** fonctionne à la manière d'un pied de page. Présent sur toutes les pages du site, comme le bandeau, sa composition est à la fois :

- pratique :
  - par les éléments de contact, adresse, téléphone, fax et mail
  - par les accès "techniques" comme l'intranet et le plan du site, l'impression, qui sont des outils
  - par des métadonnées comme la date de mise à jour et le webmaster.
- et politique :
  - présence des logos, dans l'ordre d'importance, des financeurs qui ont donc leur part de responsabilité
  - annonce des soutiens officiels, renforçant la présence des logos
  - et les logos des partenaires et prestataires ayant accompagné la conception et la réalisation du site.

Lieu d'identification du site et de la structure, la finalité de ce pied de page n'est pas d'être entièrement "lu" à la visite de chaque page ; les éléments la composant seront en revanche compris dans chaque impression de page, ce qui garantit la présence de la carte de visite de la structure, et la visibilité constante des financeurs. Les indications sont disponibles ainsi où que l'on soit, sans avoir à chercher longuement dans le dédale des menus. D'autres sites se contentent de citer les financeurs dans une

page d'accueil temporaire qui ne reste affichée que quelques secondes (page sas) : la volonté de communication est ici différente, et ces éléments font bel et bien parti du territoire de communication qui s'établit peu à peu.

Le schéma narratif qui découle de cette mise en scène, théâtre de la construction des références du monde social est décrit ci-dessous au chapitre 3.4.

3.2. Isotopies

On va s'attacher ici à l'analyse de deux isotopies particulières que l'on peut relever sur ce site, celles de la nature et de la compétence.

3.2.1. Nature

On la distingue par la profusion d'éléments chromatiques et thématiques liés à cette idée :

- le vert est omniprésent, en tant que composante forte de la charte graphique : dégradé du bandeau, actualités, dégradé sous le menu, liens, titres, textes en exergue…
- jaune sable : le bandeau du dessus comporte un dégradé du vert au jaune sable, chaud, doux (non agressif), ce qui est repris et décliné dans les actualités et le menu, ainsi que dans les flèches du site. Les puces du menu reprennent l'idée du dégradé, dans un sens différent. Le bandeau pose une chronologie liée aux saisons : on part du vert tendre du printemps pour arriver à l'été, à la douceur et à la chaleur de son soleil.
- Les effets autour du logo dans le bandeau représentent l'onde et ses vagues.
- Les cercles qu'on peut qualifier d'excentriques au sens où ils n'ont pas vraiment le même centre, semblent cependant être le résultat du même caillou (ou objet) tombé dans l'eau (la présentation de l'association ?). L'eau est encore ici convoquée.
- La rivière que l'on distingue dans l'image appelle explicitement cet élément, et la représente comme source de vie, en la juxtaposant aux champs et aux arbres, posant ainsi un contexte bucolique. Les saisons semblent se poursuivre ici : les arbres dénudés évoquent l'automne, les plaques de neige sur les berges et dans les champs annoncent l'hiver. Il n'est pas certain que signifier si clairement des saisons négativement connotées soit du meilleur aloi, bien qu'elles participent au renforcement de cette isotopie nature, et à son ancrage rural, où la réalité des temps froids et humides prend une forte place.

L'ambiance générale créée par la redondance (à l'extrême) des symboles liés à l'Ourthe (vagues, courbes…) trompe l'internaute sur les objectifs du site (environnement, nature, sports et loisirs en plein air) même si la déclinaison du logo dans la charte emploie des tons chauds et plutôt gais. D'autre part, la ligne directionnelle du logo (ligne déictique qui montre ou pointe vers un lien précis) entraîne, après un grand vide, le regard à tomber… dans l'eau.

3.2.2. Compétence

L'isotopie de la compétence affichée de la structure se note en plusieurs endroits, mettant en résonance des tons et des annonces textuelles afin de susciter cette impression :

- l'utilisation du jaune or et du rouge, en dégradé dans les menus, en à-plat dans les actualités, contribue à la croissance vers le chaud (vers l'été), vers le dynamisme
- la notion de service amène en premier lieu celle de compétences (par un bilan de-), puis celle de la création d'activités

- la gestion en ligne des offres et demandes d'emploi, mis en avant dès la page d'accueil, insiste à la fois sur les activités de l'observatoire et sur sa connaissance du domaine
- la mise en scène de ces éléments révèle l'importance de cette isotopie dans le discours tenu : l'accès à la thématique est partout préservé (menu toujours présent), la topographie analysée plus haut prouve et établit les capacités professionnelles de l'observatoire.

La juxtaposition de ces deux isotopies principales trouble l'internaute à qui l'on délivre deux messages non pas contradictoires mais n'appartenant pas aux mêmes registres. L'ambiance douce et chaude que l'eau permet de rafraîchir pourrait très bien convenir à un site touristique présentant les avantages de l'environnement du territoire, ce que les compétences de l'association et des acteurs lato sensu de cette même zone n'influencent en rien… Les objectifs semblent ici totalement différents.

3.3. Horizon(s) d'attente : recherché(s) / possible(s)

Les isotopies comme la mise en scène interrogent sur la nature des horizons d'attente activés. Ces multiples messages font référence à plusieurs types de publics, dont les attentes ne seront pas les mêmes.

3.3.1. Ancrage territorial *vs* nature

La mise en scène de la notion de nature est à relativiser, plus exactement, à contextualiser : les acteurs se reconnaissent sur leur territoire d'une manière géophysique par rapport à la rivière de l'Ourthe, qui structure la vallée et sculpte les plateaux. Les analyses des profils de populations montrent d'ailleurs une forte disparité entre les habitants de la plaine (vallée) et des plateaux.
Historiquement, et traditionnellement, l'activité économique s'est construite sur cette voie naturelle de communication. L'attachement à cette rivière n'est donc pas qu'inspirée par des soucis environnementaux. La nature a une importance dans ce milieu rural par la prédominance également traditionnelle de l'agriculture, qui connaît un déclin observé dans d'autres territoires ruraux, ce qui constitue un fait social au niveau de l'Europe. Systématiser les références à l'Ourthe est donc une manière quasi inconsciente de s'affirmer par un ancrage territorial partagé : on est d'ici, on le revendique, et on œuvre pour le développement local.

On peut donc comprendre l'isotopie "nature" en ce sens : il s'agit ici de soutenir son identité, et de proposer à l'internaute des traces d'un territoire concret, qui lui permettront à son tour d'adhérer plus facilement aux propos tenus. De symboles territoriaux, on aboutit ainsi à un premier territoire de communication qui se veut partagé, et, à la manière de supporters, on crée alors une "tribu" aux mêmes références. D'autres traces d'appartenances à de nombreuses communautés spécifiques sont décelables : presque féodales comme pour les financeurs (omniprésence), ou inévitables, ou encore philosophico-politiques comme les collègues et partenaires agissant de la même manière en d'autres lieux et thèmes (cf. les références à Catalyse, au réseau REIT, à l'Europe)…

Il devient alors compliqué d'éviter le contresens que l'analyse de l'isotopie "nature" créé par l'horizon d'attente qu'elle induit : l'internaute qui ne sera pas au fait de cette culture locale aura tendance à interpréter ces traces comme introduisant les notions d'environnement, de loisirs en pleine nature, décrites plus haut. N'ayant pas les mêmes clés de lecture, les mêmes références culturelles, les résonances prennent une autre tonalité : l'horizon d'attente recherché, et induit, dépend d'une activation fortement dépendante de son contexte.

3.3.2. Emploi *vs* public financeurs

Les activités de l'observatoire sont en premier lieu organisées pour l'insertion par l'emploi. Le dynamisme affiché découle de cette vision marketing de l'entreprise avec son commercial de choc, efficace, dynamique, qui contribue à l'expansion de sa structure. Les indices relevés plus haut entérinent cette vision.
L'horizon d'attente pensé et recherché est celui à la fois des employeurs, et des demandeurs d'emploi, l'observatoire visant effectivement ces deux publics par les outils de confrontation offres – demandes d'emploi. Ils en seront les premiers bénéficiaires d'un point de vue pratique.
Cependant, la mise en résonance des indicateurs relevés marque surtout l'affirmation de soi comme endossant le rôle du commercial efficace de la zone, et l'intention de communication devient plus une auto-valorisation confinant à la justification : l'observatoire représente des moyens, humains, matériels, financiers, mais il faut considérer ces dépenses comme un investissement à moyen terme, dans une équipe efficace, car dynamique.

La présence de ces indices, mis en scène pour une résonance spécifique, privilégie une lecture non complaisante de ce type, qui aura tendance par effet de brouillard à occuper l'espace de communication au détriment du reste, et donc à brouiller l'objet-même du discours : œuvrer pour l'emploi.

3.3.3. De larges horizons

Plusieurs horizons d'attente cohabitent ici : leur activation va fortement dépendre du type de public. La construction de l'Autre est identifiable par les traces de la vision de qui est cet autre : nous avons vu ci-dessus qu'il est multiple, financeurs et responsables, partenaires locaux, partenaires européens et autres acteurs, public visé par l'insertion professionnelle, grand public. L'association tente ici d'emmener l'autre vers son idéal tel qu'il est posé dans et par le site. De la même manière, elle s'adresse à lui en fonction de cet idéal, du moins dans une première version, ce qui rejoint la notion de conditionnement réciproque instituant / institué.

Le contrat tacite passé avec l'internaute / lecteur est le troc d'une offre de service contre la reconnaissance d'un pouvoir (celui de la source de la parole, de la parentalité, de l'autorité scientifique), qui détient la connaissance (par son action ici en grande partie). Échange qui doit être réel : l'offre a besoin de la demande pour exister (logique de confrontation type emploi). Si l'observatoire n'a pas d'usager à observer, il n'a aucune raison d'être ; s'il n'a aucun territoire à développer, non plus. Le nombre d'individus à convaincre est donc énorme : usagers "locaux" et non-, partenaires, professionnels, entreprises, collectivités (du niveau local au niveau européen)… et le tout dans un équilibre des jeux de pouvoir instable mais à instaurer fatalement (ce qui est une des bases de la communication).

3.4. Schéma narratif

Le décryptage de l'organisation des niveaux sémantiques du discours, du sens de la lecture et de l'horizon d'attente contribue à identifier un schéma narratif : on raconte une histoire dans le temps, ce qui amène naturellement à réfléchir à la construction des références, du savoir, du monde par le biais des actions menées.
Les analyses des isotopies et de la confrontation des horizons d'attente stigmatisent une intention de communication complexe, qui s'adresse à des interlocuteurs différents. L'histoire qui en découle est

censée convaincre ces publics divers, et montre que le territoire de communication est nécessairement vaste (de l'équipe-même qui doit se retrouver dans cet outil, aux financeurs qui doivent évaluer leurs investissements en termes sociaux et économiques) ; elle montre aussi que l'intentionnalité prend en compte cette pluralité, de la meilleure manière possible dans ce contexte.

L'association nous expose alors, à la manière de l'incipit d'une comptine qui cadre l'action véritable, ce qu'il entend prester comme services sur ce site :
"Dans le cadre bucolique de notre territoire commun, nous vous accueillons chaleureusement, en commençant par nous présenter, de manière collective. Nous disposons d'une gamme de services à vous offrir, d'ailleurs nous considérons que nous sommes à votre service. Grâce à notre observatoire, nous sommes dynamiques : nous effectuons des formations et organisons la mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi. Cela nous permet de mener des activités, ici, et au niveau international."

Toute la nuance repose sur la capacité à poser ce que l'on est, sans ostracisme : l'enjeu reste tout de même de donner une matière qui puisse convaincre l'internaute, à adhérer aux concepts méthodologiques, à rejoindre le partenariat, à reconnaître le professionnalisme de l'émetteur, à l'évaluer.
La structure profonde du site suit le même schéma narratif, en déroulant chaque assertion du développement adéquat : le statut d'illustration des photos présentes sur le site est pensé dans cette optique, et pas pour des raisons esthétiques. Chaque image a une relation immédiate avec le contexte thématique de la page, sans pour autant (en tout cas sciemment) donner une nouvelle information qui ne soit pas déjà présente textuellement.

Un site donne à voir ce que le concepteur choisi, et ici ce que l'équipe veut bien représenter d'elle-même. Comme tout discours, qui est un filtre, un site parle de nous, par notre manière de communiquer : la conception comme la réalisation du site d'Intégra Plus participe également à la construction de sa propre identité, consciemment ou non.

A la différence d'une activité de présentation classique, cette construction s'établit en plusieurs dimensions :

- On y retrouve une certaine linéarité comme à l'écrit, dans un plaquette, ou un magazine… L'association a d'ailleurs une plaquette qui a été élaborée pendant la conception du site, qui en a permis la réalisation par les questions qu'elle a posé. Les objectifs de communication et les rédactions nécessaires ont été interrogés en même temps, comme dans un plan de communication classique. L'élaboration d'un site permet une prise de conscience des instances possibles de communication, du rôle de l'émetteur dans la définition du territoire de communication, et ainsi de sa liberté (relative mais non négligeable) dans les choix éditoriaux.
- On y ajoute alors la notion de profondeur du chapitre : la structuration d'une rubrique, lieu de prestation de service, permet de contenir des sous-rubriques, qui elles-mêmes peuvent organiser des composants. Même si ce type de structure est logiquement infinie, toutes les recommandations IHM comme sémionet ne poussent pas à dépasser trois niveaux d'imbrication pour faciliter la représentation mentale de l'ensemble par les internautes. Elle existe cependant, et permet de décomposer une lecture purement linéaire, pourtant induite la plupart du temps par le schéma narratif proposé, ce qui est le cas de notre objet d'étude.
- Cette structuration de l'information est liée à celle du scénario global (englobant les sous-scénarios possibles) : elle permet de proposer une navigation inter chapitres (horizontale), ce qui brise la linéarité de surface (qui lit un site à la manière d'un livre ?).
- D'une lecture cursive, on peut induire une approche au contraire discursive où les références se construisent sur le raisonnement de l'internaute lorsqu'il dessine son parcours. L'association, en identifiant les éléments à prioriser, sait alors qu'elle doit en organiser l'accès de manière à ce qu'ils soient au moins vu, si ce n'est lu, quel que soit le parcours réalisé dans le site. D'où par exemple la présence de la scène 3 sur la page d'accueil : si l'on ne voit que cette page-là, il est important que ces informations soient disponibles. De la même manière, de nombreux liens ont été décidés à l'intérieur des diverses pages, donnant à télécharger des fichiers

supplémentaires, certains étant disponibles depuis plusieurs pages, au moment opportun : l'internaute, qui a déjà rencontré un lien deux fois sans l'activer, pourra la fois suivante télécharger un document qui semble fondamental à l'association, et qui paraît utile à ce moment précis de la navigation et non avant.

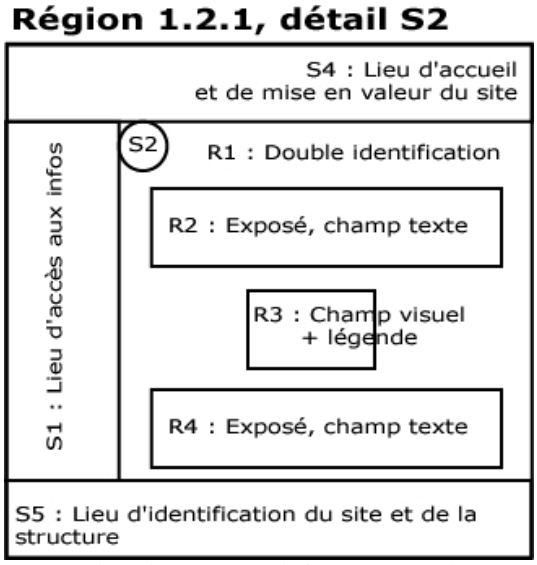
- La notion du temps n'est alors plus la même : un site permet de revenir, d'entamer un nouveau parcours ou de reprendre son sentier balisé, au choix. La gestion de l'espace (du territoire de communication) n'est pas la même non plus qu'avec d'autres supports : l'intertexte mis en évidence depuis longtemps en linguistique, les connexions dissertées en sémiologie, trouvent ici une technologie qui en pousse les possibilités matérielles très loin : l'identification même de l'instance de parole peut devenir difficile lorsque depuis un site X on active un lien qui nous transporte ("téléporte" ?) sur une page d'un autre site, dont les objectifs de communication sont tout autre. Le matraquage de la référence du "qui parle" (cf. bandeau) est alors une défense contre la perte de l'attention de l'internaute, son repère de locution.

3.5. Prestation "Bilan de Compétences"

Les notions abordées ci-dessus sont confortées par les autres rubriques du site, que l'on peut considérer dans ce type de site également comme prestations de services.
À ce titre, la thématique de l'emploi est omniprésente, en adéquation avec l'objectif principal de l'observatoire (insertion professionnelle en ce milieu rural spécifique). L'analyse de la prestation "Bilan de compétences" (rubrique "A votre service") permet de développer encore l'analyse de la mise en scène de ce site.

Extrait de la page "Bilan de compétences"

Mis en forme



Scénario : Scène 1 (menu), Région 2-1 (rubrique 2, item 1), page 1 et unique.

Mis en forme

Mis en forme

Mis en forme

Le lieu de prestation "Bilan de compétences" contient un rapide rappel de la scène 2 en premier élément dans le sens de lecture contractuel classique (attendu), contenant le logo de l'item spécifique. Est signifié ici que l'on est dans le contenu détaillé de cette seconde scène. La région 1 (notée R1) est celle de la double identification, redondance qui est appelée à disparaître dans une prochaine version du site, son utilité n'étant pas établie. La deuxième région contient, comme la quatrième (R2 & R4), des textes structurants (mis en valeur par des jeux de couleurs et de graisse), et la description à proprement parler. Il s'agit de l'exposé du service, par un champ textuel. La région 3 interroge sur la statut du champ visuel accompagné d'un légende : leur statut serait plutôt celui d'une illustration d'une mise en situation d'un des éléments qui fait la spécificité de l'association, puisqu'on y voit, sur l'écran de l'ordinateur, un arbre des compétences (logiciel Gingo) en action.

L'isotopie de la compétence décrite plus haut est ici renforcée : cet élément est complété d'autres, comme l'illustration d'une instance de communication entre un travailleur social et un usager (un bilan de compétences ?), la mise en scène d'une écoute attentive et bienveillante, la présence significative d'un ordinateur et d'un logiciel fort à-propos, des éléments de communication (ordinateur, téléphone, fax), la représentation de l'efficacité d'un bureau ordonné, rangé, opérationnel et fonctionnel.

Cette photo en troisième région permet de briser la linéarité de la présentation par une illustration de l'action elle-même. Le choix de la photo pose cependant le problème qu'on est en droit de se demander ici qui est l'usager, qui est le travailleur social, les indices visuels s'opposant quelque peu : d'après l'attitude des deux personnages, on pourrait déduire que le "professionnel" social est l'homme qui est dans la dynamique de l'explication, pointant du doigt un élément de ce qui semble être son agenda, et que la femme assise en face est une bénéficiaire du dispositif. Cependant, la disposition des lieux semble indique le contraire : l'ordinateur et l'imprimante sont dirigés vers la femme, qui est assise sur un fauteuil de bureau, et l'on distingue à la droite de l'homme une porte, aménagement plutôt classique qui tendrait à inverser les rôles entrevus en première impression.

4. Conclusion

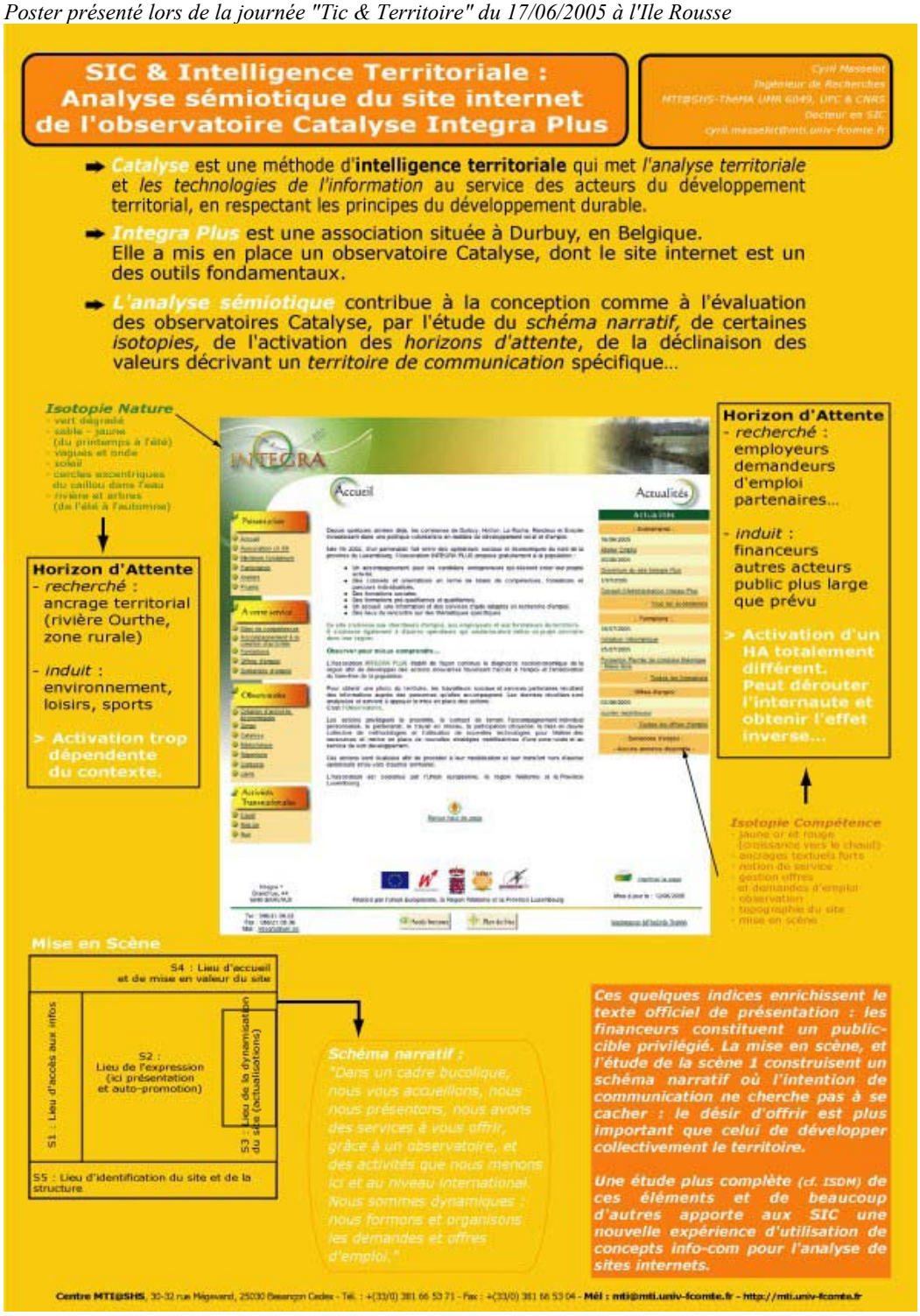
L'évolution des modes de communication implique la nécessité d'une maîtrise permanente du sens produit par les différents supports utilisés et diffusés. Pour appréhender pleinement des rapports tels que celui qui unit le texte à l'image, les interactions qui gouvernent les variables visuelles ou encore les jeux qui s'installent entre les différentes isotopies, il faudrait compléter cette analyse par l'utilisation d'autres concepts que nous apportent les sciences de l'information et de la communication. La déclinaison des valeurs et du positionnement des contenus portés par le site a été abordée lors des analyses des isotopies et des horizons d'attente : il conviendrait certainement d'en élaborer une analyse spécifique pleine et entière, tout comme l'organisation des niveaux sémantiques du discours (choix paradigmatiques révélants) mériterait une étude poussée.

Cependant, les résultats de l'analyse sémiotique de ce type de production prouvent que cette approche contribue à la conception comme à l'évaluation des observatoires Catalyse ; elle participe également pleinement à la définition du rôle de l'Intelligence Territoriale dans le développement des territoires : sont-ils facteurs de dynamisation, de concertation, participent-ils à l'élaboration d'une meilleure gouvernance territoriale ? De quelle manière l'observation territoriale met-elle en jeu les logiques de communication et d'information nécessaires à l'optimisation des pratiques politiques ? Autant de pistes qui restent à aborder dans une étude spécifique de l'impact réel, social et politique, sur le développement territorial, et ses méthodologies.

5. Bibliographie

- DUMAS Philippe, CHARBONNEL Gilles, 1990. La Méthode OSSAD : pour maîtriser les technologies de l'information. - Paris : les Éd. d'Organisation
- ECO Umberto, 1992**.** La Production des signes, Le Livre de Poche.
- FONTANILLE, J., 2003, Sémiotique du discours*,* Limoges, Presses de l'université de Limoges.
- JEANNERET, Yves, et SOUCHIER, Emmanuël, 2001. Fonction éditoriale et Internet : dossier / coordonné par -. Numéro spécial de: Communications et langages, no. 130, décembre 2001, Paris : A. Colin.
- JEANNERET, Yves, et SOUCHIER, Emmanuël, LE MAREC Joëlle, 2003. Lire, écrire, récrire : objets, signes et pratiques des médias informatisés / sous la dir. de-. [Paris] : Bibliothèque Publique d'Information.
- JEANNERET, Yves, et OLLIVIER, Bruno, 2004. Les sciences de l'information et de la communication: savoirs et pouvoirs / [numéro de Hermès coord. par-], Paris : CNRS.
- GIRARDOT Jean-Jacques, 2004. "Intelligence territoriale et participation", in "Tic & Territoires : quels développements", Lille, Enic et Cies
- GIRARDOT Jean-Jacques, 2000c : "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, Evora-mai 2000, DGAS, Lisbonne, décembre 2000 : 7-17.
- GIRARDOT Jean-Jacques, 2000b : "Pauvreté, Expertise et Action", Cités « Sociétés sans droits ? », janvier 2000, PUF, Paris : 63-88.
- GIRARDOT Jean-Jacques, 2000a. "Transfert technologique et construction des savoirs", Colloque Multimédia et construction des savoirs, par M. Masselot-Girard et M. Griselin, PUFC Diffuseur CID Besançon-Paris : 131-144.
- MASSELOT Cyril, 2004b. ""Accessibilité et qualité des systèmes d'informations multimédia : transfert méthodologique et technologique", Doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Franche-Comté, sous la direction du professeur C. Condé. Jury : C. Condé, P. Dumas, Y. Jeanneret, JJ. Girardot. Mention Très Honorable. Disponible en ligne : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001282.html
- MASSELOT Cyril, 2004a. "Les TIC dans la méthode Catalyse : Transfert méthodologique et technologique", in "Tic & Territoires : quels développements", Lille, Enic et Cies

- MASSELOT Cyril et BOUGENIES Fanny, 2003. "Apports de la Sémiologie à la conception et à l'analyse de systèmes d'information multimédia", Colloque "Sémiologie 2003 : De la diversité à l'unité du domaine : Théories, méthodes et objets", Paris Sorbonne, à paraître (décembre 2003).
- MASSELOT 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 Évora, les 4 et 5 mai 2000, "Conhecer melhor para agir melhor", Décembre 2000, DGAS, Lisbonne.
- MASSELOT 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
- MASSELOT Cyril, 1996. "Didatext : entrer en littérature dans un environnement informatique", in "Les textes… loin : Littérature en hypertexte", Cahiers du Creslef n°38, Université de Franche-Comté.
- MUCCHIELLI Alex, 2003, Les sciences de l'information et de la communication, Paris, Hachette
- PERRIAULT Jacques, 2002**.** L'Accès au savoir en ligne, Coll. Le Champ Médiologique, Odile Jacob.
- WOLTON Dominique, 1999. Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias, Flammarion.

6. Annexe

Poster présenté lors de la journée "Tic & Territoire" du 17/06/2005 à l'Ile Rousse