



comprendre une organisation par l'analyse de ses documents

Brigitte Guyot

► To cite this version:

| Brigitte Guyot. comprendre une organisation par l'analyse de ses documents. 2011. <sic_00665224>

HAL Id: sic_00665224

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00665224

Submitted on 1 Feb 2012

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.

COMPRENDRE UNE ORGANISATION PAR L'ANALYSE DE SES DOCUMENTS

Brigitte Guyot

Maître de conférence HDR

CNAM DICEN

Brigitte.guyot@cnam.fr

Le développement des TIC dans les organisations a certainement contribué à amplifier la thématique du document, les plates-formes mettant en visibilité ces écrits professionnels, tant outils de travail qu'outils d'information. S'intéresser au lien entre l'activité, l'organisation et le document, c'est le considérer comme prescripteur, incitateur, facilitateur, contrôleur des processus. Et aussi comme analyseur des pratiques et des normes organisationnelles ; l'idée n'est pas tant de décrire l'activité des acteurs que de voir le lien avec les règles. L'organisation s'entend ici autant comme l'action d'organiser que le contexte dans lequel celle-ci s'effectue¹, aussi bien sur le plan général et stratégique

¹. Nous emploierons le terme *entreprise* de préférence à celui d'*organisation* qui a le défaut de neutraliser et les objectifs et les rapports de force qui régissent la vie de ces entités. Ce terme englobe aussi bien les secteurs

d'une entreprise que sur le plan local d'un département ou d'un service. Nous entrons ici dans le management, entendu comme la fonction qui organise les activités de travail, en alloue et répartit les moyens. Cette thématique inclut la gestion de l'immatériel, et donc de l'information.

Lorsqu'on met la focale sur l'information, on s'aperçoit qu'elle n'est pas simplement une ressource à mobiliser mais qu'elle joue aussi un rôle de liant social dans la coordination, car pour avancer dans sa tâche, chacun a besoin de savoir ce que font les autres, à charge pour lui de leur dire à son tour ce qu'il fait.

Toutes ces interactions ont été étudiées par des auteurs comme M. Lacoste, M. Grosjean, P. Delcambre ou B. Fraenkel, et plus généralement par le groupe Langage et travail. Leur mérite est d'avoir porté leur attention sur la façon dont les personnes interagissent dans le cours de leurs activités, s'appuyant, notamment, sur des documents intermédiaires pour le faire. L'implantation de l'informatique et des réseaux a contribué à mettre une partie de ces échanges en écrit et en dispositifs.

L'approche développée ici s'appuie sur ces apports, en cherchant à combiner plusieurs niveaux d'analyse : nous parlerons non d'information mais de document, entendu de façon extensive, comme une surface d'inscriptions. Nous voulons montrer qu'une analyse documentaire met à jour la marque organisationnelle au sein même des processus de production et de mise en circulation de ces documents. Enfin, il sera question de stratégie des acteurs pour produire et utiliser cette ressource aux caractéristiques particulières.

A partir du moment où l'accent est mis sur la dynamique documentaire en relation directe avec l'action (certains parlent de document activité, de document-action (Peyrelong, 2001) ou de document pour l'action (Zacklad, 2004), il convient de regarder celle-ci sous plusieurs angles, tant individuel que collectif, sachant

marchands, non marchands et administratifs. L'organisation se verra ici comme un assemblage de collectifs tenus ensemble par des règles.

que quoique liés, chacun d'eux donne à voir des éléments de compréhension. La gestion documentaire ou *redocumentarisation* (Salaün, 2007) fait partie de l'action collective avec des places, des rôles, des jeux et des tensions entre acteurs, ce qui à la fois conforte ce que pourraient en dire les sociologues du travail, tout en fournissant un éclairage sur les modes d'organisation eux-mêmes, par le biais de ce qu'on pourrait appeler management de l'information. Et l'on peut aussi y lire la place accordée à l'information, la façon dont elle est prise en compte très concrètement dans une entreprise, au moment où de nombreux discours gestionnaires, de façon presque incantatoire, érigent l'information en valeur collective et en atout concurrentiel.

Si l'on entend l'analyse organisationnelle comme l'identification des opérations composant les processus auxquelles sont associés documents, normes et règles, ceux qui sont nécessaires et ceux qui sont produits au cours de la réalisation, on met au jour des modes d'agencements d'acteurs et de moyens, c'est-à-dire des dispositifs².

Après avoir rappelé quelques postulats qui sous-tendent cette approche par le document, nous aborderons la démarche avant d'en discuter les résultats.

Réaffirmer le lien entre information et action

L'information est un objet qui fait partie des appuis conventionnels de l'action (Dodier, 1993) en écho aux travaux de (Conein et alii, 1994) sur la cognition distribuée, externalisée et distribuée comme autant de supports qui entourent et peuvent orienter l'action ; cet

². Nous entendrons dispositif au sens de Deleuze et Foucault. On pourrait aussi utiliser le terme de Girin d'*agencement organisationnel*, qui traduit le fait qu'un dispositif dit des choses mais surtout réalise une action dont il devient alors responsable.

investissement de forme (Thévenot, 1985) constitue à la fois un équipement et un repère pour l'action.

Elle engage une relation triangulaire entre un individu, doté d'un référentiel proprement personnel auquel s'ajoute son contexte d'action, puis son interprétation, ce qui colore son rapport à l'information, elle-même contextualisée dans l'espace et le temps.

On peut la représenter comme surplombant l'action en train de se faire, c'est-à-dire son langage, dans la mesure où l'acteur l'exploite pour avancer, pour réduire l'incertitude par rapport à l'action des autres, chaque acte produisant lui-même de l'information (devenant trace de celui-ci et appui pour d'autres). Ces deux plans, celui de l'activité et celui de l'information en tant que couche immatérielle des actions en cours, sont à étudier ensemble.

Plusieurs évolutions ont impacté la place accordée par les entreprises à l'information et ont accéléré une mise en documents produits en interne. La démarche qualité a commencé à expliciter les façons de faire des employés, en les décrivant puis les transcrivant en procédures et autres guides d'action ; l'obligation de se justifier vis-à-vis des clients (fournir des références) ou des instances administratives (documents engageants) a généré la mise en place de dispositifs de mémoire. Ne pas perdre les expériences et les savoir-faire détenus en interne, ni les connaissances antérieures, a conduit à les rassembler pour les capitaliser et les ré-exploiter. Plus récemment ce sont les échanges entre acteurs qui font l'objet d'archivage (courriers électroniques, forums...)

Concernant plus précisément le document, le collectif Pédauque a identifié trois facettes constitutives (renvoyant, notamment aux rapports entre forme, cognition et action). Un document est *vu*, repérable dans sa forme même ; il est *lu*, son énoncé est décrit (par ex par des métadonnées), rappelant sa dimension intellectuelle et sémiotique, et enfin il est *su*, transmis, mémorisé, c'est sa fonction médium ou sociale (Pédauque, 2006). Nous nous attachons ici à le voir en situation, elle-même au

coeur d'une dynamique organisationnelle, en admettant que sa forme tout à la fois engrange des formes organisationnelles (des choix et des injonctions) et dit des choses (apporte du sens) sur la structure dans laquelle il se développe et à travers laquelle il circule. Ceux-ci inscrivent en eux des interventions qui peuvent se lire comme autant de formes et de normes organisationnelles.

Considérons le comme une surface sur laquelle se déploie et se stabilise une situation, s'y laissent des indices, situé car produit depuis une place, par un individu ou un collectif, avec une intention qui lui confère un premier statut, engagé dans des circuits qui orientent déjà un certain usage. Cet énoncé originel traduit un lieu de parole, l'expression d'un point de vue, ce qui crée un premier rapport de force vis à vis de tiers potentiels. Post-it, compte-rendu de visite, formulaire de commande ou document technique, sans préjuger de leur contenu, indiquent déjà des fonctions liées à son usage attendu ou réel. Certains documents sont liés au déroulé de l'activité courante (plannings, carnets, dossiers); d'autres assurent une coordination entre plusieurs acteurs (documents de circulation) ou rendent compte de l'activité (servant alors de preuve); d'autres encore servent de référence (documents normatifs, réglementaires). La question se pose aujourd'hui d'intégrer toutes ces formes de documents et les fonctions qui y sont associées. Car verser dans un système unique des documents opérationnels pour la réalisation concrète du travail, des documents de reporting ou des documents d'environnement, n'est pas exempt de difficultés pour harmoniser des documents qui ne sont ni de même nature ni de même finalité.

Enfin, un document, en circulant dans et à travers des collectifs, tisse un réseau d'acteurs et crée un espace de construction de sens et de maintien des liens (de collaboration, de coordination). A des sociogrammes relationnels correspondent des sociogrammes informationnels visualisant cette circulation documentaire entre acteurs au cours de laquelle il

acquiert un poids, devient une référence ou tombe dans le domaine privé d'une personne.

Passeur, quand il stabilise et transmet, mais aussi régulateur ou prescripteur, car tout en représentant, il porte, délègue à distance et dans le temps des intentions, parfois des règles, un ordre, à des fins de suivi, de coordination, de mutualisation, de contrôle.

Ces quelques éléments sont autant de critères pour le considérer comme l'un des agents impliqués dans une mise en ordre organisationnelle sur laquelle nous reviendrons.

L'écrit met en action des dispositifs

Suivre un document depuis sa production jusqu'à son usage et son exploitation (l'insertion des informations dans l'action) donne à voir à jour plusieurs dispositifs, tant pour le produire que pour l'insérer dans un ensemble, le faire circuler ou le mettre en mémoire.

Le dispositif d'écriture donne à l'énoncé son intention ainsi qu'une aire de projection et de validité, comme le signale la distinction fondamentale entre écrit pour soi et écrit pour autrui (Peyrelong, 2002). Cela a un certain nombre de conséquences : produit dans un collectif donné pour un usage interne, il pourra rester relativement peu explicite du fait que ses membres, partageant la même activité, le même vocabulaire, les mêmes règles et conventions, fonctionnent à l'implicite et se comprennent à demi-mot (Thévenot, 2006). Mais écrire pour d'autres ne consiste pas simplement à ouvrir ses propres données, cela entraîne un véritable travail de traduction / transcription pour rendre intelligible ce qu'on a initialement écrit pour soi ou pour des collègues proches. Il faut pouvoir anticiper les cibles, adapter le texte aux interprétations possibles, notamment en précisant son contexte. C'est pourquoi nous parlons de travail ou de processus éditorial, suite d'opérations d'organisation, de stabilisations et de traductions successives, jouant sur la forme et le statut du document, avec un marquage formel accompagné de codages

documentaires spécifiques (identification, nommage, indexation) censés en faciliter l'accès, le retrouver et l'archiver. Il peut s'avérer complexe, avec des circuits et des procédures de validation et le nombre d'acteurs impliqués. Ces formatages visent à pérenniser, stabiliser pour obtenir un accord sur le sens à accorder au document, lui donnant un statut qui oriente l'action ou son interprétation.

Il s'y ajoute un dispositif de circulation, qui fixe les règles (mentions de restrictions d'accès, de confidentialité). Ces éléments peuvent être précisés à sa surface sous forme de métadonnées obligatoires à remplir dès la production ou ajoutées au fur et à mesure. Sans compter un dispositif d'organisation et de stockage, sous forme de plans de classement et de rubriques qui les regroupent dans des ensembles. On le voit, un document est en permanence conditionné et ponctué de règles et porte les traces de son histoire et d'intervention portées sur lui (versions, annotations, commentaires).

Un document s'insère dans un ou plusieurs systèmes d'information

Outre ces dispositifs constitutifs, un document n'est jamais solitaire, car il s'inscrit dans un ensemble plus ou moins structuré. Comme le fait de travailler génère une mobilisation et production documentaire, les traces des actions et les représentations des acteurs sont engrangées dans un système d'information³ ensemble symbolique souvent matérialisé dans des outils qui les recensent : base de données, site Intranet, regroupent des collections de documents reliés entre eux par leur insertion dans des

³ Nous l'entendons comme un système de relations entre des acteurs (chacun y joue un rôle), des types d'information et des règles pour les rendre accessibles et les faire circuler (Guyot, 2006). Ainsi, une base de données engrange des ressources et des représentations et en organise l'accès.

catégories qui en renforcent le sens et complétés par des métadonnées descriptives.

C'est ainsi qu'un document peut figurer dans plusieurs systèmes de gestion de l'information : au plus près de chaque acteur, dans son système personnel, constitué par les façons dont il s'organise de façon pragmatique afin de trouver et gérer l'information dont il a besoin pour travailler ; sa principale caractéristique est d'être auto-centré et auto-géré. Et aussi dans des systèmes collectifs qui fonctionnent sur une logique de prestataire de service, basée sur une modélisation / typologie des usages possibles par anticipation et qui assure des prestations auprès de ses clients (Cotte, 2011). Les variantes en sont nombreuses : certains sont attachés à une seule entité qui organise et exploite ses propres ressources (documents collectés, produits, échangés, stockés et mutualisés) selon ses propres modalités. D'autres ont une cible beaucoup plus large et ouverte.

Mais chacun est construit sur une ou plusieurs problématiques qui le justifient et traduisent ses priorités. Une problématique d'organisation du travail organise la couche informationnelle indispensable au déroulement d'une activité / projet / métier ou processus ; une problématique de mémoire (archivage / stockage, pour ne pas perdre de l'information importante) est typique de la gestion des documents engageants servant de preuve. Une problématique de capitalisation (valeur ajoutée par synthèse, analyse). Une problématique d'exploitation : organiser l'accessibilité à des sources et ressources, internes ou externes (par des outils et modalités de recherche, plans de classement, nommage / indexation). Une problématique de communication, l'important étant ici de faire circuler (flux), de personnaliser, filtrer et de redistribuer. Et enfin, une problématique réseau, qui met en relation des personnes, qui fait du lien (ex aiguillage vers des experts, forums, animation de communautés).

Ces six problématiques montrent la diversité des choix documentaires possibles. Et l'insertion dans tel ou tel système confère au document une valeur spécifique,

en fonction des modes de traitement qui lui seront appliqués et des objectifs alloués au système : il devient une archive, un facteur de lien social, un support de connaissance...

Avec la mise en place de plates-formes électroniques, Intranets ou serveurs communs, à des fins d'information ou de coordination, ces systèmes deviennent interconnectés ou n'en font plus qu'un. On constate alors des mouvements constants de transfert-recouvrement entre systèmes individuels, systèmes localement fermés ou ceux qui sont totalement ouverts. Il y a cohabitation, et parfois aussi concurrence entre des espaces publics, semi-publics et privés. Les constituer, les alimenter, les mettre à jour, n'est plus le fait de spécialistes de l'information, mais peut mobiliser tous les membres d'un organisme.

Démarche et résultats

Prendre le document (ou une collection de documents comme le sont les plates-formes électroniques) comme miroir et analyseur des activités et des modes d'agencement organisationnel, c'est ouvrir la boîte noire en déroulant les chaînes de production / circulation documentaire. La présence organisationnelle s'inscrit à tous les niveaux, au plus près de l'activité, au plan individuel et collectif, local et global, macro et micro. Observer les formes, les formalisations et structurations inscrites sur la surface, donne à voir dans ces traces les interventions de nombreux acteurs et même leurs stratégies, tout en remontant vers les règles qui y ont aussi laissé leurs empreintes. Ainsi, un Intranet il peut y avoir le discours du président, une forte présence de la communication, des rubriques calquées sur l'organigramme ou selon les métiers, des documents normatifs internes ou importés, des comptes-rendus signés, une présentation des activités de chaque service...

Mais il faut aussi faire parler les acteurs sur deux plans : celui de leur activité principale, et sur l'activité d'information qui y est associée, et qui peut se définir

comme un appariement des tâches avec les documents mobilisés ou produits, avec les stratégies pour en obtenir, selon des rôles adaptés au moment ; les faire parler de leur possible contribution à des écrits diffusés sur des plates-formes communes, voire de leurs responsabilités sur leur administration. Cela met en valeur les opérations invisibles et personnelles qui font avancer la tâche, et aussi celles qui viennent s'y superposer lorsqu'elles sont attribuées ou reconnues officiellement.

L'analyse des discours ainsi que l'observation des formes, des processus et des procédures, procurent un matériau riche d'enseignements. Tout d'abord, elles dévoilent l'importance de la fonction éditoriale, et le nombre d'acteurs qui y sont mobilisés, aussi bien ceux dont ce n'est pas le métier principal que ceux qui en sont responsables. Elle s'avère éclatée, distribuée en tous points de la structure, au plan local comme à l'échelle globale, prenant la forme de simples règles ou pouvant être confiée à des personnes responsables d'outils ou de systèmes collectifs. Elle joue tout au long de la vie d'un document et pas seulement à sa création. Celui-ci est entouré de dispositifs et de système qui forment la matière même des interactions professionnelles.

Au cours de ces circulations, il y a des phénomènes de déperdition, de chargement ou d'enrichissement et le document porte en lui ce travail d'accordement entre les acteurs, subissant des transformations par rapport à son émission d'origine, pouvant donner lieu à un document lié à l'ancien, le complétant ou venant le remplacer. Par delà ce travail sur le sens et l'intelligibilité, il y a des stratégies pour que « cela passe » lorsqu'on change de contexte (pour l'adapter aux règles de celui-ci) ; un acteur choisit de dire ou de taire certains éléments pour être entendu et accepté de celui qui le lira. (Mayère, 2009). Selon la stratégie, d'explicitation, d'auto-censure ou d'élimination, le document se charge ou au contraire s'appauvrit.

Un certain nombre de tensions sont alors repérables : nombreuses sont les incitations à indexer directement ses

documents à la source, à collaborer en les postant sur une plate-forme, à participer à des forums, à publier sur des wikis d'entreprise ; c'est-à-dire à jouer le jeu collectif (penser aux autres en partageant ses documents), alors même que s'opère un mouvement d'individualisation dans les relations de travail, que se multiplient les adresses directes et personnelles à l'individu (sommé de dire au jour le jour ce qu'il fait, de remplir fiches d'activité, de faire preuve d'autonomie). Cette société de la disponibilité (Pène, 2005) se traduit par un accroissement des exigences de sa participation informationnelle à des systèmes collectifs.

Cela pose la question de la prise de décision sur ce qui est éditable, publiable, publicisable, sur l'aire d'intervention, sur le partage des responsabilités, sur les circuits de validation et règles d'accès, qui tout à la fois définissent et expriment la culture d'entreprise et son mode de management : le processus peut être entièrement explicite et contrôlé, fixant à chaque acteur une place prédéfinie, ou laisser ce dernier libre de choisir ses sources et de partager ses documents. Passer en revue le fonctionnement d'une entreprise en utilisant le prisme documentaire montre combien la composante informationnelle fait partie intégrante du management. Elle se matérialise peu par des discours mais plutôt par le biais des solutions techniques ou des guides de bonnes pratiques, sans qu'une attention soit toujours portée à leurs conséquences directes sur le travail des acteurs. De ce fait, si la bureaucratisation s'accompagne d'une mise en écrits de presque toutes les actions, l'équilibre entre activité d'information et le travail principal s'avère plus délicat.

Discussion

Cette démarche peut se définir comme une articulation entre géographie, sociologie et gestion de l'information. Géographie, parce qu'elle s'intéresse aux façons dont ces objets transitent entre acteurs ou entités ;

sociologie, parce qu'elle met l'accent sur leurs stratégies sur eux et autour d'eux. Et gestion, à travers le système de normes et de règles de fonctionnement qui les sous-tendent et qu'ils portent en eux.

Partir des productions documentaires situées, c'est remonter à leur source, au sein même des localités, tant géographiques aux composantes cognitive, relationnelle, ou culturelle (métiers) et dévoiler l'intrication de ces différentes granularités que portent les documents. Raisonner en termes de relations, de directions, de volumétrie avec des critères de distance et de proximité entre les points ainsi reliés ou au contraire distendus, c'est déceler des mouvements de rapprochement, d'importation ou d'exportation sous-tendus par une activité rédactionnelle, technique, prescriptive ou en tout cas anticipatrice. Ce faisant, on s'aperçoit que l'information s'échappe continuellement des localités et des systèmes, par les interprétations et usages qu'en font d'autres localités ou individus lorsqu'ils s'en emparent. Ce chargement sémiotique traduit des conventions, des accords ou des disparités qui sont autant de signes des modes d'organisation de l'action collective.

Etudier de très près ces ajustements, formalisations, déconstructions et reconstructions à travers ces transferts de localités, fournit des éléments de compréhension des phénomènes de possession, de propriété, et de privatisation ; ils mettent en jeu de la confiance, nécessaire lorsqu'un objet échappe et qu'on n'en maîtrise plus les conditions de production, ou confiance dans un système qui s'éloigne de son propre système habituel.

Cette dialectique entre intérêt, bénéfice et réciprocité se perçoit dans les discours économiques et gestionnaires, qui associent l'information à un retour sur investissement, à la productivité des acteurs ou à un avantage concurrentiel. Une confrontation entre des intérêts singuliers (liés à l'action immédiate) et un intérêt collectif (lié à une anticipation d'actions potentielles d'autres acteurs) s'effectue sur la base de négociations. Le management, allocataire de moyens, est alors à devoir

gérer les variations entre un *pour soi* et un *pour tous*, c'est-à-dire à évaluer ce qui est possible et surtout supportable, en tout cas ce qui est atteignable pour chaque système, du plus restreint au plus collectif et ouvert.

On sait que le rapport à l'information est à la fois totalement personnel (l'interprétation) et collectif (dans les échanges et les initiatives pour créer des espaces communs). Ceux-ci, censés stabiliser des situations toujours mouvantes par des procédures, n'arriveront jamais à les clore ni à les anticiper entièrement. Quant aux négociations sur la convenance acceptable entre SIC et SIP, quoique parfois visibles, ne seront jamais totalement terminées non plus. La vitesse de remplacement des outils, ou les remises en chantier des Intranets montrent une activité permanente d'ajustements. Elle fait écho au constat qu'une part irréductible de l'activité d'information appartient à chaque acteur, seul interprétant en définitive de ce qui convient à son action.

Ces opérations d'ajustement personnel à des dispositifs d'écriture et à des processus éditoriaux montrent une grande diversité de régimes d'engagement, auxquels sont associées des compétences et des stratégies particulières, chaque rôle, permanent ou temporaire, pouvant s'avérer chronophage par rapport à l'activité principale.

Enfin, l'étude de cette dynamique documentaire serait incomplète si on oubliait l'une de ses composantes, celle de service, basée sur le mandat qu'un acteur confie à un autre. Elle se matérialise dans les déclinaisons multiples d'échanges entre collègues ou dans les relations plus formelles entre clients et prestataire. Car dès que, quittant un moment sa propre activité, on fournit un renseignement à un collègue, on s'aventure déjà dans le rôle de prestataire et de ses contraintes (notamment en termes de satisfaction). Cela se renforce quand on participe à l'écriture, au dépôt ou à la diffusion d'un document.

Dis moi comment tu gères tes documents et je te dirai qui tu es...

Accéder à ces observables a rendu visibles plusieurs niveaux d'organisation du travail : celui de l'activité qui encadre la vie des objets circulants, celui qui les gère et qui crée ; et enfin celui qui interconnecte ces îlots, auto-organisés, parfois reliés, voire absorbés dans des réservoirs communs. Peut-on pour autant conclure à l'émergence d'un bien commun dans lequel se dilueraient les spécificités locales, lorsqu'un document est rendu disponible pour être utilisé par tout le monde (en l'occurrence par tout un chacun) ? ou au contraire au renforcement d'un travail éditorial de personnalisation qui ne jamais clairement son nom ?

Cela fait en tout cas éclater une vision trop souvent globale et surplombante et affaiblir l'idée même qu'un management de l'information centralisé pourrait gommer les particularités du local et la variabilité des situations d'action-information.

Et si l'on peut s'entendre sur le fait que le capital immatériel se compose du capital organisationnel (processus et flux d'information, valeurs, systèmes, culture), relationnel (aux acteurs du secteur) et du capital humain (connaissances, motivation et compétences), on voit bien que ces trois dimensions constituent et font tenir ensemble le projet de l'entreprise. Cela incite à approfondir la question de la valeur : valeur individuelle d'usage, valeur stratégique dans la conduite de son action immédiate ou à moyen terme, pour affirmer sa position, agir sur les autres ou les influencer ; valeur ajoutée produite au cours des transactions, filtres ou analyses pour rendre l'information directement incorporable dans son action. Valeur gestionnaire, enfin, liée à la performance du système et aussi à sa propre productivité.

Du coup, cette approche par la valeur de l'information et de ses supports, les documents, pourrait, à l'instar du monde des réseaux de (Boltanski, Chiappello, 1999),

constituer un monde informationnel : avec ses figures tutélaires, ses petits porteurs – passeurs (les documents), ses relais (tous les acteurs et leurs interactions), ses blasons (accès, exploitation). Il faudrait alors approfondir en quoi consiste ce bien commun informationnel, porté à différents niveaux, par des personnes, des dispositifs, des opérations, des archétypes, des formalismes. Et l'une des épreuves pourrait justement être liée à la mouvance des situations....

Références

- BOLTANSKI L., CHAPPELLO E., 1999, *le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard
- CONEIN B. , JACOPIN E., 1994, « Action située et cognition. Le savoir en place ». *Sociologie du travail*, 4, pp. 475-500
- CONEIN B., DODIER N. ET THEVENOT L. (Eds.), 1994, *Raisons pratiques* n°4. Les objets dans l'action. Paris : Editions de l'EHESS (pp. 15-34).
- COTTE D. , 2007, « Espace de travail et logique documentaire », *Etudes de communication*, n°30
- DELCAMBRE P., 1997, *Ecriture et communications de travail*, Presses universitaires du septentrion,
- DODIER N., 1993, "Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique", *Réseaux*, vol.11, n° 62, pp. 63-85,
- FRAENKEL B., 2006, « Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture » *Études de communication*, n° 29
- GIRIN J., 1995, « Les agencements organisationnels » in Charue-Duboc F. (dir.), *Des savoirs en action, Contributions de la recherche en gestion*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques de gestion », p. 233-279.
- GROSJEAN M., LACOSTE M., 1999, *Communication et intelligence collective : le travail à l'hôpital*, PUF
- GUYOT B. , 2011, « Prendre la mesure de la place de l'information en milieu professionnel : questions de méthodes », *revue électronique les enjeux du Gressec*
- GUYOT B. 2009, « L'activité aux prises avec les systèmes d'information », *Etudes de communication* n° 33, déc 2009
- GUYOT B., 2006, *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Hermès-sciences, 230 p ISBN 2-7462-1294-3

- GUYOT B. PEYRELONG MF., 2006, « le document dans une perspective organisationnelle : un objet comme un autre ? » *sciences de la société* n° 68, dossier : dimensions sociales du document p 45-60
- GUYOT B., 2007, « processus éditorial : faire passer un document d'un monde à l'autre », *Où va le travail à l'ère du numérique ?* AF de Saint Laurent-Kogan et JL Metzger (eds) p 213-225, éd Mines de Paris ISBN 978-2-91-176278-9
- JEANTET A., 1998, « Les objets intermédiaires dans la conception. Eléments pour une sociologie des processus de conception », *Sociologie du Travail*, n°3, 291-316
- MAYERE A., ROUX A., 2009, « Ecritures individuelles et collectives : déclarer, ne pas déclarer, savoir dire et savoir jouer avec le dispositif », *Etudes de communication* n° 33 p 57-78
- PEDAQUE 2006, *Le document à la lumière du numérique : Forme, texte médium : comprendre le rôle du document numérique dans l'émergence d'une nouvelle modernité* éd C\$F
- PEDAQUE, 2011, "document et modernités"
<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/28/26/PDF/Pedauque3-V4.pdf>
- PENE S., 2005, " la vie des hommes infâmes dans la société de la disponibilité", *Etudes de communication* n° 28, p 107-124
- PEYRELONG M.F., 2002, « Apports et implications de l'approche par le document", *Les recherches en info-com et leurs perspectives*, Actes du 13ème congrès de la SFSIC, Marseille, 7-9 Octobre, p. 195-202
- SALAÜN JM., 2007, "La redocumentarisation, un défi pour les sciences de l'information", *Etudes de communication* n° 30, p. 13-23 (Dossier : Entre information et communication, les nouveaux espaces du document)
- THEVENOT L., 2006, *l'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, La découverte
- THEVENOT L., 1985, "Les investissements de forme", *Cahiers du centre d'Etudes de l'emploi*, 1985, p. 21-71
- VINCK D., 1999, « les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique », *revue française de sociologie* n° 40-2, 385-414
- ZACKLAD M., 2004, « Processus de documentation dans les Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées », in actes du colloque « Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire, 13-15 Octobre 2004, Montréal (Québec)

Etudes de communication n° 33, 2009, dossier « l'activité aux prises
avec des systèmes d'information »
Etudes de communication 2007 n° 30 dossier « les nouveaux espaces
du document »
Sciences de la société, 2006, n° 68, dossier : dimensions sociales
du document