



Apports et implications de l'approche par le document

Marie-France Peyrelong

► **To cite this version:**

Marie-France Peyrelong. Apports et implications de l'approche par le document. 2002.
<sic_00001516>

HAL Id: sic_00001516

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001516

Submitted on 13 Jul 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.

Apports et implications de l'approche par le document.

Marie-France Peyrelong

Enssib

Gresi (Groupe de Recherche sur les Services d'Information)

peyrelong@enssib.fr

Résumé : Cette communication vise à approfondir et à clarifier l'activité d'information au travers de l'objet "document" et à préciser quelques uns des enjeux des processus éditoriaux internes aux organisations, ainsi que leurs liaisons aux nouveaux modes de gestion et aux transformations organisationnelles.

Dans cette communication nous nous intéressons au document en tant qu'objet, mais dans une perspective moins restrictive que celle pointée comme étant traditionnelle en sciences de l'information par plusieurs auteurs¹ et qui insère cet objet (et ses traitements) dans l'activité des centres de documentation ou des bibliothèques.

La relation qui nous intéresse est celle qui existe entre l'activité d'information et le document dans l'activité quotidienne de travail, et non exclusivement médiée par des professionnels de la documentation ou réalisée par l'individu via internet. Objet d'analyse, le document constitue également pour nous une approche particulière qui nous permet de rendre compte et comprendre, au travers des processus éditoriaux, un certain nombre de dimensions de ces deux activités intrinsèquement liées.

Dans un premier temps nous précisons le lien entre activité d'information et document, puis nous montrerons en quoi le document en tant qu'objet intermédiaire, pour reprendre le concept de A. Jeantet (1998) et de D. Vinck (1999) nous est utile pour mettre en évidence les tensions qui se jouent dans les échanges d'information, et participe aux investissements de forme en oeuvre dans les dispositifs puissants d'intégration informationnelle (ERP², dispositifs de gestion de connaissances ou de travail coopératif). Nous illustrerons cette approche par le document à partir d'une étude récente sur l'activité des dessinateurs (B. Guyot, M.F. Peyrelong, 2001).

Activité d'information et document

Le fort développement de dispositifs permettant de travailler à plusieurs, en échangeant données, informations, et dossiers, conduit à réinterroger la place particulière qu'occupe l'écrit professionnel aux côtés de la communication et des échanges informels d'information.

L'activité d'information qui supporte et prend source dans l'activité concrète de travail, accorde une place centrale à "l'écrit", dès lors qu'il s'agit de quitter le "local" ou collectif immédiat de travail pour élargir le partage d'informations ou de connaissances à l'entreprise

¹ A ce sujet voir les contributions de H. Fondin et de Y.F. Le Coadic (2002), H. Fondin (2001), Y. F. Le Coadic (1997). Pour un prolongement de ces réflexions voir également les actes du colloque "Recherches récentes en Sciences de l'information" (2002)

² ERP : Enterprise Resource Planning

toute entière (ou à un de ses services) via des dispositifs de plus en plus puissants d'intégration informationnelle.

Si nous nous focalisons sur "l'écrit", il est peut être bon de rappeler la complexité de l'activité d'information et quelques unes de ses caractéristiques.

En premier lieu le fait que l'échange de documents n'est bien évidemment pas l'unique forme d'échange d'information d'une part parce que l'action peut nécessiter des informations immédiates afin de rajuster une interprétation de la situation, de la rendre commune ou compatible. L'oral via la discussion en co-présence ou le téléphone permet cette immédiateté. D'autre part parce que la production documentaire s'associe souvent à une intense activité d'échanges oraux qui permet de contextualiser ces informations "écrites". Tout ne se "donne pas" à la simple lecture d'un document, et il est souvent besoin, là encore, soit de compléter l'information écrite, soit de lever toute ambiguïté de l'écrit par l'oral. Une étude antérieure sur la communication mobile professionnelle (A. Mayère et al, 1997, M.F. Peyrelong, 1998) a montré ce maillage très fin entre écrit et oral dans l'activité quotidienne de travail. L'échange d'information est donc une activité plurielle qui mêle oral/écrit, face à face et distanciel pour permettre à l'action de se faire.

Second point, l'information "à ma portée", par analogie avec l'expression du "monde à ma portée" d'A. Schutz (1987), peut même faire l'économie de l'échange d'information orale ou écrite, tout en participant à cette activité d'information qui nourrit et se nourrit de l'activité de travail concrète. C'est ce que la sociologie cognitive (B. Conein, E. Jacopin, 1994) et les ethnométhodologues ont bien mis en évidence en parlant d'action située, où, en grande partie, l'information est "tirée" (inconsciemment ou non) par l'individu des objets et du contexte qui l'entoure sans que ces objets soient explicitement investis d'une intention d'information. La notion "d'affordance",³ est ici explicative de cette perception des objets non intentionnellement "informationnels" dans l'action.

Toutefois les jeux et enjeux renouvelés par la distance et le temps qui se posent aux entreprises -et *in fine* l'intention managériale de "délocaliser et relocaliser" des formes de rapports sociaux (A. Giddens, 1994) s'appuient sur ces objets intermédiaires circulants (plus ou moins bien d'ailleurs) que sont les documents.

L'activité d'information qui recouvre à la fois la manière dont un individu agence ses propres informations, documents et ressources - B. Guyot parle alors de système d'information personnel - et s'approprié (ou non) un dispositif plus global, introduit les dimensions de producteur, gestionnaire et utilisateur d'information chez un même acteur (B. Guyot, 2001).

L'activité d'information est omniprésente, mais reste en grande partie masquée, non reconnue face au travail directement productif : les temps d'échanges d'information informels ont encore du mal à être acceptés par les directions, les diverses écritures imposées, liées à l'activité, sont encore perçues par nombre d'acteurs "de la base" comme une perte de temps et se traduira par "faire de la paperasse", "faire du secrétariat". P. Delcambre (1997 : 80) montre combien ce travail d'écriture n'est pas "naturel" dans l'activité de travail et "exige des conditions matérielles et symboliques d'organisation d'une mémoire", en fonction de la place et de l'activité des individus. Interrogés sur leurs pratiques informationnelles, il est toujours surprenant de voir le peu ou la pauvreté des éléments ou discours que recueillent ceux qui

³ Concept de J.J. Gibson en écologie qui désigne les opportunités pour l'action que peut percevoir un individu à partir de la situation, des événements ou des objets qui l'entourent (Gibson et Gibson, cité par N. Hirose, 2002)

cherchent à comprendre l'activité d'information, nous pensons en particulier à des recherches conduites sur les processus de gestion de connaissances⁴. Par contre tous soulignent combien cette activité est chronophage, qu'il s'agisse de produire ou de rendre compte, de chercher ou d'organiser l'information...et expliquent ainsi pourquoi ils n'alimentent pas ou n'utilisent pas tel ou tel dispositif de gestion de connaissances.

L'activité d'information, qui traverse constamment l'activité de travail ne semble pouvoir exister, et revenir à la surface du discours, que lorsqu'elle entre dans un dispositif, où non seulement elle devient autorisée, mais obligatoire. L'attention aux objets mobilisés (les documents) dans une démarche qui se rapproche un peu de l'ethnographie, semble donc être une approche fructueuse de cette activité d'information qui reste en grande partie insaisissable en dehors de ses traces à moins d'observations longues *in situ* des pratiques.

Dans cette activité d'information qui passe du local au global, du personnel au partagé, que ce partage soit d'ailleurs plus ou moins contraint par le dispositif qu'un individu peut ou doit utiliser, quelles transformations subissent les instruments de ces coordinations et transferts d'information que sont les documents ?

L'émergence du document

"L'écrit" dont nous parlons peut être sous forme papier mais il prend le plus souvent une forme numérique, à partir du moment où il doit être intégré, partagé au niveau d'une collectivité plus importante et de plus en plus souvent répartie sur des sites distants. Il peut s'agir de texte mais également de graphisme (tel que des plans). Dans tous les cas, il s'agit d'un écrit pour l'action, et il garde souvent des caractéristiques des écrits "opératifs" (Falzon, 1989, M. Lacoste, M. Grosjean, 1999) : phrases courtes, référents du métier (jargons techniques).

L'approche "par le document" proposée dans cette communication s'appuie sur une hypothèse forte de document en tant qu'objet intermédiaire. Cette focalisation sur le document implique de s'intéresser à la "matérialité" des échanges d'information, mais également au contexte de sa production, et donc à l'intégration du document dans un système d'information.

L'objet intermédiaire permet de réaliser la coordination, de faire "tenir ensemble" une activité de travail collective, par des opérations de traduction, de médiation et de représentation. Cette approche complète donc et dépasse des analyses de systèmes d'information fondées sur les usages et pratiques des technologies.

Si nous nous intéressons au "traitement" du document, ce traitement est ici saisi dans ce qu'il constitue comme médiation et matérialisation d'un processus de production et d'échanges d'information dans une organisation, et dans l'acte concret de travail. C'est d'ailleurs en ce sens que nous nous étions proposées avec E. Kolmayer (1999) de conceptualiser cette notion de document en explorant ses transformations (son émergence) et sa légitimation en tant que tel pour un groupe d'utilisateur ou de producteur donné⁵.

⁴ E. Kolmayer, M.F. Peyrelong, 1999; et des travaux en cours au sein du Gresi et de l'école doctorale EDIIS : thèse (J.P. Accart) et DEA (S. Bennani)

⁵ Cette recherche est actuellement prolongée par les travaux d'une équipe pluridisciplinaire dans le cadre de l'ISDN (Contrat de recherche régional) sur "l'émergence du document collectif",.

Dans cette perspective une production personnelle ne prend un statut de "document" que lorsqu'elle arrive à une certaine stabilité, et à une certaine légitimité qui lui permettent d'accéder à un espace de visibilité et se faisant, de rendre compte, d'être reconnue par d'autres utilisateurs comme élément représentatif et fiable d'une partie de l'activité d'autrui. Sur l'un de nos terrains⁶, nous avons étudié l'activité des dessinateurs dans les bureaux d'étude.

Le plan qui est transmis par un dessinateur ne l'est qu'à partir du moment où il représente non seulement l'objet (ou la partie d'objet) fini, mais où toutes les zones et éléments qui l'accompagnent sont également renseignés (nomenclature, cartouche). Ces éléments doivent appartenir à un univers défini de dénominations dûment validées, faire référence à un univers de composants (visserie, par exemple) également standardisés et validés, et enfin porter diverses signatures sur sa surface afin de pouvoir être transmis à la phase suivante. Le processus est lourd et donne lieu à une série de négociations. Ces négociations reposent en partie sur leur capacité non pas à complètement partager une représentation commune mais à prendre en compte une représentation différente de l'objet conçu (par exemple celle de l'engagement corporel du monteur lorsqu'il a à changer une pièce).

Enjeux de rationalisation et document

L'intérêt de cette approche par le document est qu'elle permet de saisir plusieurs dimensions qui se jouent dans les processus et les dispositifs qui régulent l'activité d'information dans les organisations, et qui, ce faisant, participent à des rationalisations renouvelées de celles-ci.

La coordination instrumentée par le document

Une première dimension que nous venons d'évoquer dans la partie précédente est celle de la coordination qu'instrumente le document. Trace d'une activité - ici la conception d'un objet - le document permet, lorsque le processus de production est réparti sur des sites distants, de le réaliser. Coordination immédiate, entièrement technique quand les "dessinateurs ont au bout de leurs souris des poinçonneuses", et où le document sitôt validé va déclencher la fabrication. Coordination qui se passe donc parfois de diverses opérations humaines de traduction, mais jamais totalement, tant il est vrai que la localité reprend le dessus avec, par exemple, des machines qui réagissent différemment, et dont les écarts pris en compte dans les seuils de tolérance prévus par les dessinateurs ne sont pas complètement suffisants pour réaliser correctement la production. Des réajustements soit par des discussions directes avec l'équipe de fabrication, soit par des négociations entre les différents acteurs du processus (dessinateurs et bureaux des méthodes, puis bureaux des méthodes et fabrication) sont nécessaires. Les documents sont convoqués pour assurer ces opérations de traduction.

Ces opérations de traduction qui ont pour objectif d'assurer la coordination du travail, non seulement séquentielle, linéaire, mais également concourantes (des équipes de concepteurs situés dans différents sites peuvent travailler sur des parties d'un même appareil), s'appuient sur deux processus : la création de référentiels communs et des mises en formes standardisées. Le document - ici le plan - se construit dans un univers de possibles délimités par les bibliothèques de termes, ou l'univers standardisés des composants que le dessinateur est désormais obligé d'utiliser.

⁶ Il s'agit d'une entreprise dans le secteur de l'énergie que nous avons étudié lors de deux contrats réalisés pour le CNET (Mayère et al, 1997, Peyrelong, 1998, B. Guyot, M.F.Peyrelong, 2001) sous la responsabilité scientifique de A. Mayère.

Le terme qui convient à l'action locale, à l'univers des pratiques personnelles du dessinateur, ou du collectif immédiat, doit s'effacer au profit du terme choisi, et saisi dans le dispositif.

La validation est réalisée par le service qualité qui constitue ainsi une bibliothèque de termes, opérant au passage une opération de vérité : les termes retenus sont les "vrais termes". Si les dessinateurs peuvent proposer des termes candidats qui "conviennent" à leurs pratiques locales, ce terme est validé (ou non) par une équipe qui pense au niveau global, et pour qui l'enjeu est de faire en sorte que le terme pourra être utilisé et compris indifféremment en trois langues. Une fois validé, il n'est plus possible pour le dessinateur qui travaille à l'écran de nommer comme il le souhaite un élément dans le cartouche ou dans la nomenclature. Il s'agit d'un changement radical pour le dessinateur, changement qu'il est possible de "tracer" au travers de l'évolution des supports (du papier à l'écran). Le plan ne pourra être transmis qu'une fois complet, c'est à dire avec des éléments qui existent dans ces bibliothèques, et ne le sera, c'est à dire n'acquerra le statut de document, qu'à cette condition.

Responsabilités éditoriales

Une deuxième dimension concerne les enjeux autour des responsabilités que posent les processus éditoriaux, tant de la notion d'auteur, que sur les opérations de légitimité que mettent en œuvre les organisations.

Responsabilité de l'auteur, dans un premier temps, avec en corollaire des questionnements sur l'identité de l'auteur d'un document lorsque ce dernier se transforme successivement ou encore éclate en unités documentaires qui seront dispersées dans d'autres documents. Cette interrogation renvoie également à ce qui se cache sous la forme collective : des auteurs qui perdent peu à peu leur "signatures" au fur et à mesure des transformations du document ? , des auteurs co-produisant un document commun ?

Dans les écrits "de la panne" mentionnés dans une précédente étude (E. Kolmayer et M.F. Peyrelong, 1999) le maintien à la surface du document de la signature témoignait du souci de "reconnaissance" que souhaitait mettre en place la direction dans un processus de gestion des connaissances des techniciens, alors même que le contenu textuel était reformaté en petites unités, certaines non directement pertinentes pour le contributeur lui même. L'information restituée en final sous une forme de listing ne portait elle plus trace de la succession des contributeurs/auteurs qui avaient participé à la résolution du problème, l'éditeur (l'entreprise) endossant alors l'identité d'auteur.

On peut également s'interroger sur les engagements que supposent les signatures. Nous avons pu voir des pratiques de délégation, fondées sur la confiance et l'habitude de travailler ensemble, se transformer avec la mise en place des nouveaux dispositifs, les dessinateurs refusant de poursuivre cette "routine".

Responsabilité de l'organisation (ou administrateur), en second lieu, avec les processus de légitimation et de filtrage qui accompagnent le parcours de mise en visibilité d'un document, dont nous avons parlé précédemment. Ces questions amènent à redéfinir les sphères privées ou publiques (collectives) dans l'activité d'information mais également dans l'activité même de travail. A qui appartient le document ? à qui appartient le contenu du document ? Jusqu'à quel point l'individu est-il engagé dans ce processus de mise en document ? De quelle marge dispose-t-il pour maîtriser sa production ? quelle *place* finalement (lui) reconnaît-on ?

Conclusion

Toutes ces opérations de mises en forme traduisent des impositions fortes non seulement sur le support lui-même mais sur l'activité du travail. Ces processus éditoriaux en distribuant différemment des instances de validation, en permettant à l'activité de conception de se "délocaliser", ont eu des effets très directs sur le travail des différents acteurs qui doivent partager cette activité, sur leur capacité non seulement à nommer et à exprimer leur activité et les objets qu'ils manipulent, mais à agir ensemble selon une "bonne manière" de travailler. Ces processus de mises en forme consistaient en autant d'opérations de "vérité" qui se traduisaient en définitive comme "une seule manière de bien faire" le travail.

L'entrée par le document, et plus particulièrement par l'écrit informatisé (ou supporté par les technologies) constitue, un objet d'analyse en soi, mais elle ne prend son sens qu'en la rapportant aux enjeux plus larges qu'elle sous-tend.

Bibliographie

Le Coadic Yves-François, Fondin Hubert, 2002 : 26-29, "Pour une science de l'information", *Archimag*, n°50

Charasse David, 1992 : 63-93, "L'usine, l'écriture et la place", *Genèses* n° 7

Conein Bernard, Jacopin Eric, 1994 : 475-500, "Action située et cognition. Le savoir en place", *Sociologie du travail*, n° 4

Delcambre Pierre, 1997, *Ecriture et communications de travail*, Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion, 325 p.

Falzon Pierre, 1989, *Ergonomie cognitive du dialogue*, Grenoble : PUG, 175 p.

Fondin Hubert, 2001 : 112-122. "La science de l'information : posture épistémologique et spécificité disciplinaire", *Documentaliste*, vol 38, n°2

Fondin Hubert, 2001 : 84-90. "L'activité documentaire. Représentation et signification", *BBF*, t 47, n°4

Giddens Anthony (1994), *Les conséquences de la modernité*, Paris : l'harmattan, 192 p.

Grosjean Michèle, Lacoste Michèle, 1999. *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris : PUF, 225 p.

Guyot Brigitte, 2001 : 211-223, "Une activité de travail méconnue : l'activité d'information". Colloque @usages, ICUST, Paris, juin 2001

Guyot Brigitte, Peyrelong Marie-France 2001 : 145-188, "l'approche par le document", *Flexibilisation et développement des systèmes d'information en réseau multimédia*, Mayère Anne (dir.), Rapport interne réalisé pour le Cnet (marché n°97 1B 601)

Hirose Naoya, 2002, An ecological approach to embodiment and cognition in Cognitive systems research, in *Science direct, elsevier* URL : <http://www.sciencedirect.com>

Jeantet Alain, 1998 : 291-316, "Les objets intermédiaires dans la conception. Eléments pour une sociologie des processus de conception", *Sociologie du Travail*, n°3

Kolmayer Elisabeth, Peyrelong Marie-France, 1999 : 192-198, "L'émergence du document dans un processus de capitalisation des connaissances", *Les Recherches en communication organisationnelle. Concepts et théorisations*. Actes des Journées d'études Org & CO, 3,4 et 5 Juin 1999, Aix en Provence.

Kolmayer Elisabeth, Peyrelong Marie-France, 1999 : 283-299. "Partage de connaissances ou partage de documents ?", *Document Numérique*, n°3-4

Le Coadic Yves-François, 1997. "*La science de l'information*", Paris : PUF, Que Sais-je, 127 p.

Mayère Anne, Monnoyer Marie-christine, Peyrard Catherine, Peyrelong Marie-France, Riondet Odile, Boisset Anne, Brun Caroline, 1997, "*Mobiles, pratiques communicationnelles en entreprises et évolutions du modèle productif*", Rapport interne réalisé pour le Cnet (marché n°94 1B 003), tome 1, 289 p .

Peyrelong Marie-France, 1998 , *Nouveaux modèles d'organisation et outils de communication en situation de mobilité : comment les TIC accompagnent-elles les changements en cours dans les entreprises ?*, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Lumière-lyon2/enssib, 462 .p

Recherches récentes en sciences de l'information. Convergences et dynamiques. Actes du colloque MICS-LERASS, 21-22 Mars 2002, Toulouse. Paris : ADBS éditions, 418 p.

Schutz Alfred, 1987. *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*. Paris :Klincksieck, 286 p.

Vinck Dominique (dir.) 1999, *Ingénieurs au quotidien. Ethnographie de l'activité de conception et d'innovation*, Grenoble : PUG, 232 p.