



**HAL**  
open science

# Systèmes d'information territoriaux et politiques sociales : quand l'observation territoriale s'empare du net

Cyril Masselot

► **To cite this version:**

Cyril Masselot. Systèmes d'information territoriaux et politiques sociales : quand l'observation territoriale s'empare du net. Congrès national des sciences de l'information. (2006). Questionner les pratiques d'information et de communication : Agir professionnel et agir social, SFSIC, May 2006, Bordeaux, France. hal-04113341

**HAL Id: hal-04113341**

**<https://hal.science/hal-04113341v1>**

Submitted on 1 Jun 2023

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

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



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

# Systemes d'information territoriaux et politiques sociales : quand l'observation territoriale s'empare du net

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

Université de Franche-Comté  
LASELDI EA 2281

L'observation territoriale conçoit et réalise les sites internet comme des instruments au service de la publication de savoirs collectivement construits. L'analyse sémiologique de quatre exemples explicite une mise en scène des éléments constitutifs des prestations qui connotent une représentation du monde et induit une certaine construction des références ; les isotopies repérées ou construites permettent d'activer des horizons d'attente qui structurent une intention de communication. Ces sites ainsi jouent un rôle dans la gouvernance territoriale : structuration des savoirs, construction collaborative des connaissances, propositions d'aménagement des politiques sociales, lieu d'expression de réseaux d'acteurs territoriaux autres que politiques et financeurs, vigilance citoyenne sur la situation et l'action locale... Les enjeux liés aux pratiques d'information et de communication doivent être intégrés aux stratégies des acteurs lors de la conception de ces dispositifs de communication.

## *Préambule*

---

Les sociétés actuelles sont confrontées à une réelle politique sociale de l'urgence, à laquelle des dispositifs socio-techniques comme des observatoires territoriaux tentent de répondre en structurant l'information des territoires, tout en générant de nouveaux savoirs. Leurs processus de conception et de gestion inscrits dans des périmètres géographiques et thématiques identifiés font appel à des méthodes éprouvées, et aux technologies disponibles : le besoin d'aide à la décision politique passe par des stratégies informationnelles et communicationnelles innovantes pour le monde social. La manière dont l'observation territoriale s'approprie ces conceptions relationnelles, et les interrogations qui en découlent pour les Sciences de l'Information et de la Communication sont au centre de cette recherche.

## *Introduction*

---

La plupart des observatoires territoriaux, qui fédèrent divers acteurs au sein de réseaux locaux, désirent se doter d'un site internet ; il n'est pourtant pas *a priori* aisé d'en maîtriser les enjeux et contenus, ni les réelles possibilités. Les acteurs sociaux ont tendance à considérer un tel projet comme dépendant exclusivement du monde de l'informatique, les dimensions d'organisation interne du travail et de communication généralisée (Mucchielli 2003) de la structure n'apparaissant pas comme une priorité institutionnelle. Il s'agit pourtant bien d'élaborer un système d'information aux fonctions multiples : diffusion et capitalisation d'information, co-écriture de contenus, travail collaboratif, suivi des activités, autant de faits de communication révélateurs d'une approche du territoire et d'une volonté d'agir sur les politiques sociales. La gouvernance citoyenne promise par l'avènement de l'administration électronique est concernée par la manière dont l'observation territoriale s'empare du Net : dans quelle mesure, et dans quel contexte, l'existence d'un site internet de ce type aura-t-elle une influence réelle sur les procédures de décision de ces politiques sociales ?

Les sites internet et extranets de ces observatoires apportent quelques pistes de réponses : l'analyse sémiologique de certaines productions (Masselot 2005b et c) montre que les préoccupations liées à la communication générale d'un observatoire et à la gestion raisonnée des flux d'information qu'il génère sont loin de prendre en compte ces aspects pourtant centraux. Le processus de conception est également à prendre en compte, leur contexte de mise en œuvre n'étant pas dissociable des intentions de communication, individuels comme structurels. Il s'agit alors d'examiner ici ces systèmes d'information territoriaux dans leur globalité, et les relations entre les pratiques de communication induites et l'espace des pratiques sociales, afin d'amener les acteurs sociaux à s'interroger sur leur démarche de communication, sur la construction des contenus à partir de matériaux disparates, et surtout, selon Y. Jeanneret, à penser les rôles et fonctions de cette communication dans l'établissement des politiques sociales.

## *Corpus*

---

Plusieurs observatoires Catalyse (Girardot 2004)<sup>1</sup> ont réalisé un site internet ces dernières années ; quatre ont alimenté cette étude, deux situés en Belgique (Optim@ et Intégra Plus), et deux en Espagne (Odina et Opassi). Les thématiques qu'ils travaillent en premier lieu vont de l'intégration de populations immigrées au bien-être social, tout en conservant une approche globale des territoires. Ces observatoires ont pour point commun de démarrer sur le constat énoncé d'une problématique forte à travailler, l'objectif affiché des décideurs étant d'améliorer la situation en "éradiquant" les problèmes identifiés.

---

<sup>1</sup> La méthode Catalyse est décrite sur le site internet de l'équipe MTI du laboratoire ThéMA UMR 6049 de l'Université de Franche-Comté : <http://mti.univ-fcomte.fr>

Optim@

<http://www.optima-obs.org>, ouvert en février 2004, en processus de refonte.

Cet observatoire est situé à Seraing, qui jouxte Liège, en Belgique. Initié dans le cadre de la thématique de la Santé Communautaire, se sont très vite posés des problèmes liés à l'emploi, à l'autonomie... d'où la nécessité de structurer une approche globale des besoins territoriaux. L'observatoire est géré par une association (asbl en Belgique) créée à Seraing en janvier 2001. Elle est soutenue par la Région Wallonne, la Communauté Française de Belgique et le Fonds Social Européen.

Optim@ se présente ainsi sur son site :

« Optim@ est un observatoire économique et social. Il établit de façon continue le diagnostic d'une région déterminée et plus particulièrement son niveau de bien-être. Il anime la coordination et la mise en réseau des acteurs sociaux d'une région. Il développe avec la population d'un territoire déterminé des actions dans le but d'améliorer son niveau de vie. »

Observation • Participation • Territoire • Intégration • Méthodologie • @ction

# Optim@

asbl

## Observer et réfléchir pour mieux agir

Optim@ est un observatoire économique et social. Il établit de façon continue le diagnostic d'une région déterminée et plus particulièrement son niveau de bien-être. Il anime la coordination et la mise en réseau des acteurs sociaux d'une région. Il développe avec la population d'un territoire déterminé des actions dans le but d'améliorer son niveau de vie.

C'est une asbl créée à Seraing (Belgique) en janvier 2001. Elle est soutenue par la Région wallonne, la Communauté française de Belgique et le Fonds social européen.

### ACTUALITÉS

- 20/09/2005 >Atelier Logement
- 13/09/2005 >Atelier Développement Communautaire
- 13/09/2005 >Atelier Emploi
- 23/07/2005 >Les activités d'été au Biez du Moulin
- 22/07/2005 >Les activités d'été au Biez du Moulin

### MISSIONS

L'asbl Optim@ observe de façon permanente la population de la ville de Seraing (Belgique) dans les domaines de la santé, de l'emploi et de l'habitat. Elle dirige un observatoire du bien-être de la population avec la méthode Catalysa.

Elle anime les collaborations entre une soixantaine de partenaires privés et publics engagés dans la lutte contre l'exclusion sociale. Elle développe des actions innovantes dans les domaines de la santé, de l'insertion socioprofessionnelle et du logement. Ces actions sont évaluées. L'association Optim@ en assure la modélisation afin de pouvoir transférer ces projets et les reproduire dans d'autres villes ou régions.

Depuis 2002, Optim@ échange son expérience avec les promoteurs d'autres projets similaires en Wallonie et à Bruxelles par l'intermédiaire du Réseau belge d'intelligence territoriale (REIT.be). Ce réseau fait partie du Réseau européen d'intelligence territoriale (REIT), qui réunit actuellement des opérateurs de terrain et des chercheurs universitaires de 10 pays européens.

### EN TOUTES LETTRES

Optim@ est un acronyme de :

- Observation** Le diagnostic social et médical est établi par le biais d'observations et de statistiques.
- Participation** Les citoyens participent activement à la recherche de solutions et à leur réalisation.
- Territoire** L'action cible une région dont les faiblesses et les atouts sont clairement identifiés.
- Intégration** La coordination des acteurs sociaux augmente l'efficacité de leurs interventions.
- Méthodologie** L'objectif est de définir une méthode reproductible dans un autre environnement.
- Action** Les technologies de l'information permettent d'assurer le transfert vers un autre territoire des actions menées concrètement.

Avec le soutien de :

Site Optima, page d'accueil

## Intégra Plus

<http://www.integraplus.be>, ouvert en mars 2004.

Initié dans le cadre d'un projet européen Intégra en 1999, cet observatoire a démontré ses capacités à prendre en compte la réalité locale, et à peser sur l'évolution du contexte territorial, en particulier en ce qui concerne la situation des usagers face à l'emploi. Le réseau s'est aujourd'hui largement amplifié, et structuré dans une ASBL de collectivités publiques.

Cet observatoire a pour objet (cf. site) : « de développer des actions innovantes favorisant l'accès à l'emploi et l'amélioration du bien-être de la population. »

**INTEGRA** plus

**Accueil**

**Actualités**

**Présentation**

- Accueil
- Association ch XII
- Membres fondateurs
- Partenaires
- Ateliers
- Projets

**A votre service**

- Bilan de compétences
- Accompagnement à la création d'activités
- Formations
- Offres d'emploi
- Demandes d'emploi

**Observatoire**

- Création d'activités économiques
- Cinco
- Catalyse
- Bibliothèque
- Répertoire
- Contexte
- Liens

**Activités Transnationales**

- Equal
- Reit.be
- Reit

Depuis quelques années déjà, les communes de Durbuy, Hotton, La Roche, Rendux et Erezée investissent dans une politique volontariste en matière de développement local et d'emploi.

Née fin 2002, d'un partenariat fort entre des opérateurs sociaux et économiques du nord de la province du Luxembourg, l'Association INTEGRA PLUS propose gratuitement à la population :

- Un accompagnement pour les candidats entrepreneurs qui désirent créer leur propre activité,
- Des conseils et orientations en terme de bilans de compétences, formations et parcours individualisés,
- Des formations sociales,
- Des formations pré-qualifiantes et qualifiantes,
- Un accueil, une information et des services d'aide adaptés en recherche d'emploi,
- Des lieux de rencontre sur des thématiques spécifiques.

Ce site s'adresse aux chercheurs d'emploi, aux employeurs et aux formateurs du territoire. Il s'adresse également à d'autres opérateurs qui souhaiteraient initier un projet similaire dans leur région.

**Observer pour mieux comprendre...**

L'Association INTEGRA PLUS établit de façon continue le diagnostic socioéconomique de la région afin de développer des actions innovantes favorisant l'accès à l'emploi et l'amélioration du bien-être de la population.

Pour obtenir une photo du territoire, les travailleurs sociaux et services partenaires récoltent des informations auprès des personnes qu'elles accompagnent. Les données récoltées sont analysées et servent à appuyer la mise en place des actions.

C'est l'Observatoire.

Les actions privilégient la proximité, le contact de terrain, l'accompagnement individuel personnalisé, le partenariat, le travail en réseau, la participation citoyenne, la mise en œuvre collective de méthodologies et l'utilisation de nouvelles technologies pour fédérer des ressources et mettre en place de nouvelles stratégies mobilisatrices d'une zone rurale et au service de son développement.

Ces actions sont évaluées afin de procéder à leur modélisation et leur transfert vers d'autres opérateurs et/ou vers d'autres territoires.

L'Association est soutenue par l'Union européenne, la région Wallonne et la Province Luxembourg.

**Actualités**

**Actualités**

: Événements :

9/09/2005

Prochaine Formation

22/09/2005

Inauguration officielle du site Intégraplus

Tous les événements

: Formations :

18/07/2005

Initiation Informatique

25/07/2005

Formation Permis de conduire théorique - faire libre

Toutes les formations

: Offres d'emploi :

03/06/2005

ouvrier reemploi

24/06/2005

Manoeuvre "P.T.P"

Toutes les offres d'emploi

: Demandes d'emploi :

- Aucune annonce disponible -

Retour haut de page

Integra +  
Grand'ruë, 44  
6940 BARVAUX

Financé par l'Union Européenne, la Région Wallonne et la Province Luxembourg

Mise à jour le : 4/07/2005

Tel : 086/21.06.02  
Fax : 086/21.08.36  
Mail : [integra@win.be](mailto:integra@win.be)

Accès Intranet

Plan du Site

Imprimer la page

Webmaster [MTI@SHS-TheMA](mailto:MTI@SHS-TheMA)

Site Intégra Plus, page d'accueil

## Odina

<http://www.odina.info>, ouvert en juin 2002

Le centre d'accueil de la région des Asturies de l'association Accem (Asociación Comisión Católica Española de Migración<sup>2</sup>) s'occupe de populations immigrées. Les dirigeants de cette structure ont souhaité développer une pratique de travail en réseau, afin de fédérer les forces locales intervenant avec des populations immigrées, dans l'optique d'améliorer les services offerts, de rendre leurs accompagnements plus cohérents et plus efficaces. Il s'agit également du premier observatoire de type Catalyse à avoir créé son site internet.

**Observatorio Socio-Económico Permanente de la Inmigración en Asturias**

**NOTICIAS**  
• Noticias

**ODINA**  
• Presentación institucional  
• Presentación general del Proyecto  
• Miembros  
• Talleres  
• Acciones

**OBSERVATORIO**  
• Metodología y herramientas  
• Diagnóstico territorial  
• Repertorio de Actores y Acciones  
• Estadísticas y mapas  
• Documentación

**ESPACIO INTERCULTURAL**  
• Espacio intercultural

**FORO**  
• Foro

**ENLACES**  
• Enlaces

**Observación Cooperativa ODINA Evaluación Participativa**

**Qué es ODINA**

ODINA, es un grupo constituido por diferentes entidades e instituciones (públicas, privadas, ONG, s, sindicatos, asociaciones) que intervienen de forma directa y transversal con el colectivo de inmigrantes, en aspectos relacionadas con la integración y promoción social de este colectivo en Asturias (salud, educación, empleo, vivienda, formación, etc.).

Uno de las principales objetivos que persigue ODINA es el de analizar y evaluar de manera dinámica el contexto socio-económico en el que viven los/as inmigrantes en Asturias.

Este Grupo es el encargado de poner en marcha y desarrollar el Observatorio Permanente de la Inmigración de Asturias; metodología, diagnóstico territorial, indicadores territoriales, repertorio de actores y acciones.

Los principios que lo orientan son:

- Participación ciudadana.
- Aproximación global del territorio.
- Partenariado de los actores locales.
- Tecnologías de la sociedad de la información.
- Accesibilidad de la información.
- Calidad de la información.

Las acciones que lleva a cabo ODINA, se articulan a través de tres Talleres. Los Talleres que existen en la actualidad son:

- Taller de Educación.
- Taller de Acompañamiento Socio-económico (Formación y Empleo).
- Taller de Precariedad y Exclusión.

ODINA, esta abierto a otras entidades e instituciones interesadas en participar.

**NOTICIAS**  
Encuentre de forma regular las actualidades de Odina:  
13/03/2006  
TALLER EXCLUSION  
5/04/2006  
Reunión Taller Acompañamiento Socio-económico  
Consultar los archivos

Promociona:

Colabora:

Contacto : Odina - © Odina-MTI@SHS, 2002-2005

*Site Odina, page d'accueil*

*Opasi*

*http://mti.univ-fcomte.fr/siguenza/, ouvert en novembre 2003*

<sup>2</sup> Association Commission Catholique Espagnole de Migration

Cet observatoire a été initialement lancé par la commune de Sigüenza (au nord-est de Madrid) sous l'impulsion du centre d'accueil régional, qui dépend aussi de l'Accem. Cette structure en a repris dorénavant la responsabilité, et est en activité depuis 2000. Son site internet, conçu de manière comparable aux autres, occupe une place mineure dans la stratégie interne de communication. Étendant son action sur un territoire plus vaste, s'affirme actuellement la nécessité d'une refonte de ce site.

The screenshot shows the homepage of the 'Observatorio Permanente de Inserción Social, Educativa y Laboral'. The header features a blue banner with the organization's name in yellow and white text, accompanied by a logo of a yellow crescent moon on the left. Below the banner, there is a navigation menu on the left with categories like 'OBSERVATORIO', 'DIAGNÓSTICO', 'DATOS CONTEXTUALES', and 'BIBLIOTECA'. The main content area is divided into three sections: 'Presentación', 'Socios del observatorio', and 'AGENDA'. The 'Presentación' section includes a map of Sigüenza and its surroundings, a text description of the observatory's mission, and a list of partner organizations. The 'Socios del observatorio' section features a photograph of a meeting and a list of partners. The 'AGENDA' section shows a date '15/03/2005' and a link to 'Reunión OPASI'. At the bottom, there is a contact button for the observatory's mailbox and logos for 'ACCEM' and 'TheMA'.

*Site Opasi, page d'accueil*

### *Analyse sémiologique*

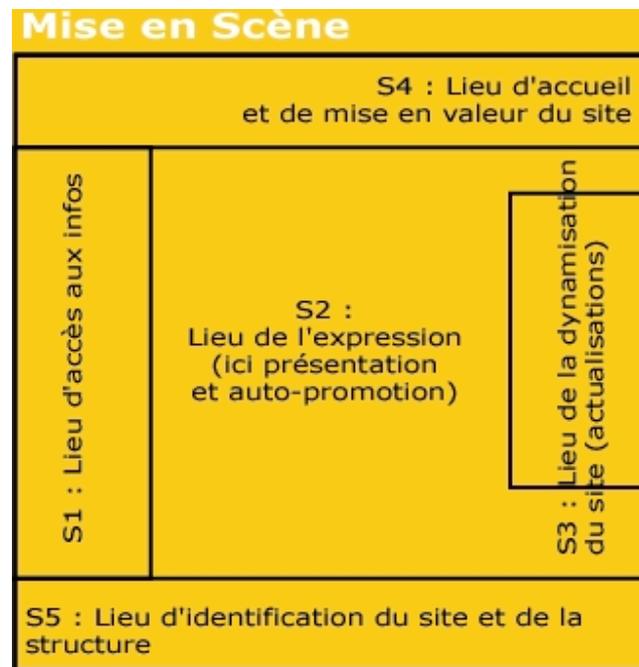
À la manière de l'étude d'un média comme la télévision ou la publicité, il a été démontré qu'un site internet, en tant que « *média informatisé* » (Le Marec, 2003)

est un « fait de communication » tel que défini par Mucchielli, analysable par une approche communicationnelle et sémiologique. On observe ainsi que :

- la mise en scène des éléments constitutifs des prestations des sites connote une représentation du monde (parfois de manière hollogrammatique) et induit une certaine construction des références
- les isotopies repérées ou construites permettent d'activer des horizons d'attente qui structurent une intention de communication.
- 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.

### *Mise en scène et topographie*

La description topographique d'un site permet, en la déconstruisant, de mieux en appréhender la structuration, et de révéler la mise en scène qui sert au déroulement du scénario. Les sites d'observatoires Catalyse comportent sur la page d'accueil 5 scènes :



### *Mise en scène et topographie*

La scène 1 est celle de l'accès aux informations : c'est le menu du site, immuable, qui annonce sous forme de promesse ce qu'il est possible d'y trouver, par des intertitres formels. Ce menu préfigure le discours de l'observatoire à la manière d'un sommaire : présentation, des services, résultats de l'observation, des liens transnationaux... L'objectif de la détermination du menu, dans sa structuration

comme dans les choix énonciatifs et la mise en forme, est de résumer à lui seul à la fois l'image projetée que la structure 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 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 de l'énonciation, que sont offertes les prestations. La page d'accueil expose ainsi en cet endroit une description officielle, et 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.

La navigation propose dans certains cas une souplesse (menu horizontal par onglet dans le cas d'Intégra Plus par exemple) instaurant un contrat de lecture moins rigide (le menu est un premier scénario, dont on peut s'échapper temporairement). Ces choix sont autant de traces du locuteur dans la démarche de conception, puis de réalisation, qui proposent à l'internaute d'adhérer à un schéma narratif non-linéaire.

La *scène 3* est le lieu de la dynamisation du site, utilisé différemment selon les observatoires : actualité donc actualisation, événements, formations, offres et demandes d'emploi, illustration, téléchargement. La vitalité de l'observatoire y est affirmée. Son caractère d'accroche, à la manière des "news" de beaucoup de sites, est le résultat d'une volonté claire d'énonciation : le contenu événementiel est inscrit dans le temps, et est actif en fonction de l'actualité.

La *scène 4* est composée du bandeau du haut de page, présent dans toutes les pages du site. En tant que lieu d'accueil et de mise en valeur du site, elle possède un statut de reconnaissance et d'affirmation de l'espace de communication ; elle est donc considérée comme indispensable mais pose aux acteurs territoriaux des difficultés de conception, l'élaboration d'un discours multimodal d'identification (cf. scène suivante) renvoyant par nature à la définition de leur stratégie d'auto-présentation et d'auto-promotion.

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

- pragmatique :
  - 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 mention de la date de mise à jour et du webmaster.
- et politique :
  - présence des logos, dans l'ordre d'importance, des financeurs, responsabilisés et respectés par cette association officielle
  - annonce des soutiens, 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, ce qui répond au besoin stratégique d'affirmation d'une forme "administrative" d'allégeance. Ces éléments font bel et bien parti du territoire de communication qui s'établit peu à peu.

### *Isotopies*

Chaque site présente diverses occurrences de sèmes identifiables dans de multiples signes, créant ainsi plusieurs isotopies qui contribuent à la construction d'une ambiance particulière.

Odina et Opasi, par la profusion des références notamment à la pluriculturalité de l'immigration et à l'origine mondiale des usagers, guident l'internaute vers les notions de promotion de l'interculturalité, de monde sans frontières, tout en inscrivant leur action dans un territoire culturel et géographique précis.

Intégra et Optima rendent complémentaires deux types d'isotopies n'appartenant pas aux mêmes registres : ils affichent d'une part leur spécificité (analyse des compétences pour l'un, actions positivistes sur le terrain pour l'autre, cf. Masselot 2005b et c). D'autre part, ces deux observatoires ancrent fortement leur discours dans le territoire de référence : la sidérurgie liégeoise (Optima), la rivière "l'Ourthe" et son environnement rural (Intégra). La mise en scène de ces isotopies rendent lisibles les intentions de communication (articulation observation-action sur un territoire commun) et contribuent à l'élaboration d'un territoire de communication délimitant les thèmes comme l'espace d'intervention (dynamisme social dans un périmètre reconnu).

### *Horizons d'attente*

La mise en scène et les isotopies relevées indiquent que les acteurs des observatoires conçoivent leurs sites à partir d'un schéma préconçu des horizons d'attente des internautes potentiels ; ils s'adressent particulièrement aux financeurs – décideurs, et aux partenaires locaux :

- Omniprésence du contexte
- Ancrage territorial fort
- Attachement à la vie locale (économique et bien-être)
- Prise en compte d'un mal-être généralisé engendrant de nombreuses difficultés physiologiques et psychologiques
- Intention d'action, besoin d'amélioration, dynamisme et optimisme

- Action collective : l'union fait la force, sans populisme, par une action véritablement démocratique et participative (une forme de gouvernance apparaît en filigrane).

Ces éléments structurent une vision multiple : définition de l'observatoire, de son action, des acteurs et du territoire. Ces sites tentent d'emmener l'internaute vers un schéma politique d'intervention : observer et agir collectivement. Les observatoires stabilisent ainsi leur identité, et s'adressent à lui en fonction de cet idéal, ce qui rejoint la notion de conditionnement réciproque instituant / institué.

### *Schémas narratifs*

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 commun : on raconte une histoire dans un temps donné, en un lieu donné, ce qui amène à réfléchir à la construction des références, du savoir, du monde par le biais des actions menées.

Les analyses des isotopies et 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.

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

- On y retrouve une certaine linéarité comme à l'écrit, dans une plaquette, ou un magazine, le menu étant conçu comme un discours de présentation institutionnel classique.
- Chaque élément de cette linéarité contient une profondeur : la structuration d'une rubrique, lieu de prestation de service, permet de contenir des sous-rubriques, qui elles-mêmes peuvent organiser des composants. Cela permet de déstructurer une lecture purement linéaire, pourtant induite la plupart du temps par le schéma narratif proposé.
- 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, et qu'il se construit sa propre représentation du monde.

- 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 : chaque scène est une zone logique fonctionnelle, chaque prestation est un espace d'information spécifique.
- 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 l'instance de locution.

Le point commun de ces quatre sites est qu'ils conçoivent un média accessible mondialement, pour une utilisation fortement localisée. Les notions de territoire géophysique, de communication, d'intervention, d'influence, deviennent étroitement liées à celle de territorialisation, où les sites contribuent fortement à leur définition et à un ancrage affirmé.

### *Gouvernance territoriale*

---

La structuration de l'information territoriale a comme premier effet d'améliorer la connaissance des territoires : les sites Catalyse organisent la comparaison entre diagnostic, ressources et contexte. Cette optimisation des connaissances, instrumentalisée par ces sites, devient une aide à la décision inévitable tant pour les acteurs que pour les décideurs et financeurs, qui sont souvent des politiques locaux, nationaux et européens.

Les observatoires tentent ainsi d'organiser une nouvelle *gouvernance* partagée, permettant une gestion prospective des enjeux publics, où tous les acteurs, par leur fédération, participent à influencer les procédures de décision des politiques sociales. L'alimentation collégiale de ces données, leur création collective, permet aux acteurs de mieux cerner ce qu'ils nomment "la réalité du terrain".

Cette médiation sociale est confrontée à une méconnaissance de la gestion des flux d'information, et des problématiques liées à la communication, notamment territoriale. Loin d'être liée aux spécificités d'internet, l'organisation même des observatoires se heurte déjà à ces difficultés. L'enjeu est alors de les identifier et de les prendre en compte de manière globale, afin de maîtriser au mieux ses productions en fonction des stratégies politiques. Les choix conceptuels peuvent alors s'assumer : Opasi ne publie sur son site qu'une partie des résultats quantitatifs, et non qualitatifs, et omet les données liées à la consommation d'alcool, de tabac et de drogues, thème polémique mais qui reste un descripteur discriminant dans leur cas.

L'écriture des contenus rejoint la gêne procurée par l'idée d'une publication mondiale : les documents mis en ligne dans les bibliothèques sont très légèrement décrits, les éléments qualitatifs comme les résumés et commentaires

sont très peu renseignés. Les acteurs ne sont pas documentalistes ; ils ne sont pas non plus journalistes. Ces systèmes d'information, pour remplir leur rôle, leur demandent d'acquérir des compétences d'autres métiers. Peut-on aussi facilement appréhender une branche de métier, et devenir éditorialiste, documentaliste, gestionnaire de contenus, expert en ergonomie, en communication... ? Les acteurs ne le conçoivent pas, et ne le souhaitent pas. Il s'agit plutôt d'une prise de conscience de l'utilité de ces compétences dans les observatoires territoriaux afin que ces métiers y soient intégrés...

La difficulté du travail collectif est un problème réel dans l'organisation du travail classique, auquel les sites collaboratifs n'apportent pas vraiment de nouvelles solutions satisfaisantes : on y retrouve les mêmes « *obstacles que ces outils sont censés lever : question de la répartition des hiérarchies et des lieux de pouvoir dans l'organisation, problème d'image et de représentation des différents acteurs (...)* » (Cotte 2005). La part très légère de l'utilisation partenariale des sites reflète le quotidien de l'organisation des observatoires. L'animation des réseaux et des sites reste un rôle dévolu à une structure précise (un des membres comme à Odina et Opasi, une association créée en ce sens pour Optim@ et Intégra Plus). Les sites échappent au partenariat et connaissent un manque de publicité : ils sont mal connus des acteurs eux-mêmes, encore moins des citoyens.

Ils sont cependant un moyen indéniable de renforcer l'esprit communautaire, afin de rendre visible le partenariat à l'extérieur, mais aussi en interne. Ils permettent de participer à la création de ces communautés, par le renforcement d'une identité en construction, par son affirmation. Opasi entend ainsi « *mobiliser les ressources socio-économiques du territoire (...) par le moyen du Partenariat (...)* » (page d'accueil du site). Le partenariat devient un objectif sacralisé, ce qui témoigne dans ce cas de la distance à parcourir pour accepter l'idée d'un réseau collaboratif.

## *Conclusion*

---

Les notions de collaboration et de coopération ne dépendent pas que des possibilités des technologies d'information et de communication, elles sont intimement liées aux pratiques internes, comme la communication des organisations. Les sites deviennent l'occasion de poser un ensemble de questionnements communicationnels que les équipes traitent différemment. Ils jouent un rôle important dans la structuration d'une nouvelle gouvernance territoriale, où sont en jeu la réalité des réseaux partenariaux, la création de savoirs, l'accessibilité et l'équité. L'observation territoriale désire utiliser les possibilités des technologies internet : elle devra alors équilibrer le besoin de publication et une autocensure ressentie comme nécessaire, combiner diffusion et outils collaboratifs, en fonction de divers publics cibles, du citoyen au financeur, et concevoir l'articulation entre sa stratégie de communication, et sa gestion de l'information.

La confrontation à ce type de support pose d'autres difficultés qu'il est intéressant de prospecter : elles engendrent autant de questions épistémologiques (la définition d'un site internet comme objet sémiotique par

exemple, en tant qu'objet potentiellement illimité de création de savoirs, le problème de l'objet d'analyse pertinent selon Fontanille, page d'accueil ou tout le site ?), que d'interrogations sur les répercussions sociales (constat de modification de rapports entre acteurs sociaux, traces de nouvelles pratiques décisionnelles dans les dispositifs politiques...).

## *Bibliographie*

---

- Cotte Dominique, 2005 : 110-115. « Les portails d'entreprise, entre métaphorisation et sémiotisation des organisations. » *Colloque Culture des Organisations et DISTIC 2005*, Nice, I3M, 357 p.
- Girardot Jean-Jacques, 2004. « Intelligence territoriale et participation », in *"Tic & Territoires : quels développements"*, Lille, Énic et Cies, 13 p.
- Masselot Cyril, 2005c : 129-138. « DISTIC et médiation sociale : Analyse sémiotique du site internet de l'observatoire Catalyse Optima » *Colloque Culture des Organisations et DISTIC 2005*, Nice, I3M, 357 p.
- Masselot Cyril, 2005b. « SIC & Intelligence Territoriale : Analyse sémiotique du site internet de l'observatoire Catalyse Intégra Plus » *Colloque TIC & Territoire 2005, Ile Rousse*, ISDM, 21 pages. Disponible en ligne : <http://isdms.univ-tln.fr>
- Mucchielli Alex, 2003, Les sciences de l'information et de la communication, Paris, Hachette, 158 p.
- Souchier Emmanuel, Jeanneret Yves et Joëlle Le Marec (dir.), 2003 : « Lire, écrire, réécrire - objets, signes et pratiques des médias informatisés », Paris : Éditions de la BPI/Centre Pompidou, 352 p.