

Le document dans son agir organisationnel: le modèle de l'organisation dans l'interaction usager système.

Maryvonne Holzem, Dominique Dionisi, Jacques Labiche, Eric Trupin

► **To cite this version:**

Maryvonne Holzem, Dominique Dionisi, Jacques Labiche, Eric Trupin. Le document dans son agir organisationnel: le modèle de l'organisation dans l'interaction usager système.. Mar 2005, 2005. <sic_00001381>

HAL Id: sic_00001381

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001381

Submitted on 22 Mar 2005

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.

Le document dans son agir organisationnel : le modèle de l'organisation dans l'interaction usager système.

Maryvonne Holzem¹, Dominique Dionisi², Jacques Labiche², Eric Trupin²

¹ Dyalang FRE CNRS 2787 Université de Rouen² PSI FRE CNRS 2645 INSA & Université de Rouen

Maryvonne.Holzem@univ-rouen.fr, Dominique.Dionisi@insa-rouen.fr

Jacques.Labiche@univ-rouen.fr, Eric.Trupin@univ-rouen.fr

Résumé : Cet article poursuit, à partir d'un ancrage en sciences du langage et sciences pour l'ingénieur, un travail de recherche pluridisciplinaire mené dans le cadre d'une action spécifique Document et Organisation sous l'égide du RTP33 sur le document. Il se donne pour objectif de démontrer l'apport du contexte organisationnel pour le traitement du document. Apport qui jette, selon nous, les bases de la formalisation de nouveaux usages dans le contexte du document numérique

Mots-clés : Document, acteurs situés, acculturation, intertextualité, cycle de vie, agir organisationnel., modélisation de l'expérience.

Abstract :

From an anchor position in the sciences of linguistics and engineering, this article continues with a pluridisciplinary research work led in the framework of a specific Document and Organisation action under the ægis of the RTP33 on the document. It aims at demonstrating the contribution of the organisational context to document processing, contribution which, we believe, lays the basis of the formalisation of new practices within the context of a numerical document.

Keywords : Document, set actors, scientific integration, intertextuality, life cycle, organisational acting, experience modelisation.

Préambule :

Nous forgeons le terme d'agir organisationnel sur le modèle de l'*agir communicationnel* emprunté à Jürgen Habermas [HAB87] pour rappeler, à l'ère du *village planétaire* des réseaux de communication et du mouvement général d'ontologisation qui l'accompagne, que toute représentation l'est toujours de quelque chose qui lui préexiste et qu'il est alors nécessaire de prendre en compte le construit social et l'intersubjectivité : autrement dit l'expérience anthropologique comme éléments constitutifs du sens et condition d'une acculturation¹ des connaissances.

1.Introduction : Présentation de l'article et de sa finalité.

Cet article s'inscrit dans la poursuite, d'un travail ayant réuni Sciences pour l'Ingénieur et Sciences Humaines et Sociales dans le cadre d'une action spécifique du CNRS intitulée Document et Organisation (cf. ci-dessous). Notre ancrage linguistique s'ouvre aux pistes de recherches pluridisciplinaires à approfondir avec la sociologie des organisations, les sciences du document² et celles pour l'ingénieur. En premier lieu, il rendra compte de la démarche adoptée de l'analyse des modes d'écriture re-écriture de documents dans deux contextes différents. Puis, en démontrant l'intérêt d'étudier du document au sein d'un collectif de travail, il se focalisera sur les perspectives que semble offrir une approche par le biais de l'organisation. En guise de conclusion, nous pourrons, à notre tour, dans la lignée du

¹ Le terme acculturation qui signifie : processus par lequel un groupe humain assimile tout ou partie des valeurs culturelles d'un autre groupe, recouvre, selon nous, les termes de circulation des connaissances, d'altérité, de points de vue, de reformulation et d'appropriation des savoirs.

² Science à définir ou plutôt à redéfinir à l'heure du numérique. Cet article a pour but d'y apporter notre contribution

débat mené sous l'égide de Roger T Pedauque³, esquisser quelques perspectives pour des recherches ultérieures, permettant de mieux appréhender la notion de document numérique par le biais de ces cycles de vie et des contraintes spécifiques qui l'accompagnent dans des espaces et à des moments donnés.

2. L'apport du contexte organisationnel pour le traitement du document : compte rendu d'une démarche empirique.

2.1 Une investigation pluridisciplinaire : apport du contexte organisationnel pour le traitement du document.

Sans vouloir, nous appesantir sur les difficultés qui ont amené les chercheurs travaillant sur la reconnaissance de formes à contraindre leur approche de l'interprétation assistée du document, nous retracerons le chemin qui a conduit à une collaboration pluridisciplinaire. Dans la suite de la problématique de la rétroconversion du document " papier " à partir de sa numérisation, qui a permis aux chercheurs de mettre au point et tester des outils de traitement d'images et de reconnaissance de formes pour extraire tous les objets présents sur le document puis les archiver dans des bases de données, il est apparu nécessaire d'utiliser des modèles de documents et d'interfaces homme machine capables de guider intelligemment la reconnaissance de formes, l'extraction puis l'interprétation d'information. Afin d'affiner, préciser et opérationnaliser ces modèles et interfaces, il est devenu indispensable aux Sciences pour l'Ingénieur (*SPI*) (laboratoire PSI de Rouen) de coopérer, avec les Sciences Humaines et Sociales (*SHS*) la sociolinguistique (Dyalang) la sociologie du travail (CRIS) et les sciences de l'information (CRESI-ENSSIB)). Ces domaines des SHS analysent avec leurs focales spécifiques les pratiques professionnelles et les organisations en contexte.

La sociologie du travail et des techniques s'est donnée pour tâche d'analyser les pratiques professionnelles implicites et explicites en identifiant, si besoin, des groupes professionnels grâce à l'analyse de l'organisation de l'entreprise. Elle vise à montrer comment les professionnels vont donner sens aux objets techniques, en tant que construit social, dans le cadre de leurs pratiques professionnelles.

La sociolinguistique se focalisant sur les pratiques langagières au travail à partir d'un corpus d'écrits professionnels, postule que l'organisation est un contexte au sens d'une situation de production, de circulation et de consommation de document. Elle fait l'hypothèse que le contexte construit une interprétation variable selon différentes sphères d'activité⁴. En repérant les marqueurs de sa position énonciative, le sociolinguiste appréhende un auteur lambda en acteur situé.

Les sciences de l'information travaillent sur les opérations et les stratégies de mise en forme et de mise en circulation des documents, ainsi que sur les dispositifs mis en place par les individus et les organisations. Elles reprennent par la question de gestion des flux la notion d'information située et de modalités d'usage.

La confrontation de ces différents champs nous permet d'avancer dans la prise en compte d'acteurs situés, des méthodes de travail, des ressources et normes en vigueur au sein de sphères d'activité. Elle offre une meilleure identification des rôles et des stratégies mises en œuvre. Elle conforte les évolutions des modèles en prenant en compte, par le biais de la

³ Texte élaboré collectivement dans le cadre du réseau thématique pluridisciplinaire du CNRS (cf :<http://rtp-doc.enssib.fr/pedauque/historique.htm>)

⁴ Nous préférons parler de "sphère d'activité" plutôt que de domaine qui sous-entend l'idée d'une communauté langagière a priori (celle des chercheurs, des ingénieurs, des techniciens, des gestionnaires etc.) là où les pratiques quotidiennes dans le monde de la recherche comme celui de l'industrie font état d'un multi-partenariat autour de tâches à réaliser.

nécessaire adaptation au contexte, le caractère fondamentalement dynamique des systèmes à venir et des contextes organisationnels comme cadre de l'interaction usager système.

Malgré le handicap des présupposés et vocabulaires différents selon les champs disciplinaires en présence, l'objectif partagé était de pouvoir modéliser l'organisation et ses interactions avec le document pour cerner le statut d'un type de document. Ce document dénommé au départ : *document organisation* puis *métier*, est devenu au cours d'études de terrains, *document activité*. Quoiqu'il en soit, ce document appréhendé dans son agir organisationnel contribue, selon nous, à mieux cerner le statut social du document, notamment numérique, comme nous allons tenter de la démontrer ci-dessous.

2.2 Brève description des études menées et démarche empirique adoptée

Confrontés aux difficultés inhérentes à la pluridisciplinarité, nous avons choisi une démarche empirique qui, en contraignant les équipes disciplinaires à étudier avec leurs propres méthodes et leur propres présupposés scientifiques, les mêmes objets dans les mêmes situations, était susceptible de faire émerger une véritable interdisciplinarité. Ce sont donc deux mêmes études de terrain qui fédèrent notre démarche.

Nous avons décidé d'explorer deux sphères organisationnelles distinctes (collectifs de travail) : celle des travailleurs sociaux au sein d'un CIAD (Centre d'Information et d'Accueil Départemental) situé en banlieue rouennaise et celle des ingénieurs brevet dans un cabinet conseil en brevets d'invention (région parisienne).

221. Le formulaire RMI

Dans le premier cas, l'étude porte sur le formulaire de demande d'un revenu minimum d'insertion (RMI). L'enquête sur le terrain a consisté, d'une part, à enregistrer les entretiens entre une Assistante Sociale et un demandeur (entretien durant lequel est instruit le document), puis d'autre part, à enquêter auprès des mêmes Assistantes Sociales à propos de leur pratique professionnelle relative à cette tâche. Le corpus étudié a donc été fourni par la retranscription de ces deux types d'entretien. L'approche de terrain, menée depuis la sociologie du travail (Martine Blanc-Merigot, Catherine Peyrard), les sciences de l'information (Marie-France Peyrelong) et les sciences du langage (Valérie Delavigne) a tenté d'articuler les dispositifs scripturaux (par l'étude du formulaire), les pratiques professionnelles (par l'observation in situ des entretiens et l'interview des professionnels) et les pratiques discursives (par l'analyse de la retranscription d'entretiens) [BLA04]. Cette étude de la mise en mots puis de la mise en document, saisie au niveau du formulaire, met en évidence tout le travail de traduction et de réduction opéré par les assistantes sociales. Il révèle que le document lui-même (le formulaire RMI rempli lors de l'entretien) n'est qu'un élément d'objectivation de la demande et de la personne et qu'il est profondément *encapsulé* dans les activités de trame (inscrites dans le statut professionnel) et de chaîne (ou d'accompagnement, de traitement de la demande). Il faut donc chercher dans l'interaction, dans l'entour, le contexte, ce qui va donner sens, permettre les décisions (actions), légitimer une situation personnelle en un demandeur puis enfin, en un ayant droit.

222. La demande brevet

Dans le second cas, le corpus écrit nous a été fourni d'emblée, puisqu'il s'agissait d'un mémoire technique rédigé par une équipe de chercheurs travaillant en reconnaissance de formes et de sa demande brevet correspondante. Celle-ci a été rédigée par un ingénieur brevet

qui a été interviewé ainsi que deux de ses collègues, tous rédacteurs confirmés en brevet d'invention. Ces interviews nous ont alors permis d'affiner notre approche du document brevet dans son contexte organisationnel. Brigitte Guyot, pour la sociologie de l'information, et Sylvie Normand, pour les sciences du langage, ont étudié la place du document dans le secteur de la propriété industrielle en s'attachant à la description de la transformation éditoriale d'un mémoire technique en brevet d'invention [GUY04]. Leur approche disciplinaire se croise au point de passage du monde scientifique au monde juridique avec la prise en compte des marques énonciatives et de la stratégie argumentative, d'une part, de la dynamique sociale et d'une analyse sociologique des pratiques des acteurs aux prises avec l'information, d'autre part. Leur étude du document, doublée d'entretiens avec des ingénieurs brevet, montre à quel point celui-ci est indissociable de l'organisation au sein de laquelle il est inséré et contraint pour être transformé en formes opérationnelles juridiquement incontestables.

223. Modélisation résultante

Un examen de la pratique autour des demandes RMI peut être retracé à l'aide du diagramme d'état UML de la figure 1 :

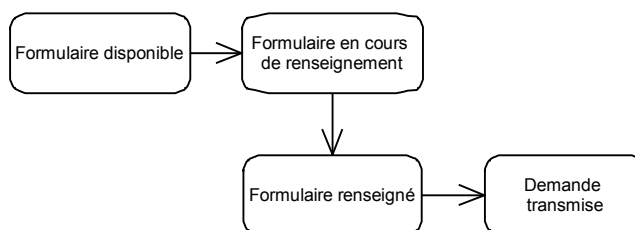


Figure 1

Le même exercice sur les documents brevet produit le diagramme d'état de la figure ci-dessous.

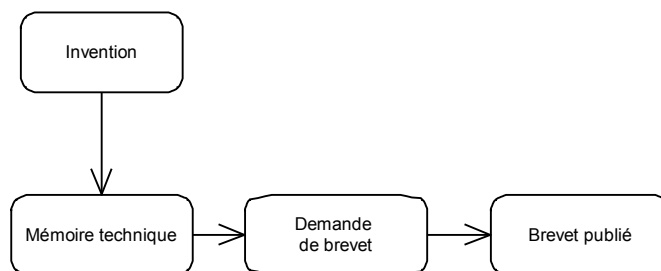


Figure 2

Il s'agit ici d'une représentation très superficielle destinée à exemplifier le propos. Il va de soi qu'une étude réelle irait à un niveau de détails et de granularité beaucoup plus avancé. De ces diagrammes d'états, nous pouvons tirer les représentations d'activités suivantes pour le Rmi (figure 3) et pour le brevet (figure 4).

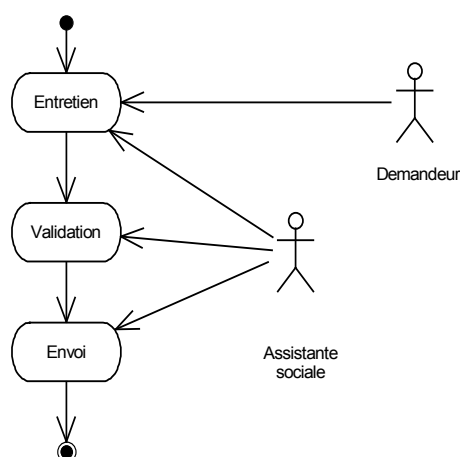


Figure 3

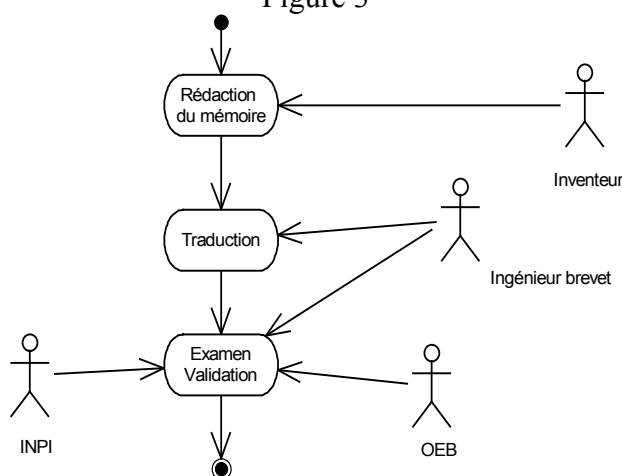


Figure 4

La question soulevée est celle des collaborations entre objets et acteurs permettant la réalisation de ces activités. Ces collaborations permettent entre autres de s'assurer d'un partage consensuel de sens sur les objets partagés par l'ensemble de la communauté concernée.

3. Un premier bilan pour mieux cerner l'intérêt de la mise en situation du document dans son contexte organisationnel.

3.1 Spécificités des terrains

Outre les difficultés d'approche, bien connues, des sphères organisationnelles et des documents qui y circulent « en interne », les premiers éléments de conclusion auxquels nous sommes parvenus ont permis de dégager certes des particularités liées à des situations organisationnelles disparates, mais aussi, et surtout des points de convergences⁵ nous permettant de mieux cerner la spécificité et l'intérêt d'une approche du document par le biais des sphères organisationnelles (collectifs de travail).

Au niveau des spécificités des terrains, en ce qui concerne la demande RMI, le bilan établi montre en particulier que la rédaction médiée d'un formulaire comme celui du RMI

⁵ Holzem, Maryvonne, Labiche, Jacques eds. 2004 *Document et Organisation : forum document et organisation*, semaine du document numérique La Rochelle Juin 2004, Paris : Europa 101p.

peut n'être qu'un prétexte à rencontre entre acteurs sociaux et usagers. Le statut de ce formulaire et les actions que son contenu peut déclencher ne peuvent plus s'analyser comme une simple réaction réflexe, mais doivent au contraire être examinés dans le cadre complexe d'une institution et de ses différents services : des actions seront déclenchées à des niveaux différents (qui s'ignorent) pour statuer sur le devenir d'un usager en difficulté. Ceci amène à réfléchir sur les modèles du document car les éléments du contenu ne peuvent plus être envisagés comme de simples éléments déclenchant des actions simples.

Par ailleurs les contraintes sociales ici mises en évidence, loin de permettre de catégoriser les intentions possibles, révèlent des intentions cachées des acteurs de l'organisation (ou du moins des intentions ignorées des usagers).

Cela signifie que dans nos modèles, actions déclenchées et intentions initiales sont plus complexes que nous l'avions imaginé.

En ce qui concerne le terrain de la propriété industrielle, c'est l'activité éditoriale qui a été particulièrement prise en compte, car elle consiste à transformer un texte scientifique original et à le rendre compatible avec le fonctionnement du secteur de la propriété industrielle. Nous avons approché cette activité en suivant à la fois le processus qu'elle engage, ce qui aide à repérer les interventions de chaque acteur et leurs interactions, et ses composantes ; les principales opérations étant centrées sur l'écriture et la lecture (pour comparer, compiler, faire des liens et de recherche d'information, repérer) et, surtout, la négociation sur l'axe de l'intertextualité. Les actions menées en contexte organisationnel ont été appréhendées comme des rôles, ce qui permet de préserver la notion de pluralité des activités (un acteur pouvant avoir plusieurs rôles), mais aussi de mieux cerner la notion d'activité en fonction de l'identification d'un certain nombre de rôles.

3.2 Une analyse sociolinguistique des deux terrains

En ce qui concernent les points de convergences nous avons pu, dans les deux cas, rendre compte d'une montée en généralité, perceptible sur le plan lexical du point de vue linguistique, comme accompagnement d'un processus de légitimation sociale.

Le document, tout en étant le dépositaire de stratégies mises en œuvre en fonction de la sphère visée, n'est pas le seul témoin. *Il faut pouvoir*, comme le remarque B Guyot et S Normand, à propos d'une étude sur le brevet d'invention, *se déplacer vers une analyse sociologique des pratiques des acteurs aux prises avec l'information* [GUY04]

Du point de vue de l'analyse linguistique, le document situé dans une pratique sociale offre toutes les caractéristiques du document technique et du discours procédural telles que l'ont analysé linguistes et psycho-sociologues. [HEU01, FAY02, ADA01]. Ces discours, à forte valeur illocutoire du point de vue des stratégies énonciatrices, sont à la fois positifs (absence de vraie négation⁶) et fortement répétitifs. Ils n'ont pas pour finalité d'être lus mais actés. Ils visent à régler un comportement social et de ce point de vue le respect des consignes structurelles et scripturales constitue l'un des enjeux sociaux de la lecture. Enfin, et surtout, ces textes sont à la jonction entre l'action verbale et l'action dans le monde [HOL04]. Au regard de la théorie de l'agir communicationnel d'Habermas [opus cité] leur spécificité sera sans doute d'être au carrefour entre l'agir stratégique, qui vise l'efficacité (justifiant sur l'axe

⁶ Si la forme négative intervient au cours de l'entretien RMI : *vous n'avez pas travaillé*, comme le souligne l'assistante sociale, la négation disparaît obligatoirement du formulaire étant donné que le but visé par l'entretien est d'objectiver le demandeur en lui trouvant, par déduction, une catégorie correspondant à sa situation : s'il n'a pas travaillé, c'est qu'il est encore étudiant, par exemple. Dans le processus de transformation d'un mémoire technique en demande brevet, la marque de la négation apparaît mais de façon positivée, afin de démontrer que *l'invention ne présente pas ces inconvénients*.

spatio-temporel, de la place et du rôle de l'organisation via ses agents) et de l'agir communicationnel orienté vers l'intercompréhension et la recherche du consensus. Sur cet axe de l'agir stratégique, les acteurs situés agissent en quelque sorte *es qualité* : leur activité sera alors fortement monologique (et monologique au sens d'une même voix dans le cadre professionnel) . Sur celui de l'agir communicationnel, orienté vers l'entour du document mais aussi de l'organisation, celle-ci sera dialogique au sens de la prise en compte de l'intersubjectivité (points de vue) et de la dimension intertextuelle de tout document [BAK84, RAS01]

3.3 Des pistes de recherches à approfondir

Ce premier bilan, nous amène aujourd'hui à dégager des pistes de recherche à approfondir. Faut-il considérer le modèle de l'organisation comme intermédiaire dans l'interaction usager-système ? Autrement-dit que pouvons nous attendre d'une approche du document par le biais organisationnel. Nous détaillons ci-dessous quelques points méritant un approfondissement.

1. N'est-il pas nécessaire d'évoquer le document sous l'angle d'une dynamique textuelle (transformations, lignée de réécriture) en intégrant une ou plusieurs collections dans le réseau intertextuel d'une communauté d'intérêt. Cette question de l'intertextualité [KRI69] est étroitement lié au dialogisme bakhtinien au sens où tout texte est une combinatoire, un lieu d'échange constant entre fragments à partir de textes antérieurs plus ou moins reconnaissables.
2. Les systèmes de représentation de connaissances ancrés dans les formalismes de représentation sémantique par graphes (ontologie) gagneraient à ne plus atomiser les entités représentées sur l'axe essentialiste de la permanence (domaine de l'être) mais à les réinsérer, comme le souligne François Rastier, *dans une perspective praxéologique⁷ qui convienne aux textes et permette de les relier aux pratiques où ils sont produits et interprétés⁸* [RAS01]. C'est-à-dire quitter le domaine de l'être de l'univocité de l'intemporalité et de l'invariance pour celui du faire, de la multiplicité des points de vue, de la temporalité et de la variation⁹ [RAS04].
3. L'objet de la modélisation est-il le document atomisé ou bien la collection de ses états actuels ou potentiels. De même, ne faudrait-il pas travailler sur les liens entre ces documents ou portions de document, comme autant de traces, au document de départ pour saisir en diachronie ses transformations
4. En ce qui concerne la modélisation des systèmes, il n'est pas suffisant de spécifier un format pivot des données. Nous avons proposé de fédérer ce lieu d'échange en les normalisant par des spécifications de protocoles au niveau des interfaces, à l'instar des réseaux de communication ouverts. Ces spécifications reprennent le principe OSI en s'organisant en couches de représentation des données allant de leurs instances physiques à leurs instances applicatives ou sémantiques. Les Infosphères, du point de

⁷ Théorie de l'action par et dans le langage, étude des formes sémantiques sous l'angle de moments stabilisés de processus productifs et interprétatifs.

⁸[RAS01] Rastier, François. L'action et le sens pour une sémiotique des cultures *Journal des anthropologues*, n°85-86 pp 183-219 (2001)

⁹ [RSA04] Rastier, François Ontologies, dans *Revue d'intelligence artificielle*, Vol 18, n° 1 : techniques informatiques et structuration de terminologies, pp15-40 (2004)

vue des sciences pour l'ingénieur, représenteraient quant à elles, l'ensemble des situations possibles de communication pour un utilisateur. Chaque utilisateur professionnel du système interagit selon une intentionnalité, un point de vue actualisé sur son projet en cours (rôle), qui lui permet un certain nombre d'actions (décisions) choisies dans un ensemble possible et qui vont pouvoir s'exprimer par des requêtes. Une connaissance n'existe alors que sous la forme d'un champ qui sera instancié par un contexte (analogie avec la physique quantique). La modélisation doit alors s'attaquer à ce champ avant de catégoriser les actions possibles. Il faudrait alors catégoriser les points de vues professionnels possibles (rôles) avant de tenter de catégoriser les intentions et les actions qui peuvent en résulter.

5. Peut-on caractériser l'interlocuteur professionnel par les actions qu'il peut déclencher (ou les décisions qu'il peut prendre) et par les structures physiques et argumentatives des documents qu'il produit ou consomme ? Les rôles pouvant devenir des éléments pertinents de modélisation de posture professionnelle (nous entendons le terme de *posture* comme élément d'actualisation de rôles).

4. Propositions pour une approche par le biais de l'organisation.

C'est dans le but de préparer l'approfondissement de ces pistes que nous nous proposons maintenant de définir l'intérêt d'une approche du document dans son agir organisationnel comme nous l'évoquions en introduction.

- Les organisations ont des traits communs essentiels, qu'elles partagent avec les langues.
 - Elles ont des structures variables et ne reflètent pas le même monde.
 - Elles convoquent la notion de cultures au pluriel, c'est-à-dire non comme une totalité (vision de sens commun) mais en fonction de points de vue, de visées sociales.
- Dans le cadre d'une organisation, les auteurs cessent d'être indéfinis pour devenir acteurs ou agents situés (cf articles sur le brevet d'invention et sur le formulaire RMI : GUY04 et BLA04)¹⁰ Les interlocuteurs en son sein (zone identitaire)¹¹ mais aussi dans leur entour (zone proximale) se reconnaissent des obligations réciproques en fonction d'un lien social déjà existant et un désir de faire « acte » au sens juridique du terme dans la zone distale (zone de légitimation sanctionnée)

¹⁰ dans Holzem et Labiche eds (opus cité).

¹¹ Nous renvoyons le lecteur à l'excellent article de François Rastier écrit en 2001 (voir réf ci-dessus) où l'auteur distingue les trois zones identitaire, proximale et distale (p 191).

En ce qui concerne notre problématique nous pourrions dire que la zone identitaire exprime la personne ou le groupe de personnes (je, nous) qui pourrait être celui d'une organisation, située sur l'axe spatio-temporel de l'ici et du maintenant, munie d'une structure modale exprimant le certain. La zone proximale exprimant son entour sur le plan des personnes (tu, vous), autrement dit les interlocuteurs attendus de l'organisation dans le cadre de son travail, une temporalité exprimant également la proximité par rapport au maintenant (naguère, bientôt). Elle rend compte des documents et de secteurs d'activité dont le travail est antérieur et justifie le présent du traitement par l'organisation ainsi que des documents et secteurs situés dans un futur proche, qui justifie de l'agir stratégique (sanction de l'efficacité d'une organisation). L'espace est défini (là) et la modalité exprime le probable. Quant à la zone distale, elle sert à exprimer les absents (il, on, là-bas, ailleurs) un passé ou un futur plus éloigné (non en contact direct avec l'organisation). Elle est la zone, nous dit Rastier, de la transcendance, des théories philosophiques, scientifiques, religieuses, des codes juridiques. Autrement dit de ce qui sert de fondement général à l'organisation sociale. C'est une zone où les transformations s'effectuent à l'échelle des décennies (voir beaucoup plus selon les domaines concernés).

- L'organisation, par ses buts, objectifs, visées, impose une vision non immanente mais contingente de l'action de ses agents dans un temps et un espace donné : actions alors prédictibles et réitérables. Cette dimension représente l'aspect fonctionnel de l'organisation émergeant lors de l'activité autour du document, cette particularité devient alors modélisable et peut faire l'objet d'une expérimentation *in silico* destinée à reproduire l'observation d'origine.
- Elle appelle la notion de genre au sens baktinien qui considère un document, au fil de ces reprises successives dans un cadre spatio-temporel, comme une réponse à des énoncés antérieurs. Le document est alors le maillon d'un échange verbal préexistant et, à ce niveau, les pratiques culturelles et sociales d'un collectif de travail conditionnent largement la production comme l'interprétation de son contenu. Cette perspective offre une *valeur de régulation au document au-delà de la simple relation auteur/lecteur*, pour reprendre les propos de JM Salaün [SAL04] et elle peut ouvrir la voie d'une approche théorique du document *comme objet social, fondé sur un statut*, ce qui, toujours selon Salaün, instaurera un vrai dialogue entre sciences de l'ingénieur et sciences humaines et sociales [sic]. Dans la suite de notre action spécifique pluridisciplinaire « Document et Organisation » qui nous a conduit à étudier le document en contexte organisationnel, nous entrouvrons aujourd'hui cette porte.
- Le contexte organisationnel en tant que construit culturel fait partie de l'entour et non du monde physique (domaine de la phénoménologie). Cet entour, qui conditionne notre perception des données sensibles et donc notre expérience, est le lieu d'expériences partagées [SEA 83]. De ce point de vue, la modélisation et la formalisation des connaissances concernant le document (relié à une collection), le flux (relié à l'organisation) le producteur et l'utilisateur (reliés à une communauté d'intérêt), intègre les notions d'intention et d'arrière plan comme ensemble des capacités mentales (schèmes, pratiques, compétences, routines etc.) qui conditionnent notre expérience. Dans le cadre professionnel, cette expérience est, d'une part fondamentalement partagée (je perçois l'objet, le document, comme quelque chose que je sais devoir percevoir avec et comme d'autres) et elle est d'autre part conditionnée par des faits institutionnels (présupposition d'une norme dont ces faits sont une instance actualisée en contexte).
- L'approche par l'organisation invite donc à ne pas tant regarder le document que l'usage qui en est fait. Cette question en appelle trois autres selon nous.
 - Elle invite à considérer la valeur d'usage du document qui déterminera de son statut social mais également celui de l'organisation qui l'aura transformé. D'un point de vue qui va bien au-delà des échanges économiques au sein des sociétés humaines, le document acquiert par l'usage qui en est fait, une valeur marchande et un statut social. La notion de valeur d'usage va de pair avec la circulation du document (l'échange) quant à son statut social, il est à relier avec une typologie des lieux (collectif de travail) et des périodes (axe diachronique).
 - Elle invite également à cerner les pratiques de lecture et à constater qu'à une lecture scolaire dite intensive focalisée sur un corpus limité de textes (dont l'extrême est la relecture presque obsessionnelle de « classiques » à l'image des héros du roman de Bradbury¹²), le document dans son agir organisationnel invite à une lecture dite extensive à partir de textes fractionnés puis

¹² Bradbury, Ray. *Fahrenheit 451*. Paris : Denoël (1953)

recomposés, à dessein, pour une durée plus ou moins brève. Il est de ce point de vue emblématique d'une lecture « moderne » qui s'inscrit dans une philologie numérique¹³.

- Dans la suite de l'article de François Rastier [opus cité] nous pourrions dire que l'organisation vise par ses actions (activité autour d'un but) à faire acte dans un domaine ciblé et s'exposer ainsi à des critères d'appréciation (positifs /négatifs) par les acteurs de ce domaine. Elle vise par là-même la stabilisation d'une forme en fonction d'un but (propice à une modélisation des connaissances).
- La généralisation, dans les organisations, du document numérique pose le problème de sa modélisation et de celui de son usage. Concevoir le document comme une simple structure de communication, réceptacle d'informations à partager, autoriserait à le modéliser dans un format rigide, totalement prévisible et déterminé. Or, nous venons de voir que l'approche par l'organisation mettrait en exergue le rôle prédominant de l'usage, lequel étant dès lors à considérer comme une véritable expérience au sens phénoménologique du terme. Comme toute expérience de constitution de sens, l'usage du document au sein de l'organisation peut se décliner en termes de :
 - conditions de l'expérience ;
 - objet visé par l'expérience pré-existant à celle-ci ;
 - intentionnalité du sujet ;
 - objet intentionnalisé (habitus) résultat de l'expérience.

L'expérience elle-même (l'usage) ne peut être rapportée à une simple interaction médiée par une interface, la plus sophistiquée soit-elle. La notion même d'interface devra à terme s'effacer devant celle beaucoup plus riche de processus partagé entre l'utilisateur et le système de traitement du document numérique. Ce processus, porteur des aspects contraignants et structurants exigés de l'organisation (conditions de l'expérience) ne peut être piloté par un modèle rigide de nature déterminée, mais offrir les propriétés holistiques lui permettant de s'auto-modéliser au cours de l'expérience. Cette problématique de la modélisation dynamique de l'expérience est en débat au sein de la communauté de la pensée complexe [LER04] et pourrait être en partie illustrée par les applications de traitement des documents numériques et de leur usage.

Les propositions de Husserl [HUS30] sur l'expérience du temps et la dynamique des attentes nous semblent particulièrement appropriés pour rendre opératoire ce processus émergent et commun aux acteurs logiciels et humains.

L'expérience du temps permet d'identifier la donation originnaire (à rapprocher de la zone identitaire citée au paragraphe 4), et correspondant au domaine des impressions ; la rétention correspondant à ce qui est tout juste passé, puis la protention, tournée vers l'avenir immédiat, et représentant en fait, des attentes qui seront, ne seront pas ou seront mal remplies par l'expérience en cours. Du résultat obtenu et de son ajustement aux contraintes précitées dépendra la suite du processus et son aboutissement.

Ce modèle dynamique, pour sa mise en œuvre, demande de s'écarter des voies classiques de l'intelligence artificielle basée sur le langage et les traitements, pour se rapprocher de la dialogie perception/action.

¹³ La philologie en tant que discipline qui établit et étudie les textes à tous leurs niveaux d'analyse, la philologie numérique traitant, quant à elle, des documents numériques, y compris des textes multimédia.

C'est à ces conditions que l'on peut espérer inverser le cours de cet appauvrissement relevé par Bachimont à propos du passage au numérique [BAC04]

5. Essai de schématisation

La figure suivante propose une représentation de la prise en compte du contexte organisationnel, venant se substituer, en la dépassant, à la notion d'usage à proprement parler. Cette nouvelle dimension privilégie l'émergence d'un processus expérimental, partagé et interactionnel. Les interactions s'y situent à tous les niveaux où apparaît une relation entre les éléments structurels appartenant aux processus mis en communication : usager, système, expert, etc. Une organisation peut être vue comme une structure à laquelle s'ajoutent des fonctions.

Nous voyons sur les schémas s'étendre cette structure, en fonction des éléments impliqués, faisant apparaître les processus fonctionnels englobant les structures d'origine.

Lors des études terrains, l'analyse des processus émergents, hors informatique, lors de l'usage attaché au document, a fait clairement apparaître l'existence de ces fonctions s'appuyant sur les relations entre les éléments en présence dans les structures concernées. Ce sont précisément ces fonctions que le document numérique, vu comme action, est à même d'inclure dans le processus interactionnel décrit ci-dessus.

Puisque l'usager se voit inclus dans le contexte organisationnel, il devient acteur impermanent mais impactant l'histoire du système.

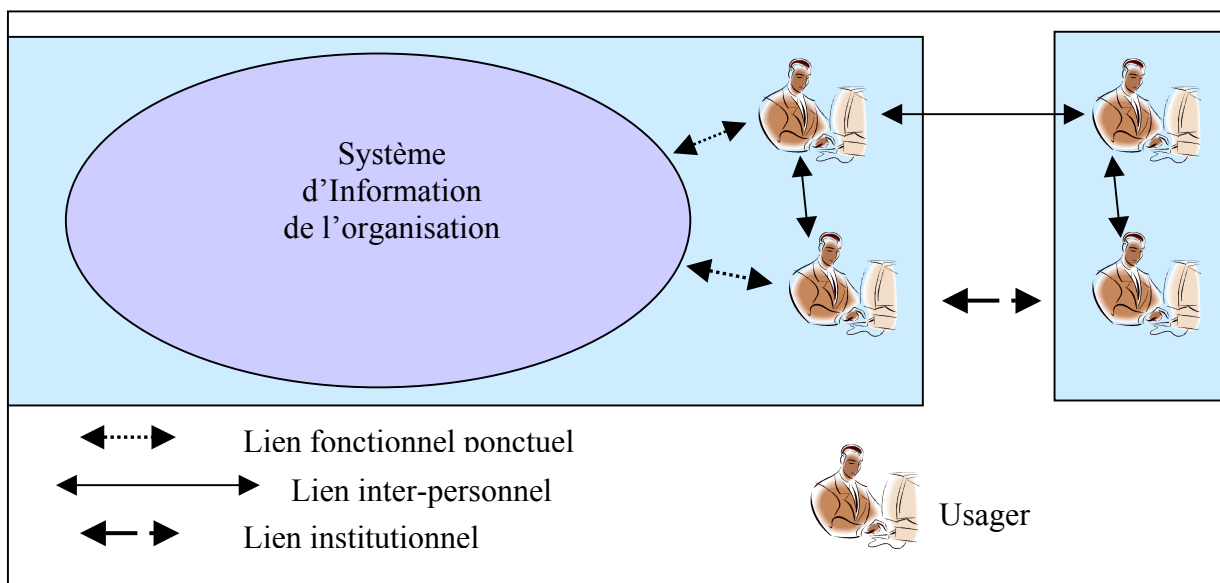


Figure 5 : Deux contextes organisationnels co-habitent

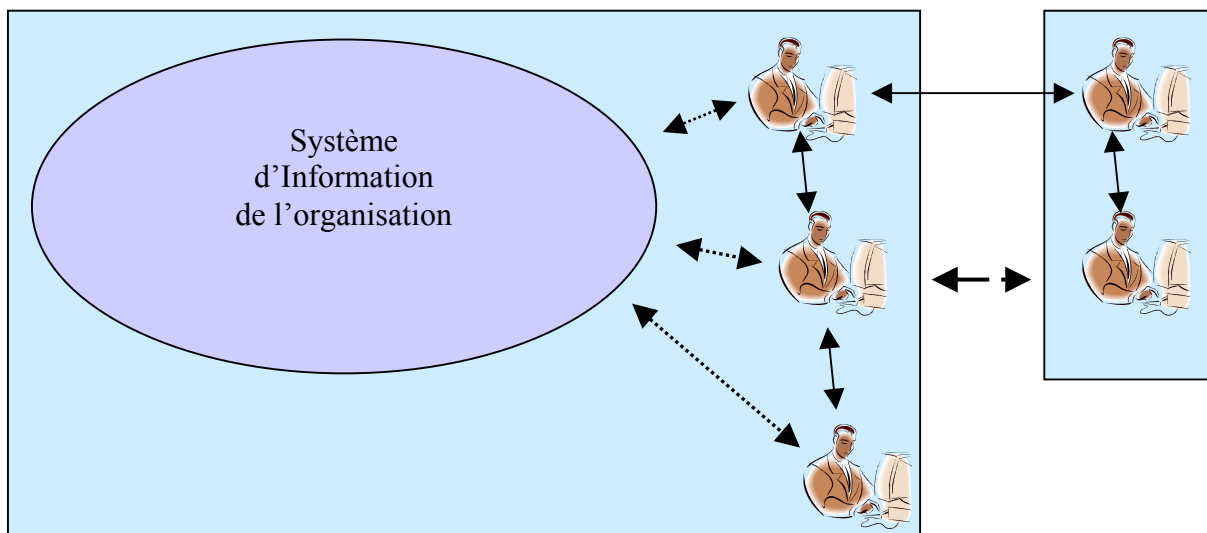


Figure 6 : L'utilisateur, entrant en relation avec le système acteur situé, est englobé dans le processus partagé

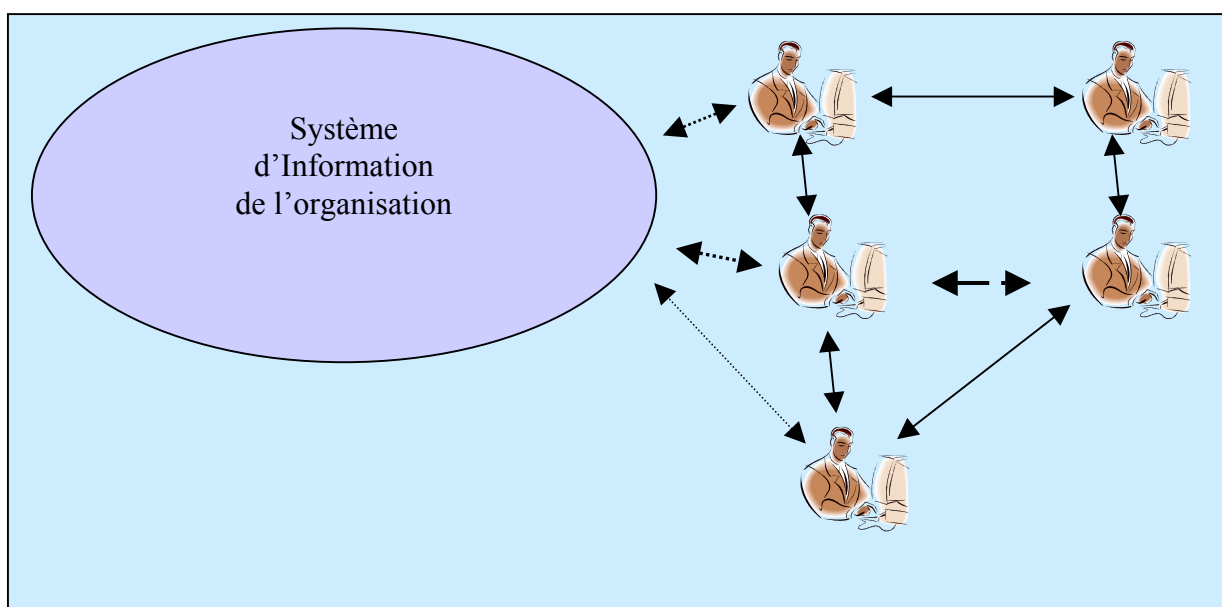


Figure 7 : Tout système externe devient système participant, dès que mis en relation avec le processus, parce que partageant les flux traités par le dit processus.

6. Conclusion : dans le contexte du document numérique

Le document saisi dans son agir organisationnel pourrait peut-être permettre de formaliser de nouveaux usages dans le contexte du document numérique. La perte matérielle occasionnée par le passage du document au document numérique, comme

l'illustre McKitterick [KIT96]¹⁴ ne peut certes être comblée. Mais si, l'entité stabilisée dans une forme que nous appelons *document*, pouvait garder trace de la relation institutionnelle et sociale au sein de laquelle il s'est stabilisé, son interprétation, hors de l'espace et du temps qui ont présidé à sa production, serait facilitée. Bruno Bachimont et Stéphane Crozat ont poursuivi cette réflexion sur la perte occasionnée par son passage au numérique qui « *conduit à ruiner les conditions d'intégrité, d'identité et d'authenticité du document* » [BAC04]. Nous sommes alors tentés de poursuivre cette étude sur « *l'individualisation induite par le numérique* » qui a pour conséquence, toujours selon ces auteurs, « *d'empêcher l'appropriation en annulant l'objectivisation* ». Il nous semble en effet fort intéressant de relier l'objet document, son autonomie, sa cohésion, sa reconnaissance (notion à considérer avec celle de genre au sein d'une communauté de travail), aux questions de son appropriation et de la prise en compte du construit social qui la conditionne.

Or l'appropriation du contenu d'un document ne peut se réaliser sans une acculturation des connaissances qui offre les conditions d'accès à son contenu. La notion d'acculturation, que nous évoquons en préambule de notre article, est intéressante dans la mesure où elle révoque celle de *sens commun*, qui voudrait, toujours selon François Rastier, *que tout homme puisse comprendre les actions de tout autre, en inférant ses intentions* [RAS01]. Elle nous invite alors à considérer tout le construit social (institutions, modèles de conduites, éducation) variable selon les types d'organisation (*diversité anthropologique*)[DES02] dont se sont dotées les sociétés humaines et qui conditionnent l'interprétation de chacun de ses membres. Ce principe du *sens commun* qui est lié à celui de *charité* a des prétentions hégémoniques puisqu'il s'applique universellement selon Quine et Davidson [DEL01]. Il masque par là-même son caractère ethnocentrique ancré dans une culture et une langue donnée (par laquelle s'exprime l'immense majorité des échanges numériques).

Notre approche du document par le biais de l'organisation n'est cependant, ni une solution miracle, ni une parade absolue contre les risques d'un consensus « naturel » autour du partage universel des connaissances. Mais elle invite à définir des zones d'échanges à partir d'acteurs situés dans des communautés de travail et dont les buts, règles de fonctionnement et points de vue peuvent être explicités.

Bibliographie :

- [ADA 01] Adam, Jean-Michel. : types de textes ou genres de discours ? Comment classer les textes qui disent de et comment faire ? *Langages*, n° 141, pp 10-27 (2001)
- [BAC04] Bachimont, Bruno, Crozat, Stéphane. Instrumentation numérique des documents : pour une séparation fonds/forme, *Information-Interaction-Intelligence*, vol 4, n°1, pp95-103(2004)
- [BLA04] Blanc-Merigot, Martine, Delavigne, Valérie, Peyrard, Catherine, Peyrelong, Marie-France. Trois regards disciplinaires sur le RMI et les documents, dans , Holzem Maryvonne, Labiche Jacques eds. (2004)
- [DEL01] Delpha, Isabelle. *Quine Davidson : le principe de charité*, Paris : PUF (2001)

¹⁴« *Pour le spécialiste de codicologie, de paléographie ou de bibliographie, une image digitalisée n'est pas suffisante. Pour les historiens de la lecture, l'image d'un livre ancien, digitalisée sur écran, n'est qu'une représentation partielle, voire trompeuse, et ainsi non historique* » Mc Kitterik 1996 [McK96]

- [DES02] Descombes, Vincent. L'idée d'un sens commun, *Philosophia Scientiae*, Vol 6, Cahier 2 *L'usage anthropologique du principe de charité*, sous la dir. d'Isabelle Delpla, Editions Kimé, pp 147-161 (2002)
- [FAY 02] Fayol, M. : Les documents techniques : bilan et perspectives. *Psychologie Française*, n° 47-1, pp 9-18 (2002)
- [GUY04] Guyot Brigitte, Normand Sylvie. Le document brevet, un passage entre plusieurs mondes, dans, Holzem Maryvonne, Labiche Jacques eds. (2004)
- [HAB73] Habermas Jürgen. ; La technique et la science comme idéologie. Paris : Gallimard (1973)
- [HUS30] Husserl, E *Leçons pour une phénoménologie de la conscience intime du temps*. PUF, 1930;(édition de 1991).
- [LER04] Lerbet-Sereni F. et alii *Expérience de la modélisation et modélisation de l'expérience*, L'Hatmattan (2004).
- [HAB87] Habermas, Jürgen. *Théorie de l'agir communicationnel* , 2 Vols, Paris : Fayard (1987)
- [HEU 01] Heurley, Laurent. : "Du langage à l'action : le fonctionnement des textes procéduraux . *Langages*, n° 141, pp 64-79 (2001)
- [HOL04] Holzem, Maryvonne, Labiche, Jacques eds. *Document et Organisation : forum document et organisation , semaine du document numérique La Rochelle Juin 2004*, Paris : Europa 101p.(2004)
- [KRI 69] Kristeva,Julia Séméiotikè.*Recherches pour une sémanalyse*. Paris : Le Seuil (1969)
- [MCK96] Mc Kitterik La bibliothèque comme interaction : la lecture et le langage de la bibliographie dans Baratin, Marc,ed. *Le pouvoir des bibliothèques : la mémoire des livres en occident* Hachette pp 107-121(1996)
- [RAS01] Rastier, François. L'action et le sens pour une sémiotique des cultures *Journal des anthropologues*, n°85-86 pp 183-219 (2001)
- [RSA04] Rastier, François. Ontologies, dans *Revue d'intelligence artificielle*,Vol 18, n° 1 : techniques informatiques et structuration de terminologies, pp15-40 (2004)
- [SAL04] Salaün, Jean-Michel. Introduction : un dialogue pluridisciplinaire pour penser le « document numérique, *Information-Interaction-Intelligence*, vol 4,n°1,pp7-17(2004)
- [SEA83] Searle John *L'intentionnalité : essai philosophique sur les états mentaux*. Ed de Minuit 340p. (1983)