

Une approche info-communicationnelle des activités informationnelles en contexte de travail : Acteurs, pratiques et logiques sociales

Céline Paganelli

▶ **To cite this version:**

Céline Paganelli. Une approche info-communicationnelle des activités informationnelles en contexte de travail : Acteurs, pratiques et logiques sociales. Sciences de l'information et de la communication. Université de Grenoble, 2012. tel-00776667

HAL Id: tel-00776667

https://theses.hal.science/tel-00776667

Submitted on 15 Jan 2013

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.

Université Stendhal - Grenoble III

Groupe de Recherche sur les Enjeux de la Communication

Une approche info-communicationnelle des activités informationnelles en contexte de travail : *Acteurs, pratiques et logiques sociales*

Mémoire pour l'obtention de l'Habilitation à diriger des recherches

en Sciences de l'Information et de la Communication

présenté le 10 décembre 2012 par

Céline Paganelli

Sous le parrainage d'Isabelle Pailliart et de Geneviève Lallich-Boidin

Jury

Viviane Couzinet, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Sabatier, Toulouse III

Stéphane Chaudiron, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Charles de Gaulle, Lille III

Laurence Balicco, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Pierre Mendès France, Grenoble II

Gérard Régimbeau, Professeur en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paul Valéry, Montpellier III

Geneviève Lallich-Boidin, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Claude Bernard, Lyon I

Isabelle Pailliart, Professeure en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Stendhal, Grenoble III

Remerciements

Je remercie très sincèrement et chaleureusement Isabelle Pailliart et Geneviève Lallich-Boidin pour leur soutien, pour leurs encouragements et pour la confiance qu'elles me témoignent en acceptant de parrainer cette habilitation à diriger des recherches. Je tiens à les assurer de toute ma reconnaissance pour l'attention avec laquelle elle ont suivi la construction et la rédaction de ce travail.

J'adresse également mes remerciements à Laurence Balicco, à Stéphane Chaudiron, à Viviane Couzinet et à Gérard Régimbeau. Leur présence à mon jury d'habilitation est un honneur et je suis ravie qu'ils aient accepté de lire mon travail.

J'ai eu la chance de rencontrer de nombreux collègues, au sein du Gresec, au sein du département Information-Communication de l'IUT2 de Grenoble ainsi que, plus récemment, au département Information-Documentation de l'Université Paul Valéry de Montpellier. Ils ont accompagné mon parcours professionnel et j'ai (eu) plaisir à travailler avec eux. J'ai une pensée particulière pour Claire, Patrick, Rosalba, et j'aurais souhaité que Gilbert partage ces moments avec nous.

Je remercie particulièrement mes collègues de l'axe Cristal au sein duquel l'ambiance de travail a toujours été détendue et agréable ; et, encore plus particulièrement, Evelyne Mounier et Viviane Clavier pour les nombreuses recherches que nous avons eu plaisir à mener ensemble, pour leur soutien et leur amitié.

Je remercie mes amis de ne pas du tout s'intéresser à mes recherches, ce qui me permet de relativiser l'importance de mon travail… et de garder les pieds sur terre. Merci donc à Magali, Joël, Stéphane, auxquels j'associe Violaine et Hervé.

Je remercie mes parents dont l'aide, sous la forme d'une relecture attentive du manuscrit ou de garde d'enfants au pied levé, m'a été très précieuse.

Je remercie enfin Paul, Jeanne et Tom pour avoir accepté, ces derniers mois, que je sois (un peu) moins disponible, même si cela ne les a pas empêchés de continuer à avoir faim ou besoin de vêtements propres… Une pensée, enfin, pour Christophe qui a eu, lui-aussi, beaucoup de projets à mener ces derniers temps et nous a permis, ainsi, de passer de nombreuses soirées ensemble…à travailler face à face.

Table des matières

Avant-propos..... 5

Introduction..... 6

1- Sur l'accès à l'information : état des connaissances et positionnement..... 17

1-1- Diversité des approches 19
1-1-1- Deux grands courants épistémologiques..... 19
1-1-2- Diversité des objectifs visés 35
1-1-3- Diversité des notions mobilisées 38
1-1-4- Des spécificités du champ disciplinaire..... 43

1-2- Evolution et caractéristiques de mon positionnement scientifique..... 52
1-2-1- Retour sur mon parcours de recherche 52
1-2-2- De la recherche d'information aux activités informationnelles 56
1-2-3- Des usages aux pratiques..... 70
1-2-4- De la dimension langagière à la dimension sociale 78

Pour conclure cette première partie..... 86

2- Une lecture info-communicationnelle des activités informationnelles..... 87

2-1- Des activités à multiples dimensions 88
2-1-1- Dimension sociale 90
2-1-2- Dimension opérationnelle..... 100
2-1-3- Dimension stratégique 110

2-2- structurées autour de logiques sociales..... 116

2-3- qui prennent place dans un contexte particulier 126

3- Vers une approche globale pour l'analyse des activités informationnelles..... 134

3-1- Un positionnement info-communicationnel..... 136

3-2- Des entrées d'analyse multiples..... 138

Conclusion..... 151

Bibliographie..... 156

Liste de publications 172

Avant-propos

En guise de préambule, quelques informations utiles au lecteur :

Les citations

Le lecteur trouvera deux types de citations dans ce mémoire. Celles issues de mes publications apparaissent en italiques, entre guillemets et en retrait par rapport au corps du texte.

Lorsque les citations sont empruntées à d'autres auteurs, elles sont en italiques, entre guillemets sans retrait par rapport au corps du texte.

Les références bibliographiques

Sont citées en notes de bas de page, les références de mes publications qui font l'objet de cette note d'habilitation à diriger les recherches sur travaux.

Apparaissent également en notes de bas de page, les références des publications (thèses, articles ou ouvrages) qui sont citées dans ce mémoire comme des *objets d'études* et non comme sources bibliographiques.

Sont citées dans la bibliographie, l'ensemble des sources bibliographiques dont les appels de référence dans le corps du texte sont *« à l'américaine »* et de forme : [Wilson 1918].

L'organisation de la note d'HDR

Le premier volume comprend le document de synthèse. Il est suivi d'un second volume comportant mon curriculum vitae.

Le lecteur trouvera, à la fin de ce premier volume, une bibliographie générale indiquant les documents cités suivie d'une liste numérotée de mes publications.

Introduction

La production scientifique à laquelle j'ai contribué depuis plus de quinze années dans le champ des sciences de l'information et de la communication, s'est articulée autour d'un thème majeur, celui de *l'accès à l'information*.

J'utilise ici volontairement le terme d'*accès à l'information* en considérant qu'il englobe les activités qui permettent de parvenir aux informations utiles et de travailler avec elles, dans un contexte donné. Le terme choisi est suffisamment large pour indiquer une action, un mouvement sans en préciser la nature, et recouvre ainsi l'ensemble des moyens ou stratégies qui peuvent être mis en œuvre. L'information y est ici entendue comme une *construction*, qui n'existe pas tant qu'elle n'est pas activement reçue ou reconnue [Meyriat 1985]. J'emploie donc ce terme, tout au long du mémoire, pour désigner la *« relation entre le document et le regard porté sur lui »* [Jeanneret 2000]. Le terme d'*accès à l'information* permet, enfin, de parler indifféremment (et avant que je n'apporte de précisions sur ce point) de la recherche d'information ou de toute autre activité permettant de s'informer ; il englobe également le terme d'*activités informationnelles*, plus large puisqu'il fait référence à l'ensemble des activités en lien avec l'information (recherche, production, traitement, partage,..). Dans ce mémoire, le terme d'*accès à l'information* n'est employé que dans l'acception qui vient d'être donnée. La question de l'*accès à l'information* a été envisagée, dans mes travaux, sous différents aspects :

a)- Un intérêt affiché pour les usagers

En premier lieu, nos préoccupations, dès le doctorat, ont été tournées vers l'homme, le facteur humain, enfin cet obscur objet qu'il est si facile d'appréhender

intuitivement et finalement si difficile de définir et surtout d'approcher scientifiquement.

- Pourquoi un *individu* cherche-t-il de l'information ?
- Comment utilise-t-il les dispositifs qui lui sont proposés ?
- Qu'est-ce qui l'intéresse lorsqu'il consulte un document ?
- Comment perçoit-il ces activités informationnelles ?
- Quelles en sont les motivations ?

Quelques questions, parmi beaucoup d'autres, qui ont, plus ou moins clairement, été au cœur de mes travaux depuis mon mémoire de DEA soutenu en 1993 à l'Université Pierre Mendès France (Grenoble) sur le thème de *L'interrogation de bases de données bibliographiques par des utilisateurs non spécialistes : exemples des bases de données Francis et Pascal*.

L'*accès à l'information* a ainsi été, d'emblée, envisagé du point du vue de l'usager[1]. Il m'a semblé évident que la question de l'usager était un élément fondamental de la discipline, à l'instar notamment d'Hubert Fondin, professeur en Sciences de l'information et de Communication à l'Université Michel Montaigne de Bordeaux, qui, lorsqu'il s'interroge sur l'intégration du facteur humain dans l'étude de l'information, de son transfert, de son traitement, considère que les choix épistémologiques dans les sciences de l'information et de la communication dépendent de la place que « *l'on attribue à l'homme « rechercheur d'information », et donc de l'attitude (…) qu'on lui reconnaît comme acteur.* » [Fondin 2001 : 122].

Cette approche suppose la mise en place d'études de terrain, en recourant à des méthodes diverses, issues notamment de la psychologie cognitive ou des sciences sociales. Comme le souligne Bernard Miège : « *Ce que les SIC ont en propre, c'est donc de pouvoir appliquer des méthodologies inter-sciences à des problématiques transversales. Elles permettent d'appréhender l'information et la communication non de façon globale mais dans ses manifestations les plus marquantes. (…) Cela justifie à*

[1] Les notions d'utilisateur, d'usager ou d'acteur feront l'objet de discussions au fil du mémoire.

la fois l'adoption conjointe de méthodologies relevant de disciplines différentes et l'appel à des données empiriques. » [Miège 2004 : 229].

b)- Une prise en compte du texte

Cependant mes préoccupations ont également été tournées vers le document et plus spécifiquement vers le texte. Dans la lignée des recherches menés au sein du CRISS (Centre de Recherche en Informatique appliquée aux Sciences Sociales), laboratoire de recherche dirigé par Jacques Rouault, rattaché d'abord à l'Université Pierre Mendès France, Grenoble 2, et ensuite intégré, en 1994, au GRESEC (Groupe de Recherche sur les Enjeux de la Communication) de l'Université Stendhal, Grenoble 3, et dans lequel j'ai soutenu mon mémoire de DEA puis ma thèse, je me suis intéressée au texte en vue de sa représentation.

Les travaux menés par les chercheurs du CRISS étaient consacrés au TALN (traitement automatique de la langue naturelle) avec pour objectif l'indexation automatique de documents textuels. Le laboratoire a développé une approche générale du TAL dans le but de traiter l'ensemble de la langue, en mettant en œuvre d'éventuelles adaptations aux domaines d'application (documents techniques, juridiques,..). Le CRISS a également travaillé sur les interfaces de recherche d'information et des études ont été menées auprès d'usagers pour déterminer les fonctionnalités des interfaces et les traitements à mettre en œuvre. Sous la direction de Jacques Rouault, une cinquantaine de thèses ont été soutenues à partir de la fin des années 80[2]. Les principaux résultats de

[2] On citera notamment : Antoniadis Georges (1984). *Elaboration d'un système d'analyse morpho-syntaxique d'une langue naturelle : application en informatique documentaire*, thèse soutenue en informatique et sciences sociales, université Pierre Mendès-France, sous la direction de Jacques Rouault, 1984.

Lallich-Boidin Geneviève (1986). *Analyse syntaxique automatique du français écrit : applications à l'indexation automatique*, thèse soutenue en informatique et sciences sociales, université Pierre Mendès-France, sous la direction de Jacques Rouault, 1986.

Eymard Gilbert (1992). *Traitement documentaire des sommaires : des mots-clés à l'extraction de connaissances : application à une documentation technique*, thèse soutenue en informatique et sciences sociales, université Pierre Mendès-France, sous la direction de Jacques Rouault, 1992.

Balicco Laurence (1993). *Génération de répliques en français dans une interface homme-machine en langue naturelle*, thèse soutenue en informatique et sciences sociales, université Pierre Mendès-France, sous la direction de Jacques Rouault, 1993.

ces recherches ont été publiés dans l'ouvrage de Jacques Rouault intitulé *Linguistique automatique : applications documentaires*, paru aux éditions Peter Lang en 1987.

Dans ce cadre, plusieurs de mes recherches ont été consacrées à des usagers de systèmes de recherche d'information dans des documents techniques et, parallèlement, à l'étude de corpus de textes techniques. L'idée sous-jacente étant d'une part que les études d'usages permettent de définir et d'améliorer les traitements de l'information et, d'autre part que l'indexation automatique peut être améliorée par le repérage de marques linguistiques et structurelles dans les textes.

c)- Le contexte professionnel comme cadre des études de terrain

Enfin, c'est *l'accès à l'information* en contexte professionnel qui a été l'objet de mes recherches et notamment des études de terrain auxquelles j'ai participé.

Le contexte[3] professionnel représente un cadre spécifique, l'accès à l'information y est orienté en fonction de l'activité principale des usagers et il est soumis à des enjeux et tensions qui gouvernent les stratégies mises en œuvre. Par ailleurs, ce contexte implique que l'information utilisée soit une information spécialisée, produite et utilisée en relation avec les activités professionnelles.

Quelques-unes de mes recherches ont cependant été menées sur des usages non professionnels. Il s'agit notamment d'un travail consacré à l'information de santé, initié d'abord dans le cadre du Cluster 14[4] avec plusieurs collègues du Gresec[5], et précisé ensuite avec Viviane Clavier. Comme nous l'indiquions en 2011 :

Clavier Viviane (1995). *Modélisation de la suffixation en vue du traitement automatique du français : application à la recherche d'informations*, thèse soutenue en informatique et sciences sociales, université Pierre Mendès-France, sous la direction de Jacques Rouault, 1995.

[3] Je reviendrai, plus loin dans le mémoire, sur la notion de contexte, notamment dans les études relatives à l'accès à l'information.

[4] Dans le cadre du Cluster 14 « Enjeux et Représentations de la Science, de la Technologie et de leurs Usages », projet 2 « sciences, technique et communication », thématique « Information et santé », financé par la région Rhône-Alpes.

[5] Viviane Clavier, Evelyne Mounier, Maria-Caterina Manes-Gallo, Hélène Romeyer, Adrian Staii.

« Notre étude s'attache à l'analyse des messages échangés sur le forum du portail de santé Doctissimo. Ce site compte environ 8 millions de visiteurs uniques par mois et près de 40 000 articles sur la santé et le bien-être (Aye, 2009). Lors d'une enquête conduite auprès d'usagers du site Doctissimo, Romeyer [2008] résume les motivations qui conduisent les internautes à consulter une information de santé grand public. Ce que viennent chercher prioritairement les internautes sur ce site, ce sont des conseils pratiques (91,6%), des renseignements sur une maladie (74,8%), loin devant le contact avec d'autres malades (25%). Si l'on croise les résultats de Liebens [2005] et de Romeyer [2008], il y a une convergence entre l'analyse des contenus des forums sur le cancer et les attentes des internautes vis-à-vis de Doctissimo : la recherche d'information y est centrale. »[6]

Nous avons alors analysé les forums comme des ressources informationnelles et développé pour cela une analyse de contenu sur un corpus de fils de discussion du forum Doctissimo. Cette analyse a mis en évidence le caractère hybride des forums de santé, qui se manifeste à plusieurs niveaux tels que l'accessibilité, la validation et les propriétés de l'information.

« Ainsi, la notion d'accessibilité renvoie-t-elle aussi bien à la disponibilité de l'information qu'à sa lisibilité, les forums étant faciles d'accès, compréhensibles par le profane, et relativement peu exigeants en termes de participation, puisque l'on peut les consulter à toute heure sans intervenir. Quant à la notion de validation qui s'exerce sous le contrôle de l'Etat pour l'information de santé et sous l'autorité des scientifiques pour l'information médicale, elle s'applique également aux forums. Toutefois, l'information n'est pas validée de manière traditionnelle mais puise sa légitimité dans le vécu, l'expérience et non l'expertise des intervenants. Les circuits de validation de cette nouvelle forme d'autorité dite « affective » en sont profondément modifiés, puisqu'ils sont régulés par les usages. Les propriétés de l'information empruntent enfin à différentes sources d'informations (scientifiques, pratiques, personnelles), mêlent différentes postures énonciatives, et c'est semble-t-il le mélange de ces composantes qui confère aux forums une aussi grande popularité. »[7]

[6] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2011). Le forum de discussion : une ressource informationnelle hybride entre information grand public et information spécialisée », In Yasri-Labrique Eleonore. *Les forums de discussion: agoras du XXIe siècle? Théories, enjeux et pratiques discursives,* L'harmattan (collection Langue et Parole), p.41.

[7] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2011), p.51.

Malgré ces recherches consacrées aux usages des forums de santé, depuis la soutenance de ma thèse en 1997, j'ai essentiellement travaillé sur l'accès à l'information en contexte professionnel. Pour autant, la manière dont ce thème a été traité a évolué, et mon parcours de recherche s'est construit progressivement, sous diverses influences :

i)- L'évolution du contexte scientifique

De mon mémoire de DEA soutenu en 1993 à aujourd'hui, le contexte scientifique dans lequel mes recherches se sont inscrites, a évolué.

Mes premiers travaux ont pris place au sein du CRISS. Ce laboratoire, dirigé par Jacques Rouault, était un lieu de rencontre entre des linguistiques, des spécialistes du TALN, des informaticiens, des psychologues et des chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication. L'informatique documentaire et la recherche d'information étaient essentiellement envisagées comme des applications des recherches en traitement de la langue, et comme des objets d'expérimentations relevant de la psychologie cognitive. C'est dans cette perspective que notre mémoire de DEA consacré à *L'interrogation de bases de données bibliographiques par des utilisateurs non spécialistes : exemples des bases de données Francis et Pascal*, a pris place sous la direction de Geneviève Lallich-Boidin, actuellement professeure en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université Claude Bernard de Lyon.

C'est également dans ce contexte que j'ai bénéficié d'une allocation de recherche du ministère pour initier un doctorat[8] consacré à *l'étude de l'activité d'utilisateurs en situation de recherche d'information dans les documents technique*. Cette thèse, sous la direction de Jacques Rouault, a été co-encadrée dans les premiers temps par Geneviève Lallich-Boidin puis ensuite par Christel Froissart, qui était à l'époque maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'Université de Saint Etienne et membre du CRISS, et ce en partenariat avec André

[8] Paganelli Céline (1997) *La recherche d'information dans des bases de documents techniques en texte intégral. Étude de l'activité des utilisateurs*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Jacques Rouault, Université Stendhal, Grenoble.

Bisseret[9], directeur de recherche à l'INRIA (Institut National de Recherche en Informatique et Automatique), pour toutes les questions ayant trait aux méthodes de psychologie cognitive.

Une partie des chercheurs du CRISS a ensuite rejoint le GRESEC rattaché à l'Université Stendhal de Grenoble, laboratoire dirigé à l'époque par Bernard Miège et, aujourd'hui, sous la responsabilité d'Isabelle Pailliart.

Le GRESEC, créé en 1978, vise à *« suivre l'émergence des outils modernes de communication, dans leurs développements et leurs inscriptions sociales à la fois complexes, aléatoires, voire contradictoires »* et porte une attention particulière à l'articulation entre travaux empiriques et recherches théoriques. Ainsi, dès le début des années 80, le laboratoire s'est engagé dans la réalisation d'études empiriques sur les usages des technologies de l'information et de la communication. Les préoccupations de recherche du CRISS ont, en partie, été réactivées au sein du GRESEC dans le cadre de l'axe CRISTAL (Connaissances, recherche d'informations et traitements automatiques de la langue). Toutefois, en lien avec la thématique développée par le laboratoire autour de l'ancrage social des techniques en information-communication, les recherches consacrées à l'accès à l'information se sont orientées vers l'analyse des usages et des pratiques informationnelles. En 2011, lors du renouvellement du contrat quadriennal de l'université Stendhal (2011-2015), l'axe CRISTAL a été rebaptisé *Connaissance, Information et Document,* le traitement automatique de la langue ayant été abandonné comme objet de recherche.

ii) - Les opportunités de travail

A plusieurs occasions, j'ai répondu favorablement, en collaboration avec des collègues du laboratoire, à des propositions de recherches finalisées. Nous avons ainsi participé à des études d'usages et de pratiques dans des contextes spécifiques : la banque (deux contrats avec BNP-Paribas entre 2003 et 2004), l'hôpital (contrat avec le

[9] André Bisseret, directeur de recherche à l'Inria jusqu'en 2000 a développé des recherches sur les représentations et activités expertes, dans le cadre du contrôle de processus et de la résolution de problèmes (l'INRIA-Rocquencourt), puis sur la conception et la compréhension de documents techniques multimédia (à l'INRIA-Rhône Alpes).

Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble en 2007-2008) ou encore le monde universitaire (participation au projet Metilde[10] entre 2011 et 2013) ou celui des bibliothèques de lecture publique (participation au projet CaNuXIX dans le cadre du Cluster 13[11]).

Je reviendrai plus loin sur le contenu et les apports de ces différentes recherches. Ici, il semble intéressant de souligner que ces opportunités ont logiquement des conséquences sur la démarche de recherche et contribuent à l'évolution du positionnement scientifique du chercheur.

La participation à de tels travaux de recherches finalisées représente en premier lieu une opportunité intéressante de terrains d'études dans des entreprises souvent difficilement accessibles aux chercheurs. Elle présente également l'occasion de tester des méthodologies, de valider des hypothèses de recherche et d'enrichir ainsi les connaissances scientifiques. C'est enfin, et ce n'est pas négligeable, la possibilité d'apports financiers pour le laboratoire.

Néanmoins, ce type d'études entraîne des dérives possibles pour le chercheur. En premier lieu, la tentation de la *facilité* marquée par la reproduction de méthodologies mises en œuvre ici dans un but qui peut être, pour le commanditaire, essentiellement applicatif : il s'agit de fournir au commanditaire une *réponse directement exploitable* pour faire évoluer les outils qu'il propose.

Le chercheur peut également être tenté de privilégier une perspective déterministe et d'adopter une posture dans laquelle l'objet technique devient prédominant dans les usages observés. Joëlle Le Marec soulignait, en 2004, qu'une partie des études d'usages, menées dans le cadre d'organisations publiques ou privées, avaient finalement pour objectif de soutenir le développement du marché des technologies. Ce courant, centré sur l'acceptabilité des technologies et sous-tendu par un

[10] Metilde **:** Manuscrits, Editions, Technologies de l'Information, Linguistique et Document Electronique) **:** projet porté par les équipes de recherche Lidilem et Traverses de l'Université Stendhal. Le projet intègre depuis 2011 des chercheurs du Gresec sur les questions des pratiques de recherche d'information en littérature et de la médiation culturelle.

[11] CaNuXIX (Canards Numériques du XIX^{ème} siècle) dans le cadre du Cluster 13 – « Culture, patrimoine et création »), projet financé par la Région Rhône-Alpes et consacré à la valorisation et à la mise en ligne de la presse illustrée régionale du XIXe siècle. Participation au volet portant sur l'étude des usages et usagers de la base « Presse Illustrée du XIXème » de la Bibliothèque Municipale de Lyon.

objectif de rationalisation, s'éloigne de la perspective scientifique et théorique qui en est à l'origine [Le Marec 2004].

Quoi qu'il en soit, ces participations à divers contrats ont aidé à la construction de notre objet d'étude et ont fait évoluer les cadres théoriques ainsi que les approches méthodologiques mis en œuvre.

iii)- L'activité d'enseignement

L'activité de recherche n'est pas dissociable de l'activité d'enseignement. Pendant 10 ans, à l'IUT de Grenoble, dans le département Information et Communication où j'ai assumé la responsabilité de l'option GIDO[12] ; depuis 2009 à l'Université Paul Valéry de Montpellier, en tant que membre du département Information-Documentation au sein de l'ITIC[13] où je suis responsable pédagogique du Master 1 « *Gestion de l'Information et de la Documentation* » et du Master 2 « *Documentation Enseignement* », des contacts étroits se sont tissés avec le milieu professionnel, accompagné d'un suivi constant des évolutions des métiers de l'information et de la documentation. La rencontre de professionnels de la documentation et des bibliothèques[14], la participation à des journées d'études ou salons[15], la lecture de la presse professionnelle ou encore le suivi des activités des associations de praticiens, sont indiscutablement nécessaires pour la gestion de filières professionnelles à l'université. Mais ce lien au monde professionnel participe également de la construction de notre positionnement scientifique et enrichit notre parcours de recherche.

[12] Gestion de l'Information et de la Documentation.

[13] Institut des Technosciences de l'Information et de la Communication.

[14] Les chargés de cours qui interviennent dans nos formations, les tuteurs de stage de nos étudiants ou encore les professionnels qui participent aux conseils de perfectionnement des formations.

[15] Les journées ou salon organisés par les associations professionnelles au niveau local ou national, ou par les Urfist, notamment.

iv) – Des pratiques de travail collectives

Dans le cadre du CRISS, laboratoire regroupant des chercheurs en informatique, psychologie, linguistique et sciences de l'information et de la communication, se sont développées des pratiques de recherche collectives. Ainsi, des séminaires de recherche, organisés régulièrement, permettaient aux chercheurs et aux doctorants de présenter leurs travaux et de bénéficier des remarques d'autres membres du laboratoire. Ces pratiques ont également favorisé le travail à plusieurs dans le cadre de recherches commanditées et ont enfin donné lieu à des publications souvent collectives. L'écriture d'articles ou de communications à plusieurs auteurs était encouragée au sein de l'équipe, elle apparaissait alors comme fertile pour un enrichissement mutuel, et finalement inévitable dans un contexte où les chercheurs venaient d'horizons disciplinaires différents.

Ces pratiques, si elles sont habituelles et partagées dans certaines disciplines (informatique, psychologie par exemple) le sont beaucoup moins en sciences de l'information et de la communication. Lorsque les membres du CRISS ont rejoint le GRESEC, ces manières de faire ont perduré, faisant de notre axe de recherche un groupe parfois singulier dans ses pratiques de recherche. Les critères d'évaluation actuels de la recherche nous incitent à revoir nos positions et à travailler de manière plus isolée au détriment, sans aucun doute, d'échanges fructueux et utiles au développement de nos choix scientifiques.

Enfin, et plus largement, cette construction du positionnement scientifique est inévitablement liée aux lectures personnelles et professionnelles, et bien évidemment aux rencontres de travail.

La première partie de ce mémoire situera, dans le cadre des différentes perspectives de recherche relatives à *l'accès à l'information*, l'approche que j'ai développée depuis mes premiers travaux.

Je présenterai en premier lieu un état des connaissances sur le sujet qui laissera apparaître la diversité des approches tant au niveau des cadres épistémologiques, des notions mobilisées que des objectifs associés aux travaux présentés. L'hétérogénéité des

manières dont la question de l'*accès à l'information* est envisagée dans la discipline ainsi que le constat que d'autres disciplines investissent ce terrain d'étude, m'amèneront à m'interroger sur les spécificités du champ disciplinaire auquel nous appartenons.

Dans un second temps, je ferai émerger la construction progressive de ma démarche scientifique et les évolutions qui l'ont accompagnée : de la recherche d'information aux activités informationnelles, des usages aux pratiques, et d'une dimension langagière à une dimension sociale du document, pour mettre enfin en évidence mon positionnement actuel.

Dans une seconde partie, j'envisagerai une lecture info-communicationnelle des activités informationnelles.

Je mettrai en lumière, à partir des résultats de différents travaux auxquels j'ai participé, la multi-dimensionnalité de ces activités et notamment les composantes sociales, opérationnelles et stratégiques qui participent de leur construction.

Je montrerai ensuite que cette lecture s'accompagne d'une prise en compte d'une part les logiques sociales qui structurent ces activités et d'autre part du contexte dans lequel elles prennent place et se construisent.

La troisième partie de ce mémoire sera l'occasion de proposer une approche globale pour envisager l'analyse des activités informationnelles. Cette approche s'appuiera sur un positionnement clairement info-communicationnel

Je définirai ce positionnement et montrerai qu'il repose, notamment, sur deux axes majeurs : l'articulation entre les dimensions individuelles et collectives des acteurs d'une part, et le rapport entre les pratiques et usages et les contextes de production ou de conception des dispositifs d'autre part.

J'indiquerai enfin des pistes de recherche pour appréhender, dans le cadre d'études de terrain, les activités informationnelles en situation de travail.

En **conclusion**, je proposerai de dresser un bilan de mon parcours en mettant en évidence les principaux acquis issus de mes différentes recherches. Je dégagerai enfin des perspectives qu'il me semblerait opportun de développer dans le cadre d'un programme de travail à venir.

1- Sur l'*accès à l'information* : état des connaissances et positionnement

Comment l'*accès à l'information* est envisagé et étudié dans le champ des sciences de l'information et de la communication ? Quels cadres théoriques et approches méthodologiques sont mobilisés par les chercheurs de la discipline ? Quelle terminologie est privilégiée pour aborder cette question ?

Répondre à ces différentes questions vise à positionner clairement notre approche. Mais proposer un état des connaissances sur la question de l'*accès à l'information* n'est pas chose aisée.

En premier lieu en raison de l'abondance des études publiées sur le sujet, particulièrement dans la littérature anglo-saxonne. La question de l'*accès à l'information* peut être traitée, comme je le développerai plus loin, du point de vue du processus technique de récupération d'information (interrogation de bases de données, catalogues, moteurs,...), de la recherche d'information comme activité humaine, des usages de l'information, des « *besoins* » d'information, des stratégies ou des comportements, selon les cadres théoriques mobilisés ou les approches méthodologiques favorisées.

Ensuite, en raison de la pluralité des approches proposées pour appréhender la question de l'*accès à l'information*. La lecture d'articles ou d'ouvrages sur le sujet montre qu'il est à la fois l'objet de recherches scientifiques et de productions issues de professionnels de l'information et de la documentation.

La question de l'*accès à l'information* est naturellement cruciale pour les professionnels dont la pratique a pour objectif d'organiser l'accès à l'information pour

leurs usagers. Les praticiens agissent donc sur le terrain mais certains d'entre eux cherchent aussi à partager leurs expériences et à porter un regard critique et distancié sur la manière dont ils exercent leurs activités.

Une des particularités en sciences de l'information réside dans les *lieux* de publications reconnus par le champ scientifique. Les revues, notamment, rassemblent souvent des écrits de chercheurs et de professionnels. C'est le cas en France du *Bulletin des bibliothèques de France*, de *Documentaliste-Sciences de l'Information*. C'est également le cas de la *Revue canadienne des sciences de l'information* ou encore du *Journal of documentation.* Dès lors, s'intéresser à l'*accès à l'information* suppose de prendre en considération à la fois les approches des chercheurs et celle des praticiens. Cette diversité de perspectives est une richesse pour le champ comme l'indique Viviane Couzinet : « *Si l'acte documentaire appartient au « terrain » de la pratique, sa compréhension appartient au « terrain » de la recherche en SI. Dès lors, il apparaît qu'un lien étroit associe l'une à l'autre* » [Couzinet 2003 : 122] mais elle implique de prendre la mesure des spécificités de ces deux approches notamment dans leurs objectifs : étudier l'accès à l'information pour agir, dans le cas des praticiens, ou pour comprendre le phénomène dans le cas des chercheurs.

1-1- Diversité des approches

En 2012, j'ai publié un article[16] consacré aux discours sur la notion d'usage dans deux revues françaises (*Bulletin des bibliothèques de France* et *Documentaliste-Sciences de l'information*), deux revues qui ont la particularité d'accueillir des articles issus de professionnels et de chercheurs. Il ressort de cette analyse, associée à une étude de la littérature sur le sujet, les tendances suivantes :

Les études consacrées à l'*accès à l'information* relève de deux courants épistémologiques majeurs (§1-1-1), elles sont mises en œuvre pour répondre à des objectifs de différentes natures (§1-1-2), elles font usage de terminologies variées (§1-1-3). Cette hétérogénéité dans la manière de traiter cet objet au sein même des sciences de l'information, interroge sur les caractéristiques et les spécificités du champ disciplinaire (§1-1-4).

1-1-1- Deux grands courants épistémologiques

L'étude de *l'accès à l'information* relève de deux grands courants épistémologiques qui construisent et nourrissent les sciences de l'information.

a)- L'*accès à l'information* comme processus de recherche d'information

Dans le premier courant, l'accès à l'information est envisagé essentiellement comme un processus de recherche d'information. L'accent est mis sur l'appariement

[16] Paganelli Céline (2012). « Analyse des discours sur la notion d'« *usage* » dans deux revues en Sciences de l'Information : Documentaliste-SI et le BBF », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 49, n°2, Juin 2012.

d'une requête avec une information. Les travaux qui en relèvent visent à l'élaboration, l'amélioration et l'évaluation de systèmes d'information [Fondin 2002]. Dans la littérature anglo-saxonne, le terme d'*information retrieval* est utilisé pour recouvrir cette activité.

Jusqu'au milieu des années 70, la plupart des travaux relevaient de cette première approche, qualifiée de *paradigme physique* [Ellis 1992] et portaient presque exclusivement sur l'utilisation et la performance du système. Dans la littérature française, c'est l'appellation *paradigme classique orienté système* qui est utilisée [Bador 1999] [Chaudiron 2002] pour désigner cette perspective qui porte toute son attention sur le système technique.

Lorsque le terme d'*information retrieval* est utilisé pour la première fois par l'informaticien américain Calvin Mooers en 1948, il l'est pour parler à la fois de la description de l'information, mais aussi des techniques, systèmes ou machines utilisés pour sa recherche [Saracevic 1991].

De cette approche relèvent notamment les travaux de Gerald Salton[17] qui considère la recherche d'information comme une branche de l'informatique et la définit comme un ensemble de techniques offrant la possibilité de sélectionner, dans une collection de documents, ceux qui répondent aux « *besoins* » d'un utilisateur.

Dans cette lignée, des chercheurs informaticiens ont travaillé sur la recherche d'information pour développer ou améliorer des systèmes de recherche d'information. Leurs préoccupations concernent alors les modèles d'appariement des requêtes, la représentation des documents ou encore l'interrogation multilingue. Certains de ces chercheurs ont rejoint la LIS[18] aux Etats-Unis ou les sciences de l'information et de la communication en France, et ont importé, dans ces disciplines nouvelles, leur conception de la recherche d'information.

Cette approche accorde une place privilégiée à la question de l'évaluation des systèmes de recherche d'information à la suite des tests de Cranfield (1962), premières expérimentations d'évaluation, à grande échelle, de diverses méthodes d'indexation.

[17] Salton Gerald. *Automatic Information Organization and Retrieval*, 1968.

[18] Library and Information Science. C'est en 1968, aux Etats-Unis, qu'elle est développée lorsque l'American Documentation Institute devient l'American Society for Information Science.

Dans les années 90, l'intérêt pour l'évaluation de la performance des systèmes de recherche d'information se renforce et se traduit par le développement de protocoles d'évaluation de systèmes sur des collections de documents. Le projet international TREC[19] est mis en place en 1992, à l'initiative du NIST (National Institute of Standards and Technology) et du DARPA (Defense Advanced Research Projet Agency). Il vise à soutenir la recherche dans le domaine de la recherche d'information, en mettant à disposition une infrastructure qui vise une évaluation à grande échelle des systèmes de recherche automatisée dans des documents volumineux. En 1995, une campagne d'évaluation similaire a été proposée en France pour évaluer la recherche d'information sur des corpus français. Le projet Amaryllis a été organisé par l'Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST), l'Agence francophone pour l'enseignement supérieur et la recherche (AUPELF-UREF) et le Ministère de l'Education Nationale, de la Recherche et de la Technologie (MERT). En France, ce sont essentiellement des laboratoires de recherche en informatique qui ont participé à ces campagnes d'évaluation.

Dans ce type d'évaluation, la performance des systèmes repose sur les mesures de rappel et de précision et l'usager est totalement absent du processus d'évaluation [Chaudiron 2002]. Cette approche de l'évaluation est critiquée, notamment par Stephen Harter [1996], lorsqu'il affirme la nécessité d'évaluer les systèmes en tenant compte des usagers.[20]

Aujourd'hui, cette approche suscite, en sciences de l'information et de la communication, un certain nombre de travaux consacrés à la recherche d'information et qui visent essentiellement la modélisation informatique et le développement de systèmes. La plupart de ces thèses sont actuellement soutenues au sein du LORIA de Nancy[21]. Il me semble toutefois que ce champ est largement investi par nos collègues informaticiens.

---

[19] Text Retrieval Conference : http://trec.nist.gov/.

[20] "*Our approaches to evaluation must reflect the real world of real users*."[Harter 1996 : 48].

[21] Laboratoire lorrain de recherche en informatique et ses applications. Quelques exemples de recherches soutenues dans ce laboratoire :

Abiodun Robert (2007*). L'annotation pour la recherche d'information dans le contexte d'intelligence économique*, sous la direction d'Amos David, Université de Nancy.

b)- La recherche d'information, une activité humaine

Le second courant s'intéresse à la recherche d'information comme une activité humaine. La recherche d'information y est ainsi entendue comme un processus dans lequel l'individu met en œuvre un certain nombre d'activités pour accéder à l'information utile [Boubée 2010]. C'est sous la dénomination d'*information seeking* que ces travaux sont recensés dans la littérature anglo-saxonne.

Dès le début du XX^{ème} siècle, la question des usages de l'information fait l'objet de recherches ; ce sont d'abord les travaux du psychologue russe Roubakine qui propose d'observer les lecteurs en bibliothèque et de fonder une discipline « *la bibliopsychologie* » pour étudier les rapports entre les livres et les lecteurs. Son principal ouvrage intitulé *Introduction à la psychologie bibliologique : la psychologie de la création des livres, de leur distribution et circulation, de leur utilisation par les lecteurs les écoles, les bibliothèques, les librairies, etc. : théorie et pratique* a été publié en 1922. Il a été réédité en 1998 et préfacé à cette occasion par Robert Estivals, ancien professeur en Sciences de l'information et de la communication.

Ensuite, ce sont, durant les années 30, les études de l'école de Chicago dont celles de Douglas Waples[22] sur les pratiques de lecture ou encore les travaux du bibliothécaire allemand Walter Hoffman [Poulain 2009].

Mais le véritable point de départ des travaux consacrés à la manière dont les individus utilisent et recherchent de l'information date de l'après- guerre et de la création, aux Etats-Unis, de la *Scientific Information Conference* en 1948 [Wilson 2000a]. En France, cette même époque voit le développement de la lecture publique qui entraîne les premières enquêtes sur les publics. Ces études, essentiellement quantitatives, visent à cerner les caractéristiques des lecteurs et à mesurer « *l'impact* » des bibliothèques sur les pratiques culturelles. [Hersent 2000].

Maghrebi Hanène (2010). *La représentation des informations multimédias à partir des besoins informationnels des utilisateurs : approche d'intelligence économique,* sous la direction d'Amos David, Université de Nancy.

[22] Waples Douglas (1938). *People and Print : Social Aspects of Reading in the Depression*, Chicago, The University of Chicago Press, 1938.

Dans les années 80, on observe un changement dans la majorité des recherches consacrées à l'*accès à l'information*, ancrées en sciences de l'information et de la communication. Se développe une approche relevant du *paradigme cognitif* [Ellis 1992], appelée plus communément en France *approche orientée utilisateur*. Les systèmes d'information sont alors envisagés comme des systèmes de communication [Belkin 1978] et les études s'attachent à observer les interactions de l'utilisateur avec le système. Dans l'approche anglo-saxonne, les travaux appartenant à ce courant donnent lieu soit à des modèles décrivant le processus d'information soit au recueil de données empiriques en vue de la description de phénomènes.

De nombreux modèles ont été développés depuis les années 80 pour analyser et décrire le processus de recherche d'information et d'accès à l'information [Ellis 1989 ; Krikelas 1983 ; Kulthau 1991 et Wilson 1981 notamment]. Ces modèles cherchent à décrire et expliciter un processus, ses causes et ses conséquences, ils visent ainsi à donner une « *vision simplifiée de la réalité* » [Case 2012] et fournissent un cadre pour penser et analyser un problème [Wilson 1999]. De manière générale, ces modèles envisagent l'activité d'information comme un processus composé d'un certain nombre d'étapes et soumis à diverses influences. Sur ce sujet, un état de l'art récent et très complet est proposé par Donald Case [2012].

Ces travaux considèrent l'utilisateur comme un élément essentiel de l'activité de recherche d'information et de la question de l'évaluation des systèmes. Ils s'interrogent sur la manière dont les utilisateurs appréhendent leurs « *besoins* » d'information, les formalisent ou utilisent les systèmes d'information disponibles. La plupart de ces recherches proposent une modélisation des utilisateurs et de leurs comportements, dans une approche cognitive. « *L'approche cognitive en recherche d'information trouve ses origines à la fois dans le développement des sciences cognitives de la fin des années 1970 et dans le rejet de l'approche strictement algorithmique en recherche d'information* ». [Chaudiron 2004 : 171]. Il s'agit alors de s'appuyer sur les caractéristiques des usagers (expertise, habileté, connaissances, objectifs,..) pour modéliser leurs comportements, leurs représentations ou encore les stratégies qu'ils développent. C'est le cas notamment des modèles proposés par Tom Wilson [1981, 1999], Peter Ingwersen [1996] ou James Krikelas [1983].

Certains auteurs, comme Carol Kuthau [1993] ont intégré une dimension affective dans leur modèle. Selon Kulthau, chaque étape du processus de recherche est affectée par un sentiment de l'usager : incertitude lorsqu'il enclenche une recherche d'information, sentiment qui évolue vers la satisfaction ou l'insatisfaction au fur et à mesure de la recherche.

D'autres travaux insistent sur la dimension contextuelle du processus d'information. Des modèles prennent en compte notamment le contexte professionnel et analyse le processus d'information dans ce cadre spécifique. C'est le cas du travail de Leckie, Pettigrew et Sylvain [1996] qui propose un modèle du processus de recherche d'information dans lequel les *rôles professionnels* influencent l'activité informationnelle ou encore de Cheuk [1999]. D'autres auteurs se sont attachés à modéliser la recherche d'information pour des professions particulières : Ellis [1989 et 1993] s'est intéressé aux scientifiques, Fidel [2004] aux ingénieurs, Choo [2007] aux managers, par exemple.

Parmi ces modèles, certains envisagent le processus d'information de manière globale [Kulthau 1993 ; Wilson 1999 ; Belkin 1980, 1995] alors que d'autres se focalisent sur une activité particulière et notamment sur les interactions entre l'utilisateur et le système dans le cadre de la recherche d'information [Saracevic 1997 ; Ingwersen 1996].

Ces modèles ont largement été analysés et le lecteur pourra se reporter aux écrits de Stéphane Chaudiron et Madjid Ihadjadene [2002 et 2010 notamment] ainsi qu'à l'ouvrage de Donald Case [2012] pour des présentations plus détaillées.

En France, des études sont publiées qui s'appuient notamment sur des méthodes issues de la psychologie cognitive pour appréhender les *besoins* des utilisateurs ou déterminer des *profils utilisateurs*. Les études visent alors à proposer un modèle des utilisateurs de leurs comportements dans le processus d'accès à l'information. Ces travaux sont plutôt minoritaires aujourd'hui dans le champ des sciences de l'information et de la communication[23]. Dans les années 80 et 90, les laboratoires grenoblois, le

[23] Quelques exemples :

Ekongolo Makake Narcisse Achille Emmanuel (2008). *Modélisation des usagers experts des systèmes d'accès à l'information sur Internet en situation de veille,* sous la direction de Stéphane Chaudiron, Université Lille 3.

CRISS (devenu un axe du Gresec dans les années 90) et lyonnais, RECODOC[24] ont été à l'origine de recherches s'appuyant sur les sciences cognitives pour prendre en compte l'utilisateur dans ses interactions avec des systèmes d'information. Cette prise en compte passe par une analyse des caractéristiques des utilisateurs, de leurs attentes, de la manière dont ils formulent les requêtes adressées aux systèmes, des stratégies qu'ils mettent œuvre pour interroger les dispositifs, ou encore de l'évaluation qu'ils font des résultats obtenus. Sur le plan méthodologique, ces études reposent sur des observations *in situ* ou sur la mise en place d'expérimentations[25].

Enfin, à partir des années 90, les recherches évoluent vers un *paradigme social orienté usages* [Chaudiron 2002 ; Thivant 2001], et la préoccupation des auteurs du domaine passe alors d'un intérêt pour l'individu, animé par une volonté d'intégrer dans le système d'information une composante humaine, à une prise en compte des usages et pratiques comme objet de recherche. Les études sur les usages et pratiques informationnelles donnent alors lieu à de nombreuses investigations sur des terrains divers [Boubée 2010].

La part des thèses soutenues en France sur la thématique des usages et pratiques de l'information est assez faible jusqu'à la fin des années 80 mais ne cesse d'augmenter jusqu'en 2010. J'ai ainsi recensé 1732 thèses soutenues en sciences de l'information et de la communication depuis 1974 (A titre comparatif, j'en ai compté 9096 en sociologie ou 6155 en linguistique). Parmi ces thèses, 366 relèvent plus spécifiquement du champ des sciences de l'information, soit 21,10% d'entre elles. Ce chiffre fait écho aux résultats d'une étude précédente. En 2006, Gabriel Gallezot, Eric Boutin et Philippe

---

Péguiron Frédérique (2006). *Application de l'Intelligence Économique dans un Système d'Information Stratégique universitaire : les apports de la modélisation des acteurs*, sous la direction d'Odile Thiery, Université de Nancy.

Kislin Philippe (2007). *Modélisation du problème informationnel du veilleur dans la démarche d'intelligence économique,* sous la direction d'Amos David, Université de Nancy.

[24] Représentation des connaissances et documents, rattaché à l'Université Lyon 1.

[25] Quelques exemples :

Perron Laurent (2001). *Prise en compte de l'utilisateur pour la représentation des connaissances,* sous la direction de Jacques Rouault, Université Grenoble 3.

Mounier Evelyne (1996). *Etude expérimentation de la segmentation d'un texte en paragraphes,* sous la direction de Jacques Rouault et d'André Bisseret, Université Grenoble 3 ; Inria, Grenoble.

Pérenon Pascal (2004). *Profil d'utilisateur et métadonnées associés dans un système de recherche d'information scientifique,* sous la direction de Sylvie Lainé-Cruzel, Université Lyon 1.

Dumas [Gallezot 2006] ont étudié un corpus de 894 thèses soutenues depuis 1972 en sciences de l'information et de la communication. Cette analyse, fondée sur des traitements automatique et semi-automatique, indique que 24% de thèses sont rattachées aux sciences de l'information.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, parmi les thèses en sciences de l'information, j'en ai recensé 71, soit 19,39% s'intéressant aux *usages de l'information.*

	Thèses en Sciences de l'information	**Thèses en Sciences de l'information sur les usages**	**Part des thèses en sciences de l'information sur les usages**
Nombre de thèses	**366**	**71**	**19,39%**

Tableau 1 : Nombre de thèses recensées via le Sudoc

En 2002, une analyse des thèses soutenues en France dans ce même champ disciplinaire [Palermiti 2002] montrait une prédominance des recherches sur les traitements : informatique documentaire, indexation automatique, développement de systèmes d'information, *etc*. Les auteurs avaient également mis en regard leurs résultats avec ceux d'études similaires. Cette comparaison montrait le peu de recouvrement entre la *Library and information science* et les sciences de l'information françaises et mettait en évidence le « *moindre intérêt pour les problèmes humains, sociaux et éthiques du processus d'information* » dans les études françaises [Palermiti 2002 : 12].

L'étude de ce corpus de 71 thèses permet de dégager plusieurs tendances :

a)- Un recensement délicat des thèses de la discipline

Dans un premier temps, ce travail montre la difficulté à recenser les thèses de la discipline.

Rosalba Palermiti et Yolla Polity [Palermiti 2002] l'avaient déjà mis en évidence, et plusieurs années après, cette difficulté persiste. Si le catalogue collectif du

SUDOC permet de rechercher les thèses de manière exhaustive, en filtrant la requête par *type de document* (thèses) et en la faisant porter sur le champ *Note de thèse*, le choix des intitulés à utiliser s'est révélé complexe. Au final, c'est l'équation suivante qui a donné le plus grand nombre de résultats pertinents :

> *Sciences de l'information et de la communication OU SCIENCES INFORMATION ET COMMUNICATION OU Sciences de l'information OU sciences de l'information et de la documentation OU sc de l'information OU Sc sociales de l'information et de la communication OU informatique appliquée aux sciences sociales OU Inf. Appl. Aux Sc. Soc.*

On remarque alors la diversité des intitulés relevant des sciences de l'information et de la communication, intitulés qui se stabilisent toutefois dans le temps. En 2010, 42 des 48 thèses soutenues sont indexées par le terme « *SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION* », alors qu'entre 1970 et 1979, seulement 8 des 150 thèses soutenues sont recensées sous ce même intitulé.

La difficulté à établir un relevé précis et exhaustif vient donc d'une part de la diversité des appellations relevant des sciences de l'information et de la communication depuis la constitution de la discipline, appellations qui s'harmonisent pour n'en former qu'une lorsque la discipline est clairement identifiée.

Cette difficulté est liée, d'autre part, au fait que certaines disciplines intègrent « *sciences de l'information* » dans leurs intitulés sans relever précisément de la 71ème section, c'est le cas notamment de thèses soutenues en « *Science de l'information et de l'ingénieur* », « *santé publique et sciences de l'information biomédicale* », ou « *sciences et technologies de l'information, des télécommunications et des systèmes* ».

Ce constat me paraît particulièrement intéressant puisqu'il éclaire sur la manière dont la discipline s'est construite depuis sa reconnaissance universitaire[26].

[26] Ce point sera développé dans la partie suivante.

b)- Une hausse régulière des thèses soutenues en Sciences de l'information

Il apparaît, dans un second temps, que le nombre de thèses en sciences de l'information augmente de manière régulière depuis la création de la discipline en 1974.

Ainsi, la décennie 2000-2010 voit dix fois plus de thèses soutenues dans ce champ, que ce n'était le cas dans les années 70. Par ailleurs, la part des thèses soutenues en sciences de l'information sur la thématique des *usages* est assez faible jusqu'à la fin des années 80 et ne cesse d'augmenter jusqu'en 2010, pour atteindre près d'un quart des thèses entre 2000 et 2010.

	Thèses en Sciences de l'information	**Thèses en Sciences de l'information sur les usages**	**Part des thèses en Sciences de l'information sur les usages**
2000-2010	188	45	23,9%
1990-1999	108	16	14,8%
1980-1989	52	7	13,4%
1970-1979	18	3	16,6%
TOTAL	**366**	**71**	**19,39%**

Tableau 2 : Répartition chronologique du nombre de thèses

Le même phénomène est constaté pour les écrits publiés dans les revues françaises du champ (cf.*infra*).

c)- L'étude des usages[27] dans les thèses en Sciences de l'information

Enfin, les thèses recensées sont naturellement le reflet de l'activité scientifique dans la discipline. Elles montrent que les chercheurs s'intéressent aux *usages de l'information* dans des contextes variés.

En premier lieu, le cadre scolaire et universitaire est particulièrement étudié[28]. Il a été un des premiers contextes investis et constitue un terrain d'étude plus facilement accessible que ne le sont les entreprises et également un cadre familier pour les chercheurs ou doctorants. Ainsi, la mise en place d'enquêtes ou d'observations en est favorisée. Le choix de ce contexte est souvent le fait de chercheurs ayant travaillé dans l'enseignement secondaire. Par ailleurs, les politiques publiques favorisant l'introduction des technologies de l'information et de la communication dans les établissements scolaires, et notamment le plan « *informatique pour tous* » développé dans les années 80 ont pu concourir à favoriser ce type d'études.

Cependant, d'autres études décrivent les usages de l'information en contexte professionnel[29]. Ce sont tout d'abord les professionnels de l'information et les

[27] Dans cette partie du mémoire, le terme « *usages* » sera privilégié car il apparaît comme l'intitulé dominant dans la mesure où il est le plus utilisé dans ces études. Je reviendrai un peu plus loin sur les variétés terminologiques à l'œuvre dans les travaux de recherche et discuterons alors les notions d'utilisation, usages et pratiques.

[28] Quelques exemples :

Ngoungoulou Ferdinand (2010). *La formation documentaire des étudiants au Gabon : enjeux et perspectives*, sous la direction d'Hubert Fondin, Université de Bordeaux 3.

Boubée Nicole (2007). *Des pratiques documentaires ordinaires : analyse de l'activité de recherche d'information des élèves du secondaire*, sous la direction de Viviane Couzinet et d'André Tricot, Université de Toulouse 2.

Bégault Béatrice (2008). *Enjeux de la diffusion électronique des recherches : pratiques informationnelles et validation des connaissances en sciences de l'ingénieur*, sous la direction de Viviane Couzinet, Université de Toulouse 2.

[29] Quelques exemples :

Dayoro Sahuie Patrice (2003). *L'information, les nouvelles technologies d'information et l'usage d'internet dans les entreprises d'Abidjan*, sous la direction de Jean-Paul Metzger, Lyon 3.

Mban dit Bintsena Albert (1990). *Les Besoins en information et en documentation de l'administration publique au Congo*, sous la direction de Jean Meyriat, EHES).

scientifiques dont les usages et pratiques ont été étudiés[30]. Les métiers de l'information documentaire évoluant très rapidement, dès les années 60, sous l'influence de l'informatisation, des chercheurs tentent de comprendre et de décrire les usages de l'information dans ce secteur. De la même manière, le champ de l'information scientifique et technique a été très largement investi, dès les débuts de la discipline, et les usages des scientifiques ont fait l'objet de nombreux travaux.

Le cadre universitaire est également envisagé comme contexte professionnel lorsque les usages et pratiques de l'information d'enseignants chercheurs et de doctorants sont étudiés. Si le contexte se rapproche du cadre scolaire, la perspective en est différente. Il s'agit d'appréhender le lien entre les usages et pratiques de l'information et l'activité professionnelle (ici l'enseignement ou la recherche).

Enfin, les études en contexte professionnel se sont élargies à d'autres professions. Dans ses différentes recherches, Brigitte Guyot [2000, 2002, 2009 notamment] s'intéresse aux usages de l'information dans les organisations. Elle analyse ainsi la place de *l'activité d'information* dans l'activité de travail et aborde la question des usages du point de vue de l'analyse de l'activité.

Des secteurs professionnels divers sont investis. C'est le cas par exemple du domaine médical[31]. Sont étudiées, la plupart du temps, la manière dont les médecins intègrent les outils du web dans leurs pratiques info-communicationnelles et les répercussions de ces usages sur les pratiques professionnelles. Le domaine financier et économique est également l'objet de recherches du point de vue de la théorie de

[30] Liquète Vincent (2000). *Etude des pratiques documentaires et informationnelles du professeur de collège,* sous la direction d'Hubert Fondin, Bordeaux 3.

Renzetti Françoise (1994). *Modifications techniques et modifications des usages : dix ans de réseau à l'IMAG (Institut des mathématiques appliquées de Grenoble),* sous la direction de Jean-François Tétu, Lyon 2.

Wojciechowska Anna (2008). *Archives ouvertes : état des lieux et pratiques dans les domaines des mathématiques et de l'informatique*, sous la direction d'Hassanaly Parina, Marseille 3.

[31] Quelques exemples :

Couzinet Viviane (1984). *La documentation médicale des médecins généralistes à Toulouse,* sous la direction d'André Tudescq, Bordeaux 3.

Tietste Samuel (2003). *Internet et capitalisation des connaissances en médecine : construction de la valeur d'usage des outils de l'Internat par les médecins hospitalo-universitaires,* sous la direction de Richard Bouché, Lyon 1.

Carlier Rahmouna (1991). *Comportements et pratiques documentaires des médecins hospitalo-universitaire : étude de cas à Oran*, sous la direction de Jean Meyriat, EHESS.

l'activité[32]. Enfin, des recherches se portent sur le secteur de l'agriculture. Dans ces travaux, les pratiques informationnelles sont entendues comme participant à la socialisation de l'information entre pairs et au partage des savoirs. Il s'agit alors, pour les auteurs, « *d'appréhender les usages et pratiques et développer des médiations pour participer à la construction de connaissances* » [Gardiès 2010].

A côté des contextes scolaires ou professionnels, de rares travaux portent sur l'accès à l'information dans la vie quotidienne[33].

Les recherches sur les *usages de l'information* s'attachent, le plus souvent, à distinguer les usages en fonction des publics étudiés. Les critères de l'âge ou celui de la profession sont prédominants. Ainsi, les jeunes font l'objet de nombreuses études[34]. Les usages et pratiques de l'information chez les seniors[35] sont, en revanche, assez peu étudiés. Ces distinctions recoupent bien souvent la question de contextes, le cadre scolaire favorisant l'étude des publics jeunes ; le contexte professionnel induisant les professions étudiées.

Enfin, ce sont souvent les dispositifs qui orientent les études d'usages. Ainsi, de nombreux travaux portent sur la recherche d'information sur internet[36], les catalogues en ligne, ou encore les bibliothèques numériques[37].

---

[32] Thivant Eric (2003). *La dimension informationnelle de la conception et de la gestion de produits de placement financier : accès à l'information et description numérique*, sous la direction de Jean-Paul Metzger, Lyon 3.

[33] Ihadjadene Madjid (1999). *La recherche et la navigation dans un système de recherche d'information grand public : le cas des hypercatalogues sur l'Internet,* sous la direction de Richard Bouché, Lyon 1.

[34] Simonnot Brigitte (2008). Être usager de l'information en ligne nécessite-t-il de nouvelles compétences ? Ch1 pp 21-39 Dans Dinet J. dir., *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*, Paris : Hermès Lavoisier.

Aillerie Karine (2011). *Pratiques informationnelles informelles des adolescents (14 – 18 ans) sur le Web*, sous la direction de Roger Bautier, Paris Nord.

[35] Ihadjadene Madjid, Le Rouzo Marie-Louise., Martins Daniel. (2005). La recherche d'information chez les seniors : analyse exploratoire, *Colloque Enjeux et usages des tic : aspects sociaux et culturels*, université Michel de Montaigne, Bordeaux, 22-23-24 septembre 2005.

[36] Simonnot Brigitte dir. (2008). Moteurs de recherche – Usages et enjeux. *Questions de communication, 14*, 7-139p.

Ihadjadene Majid, Chaudiron Stéphane (2008). Quelles analyses de l'usage des moteurs de recherche ? Questions méthodologiques, *Questions de communication*, n°14, 2008.

[37] Papy Fabrice dir. (2007). *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Hermès Sciences Publications, 364p.

L'augmentation du nombre de travaux d'écrits scientifiques consacrés aux usages et pratiques de l'information s'accompagne d'une production en hausse d'articles publiés dans des revues françaises, comme je l'écrivais en 2012[38]. Dans cet article, publié en juin 2012, dans la revue *Documentaliste-Sciences de l'information*, j'indiquais ceci :

> *« En interrogeant le champ titre des archives des deux revues[39] par les termes suivants : usage, usages, usager, usagers, pratiques, nous trouvons un total de 677 articles qui se répartissent comme suit :*

	BBF	***Documentaliste SI***	***Total***
Usager	*4*	*94*	*98*
Usagers	*32*	*74*	*106*
Usages	*33*	*81*	*114*
Pratiques	*42*	*101*	*143*
Usage	*17*	*199*	*216*
Total	***128***	***549***	***677***

Tableau 3 : Nombre d'articles par revue pour chaque terme recherché

> *Une comptabilisation du nombre total d'articles pour ces deux revues indique 1000 articles pour le BBF et 2635 pour la revue Doc-SI. La proportion d'articles sur les usages et pratiques est donc assez faible pour le BBF (12,8%) et un peu plus élevée pour la revue de documentation (20,8%) ».*[40]

Les premiers articles consacrés à la thématique des usages de l'information sont publiés en 1967 dans la revue *Documentaliste-Sciences de l'Information* et l'année suivante dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*[41]. Ce sont, dans les deux cas, des comptes-rendus de colloques, l'un consacré à la diffusion de l'information en contexte industriel et le second organisé par l'INRIA et le centre de documentation du CNRS sur

[38] Paganelli Céline (2012). Analyse des discours sur la notion d'« *usage* » dans deux revues en Sciences de l'Information : Documentaliste-SI et le BBF, *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 49, n°2, Juin 2012.

[39] Du premier numéro de chaque titre à décembre 2010.

[40] Paganelli Céline (2012), p.67.

[41] L'exploitation et la diffusion de l'information à l'usage de l'industrie (Colloque franco-polonais, Varsovie, 9-11 mai 1967), *Documentaliste SI*, Vol.4 n° 2, 1967.

Ariès Philippe (1968). Du bon usage de l'ordinateur par les centres de documentation spécialisés, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 13, n°12, 1968.

le thème de l'utilisation de l'informatique dans les centres spécialisés. L'auteur de cet article insiste sur le caractère novateur de cette initiative dans les termes suivants : « *Pour la première fois, sans doute, en France, en novembre 1968, un colloque […], a réuni […]des documentalistes consommateurs d'informatique, et des informaticiens soucieux de connaître les besoins des documentalistes en mal d'automatisation : c'est tout de même un événement !* »[42].

Le contexte dans lequel ces deux articles sont publiés est particulier. En effet, les années 60 en France voient, sous l'impulsion du plan calcul (1966), le développement de l'informatique comme industrie et la constitution de la discipline informatique. C'est notamment la création de l'IRIA en 1967[43]. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que ces deux premiers articles abordent les usages des professionnels et s'intéressent à la manière dont ils utilisent l'information et les outils informatiques. Ce n'est que plus tard que la question sera envisagée du point de vue des usages et pratiques des lecteurs qui fréquentent les bibliothèques, ou des utilisateurs d'outils ou produits mis à leur disposition et ce sera le cas ensuite dans la quasi-totalité des articles analysés.

A partir des années 80, le *Bulletin des Bibliothèques de France* et la revue *Documentaliste-Sciences de l'information* publient des articles qui rendent compte d'enquêtes ou d'études sur les usages et pratiques. Dès 1982, le travail d'Yves François Le Coadic, professeur en Sciences de l'information et de la communication, cherche à identifier les pratiques adoptées par les chercheurs en chimie pour informer et s'informer[44]. Son étude repose sur une enquête menée auprès de 50 laboratoires en chimie.

Le terme *usages* apparaît dans la revue *Documentaliste SI* en 1988 pour la publication d'un compte-rendu d'enquête[45] qui fait état de l'évaluation de la mise en place d'une banque de données en texte intégral à destination des journalistes de *La*

[42] Ariès Philippe (1968). Du bon usage de l'ordinateur par les centres de documentation spécialisés, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 13, n°12, 1968.

[43] qui deviendra l'INRIA en 1979.

[44] Le Coadic Yves-François (1982). Les pratiques informatives des chercheurs chimistes, *Documentaliste SI*, Vol.19, n° 6, 1982.

[45] La banque de données interne de La Croix- L'événement : premier bilan, premiers enseignements ? *Documentaliste SI*, Vol.25, n°4-5, 1988.

Croix – L'évènement et dresse un bilan de son utilisation en en distinguant différentes catégories.

La présence de ces articles confirme qu'à partir des années 80, la place de l'usager prend une importance plus grande ; c'est notamment le début des OPAC et des systèmes documentaires directement interrogeables par les usagers. La nécessité de connaître les utilisateurs se fait alors sentir et donne lieu à un grand nombre d'enquêtes au sein des structures documentaires ainsi qu'à des travaux de recherche visant à décrire et comprendre les usages et pratiques des usagers [Polity 2000b].

Cependant, malgré ces exemples d'articles publiés dans les années 80, la majeure partie des écrits sur ces thématiques est publiée à partir des années 1990/2000. Ainsi, plus de la moitié des articles sont postérieurs à 2000, et plus précisément à 2002 pour le *BBF* et à 2006 pour *Doc-SI*, ce qui tendrait à montrer que la préoccupation des professionnels pour les usages de l'information est relativement récente. On note également une évolution régulière du nombre d'articles depuis les années 60 avec une importance accrue à partir des années 80 et toujours plus grande dans la décennie 90 puis dans les années 2000, évolution qui met en évidence un intérêt croissant pour les activités et la place de l'usager en information documentation ; mais évolution qui parait naturelle, puisqu'elle accompagne l'introduction des dispositifs informationnels dans les organisations.

Cette analyse met à jour une instabilité terminologique, sur laquelle je reviendrai dans une partie ultérieure. En effet, comme je l'écrivais en 2012 :

> *« Les articles consacrés aux usages sont divers d'abord dans la terminologie utilisée, qui semble varier selon l'ancrage disciplinaire privilégié, mais également dans les types d'articles (articles de fond, comptes-rendus d'enquêtes ou d'études, analyses d'ouvrages ou de manifestations scientifiques ou professionnelles). Lorsqu'il s'agit d'écrits qui rendent compte d'études de terrain, on remarque enfin une diversité des objectifs, des méthodologies mises en œuvre, et plus largement des approches choisies. On ne note pas de différences significatives entre les deux revues étudiées dans la manière dont cette question est traitée. L'analyse de la terminologie tendrait à montrer que les usages sont abordés de manière similaire dans les mondes des bibliothèques et de la documentation. D'autres auteurs ont déjà mis en évidence l'intérêt commun des bibliothécaires et documentalistes pour le rôle central de l'utilisateur dans leurs missions [Accart 2000 ; Wiegandt 2005] et nos résultats*

confirment que la question des usages constitue un point de convergence entre les familles professionnelles et renforce ainsi l'idée d'une communauté de métiers englobant les professions de la documentation et des bibliothèques. Cette question des usages est également un élément de convergence entre le monde professionnel et la sphère scientifique »[46].

1-1-2- Diversité des objectifs visés

Les recherches portant sur les usages et pratiques de l'information ont différents objectifs, que je propose de qualifier de la manière suivante : certains travaux visent à décrire et comprendre, d'autres à évaluer et à préconiser, ou enfin les auteurs cherchent à modéliser et concevoir.

a)- Décrire et comprendre des phénomènes

Dans le premier cas, les études visent à décrire des phénomènes, et à les discuter. Il s'agit ainsi de dresser un état des pratiques ou usages de l'information d'un public défini, dans un champ souvent délimité. Il peut également être question de comparer ces pratiques et usages aux résultats d'études antérieures.

Ainsi, selon les cas, les auteurs cherchent à décrire le profil d'usagers et de non-usagers, à analyser leurs pratiques (ou non-pratiques) au sein de structures documentaires, leurs connaissances de ressources documentaires disponibles, leur satisfaction par rapport à une structure et à son fonctionnement, ou par rapport à un dispositif.

Ces études se situent la plupart du temps dans un lieu précis, souvent clairement délimité (une bibliothèque, une entreprise…), et visent à pallier une connaissance insuffisante des usagers, de leurs attentes, de leurs problèmes éventuels.

Cependant, au-delà du cas précis qui les préoccupe, les auteurs dressent un état des lieux des usages et pratiques qui puisse être généralisable ou comparable et dont les

[46] Paganelli Céline (2012), p.70.

résultats apportent à la fois des connaissances sur les objets étudiés mais également participent à une réflexion plus générale et théorique sur les études d'usages, ainsi que sur les cadres théoriques et les outils méthodologiques mobilisés. Ces recherches nourrissent ainsi des questionnements sur ce type d'études au sein de la discipline [Chaudiron 2010 ; Gardiès 2010 ; Miège 2012].

La majorité des thèses soutenues en sciences de l'information et de la communication, et consacrées aux *usages de l'information*, ont une visée exclusivement descriptive. Ainsi, les études qui sont proposées ambitionnent d'*identifier*, d'*explorer*, d'*examiner*, de s'*interroger*, d'*analyser*, de *mettre à jour* et, bien sûr, de *décrire*, selon les mots des auteurs[47]. Le cadre théorique, affiché de manière plus ou moins explicite, est souvent celui de la sociologie, les méthodes développées sont de type qualitatif (observations ou entretiens dans la majorité des cas).

b)- Evaluer et préconiser

D'autres études, moins nombreuses dans la discipline, visent un travail d'évaluation en vue d'une amélioration d'outils, de dispositifs, ou encore de traitements mis en œuvre sur les documents.

Ces travaux ont pour objet d'établir un certain nombre de préconisations en vue d'améliorer un système existant, de proposer des *manières de faire*, de se fonder sur des résultats d'analyses d'usages pour élaborer des préconisations en matière de traitement de l'information, de services aux usagers, de formation, *etc*.

[47] En voici quelques exemples :

Leclère Philippe (2008). *Les Tice en classe : de l'analyse des usages à l'analyse des non-usages*, sous la direction de Brigitte Simonnot et de Jacques Walter, Université de Metz.

Gardiès Cécile (2006). *De la mouvance identitaire à l'ancrage scientifique des professionnels de l'information-documentation dans l'enseignement agricole,* sous la direction de Viviane Couzinet, Université de Toulouse 2.

Dayoro Sahuie Patrice (2003). *L'information, les nouvelles technologies d'information et l'usage d'internet dans les entreprises d'Abidjan,* sous la direction de Jean-Paul Metzger, Université de Lyon 3.

Leteinturier Laprise Thirion, Christine (1994). *Documentaliste : une profession en quête d'identité. Le cas des documentalistes de presse,* sous la direction de Francis Balle, Université de Paris 2.

Parmi les thèses soutenues dans la discipline, un petit nombre affiche cet objectif. Il peut s'agir d'établir des recommandations concernant la formation d'étudiants à la documentation[48], de proposer la mise en œuvre de procédures d'apprentissage[49].

Les cadres théoriques et méthodologiques affichés sont parfois issus de la gestion et du marketing (lorsqu'il s'agit d'établir des préconisations en lien avec des services ou produits documentaires) ou bien de la psychologie et de l'ergonomie (dans le cas de propositions pour l'évolution d'interfaces).

c)- Modéliser et concevoir

En dernier lieu, quelques travaux s'intéressent aux usages de l'information en vue de modéliser ou de concevoir.

Modéliser s'entend ici soit d'un point de vue informatique, lorsque le travail proposé apparaît comme la première étape du développement d'un système informatique[50], soit sous l'angle cognitif, lorsqu'il s'agit de la modélisation des usagers et leurs comportements. Les études visent alors à proposer un *modèle utilisateur* et à décrire et expliciter un processus, les différentes étapes qui le constituent ainsi que les facteurs qui l'influencent[51].

Enfin, certaines thèses visent à concevoir des systèmes informatiques d'indexation, de recherche d'information, de veille ou encore de gestion des

[48] Ngoungoulou Ferdinand (2010). *La formation documentaire des étudiants au Gabon : enjeux et perspectives,* sous la direction d'Hubert Fondin, Université de Bordeaux 3.

[49] Lévêque Guy (2010). *La culture numérique, une entrée dans les savoirs de science : usages et pratiques dans le monde éducatif,* sous la direction de Daniel Raichvag, Université de Bourgogne.

[50] Maghrebi Hanène (2010). *La représentation des informations multimédias à partir des besoins informationnels des utilisateurs : approche d'intelligence économique,* sous la direction d'Amos David, Université de Nancy.

Péguiron Frédérique (2006). *Application de l'Intelligence Économique dans un Système d'Information Stratégique universitaire : les apports de la modélisation des acteurs*, sous la direction d'Odile Thiery, Université de Nancy.

[51] Ekongolo Makake Narcisse Achille Emmanuel (2008). *Modélisation des usagers experts des systèmes d'accès à l'information sur Internet en situation de veille,* sous la direction de Stéphane Chaudiron, Université Lille 3.

connaissances.[52]Les auteurs puisent alors du côté de l'informatique les compétences nécessaires au développement d'outils.

Dans la plupart des cas, les objectifs des études consacrées aux usages de l'information sont multiples. Toutefois, c'est la description et la compréhension des usages qui sont les objectifs que l'on trouve majoritairement dans les études, les inscrivant alors clairement dans le champ des sciences humaines et sociales. Par ailleurs, les travaux visant des préconisations ou la modélisation et la conception d'outils, proposent, en règle générale, une étape préalable de description des usages.

Ce panorama confirme que le champ des études d'usages recouvre ainsi une large variété de travaux et impliquent des méthodologies diverses [Wilson 2000b], déterminées en lien avec les perspectives disciplinaires privilégiées : psychologie, sociologie, management et marketing, notamment [Chaudiron 2010].

1-1-3- Diversité des notions mobilisées

La question de l'accès à l'information en tant qu'activité humaine donne lieu à des études portant sur l'*utilisation* des dispositifs, sur leurs *usages* ou encore sur les *pratiques informationnelles*.

Ainsi, la terminologie utilisée dans ces études est variée et reflète d'une part la diversité des objets étudiés et donc des notions qui leur sont afférentes ; elle met en évidence, d'autre part, une fluctuation terminologique, au fil du temps, des termes utilisés sans qu'il n'y ait nécessairement d'ancrage théorique ou méthodologique précis qui accompagne ces évolutions.

En anglais, c'est le terme *use* que l'on trouve le plus fréquemment dans les études relevant des sciences de l'information ; celui-ci recouvre à la fois *utilisation* et

[52] Kreczanik Thomas (2008). *Conception et appropriation des dispositifs d'information pédagogiques hypertextuels : une approche intentionnelle et fonctionnelle*, sous la direction de Sylvie Lainé Cruzel, Université de Lyon 3.

Kislin Philippe (2007). *Modélisation du problème informationnel du veilleur dans la démarche d'intelligence économique,* sous la direction d'Amos David, Université de Nancy.

usage et l'expression *information use* est mise en œuvre pour désigner à la fois l'utilisation d'un dispositif informationnel, les usages de l'information et les pratiques informationnelles.

Selon Tom Wilson [1994], le terme apparaît dans les publications en sciences de l'information aux Etats-Unis en 1965, grâce à l'article de Fishenden publié dans la revue *Journal of documentation* et intitulé « *information use studies* ». Depuis, c'est un concept communément partagé par les professionnels et les chercheurs appartenant à la *Library and Information Science*. Pour autant, sa définition et les contours de ce qu'il recouvre ne sont pas précisément posés. Ainsi, Rachel Fleming-May [2008], considère que le terme apparaît comme un concept fondateur dans le domaine, tellement utilisé qu'il est, finalement, assez peu explicité ou défini.

Dans les études relevant de la LIS[53], le terme *use* recouvre diverses réalités : l'emprunt de documents, l'utilisation de catalogues, la fréquentation d'un centre de documentation, le recours aux services et produits qu'il propose. Il apparaît également dans des travaux ayant des objectifs et des cadres de référence divers [Fleming-May 2008] :

- L'évaluation et la mesure de l'utilisation de ressources et services,
- La proposition de préconisations pour le développement ou l'adaptation de services ou ressources documentaires,
- Une visée théorique de discussion sur la notion de *use*, sur son utilisation dans la littérature,
- Enfin, des travaux centrés sur l'usager : son comportement et ses « *besoins* » d'information dans le cadre de l'activité informationnelle.

La notion de *use* apparaît alors être constituée de plusieurs dimensions. Elle est entendue de manière large, comme un concept général et non défini (on parle des usages des étudiants sans précision) ; elle fait référence à un ou des outils : l'usage de ressources documentaires, d'un catalogue en ligne, de bibliothèques numériques, *etc.* ; elle renvoie à un processus, entendu classiquement comment allant de la détermination

[53]Library and Information Science.

d'un « *besoin* » d'information à l'achèvement d'une recherche d'information ; elle est enfin assimilée à une opération ou une action qui peut être quantifiée.

Dans les études anglo-saxonnes relevant des sciences de l'information, le terme *use* apparaît comme un concept-valise, peu défini et souvent employé sans précision sur l'ancrage théorique mobilisé. Le fait que le terme anglais recouvre en français à la fois le verbe *utiliser* et les noms *usage* et *utilisation*, renforce cette « *nébuleuse sémantique* » [Jeanneret 2009].

Les termes *information behavior* ou *information practices* sont, dans une moindre mesure, utilisés ; ils sont tous les deux traduits en français par « *pratiques informationnelles* » dans une acception qui désigne « *la manière dont un ensemble de dispositifs, de sources formelles ou non, d'outils, de compétences cognitives sont effectivement mobilisés, par un individu ou un groupe d'individus, dans les différentes situations de production, de recherche, d'organisation, de traitement, d'usage, de partage et de communication de l'information* ». [Chaudiron 2010]

Dans les études françaises consacrées à l'accès à l'information, les termes *utilisation*, *usage* et *pratiques* sont distincts.

Utilisation signifie « *action ou manière d'utiliser* » et désigne *« l'emploi de »*[54]. On parlera donc de *l'utilisation d'un dispositif informationnel* par un individu, par exemple. L'intérêt est alors focalisé sur les motivations de l'utilisateur et sur les modalités d'interaction avec le système : pourquoi recherche-t-il une information ? Quelles requêtes adresse-t-il au système ? Que fait-il lorsqu'il n'est pas satisfait des résultats obtenus,…notamment. La perspective est ici individuelle et l'accent mis sur le comportement d'un individu en situation d'utilisation d'un dispositif donné ; ou encore sur les « *besoins* » d'information et les motivations à l'origine de la recherche d'information. Les méthodes mises en œuvre ont relevé essentiellement de la psychologie cognitive.

Dans cette acception, le terme « *utilisation* » renvoie donc à la manière dont un utilisateur particulier, dans sa singularité propre, découvre, appréhende et manipule un dispositif [Chaudiron 2010].

[54] Source : Dictionnaire Trésor de la langue française.

Communément, le terme d'usage désigne, dans la langue française, une « *pratique, manière d'agir ancienne et fréquente, ne comportant pas d'impératif moral, qui est habituellement et normalement observée par les membres d'une société déterminée, d'un groupe social donné* »[55]. Dans les recherches en sciences de l'information et de la communication, il s'agit de « *repérer les relations qui se nouent avec des outils techniques, et particulièrement la formation de ces relations* » [Miège 2007 : 174].

Mais la notion d'usage a un sens plus large que l'utilisation, d'une part car les usages impliquent une notion de régularité et de répétition. Ainsi, ils s'entendent comme des « *modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence (…) pour être capables de se reproduire et éventuellement de résister en tant que pratiques spécifiques ou de s'imposer aux pratiques culturelles préexistantes* ». [Lacroix 1992 : 244]. D'autre part, car ils s'envisagent non plus seulement sous les dimensions cognitive et fonctionnelle, mais également dans ses dimensions sociale et symbolique [Chaudiron 2010].

Les usages s'étudient dans un cadre social qui structure ces relations aux outils ; « *les usages sociaux sont définis comme les patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) (…) à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisations)* » [Proulx 2005 : 4]

Enfin, la notion d'usage, selon les contextes d'analyse et les cadres théoriques mobilisés, renvoie à un continuum de définitions plus fines allant de *l'adoption* à *l'appropriation* en passant par *l'utilisation* [Proulx 2002] ; *l'appropriation* faisant référence notamment à des oppositions entre logiques de conception et logiques d'usages ou entre usages prescrits et usages effectifs [Perriault 1989 ; Jouet 2000].

Le terme de *pratiques* se rapporte à une activité et à une manière concrète de l'exercer. Pour Jacques Perriault [1989], les pratiques sont des « *habitudes de faire* », qui mêlent à la fois les savoirs et les représentations qui permettent de les comprendre et de les appliquer en fonction des situations.

[55] Source : Dictionnaire Trésor de la langue française.

Dans les études de la discipline, les pratiques apparaissent comme englobantes puisqu'elles ne se limitent pas à l'usage d'une technique ou à la fréquentation d'une bibliothèque ; « *elles sont en quelque sorte multi-supports et sont récurrentes dans la mesure où elles s'inscrivent dans la durée et où les outils nouveaux doivent se mouler en eux ou du moins les prendre en compte, enfin elles sont sous-tendues par des normes d'action ou des valeurs* » [Miège 2006 : 2].

Dans cette approche, l'usage d'un dispositif n'est donc qu'un aspect des pratiques informationnelles, et est posé comme postulat que ces pratiques sont construites par un ensemble de phénomènes qui dépassent le cadre individuel. L'usage apparaît alors plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique recouvre non seulement l'emploi des techniques mais également les comportements, attitudes et les représentations des individus qui se rapportent à l'outil [Jouet 1993]. Yves Jeanneret [2009 : 84] confirme cette conception des usages et pratiques lorsqu'il écrit : « *L'usage est un élément de la pratique culturelle, celui qui concerne les situations où les sujets sociaux sont confrontés à des dispositifs conçus par d'autres qu'eux. Il n'y aurait donc pas, pour moi, des usages de l'information, mais plutôt des pratiques informationnelles qui conduisent les sujets sociaux à être parfois confrontés à des dispositifs de médiation produits par d'autres (professionnels de l'information, ingénieurs, amateurs, marchands).* » Joëlle Le Marec [1997 : 540] différencie également pratiques informationnelles et usages en indiquant que « *les usages donnent sens aux objets techniques en les insérant dans des pratiques préexistantes* ». Cependant, dans le domaine de l'information, l'imbrication entre usages et pratiques rend les analyses particulièrement difficiles [Gardiès 2010].

Dans le cadre de l'*accès à l'information*, le terme de *pratiques informationnelles* est traditionnellement utilisé pour désigner la manière dont l'ensemble des dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, traitement de l'information [Ihadjadene 2010 ; Gardiès 2010]. Il permet ainsi d'englober les comportements, les représentations et les attitudes informationnelles de l'individu [Ihadjadene 2009 ; Chaudiron 2010]. Il me semble toutefois important d'affirmer clairement les dimensions sociales, temporelles et spatiales des pratiques, dimensions qui sont souvent absentes des recherches consacrées à l'accès à l'information.

Les notions d'utilisation, d'usages ou de pratiques ne sont pas toujours clairement définies dans les études relatives à l'*accès à l'information*, au point que les termes paraissent parfois interchangeables. Florence Millerand [Millerand 1998 ; 1999] indique ainsi que, dans la plupart des recherches en sciences de l'information et de la communication, la distinction entre usages et pratiques n'est pas reprise et que les deux termes se confondent.

Cette diversité des notions s'accompagnent également parfois d'une absence d'ancrage théorique, comme l'écrivent Cécile Gardiès, Isabelle Fabre et Viviane Couzinet en 2010 [Gardiès 2010].

Cette fluctuation terminologique et ce flou théorique posent la question de la validité des études présentées. Il semble toutefois que, depuis quelques années, il y ait une volonté de préciser ces notions et de les inscrire dans un champ disciplinaire, comme le montrent notamment les écrits de Stéphane Chaudiron ou de Viviane Couzinet. Je montrerai, dans la partie 1.2 du mémoire, mon propre positionnement au regard de cette terminologie.

1-1-4- Des spécificités du champ disciplinaire

Les chapitres précédents nous éclairent sur les sciences de l'information aujourd'hui et donnent l'occasion de nourrir les réflexions qui traversent ce champ depuis plusieurs années. De manière impropre au regard de la discipline telle qu'elle est constituée et reconnue en France, je parlerai, dans cette partie, des sciences de l'information comme *champ disciplinaire* ou *discipline* alors qu'il serait plus juste de parler de *sous-champ disciplinaire* constituant, avec les sciences de la communication, la discipline des sciences de l'information et de la communication. Ce choix m'est dicté d'abord par le fait que les sciences de l'information sont considérées, en dehors de la France, comme une discipline. C'est le cas aux Etats-Unis, au Canada ou dans les pays de nord de l'Europe et je m'appuierai sur certaines recherches produites dans ces pays pour aborder les spécificités des sciences de l'information. Ce choix est lié ensuite, de

manière plus triviale, à une volonté de faciliter la rédaction et, par extension, la lecture de cette partie, le terme de *sous-champ disciplinaire* alourdissant mes propos.

Il apparaît clairement que, si deux approches coexistent dans le traitement de l'*accès à l'information* en sciences de l'information, cela est étroitement lié à l'histoire de ce champ disciplinaire, à sa jeunesse et à la manière dont il s'est constitué. Aux Etats-Unis comme en France, ce sont des chercheurs provenant de formations diverses qui ont l'ont construit. A l'origine des sciences de l'information, on trouve un champ professionnel, celui du secteur de l'information-documentaire, des chercheurs issus des sciences de l'ingénieur et de la linguistique appliquée, ainsi que des chercheurs provenant des sciences humaines et sociales, sciences de la gestion, histoire et sociologie notamment. La récence de la discipline et la manière dont elle s'est structurée à partir de chercheurs venus d'horizons divers, ont plusieurs conséquences :

a)- L'interdisciplinarité

Les sciences de l'information sont considérées, en France comme Outre-Atlantique, comme *interdisciplinaires*.

Cette interdisciplinarité conduit certains chercheurs à évoquer, pour qualifier les sciences de l'information, le terme de *carrefour*. C'est ce qu'indique notamment la définition de l'EBSI[56] : « *Les sciences de l'information se situent au carrefour de plusieurs disciplines, notamment la bibliothéconomie, l'archivistique, la communication, l'informatique, la linguistique, la sémiotique, les sciences cognitives et la gestion.* ».

Ce caractère interdisciplinaire est également appliqué aux sciences de l'information et de la communication par Bruno Ollivier lorsqu'il écrit : « *Une première caractéristique des SIC est que, grâce à leur hétérogénéité fondamentale, elles manifestent une capacité à intégrer les outils, méthodes et problématiques d'autres approches* » [Ollivier 2001 : 345].

[56] Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Montréal. L'école est aujourd'hui (en 2012) dirigée par Clément Arsenault.

Enfin, selon Tefko Saracevic [1999], les sciences de l'information présentent trois caractéristiques majeures : une dimension technologique, une dimension sociale et un caractère interdisciplinaire.

L'interdisciplinarité consiste finalement à l'emprunt d'outils d'analyse, de cadres théoriques, de méthodologies, à d'autres disciplines. Mais, si ces emprunts enrichissent les travaux menés au sein des sciences de l'information, ils se doivent d'être définis et explicités et les concepts empruntés doivent être réinterrogés, au risque sinon de « *confusionnisme disciplinaire* » [Charaudeau 2010], et de perte, pour la discipline, d'une identité propre. Comme l'indique Bernard Miège en 2004, si l'interdisciplinarité est constitutive de la discipline, elle ne peut se contenter de cette unique perspective.

b)- Des travaux entre sciences exactes et sciences sociales

Les sciences de l'information sont structurées autour de sous-champs qui oscillent entre sciences exactes et sciences sociales. Howard White et Katherine Mac Cain [1998] abordent la discipline des sciences de l'information par les sous-domaines qui la composent. Ils en distinguent deux : le *champ technique* qui recouvre des préoccupations en lien avec la conception de systèmes d'information, la mise en œuvre d'outils et de méthodes d'indexation, mais également l'étude des utilisateurs et de leurs interactions avec les systèmes. Le *champ social* s'intéresse quant à lui d'une part au contexte social de production des documents et d'autre part aux usages de l'information. Dans le premier sous-domaine, l'*accès à l'information* est envisagé sous l'angle technique ou du point de vue de l'ergonomie ; dans le second, il est étudié dans sa dimension sociale.

Cette vision de la discipline est partagée notamment par Hubert Fondin [2001] lorsqu'il écrit que, parmi les études consacrées à *l'accès à l'information*, un grand nombre d'entre elles se réfèrent à un *paradigme positiviste* et considèrent l'activité informationnelle comme une simple transmission d'information de nature mécanique ; la place de l'acteur humain n'y est pas envisagée, ou de manière très minime. Dans cette approche, la manière d'aborder l'*accès à l'information* se rapproche alors des sciences exactes et notamment de l'informatique.

Le cadre théorique de référence plus ou moins explicitement annoncé est celui de la théorie de l'information et du modèle émetteur-récepteur. Les tenants de cette approche sont les héritiers des précurseurs de la *science de l'information* aux Etats-Unis. Dans les années 50 et 60, ce sont des chercheurs issus la plupart du temps des sciences exactes (physique, mathématiques, informatique,..) qui ont contribué à la constitution de la science de l'information outre-Atlantique. A partir des années 60, ils sont rejoints par des professionnels de la documentation dont les préoccupations sont essentiellement tournées vers les enjeux du moment : explosion documentaire, informatisation des grands centres de recherche, développement de bases de données spécialisées, notamment.

Toujours selon Hubert Fondin [2001], pour ces chercheurs, la science de l'information s'apparente à une « *documentation aux traits modernes* », où l'accent est mis sur les techniques de traitement automatique permettant d'assurer efficacement la récupération de l'information, et plus spécifiquement de l'information scientifique et technique. Leurs préoccupations sont essentiellement à visée opératoire et ont pour objectifs le développement ou l'amélioration de systèmes de recherche d'information. Ainsi, la proximité de ces chercheurs avec les informaticiens est très forte.

Dans la seconde approche, les chercheurs qui travaillent sur la recherche d'information s'inscrivent clairement dans le champ des sciences humaines et sociales. Hubert Fondin [2001] estime que les travaux appartenant à cette approche s'intéressent aux activités de recherche et d'exploitation de l'information mises en œuvre par l'usager, et non pas aux techniques et outils de traitement qui, pour eux, ne sont que des moyens. Ils cherchent ainsi à comprendre comment les acteurs agissent, comment ils construisent du sens et comment ils situent leurs activités dans une réalité sociale.

Ces travaux sont proches des recherches menées en sciences de la communication, où le recours à divers cadres théoriques ou méthodologiques issus la plupart du temps de la sociologie, mais également de la psychologie ou de la gestion, est clairement assumé : la sociologie des usages, les cadres de Goffman[57], les communautés de pratique de Wenger[58], la théorie de l'activité, la cognition située[59] ou, en ergonomie,

[57] Goffman Erving (1991). *Les cadres de l'expérience.* Éditions de Minuit, 573 p.

[58] Wenger Etienne (2005). La théorie des communautés de pratique. Presses de l'Université de Laval, 2005, 309p.

la relation entre tâche et activité[60], cités par Brigitte Guyot [2002]. Cependant, la majorité des travaux sur les pratiques informationnelles ne font que rarement référence, du moins explicitement, à ces courants théoriques, contrairement aux recherches menées plus spécifiquement en sciences de la communication ; les deux champs scientifiques, sciences de l'information et sciences de la communication, étant distincts dans les pays anglo-saxons et souvent déconnectés en France [Chaudiron 2010].

c)- Des recherches dispersées et cloisonnées

Les sciences de l'information donnent lieu à un grand nombre de travaux dispersés et souvent menés de manière cloisonnée. Cette structuration de la discipline en sous-domaines contribue à l'éclatement des travaux qui y sont produits.

L'analyse des recherches publiées donne parfois l'impression d'une juxtaposition d'études, menées souvent dans des contextes très précis, par exemple lorsqu'il s'agit d'études portant sur les usages de l'information, et dont les résultats sont alors difficilement généralisables ou comparables et donc finalement peu exploitables et peu enclins à favoriser l'établissement de liens entre les chercheurs du domaine. Robert Boure, en 2002, déplorait l'éclatement des objets, des méthodes et des thématiques abordés dans le champ disciplinaire [Boure 2002].

Selon Adrian Staii [2004], ce cloisonnement s'appréhende clairement lorsque l'on évoque les trois paradigmes successifs qui irriguent la discipline : *paradigme système*, *paradigme utilisateur* et enfin *paradigme usager*.

Il semble également que les objets traités et les approches développées soient liés aux parcours des chercheurs, à leur discipline d'origine, à l'établissement universitaire dans lequel ils ont effectué leur doctorat, et enfin à la conception qu'ils développent de la discipline.

---

[59] Conein Bernard, Jacopin Eric (1994). Action située et cognition, le savoir en place. *Sociologie du travail,* ,n°4, 1994, p.475-500.

[60] Leplat Jacques (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail : contribution à la psychologie ergonomique*, Presses Universitaires de France, 1997, 263p.

Enfin, un certain nombre de travaux sont de type applicatif. La discipline étant parfois considérée comme à visée essentiellement pratique [Horjland 2000], certaines recherches se traduisent par le développement de systèmes de recherche d'information ou par la mise en œuvre de traitements documentaires. Horjland pointe alors la faiblesse des connaissances théoriques produites dans la discipline et met en évidence la nécessité de développer des *problèmes de recherche* qui soient propres à la discipline et qui permettent l'établissement de connaissances stabilisées.

Tout cela concourt à une impression d'accumulation d'études et de connaissances produites, plutôt qu'à une capitalisation des travaux publiés dans la discipline. Howard White et Katherine Mac Cain [1998] déplorent également le manque d'éléments fédérateurs au sein des sciences de l'information.

d)- Des objets de recherche investis par d'autres champs disciplinaires

Enfin d'autres disciplines s'intéressent aux mêmes objets de recherche. Ainsi, en informatique, de nombreux chercheurs s'intéressent également à la recherche d'information. C'est le cas de chercheurs appartenant à l'IMAG[61] comme Jean-Pierre Chevallet, ou à l'IRIT[62] ou encore de Brigitte Grau, professeur en informatique et membre du LIMSI[63]. Ces informaticiens affichent clairement la recherche d'information comme le cœur de leurs préoccupations de recherche. Les objectifs visés sont le développement de systèmes de recherche d'information : des systèmes questions-réponses[64], de recherche multilingue ou de recherche multimédia

Les questions fondamentales abordées dans les travaux menés en informatique sont de plusieurs ordres :

- l'appariement entre une requête et un document ou une information,

[61] Institut de mathématiques appliquées de Grenoble.

[62] Institut de recherche en informatique de Toulouse.

[63] Laboratoire d'informatique pour la mécanique et les sciences de l'ingénieur.

[64] Grau Brigitte, Chevallet Jean-Pierre (2007). *La recherche d'informations précises : Traitement automatique de la langue, apprentissage et connaissances pour les systèmes de question-réponse*, Hermès-Lavoisier, 224 p.

- le stockage et l'indexation automatique de collections de documents,
- le développement de bases de connaissances et de langages pour représenter les informations contenues dans les documents stockés,
- la modélisation de l'utilisateur par le biais de *profils utilisateurs* fondés, la plupart du temps, sur des caractéristiques liées à l'expertise ou à la tâche de l'utilisateur et permettant un accès « personnalisé » lors de la recherche d'information[65].

Il apparaît clairement, à de rares exceptions, que ce sont les informaticiens qui se sont emparés du champ de la recherche d'information dans sa dimension technique. Aujourd'hui, ils rajoutent à cette dimension d'autres préoccupations : la prise en compte de l'utilisateur, du contexte de recherche, des caractéristiques des documents[66].

Certains travaux de recherche inscrits en sciences du langage sont également consacrés à la recherche d'information et l'envisagent comme une application des traitements automatiques de la langue. Le postulat de ces travaux repose sur l'idée que l'intégration de *connaissances linguistiques* dans les systèmes de recherche d'information, amélioreraient les performances et faciliteraient l'accès aux informations pertinentes[67].

Enfin, en psychologie, de nombreux travaux sont consacrés à la recherche d'information. Ainsi, Jean-François Rouet et André Tricot, chercheurs en psychologie cognitive ont développé un modèle cognitif de la recherche d'information, le modèle

[65] Boughanem Mohand, Gallinari Patrick (2010). *Recherche d'information : représentation, organisation et accès personnalisé.* Dans : *Document numérique*, Hermès Sciences Publications, Vol. 13 N. 1, 2010.

[66] On se reportera par exemple à la page de Mohand Boughanem de l'IRIT qui affiche ses thématiques scientifiques autour de la recherche d'information : http://www.irit.fr/~Mohand.Boughanem/Fr/index.htm

[67] Quelques exemples :

Moreau Fabienne, Claveau Vincent, Sébillot Pascale (2007). Intégrer plus de connaissances linguistiques en recherche d'information peut-il augmenter les performances des systèmes ? *Actes de la 4ème Conférence en Recherche d'Informations et Applications, CORIA 07*, Saint-Etienne, France, Mars 2007.

Battistelli Delphine (2011). *Linguistique et recherche d'information : la problématique du temps*, Hermès, 2011, 250 pages (coll. Traitement de l'Information).

EST (Évaluation, Sélection, Traitement).[68]Jérôme Dinet, maître de conférences en psychologie à l'université de Metz, appréhende la recherche d'information sous l'angle des comportements et processus mentaux sous-jacents lors d'interactions entre les usagers et les systèmes[69]. Globalement les recherches en psychologie s'intéressent d'une part à la recherche d'information comme un processus cognitif composé d'étapes influencées par certains facteurs et d'autre part aux comportements des utilisateurs en fonction de certaines caractéristiques : expertise, âge, situation de handicap,…

Ces constats amènent à se réinterroger (après d'autres auteurs du champ) sur l'unité et la visibilité des sciences de l'information, et, finalement, sur leur place au sein des sciences de l'information et de la communication. En effet, tous ces éléments rendent la discipline difficilement lisible à la fois à l'extérieur mais également dans ses rangs. Le constat a déjà été fait à plusieurs reprises [Couzinet 2002 ; Palermiti 2002 ; Polity 2000a].

Viviane Couzinet [2006] considère qu'en France, les sciences de l'information et de la communication s'inscrivent en sciences humaines et sociales, alors que dans les pays anglo-saxons elles s'apparentent à une « *science dure* ». Si effectivement ces tendances générales se vérifient, il apparaît toutefois qu'un certain nombre de travaux menés aux Etats-Unis dans le cadre de l'*information science* recourent à des cadres théoriques issus des sciences humaines et sociales comme l'indique notamment Michael Buckland [2012], alors que des études françaises dans la discipline cherchent plus volontiers une proximité avec les sciences et techniques.

Enfin, en ce qui concerne la France, même si des confusions subsistent, parfois, sur les spécificités de la discipline, aujourd'hui la cohésion semble plus forte autour d'une inscription claire en sciences humaines et sociales[70] et autour de l'affirmation

[68] Tricot André, Rouet Jean-François (1998). Chercher de l'information dans un hypertexte : vers un modèle des processus cognitifs In A. Tricot, J-F. Rouet dir., *Les hypermédias, approche cognitive et ergonomique*, Hermès Sciences Publications, 1998, 231p.

[69] Dinet Jérôme (2009). Pour une conception centrée-utilisateurs des bibliothèques numériques. *Communication & langages*, n°161, p59-74.

Dinet Jérôme, Passerault Jean-Michel (2004). La recherche d'information et informatisée à l'école. *Hermès*, n° 34, 2004, p. 127-133. Disponible en ligne : http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/9031 (consulté le 13 juillet 2012)

[70] Comme l'indique notamment la présentation de la discipline par le CNU : http://www.cpcnu.fr/section.htm?numeroSection=71 (consulté le 13 juillet 2012)

d'une identité « *info-communicationnelle* ». On citera notamment et de manière non exhaustive, Hubert Fondin [2001], Bernard Miège [2006], Viviane Couzinet [2006] ou Stéphane Chaudiron [2010].

Finalement, la question aujourd'hui n'est pas tant d'opposer les différentes approches fertiles au sein de la discipline, mais au contraire de s'interroger sur la manière de les fédérer, de bâtir des passerelles entre elles et de les relier pour qu'elles ne soient pas simplement juxtaposées au sein d'une même discipline mais qu'elles s'enrichissent mutuellement.

1-2- Evolution et caractéristiques de mon positionnement scientifique

1-2-1- Retour sur mon parcours de recherche

Une relecture du parcours scientifique que j'ai entreprise depuis mes premiers travaux, dès le mémoire que j'ai soutenu en 1993 pour l'obtention du DEA en sciences de l'information et de la communication à l'université de Grenoble, met en évidence certaines caractéristiques.

a)- Un parcours clairement inscrit en sciences de l'information et de la communication

Tant du point de la recherche que de l'enseignement, les activités que j'ai menées sont ancrées dans la discipline.

Après un DEA puis un doctorat soutenu en sciences de l'information et de la communication, j'ai continué de travailler au sein du GRESEC. Cette insertion dans un laboratoire qui bénéficie d'une place importante et d'une notoriété dans le champ disciplinaire m'apparaît comme une chance. En effet, les échanges entre membres y sont fructueux, des contacts avec d'autres laboratoires du champ que ce soit en France ou à l'étranger existent, des colloques ou séminaires sont organisés régulièrement, et cet environnement favorise une connaissance de la discipline et un sentiment d'appartenance à la communauté.

Concernant mes activités pédagogiques, que ce soit au sein de l'IUT2 de l'Université Pierre Mendès France de Grenoble ou dans le cadre de l'ITIC de l'Université Paul Valéry de Montpellier, j'ai toujours eu la chance d'être investie dans

des formations dans lesquelles mes enseignements faisaient partie du cœur des apprentissages. Il en était ainsi, dans les filières professionnelles de l'IUT où les étudiants se destinent aux métiers de l'information-documentation et des bibliothèques que ce soit en DUT option « *Gestion de l'information et de la documentation dans les organisations* » ou option « *Métiers du livre et du patrimoine* », ou en licence professionnelle. Il en est de même aujourd'hui à l'Université Paul Valéry dans les filières gérées par le département information-documentation auquel j'appartiens : licence professionnelle « *management des ressources numériques* » ou master enseignement, professionnel et recherche, spécialisés en information et documentation.

Les postes que j'ai occupés m'ont permis de participer à des formations variées dans le domaine et de développer des enseignements pointus que ce soit sous l'angle des techniques documentaires ou des concepts de la discipline. Ainsi, des allers retours sont possibles entre enseignement et recherche, allers retours qui enrichissent le parcours professionnel et scientifique mais également le quotidien de l'enseignant chercheur.

Mes activités au sein des universités de Grenoble puis de Montpellier m'ont également donné l'opportunité de créer des liens avec le milieu professionnel lors des stages d'étudiants, du recrutement d'intervenants professionnels pour nos formations, mais aussi parce que j'ai enseigné à un grand nombre d'étudiants relevant de la formation continue, qui souhaitent se former alors qu'ils occupent déjà des postes dans des centres de documentation ou des bibliothèques.

Enfin, depuis 1999, année de mon recrutement en tant que maître de conférences, j'ai toujours assumé la responsabilité de filières, que ce soit en IUT à Grenoble (comme responsable de l'option « *Gestion de l'information et de la documentation dans les organisations* ») ou à l'Université Paul Valéry où je m'occupe actuellement du master 1 « *Gestion de l'information et de la documentation* » et du master 2 « *Enseignement documentation* ». Ces responsabilités impliquent, entre autres activités, d'organiser les maquettes des formations. Pour que les programmes proposés aux étudiants soient pertinents, il est indispensable de se tenir au courant à la fois de l'évolution des métiers et des pratiques professionnelles dans le secteur, mais également des activités scientifiques au sein de la discipline.

Durant les quinze années qui viennent de s'écouler, les recherches auxquelles j'ai contribué m'ont amenée à participer, aussi efficacement que possible, à diverses activités de la communauté scientifique. Cette implication s'est traduite notamment par une intégration dans différents programmes de recherche (Cluster 13[71], Cluster 14[72], Metilde), une participation à l'organisation de colloques dans le cadre du Gresec (*X*^{ème} *Congrès national des sciences de l'information et de la communication* en 1996, colloques sur la *génération automatique de textes* en 1997 et 1999, colloque *Changements technologiques et information professionnelle : pratiques, acteurs et documents* organisé en 2009), l'établissement de liens et de collaborations avec d'autres chercheurs de la discipline (membres du laboratoire ELICO[73] de l'Université de Lyon notamment) et enfin une participation régulière à des colloques et conférences dans la discipline en France ou à l'étranger (ISKO[74] France ou international, CIDE[75] ou ACSI[76] notamment).

b)- L'ouverture à d'autres disciplines

Mon parcours se caractérise également par un lien assez fort avec d'autres disciplines, notamment en sciences humaines et sociales. J'ai montré, en introduction, qu'il s'agissait d'une particularité de l'équipe de recherche dans laquelle j'ai soutenu mon DEA puis mon doctorat. J'ai ainsi collaboré avec André Bisseret, directeur de recherche à l'INRIA de Grenoble, pour les questions ayant trait à la psychologie cognitive. J'ai également participé à des activités en lien avec le LIDILEM[77]

[71] Cluster 13 « Culture, patrimoine et création », projet 4 « corpus numérique », programme CaNu XIX pour la valorisation et la mise en ligne des fonds patrimoniaux de la presse illustrée régionale du XIX^{ème} siècle, financé par la région Rhône-Alpes.

[72] Dans le cadre du Cluster 14 « Enjeux et Représentations de la Science, de la Technologie et de leurs Usages », projet 2 « sciences, technique et communication », thématique « Information et santé », financé par la région Rhône-Alpes.

[73] Equipe lyonnaise de recherche en sciences de l'information et de la communication.

[74] International Society for Knowledge Organization.

[75] Conférence Internationale sur le Document Numérique.

[76] Association Canadienne des Sciences de l'Information.

[77] Laboratoire de linguistique et didactique des langues étrangères et maternelles.

(laboratoire en linguistique de l'université Stendhal de Grenoble 3). Cette collaboration avec nos collègues linguistiques s'est concrétisée par la participation à une journée d'études « *Autour de Scientext* » organisée par le LIDILEM en juin 2010.

Ce lien avec d'autres disciplines s'est aussi manifesté par la participation régulière à des séminaires regroupant des chercheurs de plusieurs champs disciplinaires. Entre 1995 et 1997, j'ai participé au séminaire sur le thème *Communication personnes-systèmes informationnels*, organisé à la Maison Rhône-Alpes des Sciences de l'homme, Grenoble. Ces journées d'étude rassemblaient des chercheurs de plusieurs disciplines : informatique, philosophie, psychologie, sciences de l'information et de la communication, sociologie.

Entre 1993 et 1997, j'ai également assisté de manière régulière, et suis intervenue, au *Séminaire Alpin en Informatique et Linguistique*, organisé à Archamps en Haute Savoie. Six journées d'étude durant chaque année universitaire étaient proposées par des équipes de recherche de Grenoble, Genève, Fribourg sur des thèmes divers : la recherche d'information, la génération de textes, la traduction automatique, la gestion électronique de documents ou encore les interfaces homme-machine.

Ce recours à d'autres disciplines s'entend comme un enrichissement pour la discipline et n'est pas envisagé pour pallier un éventuel manque d'outils méthodologiques ou de cadres théoriques au sein des sciences de l'information et de la communication. Et, si le lien à d'autres disciplines me semble indispensable, l'affirmation d'une approche info-communicationnelle pour traiter de la question de l'*accès à l'information* me paraît tout aussi incontournable.

Mon propre positionnement, au sein des sciences de l'information et de la communication, a évolué, depuis les premiers temps de ce parcours de recherche débuté en 1997. Plusieurs dynamiques caractérisent cette évolution :

- L'*accès à l'information*, envisagé d'abord comme un processus finalisé, sous l'angle de la recherche d'information, a ensuite été appréhendé dans une conception plus globale considérant la recherche d'information comme une activité, parmi d'autres, pour accéder à des informations utiles.

- La prise en compte de la dimension humaine des activités informationnelles a évolué d'un intérêt pour les usages, sous la forme de l'analyse des relations entre des usagers et des dispositifs ou ressources documentaires, et ce dans des contextes précis, vers une analyse des pratiques informationnelles considérées comme englobantes par rapport aux usages.

- Enfin, notre conception du document a également évolué, passant d'une approche essentiellement langagière à la prise en compte d'une dimension sociale.

1-2-2- De la recherche d'information aux activités informationnelles

L'*accès à l'information* a été envisagé principalement, au début de nos travaux, du point de vue de la recherche d'information. Ensuite, l'intérêt s'est déplacé pour envisager l'accès à l'information de manière plus globale, sous l'angle des *activités informationnelles*.

a)- La recherche d'information

- La recherche d'information : une activité technique

Dans mes premières publications, la *recherche d'information* est entendue comme une activité dont la finalité est de mettre en regard une information et un utilisateur. Cette conception selon laquelle cette activité donne l'occasion à un utilisateur d'accéder à une information (un document, une partie de document, des données) consignée sur un support, information qui va lui permettre de mettre à jour ses connaissances ou de réaliser une tâche, place comme objectif premier l'appariement d'une requête avec des données. En collaboration avec Maria-Caterina Manes-Gallo, j'écrivais ainsi en 2003 :

« La recherche d'information est une activité dont la finalité est de mettre en regard une information et un utilisateur. C'est une activité par laquelle un utilisateur accède à une information (un document, une partie de document, des données) consignée sur un support, information qui va lui permettre de mettre à jour ses connaissances ou de réaliser une tâche. »[78]

C'est ce type d'approche qui a guidé mon travail de doctorat[79], dans lequel j'ai appréhendé la recherche d'information dans des documents techniques volumineux, sous l'angle restrictif de l'interrogation de systèmes automatisés de recherche d'information dans des guides d'utilisation ou autres manuels techniques. Il me paraissait alors évident que cette activité d'interrogation consistait en un appariement entre des requêtes formulées par des utilisateurs et des données représentées et consignées dans des bases informatiques. Tout l'enjeu de cette activité m'apparaissait alors clairement comme d'une part la question de la formulation des requêtes, et d'autre part la question de la représentation des informations. Cette approche, développée au sein du CRISS puis de l'axe Cristal du GRESEC, supposait alors un recours à la psychologie cognitive pour appréhender les utilisateurs (attentes, formulation de requêtes, comportements, stratégies,..) et à la linguistique automatique pour l'indexation et la représentation des informations. Toutefois, l'information était définie, dans mes travaux, comme une *construction* :

« L'information est construite par l'utilisateur. C'est l'utilisateur qui donne du sens au texte et le fait devenir information ».[80]

Cette définition me permettait de placer l'usager au cœur de l'activité de recherche d'information.

---

[78] Paganelli Céline et Maria-Caterina Manes-Gallo (2003). La représentation des connaissances entre intelligence artificielle et psychologie cognitive, *Les enjeux de l'information et de la communication*, Gresec , 2003.http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

[79] Paganelli Céline (1997) *La recherche d'information dans des bases de documents techniques en texte intégral. Étude de l'activité des utilisateurs*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Jacques Rouault, Université Stendhal, Grenoble.

[80] Paganelli Céline (1997), p.29.

- La recherche d'information : une approche pluri-disciplinaire

Cette conception se retrouve également dans l'ouvrage que j'ai dirigé en 2002 aux éditions Hermès Sciences Publications[81]. A ce moment-là, il m'a semblé opportun d'appréhender l'interaction homme-machine pour la recherche d'information du point de vue de différentes disciplines : les sciences de l'information et de la communication, la linguistique, la psychologie cognitive et l'informatique. Comme je l'écrivais en introduction de cet ouvrage :

> *« Ce volume, qui prend place au sein du traité des sciences et des techniques de l'information, sera l'occasion de montrer que l'interaction homme-machine dans le cadre d'une recherche d'information représente un enjeu et un thème de recherche privilégié par différentes disciplines que sont les sciences de l'information, la linguistique, la psychologie cognitive ou l'informatique »* [82].

Plusieurs présupposés ont conduit, à l'époque, à l'organisation intellectuelle de cet ouvrage :

- L'activité de recherche d'information s'étend et s'élargit.

En premier lieu, la conception d'une recherche d'information spécialisée menée uniquement par des utilisateurs avertis, conception qui a longtemps dominé les recherches sur le sujet, est dépassée. En effet, la recherche d'information n'est plus réservée à un groupe d'utilisateurs experts mais concerne un public beaucoup plus large : aux chercheurs et aux professionnels de l'information, spécialistes depuis longtemps de cette activité, sont venus se joindre des ingénieurs, techniciens ou simples citoyens. Ainsi, l'activité de recherche d'information se diversifie et elle peut être opérative, de loisirs ou de type résolution de problèmes.

Parallèlement, la recherche d'information s'étend dans les activités qui la composent. Considérée majoritairement dans sa dimension *interrogation* de ressources, elle tend à n'être plus seulement une activité de collecte d'information mais également de traitement, d'annotation, d'évaluation et de gestion des données recueillies.

---

[81] Paganelli Céline (sous la direction de) (2002). *Interaction homme-machine et recherche d'information*, Paris : Hermès Sciences Publications, 2002, 334p.

[82] Paganelli Céline (2002) p.15.

Enfin, les attentes en matière d'interfaces de recherche d'information sont de plus en plus exigeantes. Les usagers, devenus familiers des outils disponibles sur le web, demandent à la fois un outil simple et performant en termes de rapidité et de fiabilité et de fonctionnalités allant au-delà du recueil de l'information.

- C'est le recours à différentes disciplines qui permet de cerner dans sa globalité l'activité de recherche d'information, à la fois dans un objectif d'établissement de connaissances stabilisées mais également avec une visée plus applicative.

Il me paraissait donc à l'époque nécessaire de s'interroger sur les interfaces de recherche d'information du point de vue informatique (développement de fonctionnalités), sous l'angle de la psychologie cognitive (connaissance des utilisateurs, de leurs attentes et comportement en fonction de leurs caractéristiques et des tâches qu'ils ont à mener), de la linguistique (traitement automatique de textes) et enfin du point de vue des sciences de l'information (représentation et caractérisation des unités d'information, lien entre usages et traitements).

Dix ans après, l'intérêt de cette approche pluridisciplinaire, que j'évoquais en introduction de l'ouvrage publié aux Editions Hermès Science Publications, demeure puisqu'elle permet une appréhension globale de l'activité de recherche d'information, la mise en évidence des dimensions sociales et techniques qui la structurent, et, plus largement, l'affirmation d'intérêts partagés entre les sciences humaines et sociales et les sciences et techniques pour cette activité.

Toutefois, l'inconvénient de ce type d'approche est inévitablement le risque de juxtaposition de connaissances sans que l'interaction entre les différentes disciplines et leurs apports mutuels n'apparaissent clairement. Par ailleurs, la spécificité d'une approche en sciences de l'information et de la communication n'est pas mise en évidence et la discipline apparaît alors uniquement comme un carrefour, un lieu de rencontres d'autres disciplines autour de préoccupations scientifiques partagées.

- La recherche d'information : des usages vers les traitements

Dans cet ouvrage, j'ai co-écrit un chapitre[83] qui propose une réflexion sur la mise en œuvre d'un système de recherche d'information dans des documents techniques. L'étude des interactions entre l'usager et le système apparaît comme un préalable à des préconisations pour l'établissement d'un système de recherche d'information. Cette approche a guidé un grand nombre de nos travaux. L'observation et l'analyse des interactions entre les usagers et le système s'orientent précisément autour des attentes des usagers préalablement à l'interrogation des systèmes de recherche d'information, de la formulation des requêtes adressées aux systèmes, des stratégies d'interrogation mises en œuvre, de la consultation des documents retrouvés, de la sélection des informations pertinentes, et enfin de l'évaluation par l'usager de la recherche qu'il a menée.

> *« Le système Sysrit (système de recherche d'informations techniques) est un système de recherches d'informations dans des documentations techniques. Les fonctionnalités de l'interface sont définies en premier lieu à partir des caractéristiques des utilisateurs. La conception globale du système n'intervient qu'en second lieu, par déduction des contraintes imposées par l'interface »*[84].

Les résultats de ces expérimentations et observations sont alors considérés comme des points de départ permettant de définir les fonctionnalités des interfaces de systèmes de recherche d'information. J'ai ici travaillé avec des techniciens experts de leur domaine (informaticiens, électriciens travaillant dans des entreprises grenobloises ou lyonnaises et ayant aimablement accepté de me recevoir pour se plier à nos demandes d'entretiens ou d'observations)[85], dans leurs interactions avec un système de recherche d'information donnant accès à une collection de documents techniques. J'ai d'une part analysé la manière dont ils expriment leurs recherches (d'abord en langue naturelle puis sous la forme de requêtes) et d'autre part étudié ce qu'ils considèrent comme des informations pertinentes (en termes d'unités de texte). Les résultats de ces observations

[83] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2002). Vers un système de consultation des documents techniques volumineux par des utilisateurs experts : le système Sysrit , in *Interaction homme-machine et recherche d'information*, Paris : Hermès Sciences Publications, 2002, p.195-228.

[84] Paganelli Céline (2002), p.195.

[85] L'entreprise Bull à Echirolles, le centre de formation du Greta à Grenoble, la société de matériel électrique Legrand à Lyon, le centre de ressources informatiques de l'Université Grenoble 1.

m'ont amenée à élaborer certaines propositions en lien avec les fonctionnalités de recherche de l'interface et les modalités de restitution des réponses.

Dans cette approche, la modélisation des connaissances utiles aux interfaces de recherche d'information doit être fondée à la fois sur des études relevant de la psychologie cognitive, mais également de la linguistique. D'après la première perspective, on part de données empiriques sur le comportement de l'utilisateur afin de proposer d'adapter le système à ses attentes. Comme je l'écrivais dans ma thèse :

> *« Nous formulons l'hypothèse qu'une analyse préliminaire des besoins des utilisateurs permettra de déterminer les modes privilégiés d'expression des requêtes, la conception qu'ils ont de l'unité de texte pertinente […]. Nous faisons le choix d'une approche utilisant les méthodes de la psychologie cognitive pour effectuer une étude des utilisateurs et connaître leurs besoins en matière de recherche d'information, leurs comportements en situation de recherche d'information, les caractéristiques de l'unité de texte pertinente qu'ils souhaiteraient obtenir en réponse à une recherche ».*[86]

Tandis que d'après la seconde perspective, on essaie de modéliser les connaissances linguistiques nécessaires au système pour interpréter la langue en fonctionnement dans un texte, le plus indépendamment possible du domaine de référence de ce dernier. Nous indiquions alors : [87]

> *« Le but de l'utilisateur est d'accéder à une information qui va lui permettre de mettre à jour ses connaissances ou de réaliser une tâche. Les modes d'expression des objectifs de l'utilisateur peuvent être multiples (graphique, parole, gestuel, écrit). L'intérêt du mode langue naturelle est de lui permettre de formuler ses requêtes et de poursuivre l'interaction avec l'interface selon une forme qui lui est plus familière que celle d'un langage de commandes. L'utilisateur ne devra pas préalablement intégrer une connaissance sur les fonctionnalités du logiciel d'interrogation ou sur le type d'information que peut fournir le*

[86] Paganelli Céline (1997) *La recherche d'information dans des bases de documents techniques en texte intégral. Étude de l'activité des utilisateurs*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Jacques Rouault, Université Stendhal, Grenoble, p.25.

[87] Paganelli Céline et Maria-Caterina Manes-Gallo (2003). La représentation des connaissances entre intelligence artificielle et psychologie cognitive, *Les enjeux de l'information et de la communication*, Gresec , 2003.http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

système. Ce qui a l'avantage de diminuer le coût cognitif sous-jacent à l'activité de s'informer. »

Une relecture de cette approche met en évidence un certain nombre de limites et soulève quelques interrogations.

La question du recueil des données se pose en premier lieu. J'ai mobilisé une approche méthodologique issue de la psychologie cognitive, sous la forme d'observations et d'expérimentations destinées à mettre à jour les mécanismes et processus mentaux mis en œuvre lors de la recherche d'information. Dans ce cadre, l'interaction homme/système est donc envisagée uniquement dans une perspective individuelle, la dimension sociale étant totalement absente des études menées. C'est notamment ce qu'indiquent Peter Ingwersen et Kalervo Järvelin [2005 : 4] lorsqu'ils relèvent que, pour cette raison, le point de vue cognitif a été largement critiqué dans le champ des études sur la recherche d'information.

Les données recueillies doivent ensuite être formalisées et *traduites* en fonctionnalités de l'interface. Ce passage résulte nécessairement d'une interprétation qui peut s'avérer discutable.

Enfin, la question de la généralisation des propositions fait également débat. Comment dépasser le cadre étudié pour que les propositions émises ne soient pas uniquement liées à un contexte spécifique (ici les experts d'un domaine technique en situation de travail) ?

La conception de l'*accès à l'information* que j'ai développée dans les travaux précédemment cités présente les caractéristiques suivantes :

- La recherche d'information y est envisagée essentiellement dans sa dimension technique, comme un processus pour lequel le point central est l'appariement d'une requête formulée par un usager avec des ressources représentées via un système informatique.
- L'attention est portée sur les interactions entre l'usager et le dispositif et plus précisément sur la formation des requêtes, les stratégies d'interrogation, la consultation des documents trouvés ou encore la sélection des informations jugées pertinentes.

- L'*accès à l'information* est considéré dans une acception restrictive : il s'agit précisément de la récupération d'informations via l'interrogation de systèmes informatisés.

b)- Les activités informationnelles

Cette conception technique et restreinte de l'*accès à l'information* m'a paru assez rapidement limitée et m'a conduit à envisager une approche plus globale de cette activité. Parallèlement, diverses opportunités m'ont été offertes de conduire des recherches finalisées et commanditées par des entreprises, et de valider ainsi cette évolution conceptuelle.

Entre 2003 et 2004, j'ai ainsi assumé la responsabilité de deux contrats de recherche successifs entre le Gresec et une banque française[88]. Ces recherches ont donné lieu à la rédaction, en 2004, de deux rapports *Procédures et communication à la BNP Paribas - Étude préliminaire sur l'organisation de la documentation : Rapport Final (*Février 2004, 74p) et *Refonte de la documentation à la BNP Paribas : application aux instructions organiques concernant les services de banque en ligne*, (Septembre 2004, 55p) et à plusieurs publications.[89] L'objet de ces études était l'analyse des activités informationnelles des personnels de la banque. Nous posions notamment les questions de recherche en ces termes :

> *« Comment s'informe-t-on en contexte professionnel ? A quelles ressources s'adresse-t-on et comment les sélectionne-t-on à l'heure où il est courant de dire que tout est disponible sur la Toile ? Les exigences en information professionnelle conduisent-elles à des pratiques et des usages particuliers ? »*[90]

[88] Ces recherches ont été réalisées avec la collaboration de la société Floralis (filiale de l'université Joseph Fourier de Grenoble).

[89] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009a). Stratégies informationnelles en milieu professionnel : du réseau personnel à la Toile, In *congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours,* 28-30 mai 2009, Ottawa, 18p. http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2009/Paganelli_Mounier_2009.pdf

[90] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009a), p.1.

Pour l'entreprise, cette demande résultait d'un constat : celui de la non-utilisation de certaines ressources documentaires jugées indispensables par les dirigeants de l'entreprise. La banque souhaitait obtenir un panorama des pratiques informationnelles de ses employés, une analyse critique des ressources documentaires proposées en interne et, enfin, des préconisations pour que les documents considérés comme incontournables par la direction soient effectivement consultés par l'ensemble des employés. De notre côté, cette recherche me donnait l'occasion d'un terrain d'investigation *a priori* fertile pour nos travaux, et difficilement accessible dans un contexte non contractualisé. Par ailleurs, j'envisageais de tester un certain nombre d'hypothèses concernant les activités informationnelles en contexte professionnel et notamment le lien entre ces activités et le rôle et la place des usagers dans l'entreprise, le lien avec l'activité principale qu'ils ont à mener, l'influence de l'expertise sur les stratégies mises en œuvre pour s'informer, la diversité des activités permettant de s'informer, et enfin la place grandissante des activités informationnelles au sein du contexte professionnel.

L'intérêt s'est alors focalisé sur la manière dont ces usagers, dans leur contexte professionnel, interagissent avec l'information, qu'il s'agisse de production, de traitement, de recherche, de partage, et ce en lien avec le contexte organisationnel. Cette étude a mis en lumière des éléments qui ont ensuite jalonné notre parcours de recherche :

- Une entrée par l'activité

J'ai ainsi privilégié le point de vue de l'*acteur*, étudié comme un individu qui agit dans un univers à plusieurs dimensions : le contexte de l'organisation, son environnement plus large, le cadre de son activité quotidienne ; ces univers, selon Brigitte Guyot [2000], s'emboîtant pour former *le contexte de travail*.

Le terme d'*acteur* met l'accent sur l'individu actif, doté d'une intentionnalité et d'une responsabilité lui permettant de faire des choix et d'endosser différents rôles (producteur, lecteur,..), en référence notamment aux écrits de Brigitte Guyot [2004a ; 2004b]. Cette notion permet d'envisager également l'usager comme celui qui utilise, mais aussi celui qui s'approprie ou détourne les usages prescrits [Perriault 1989].

Ce postulat suppose à la fois une analyse de l'activité principale des acteurs de l'entreprise, et une analyse des relations entre cette activité, le contexte plus large de l'entreprise, et les activités informationnelles. Sous la forme d'entretiens, les employés rencontrés ont *raconté* leur activité quotidienne en la reliant à leurs activités de production, de recherche ou de traitement de l'information. Nous indiquions ainsi dans le rapport de recherche :

> *« L'objectif de cette première étude est de faire expliciter par une personne la planification d'une série d'actions ou la décomposition d'une tâche en buts, sous buts, etc., afin de mettre en évidence la structure hiérarchique de sa connaissance d'un ensemble d'actions ou d'une procédure. La méthode utilisée au cours de cette étape s'est appuyée sur la mise en œuvre d'une technique d'entretien qui consiste à utiliser les questions « comment ? » et « pourquoi ? », pour inciter l'utilisateur à décrire une tâche donnée. »*[91]

Ce postulat suppose également une analyse des stratégies de l'organisation en matière de gestion de l'information et des dispositifs et ressources disponibles pour les acteurs, au sein de l'entreprise.

- Une conception globale des activités informationnelles

Au fil de notre parcours, il est clairement apparu que la recherche d'information finalisée, sous la forme d'interrogations de bases de données ou le recours à des moteurs de recherche, ne représentait qu'un aspect limité des activités mises en œuvre en contexte professionnel, pour s'informer.

Les activités informationnelles ont été envisagées d'une manière globale, comme un ensemble composite d'activités ou d'opérations menées en parallèle ou agencées de manière séquentielle dans le but de s'informer. Ces opérations sont parfois formalisées *via* notamment le recours à des dispositifs prévus pour cela, elles peuvent être également informelles.

Ces activités peuvent également avoir pour objectif d'informer : l'acteur est alors envisagé comme producteur d'informations : il partage des informations, répond

[91] Paganelli Céline dir. (2004a). *Procédures et communication à la BNP Paribas - Étude préliminaire sur l'organisation de la documentation : Rapport Final*, février 2004, 74p.

aux questions de ses collègues, produit des ressources documentaires, anime des formations en interne, par exemple.

Dans le cadre de cette recherche, ont notamment été étudiés le lien entre l'expertise des acteurs, le contexte de leur activité principale et les activités et stratégies informationnelles mises en œuvre. Des entretiens ont montré que les types de recherche et le choix des ressources sont conditionnés par les objectifs et les contraintes liés à l'activité de l'acteur mais aussi à l'activité de l'entreprise. Le niveau d'expertise est également un facteur induisant des pratiques différentes notamment dans le choix des sources d'information.

> *« L'utilisation des ressources formelles est réelle mais elle est plutôt choisie par les employés les plus experts. Leur habitude du contenu de ces documents mais aussi des modalités pour y accéder (système d'information de l'entreprise) leur permettent d'avoir recours à ces ressources sans perdre de temps et en étant assurés des réponses obtenues. On note toutefois l'importance de la place des ressources informelles dans le processus d'accès à l'information. Le recours aux collègues est général, mais on remarquera qu'on ne s'adresse pas seulement au plus expert de l'entreprise, mais de préférence à quelqu'un que l'on connaît et à qui on fait confiance. »*[92]

L'étude montre enfin que :

> *« Les activités informationnelles dépassent, pour les employés, la simple récupération de l'information et représentent un enjeu stratégique pour l'image de l'individu au sein de l'entreprise ».*[93]

En 2006, dans le cadre d'un programme de recherche européen intitulé Noésis, auquel il participe, le centre hospitalier universitaire de Grenoble (CHUG) a contacté le GRESEC pour mener une étude sur les pratiques informationnelles des médecins de l'hôpital. L'ensemble des membres[94] de l'axe Cristal a participé à cette étude qui a

[92] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009a). Stratégies informationnelles en milieu professionnel : du réseau personnel à la Toile, In *congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours,* 28-30 mai 2009, Ottawa, 18p.

[93] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009a), *op.cit*.

[94] Laurence Balicco, MarcBertier, Viviane Clavier, Adrian Staii et moi-même.

donné lieu à la rédaction d'un contrat de recherche[95] et à l'écriture d'un article collectif[96]. J'ai ensuite, en collaboration avec Evelyne Mounier, élargi cette étude au contexte de l'exercice médical en libéral. Nous écrivions alors :

> *« Plusieurs questions se posent : quelles sont les pratiques informationnelles des médecins du secteur libéral ? Sont–elles identiques à celles de leurs collègues exerçant en CHU ? Cette étude porte sur les médecins spécialistes. Elle compare les pratiques informationnelles des médecins exerçant en CHU à celles des médecins exerçant en libéral et montre que, faute de formation suffisante à l'information scientifique et professionnelle pendant les études médicales, les spécialistes du secteur libéral sont moins bien armés que leurs collègues du CHU pour faire face aux mutations de leurs domaines de spécialité. »*[97]

Ces travaux ont, là-aussi, permis de préciser notre conception des activités informationnelles en mettant en évidence :

- Le poids de l'activité principale des acteurs

Les activités informationnelles des médecins sont orientées et contraintes par leurs activités quotidiennes. En France, les médecins peuvent être praticiens et/ou enseignants-chercheurs. Si les médecins exerçant en libéral ont essentiellement une activité clinique, les médecins hospitaliers structurent leur travail autour du diagnostic, de la recherche et de l'enseignement.

Les activités informationnelles de ces deux catégories de médecins se développent de manière différente. Les pratiques des enseignants-chercheurs en médecine sont comparables à celles des autres scientifiques (ils privilégient les sources électroniques et les revues spécialisées en anglais) même si cette communauté se

[95] Balicco L., Bertier M., Clavier V., Mounier E., Paganelli C. et A. Staii (2007). *Les pratiques informationnelles des médecins du CHU de Grenoble*, Rapport de recherche, Projet Noésis, Juillet 2007, 49 pages.

[96] Staii A., Balicco L., Bertier M., Clavier V., Mounier E. et Céline Paganelli (2008). Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la culture professionnelle, *Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, vol. 30, n°1/2, mars-juin 2006, p69-90.

[97] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009b). Pratiques et usages de l'information spécialisée chez les médecins spécialistes : place et rôle des structures documentaires, In *congrès international ACSI. Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, p1.

démarque des autres communautés scientifiques en étant très attachée aux circuits et aux sources connues et validées. L'imbrication entre activités informationnelles et activités médicales est très forte. Nous écrivions ainsi en 2009 :

> *« Les enseignants chercheurs en médecine et les médecins ayant des activités régulières de recherche, ont des pratiques informationnelles comparables à celles des autres scientifiques : en règle générale, ils lisent beaucoup [Tenopir 2003], privilégient les sources électroniques [DeGroote 2001] [King 2002] et les revues spécialisées en anglais, et utilisent les bibliothèques et les services documentaires comme fournisseurs d'accès unifié à des ressources électroniques [King 2003]. »*[98]

Du côté des médecins en libéral, les activités informationnelles sont orientées par l'activité clinique et les sources d'information mentionnées sont plus générales : les associations professionnelles, le recours aux confrères, le *Vidal* en ligne ou l'Encyclopédie médico-chirurgicale en ligne.

- L'existence d'enjeux dépassant la récupération d'informations

L'analyse des activités informationnelles met à jour des enjeux institutionnels et des logiques personnelles qui structurent les stratégies et les choix des acteurs. Ainsi, en médecine, la formation continue est une obligation spécifiée par le code de déontologie médicale qui précise que « *tout médecin doit entretenir et perfectionner ses connaissances ; il doit prendre toutes dispositions nécessaires pour participer à des actions de formation continue* ». Cette obligation conditionne les pratiques informationnelles des médecins qui ont la possibilité de se former de manière personnelle par la consultation de ressources informationnelles : lectures de revues à comité de lecture, de livres, consultation de sites web médicaux agréés, etc. Ici, les activités informationnelles ne sont pas uniquement liées au déroulement des activités quotidiennes des médecins mais répondent à des enjeux institutionnels. Dans le cadre d'une activité scientifique, outre les objectifs de publication, ce sont souvent des enjeux

[98] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009b), *op cit*, p5.

de carrière ou d'épanouissement professionnel qui guident les activités informationnelles.

- L'influence des environnements dans lesquels les activités prennent place

Lors de ces deux études consacrées aux activités informationnelles, les environnements institutionnel et informationnel sont apparus comme des facteurs d'influence. Il en est ainsi des bibliothèques universitaires et des acteurs économiques de l'information médicale. Les premières structurent les activités informationnelles de deux manières au moins : d'abord par le rôle qu'elles jouent dans la formation à la recherche d'information au cours des études de médecine, ensuite par leur travail de production et d'organisation des ressources documentaires.

Depuis les années 90, toutes les bibliothèques universitaires et centres de documentation médicaux français ont organisé des formations à l'utilisation des ressources en ligne, destinées aux cursus médicaux. Ces formations, le plus souvent optionnelles, ne sont pas jugées utiles par les étudiants concernés. En 2006[99], a été institué le certificat C2i commun à toutes les études supérieures et notamment le certificat C2i de 2ème année « métiers de la santé ». Cette formation est désormais obligatoire en France et doit respecter un référentiel (circulaire n°2009-1006 du 6 mars 2009) qui prévoit 4 modules dont un module « *Recherche d'information en santé* »[100]. Mais le caractère obligatoire de la formation étant très récent, la plupart des médecins s'estiment insuffisamment formés. Les médecins de ville, éloignés des bibliothèques universitaires ou de service, considèrent qu'ils sont peu performants, ce qui les amène à se montrer prudents vis-à-vis des informations médicales trouvées sur internet. Et les politiques publiques menées notamment par le biais de la Haute Autorité de la Santé qui a accrédité la fondation HON (Health on the Net) comme organisme de certification des sites de santé, ne limite pas, pour l'instant, cette méfiance.

Les ressources documentaires organisées par les bibliothèques universitaires et les services qu'elles proposent (prêt entre bibliothèques par exemple) sont connus et

[99] Circulaire n° 2005-121 du 27 juillet 2005.

[100] Ce module est structuré de la manière suivante : les outils de codification de l'information en santé, la recherche d'information en santé, l'évaluation de l'information en santé sur internet, la mise en œuvre d'une veille documentaire professionnelle.

utilisés par les médecins qui participent, par leur activité, la recherche et l'enseignement, et leur lieu d'exercice, le CHU de Grenoble, du même contexte institutionnel. Dans le même temps, les médecins libéraux ignorent totalement l'existence d'un portail comme Gael proposé par la bibliothèque universitaire de Grenoble et cité par des médecins hospitaliers qui utilisent donc les services de la bibliothèque pour accéder aux revues scientifiques en texte intégral, mais aussi pour commander des documents par le prêt entre bibliothèques (PEB).

Ces recherches finalisées ont vu évoluer notre approche de la question de *l'accès à l'information*. Ce sont les *activités informationnelles* qui sont alors devenues le fil directeur de nos réflexions et de nos études de terrain.

Les activités informationnelles apparaissent comme un ensemble composite d'opérations et de moyens développés pour mener à bien une activité principale. Je m'inscris ainsi à la suite de Brigitte Guyot dont la plupart des travaux sont consacrées à ces notions.

Je pose ensuite comme postulat que ces activités sont *situées* dans un contexte organisationnel, social et informationnel, et qu'elles sont contraintes par un ensemble de logiques et d'enjeux qui dépassent largement la question de l'information.

Enfin, les individus sont maintenant envisagés en tant qu'*acteurs* impliqués de manière active, et capable de mettre en œuvre des stratégies pour s'informer et informer, en fonction de logiques individuelles et collectives.[101]

1-2-3- Des usages aux pratiques

J'ai toujours envisagé l'accès à l'information du point de vue de sa dimension humaine. Cependant, les approches développées pour prendre en considération cette dimension ont évolué au fil de mes travaux.

[101] Ces différents points seront développés dans la partie 2 de ce mémoire.

a)- L'utilisation de dispositifs

Mes premières recherches se sont intéressées aux *utilisateurs* d'un système ou d'un dispositif de recherche d'information. L'intérêt s'est alors focalisé sur leurs motivations ainsi que sur les modalités d'interaction avec le système pour tenter de répondre à un certain nombre d'interrogations :

Pourquoi recherchent-ils une information ? Quelles requêtes adressent-ils au système ? Que font-ils lorsqu'ils ne sont pas satisfaits des résultats obtenus ? sont, parmi d'autres, les questions préalables à nos recherches.

Dans ces premiers travaux, le terme *utilisation*, comme le précise justement Stéphane Chaudiron [2010], renvoie donc à la manière dont un utilisateur particulier, dans sa singularité propre, découvre, appréhende et manipule un dispositif.

Dans le cadre du mémoire soutenu en DEA[102], comme lors de mon doctorat,[103] les méthodes mises en œuvre relevaient de la psychologie cognitive, sous le regard attentif et exigeant d'André Bisseret, directeur de recherche en psychologie à l'INRIA de Grenoble. Des techniques d'observation et d'expérimentation ont été utilisées pour le recueil de données relatives à l'utilisation des dispositifs de recherche d'information.

Ainsi, lors de ma thèse, je me suis intéressée à des utilisateurs experts en situation de recherche d'information dans des documents techniques accessibles sur support numérique. Des observations et expérimentations ont donné des indications sur les motivations de ces utilisateurs pour entreprendre une recherche d'information *via* le système existant (recherche de définitions, de descriptions d'objets, de descriptions procédurales pour mener à bien leur activité principale), sur la manière dont ils formulent leurs requêtes, sur leur satisfaction par rapport au temps passé, au nombre de résultats trouvés, et enfin sur le type d'informations qu'ils considèrent comme utile et pertinent. Ces premiers résultats suggèrent que les utilisateurs ne sont pas satisfaits par le temps passé, par les résultats obtenus et par les fonctionnalités proposées par les systèmes interrogés.

---

[102] Paganelli Céline (1993). *L'interrogation de bases de données bibliographiques par des utilisateurs non spécialistes : exemples des bases de données Francis et Pascal,* mémoire de DEA sous la direction de G. Lallich-Boidin, Université Mendès-France, Grenoble.

[103] Paganelli Céline (1997), *op cit.*

Je parlais alors des « *utilisateurs* » de systèmes de recherche d'information et écrivais :

> *« Nous nous intéressons aux besoins d'utilisateurs techniciens, besoins qui les poussent à rechercher de l'information dans un document technique »*[104].
>
> *« L'expérience menée concerne l'utilisation du cd-rom CDDOC qui contient le manuel d'utilisation du système d'exploitation G-COS. (…). La méthodologie est celle de l'observation d'un groupe de sujets spécialises d'un domaine technique qui recherchent de l'information par le biais du système. Cette observation concerne le processus global de recherche : de la formulation de la requête à la réponse trouvée et jugée satisfaisante par le sujet »*[105].

Avec le recul, il me semble que, si la perspective cognitiviste permet de comprendre certains traits des activités informationnelles (quant au processus de lecture ou de prise de décision par exemple), elle reste limitée, tout au moins dans la mise en pratique que j'en ai avons faite. Ses limites sont d'abord liées au fait qu'elle vise la construction de modèles à partir de situations artificielles. Il apparaît également qu'elle n'envisage pas ces activités dans l'ensemble de leurs dimensions. Les études qui en relèvent privilégient ainsi l'analyse de la situation d'interaction entre l'utilisateur et le dispositif comme une situation individuelle sans tenir compte de l'environnement dans lequel cette interaction prend place.

b)- Les usages

Sous l'influence des recherches développées au sein du GRESEC ainsi que des opportunités de recherches finalisées, mais également pour intégrer dans nos travaux une dimension sociale qui me paraissait indispensable à l'analyse des activités informationnelles, j'ai ainsi orienté mos travaux vers la question des usages.

Etudiée dans une perspective sociologique, la question des usages de ressources informationnelles et documentaires s'envisage dans sa dimension sociale ; les usages

[104] Paganelli Céline (1997), *op cit,* p.59.

[105] Paganelli Céline (1997), op cit, p.130.

sont alors étudiés par rapport à un cadre social (entreprise, profession, …) dans lequel ils prennent place, en considérant que c'est cet environnement qui contraint et influence les relations qui se forment entre les usagers et les dispositifs. Par ailleurs, si les usages sont appréhendés dans leur dimension sociale, ils le sont également dans une dimension symbolique et fonctionnelle [Jeanneret 2009].

Dans le cadre du programme CaNuXIX[106]consacré à la valorisation et la mise en ligne des fonds patrimoniaux de la presse illustrée régionale du XIXème siècle, j'ai participé à une étude portant sur les usages des collections de presse ancienne, qu'elles soient sur papier ou numérisées. Ces recherches ont été réalisées entre 2007 et 2010 et ont donné lieu à plusieurs publications[107]. Elles visaient à appréhender de manière globale les attentes et usages en matière de consultation et d'utilisation des collections de presse ancienne numérisée ou sur papier.

> *« Ainsi, ce sont les interactions d'un dispositif ou d'une collection qui sont étudiées ici, à la fois dans leur dimension individuelle et cognitive, mais également dans une dimension sociale permettant de prendre en compte le contexte dans lequel l'usage se situe. »*[108]

Les bibliothèques, lorsqu'elles numérisent des collections anciennes, y voient une occasion de valoriser ces fonds en les mettant à disposition d'un public plus étendu. Une fois numérisées, ces collections sont la plupart du temps mises en évidence sur la page d'accueil du site web de la bibliothèque, et sont facilement accessibles. Je me suis interrogée sur les usages effectifs de ces collections par le biais d'une enquête qui a mis en lumière les contextes dans lesquels l'usage de ces collections intervient, les

[106] Ce programme, sous la direction de Geneviève Lallich-Boidin a été développé dans le cadre du projet « corpus numériques » du cluster 13 « Culture, patrimoine et création » financé par la région Rhône-Alpes. Il a rassemblé des groupes de recherches lyonnais et grenoblois, en sciences de l'information et de la communication, sociologie, informatique, ainsi que des institutions dont la bibliothèque municipale de Lyon.

[107] Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011a). Accès aux collections de presse ancienne : une étude exploratoire, In *Le « document » à l'ère de la différenciation numérique*, Actes du 14ème Colloque International sur le document numérique, Rabat, 7-9 décembre 2011, Editions Europia, p. 249-266.

Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011b). Du papier au numérique : étude exploratoire des usages des collections de presse ancienne et des pratiques afférentes, In *congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Les intersections : gens, lieux, information*, 2-4 juin 2011, Fredericton, 6p.

[108] Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011a), *op cit*, p.251.

représentations que les usagers de ces collections se font des collections proposées, ainsi que les interactions (interrogations, stratégies de recherche,…) entre les usagers et les ressources qu'elles soient sur papier ou numérisées.

Toutefois, dans les approches que j'ai développées, l'accent a porté principalement sur les aspects fonctionnels et techniques des usages au détriment des dimensions symboliques et sociales. De fait, les résultats obtenus paraissent, *a posteriori*, plutôt limités car fortement liés au dispositif étudié.

De manière plus générale, les études d'usages, telles que je les ai nvisagées, conduisent à des approches parcellaires, orientées sur des communautés restreintes, liées à des micro-contextes et dont, finalement, on peut interroger la portée généralisante. Ce constat n'est pas nouveau, dès 1986, Robert Taylor indiquait [Taylor 1986] qu'il est décourageant de voir le nombre d'études réalisées sur les usages de l'information et de se rendre compte que, d'une part, elles ont eu si peu d'effets sur la conception et l'exploitation de l'information, et d'autre part qu'elles apportent peu de connaissances sur les usages *réels* de l'information.

Ce constat s'apparente à celui que Pierre Moeglin établissait en 1991 lorsqu'il écrivait, à propos des recherches en communication sur les usages de la télématique : « *Flagrant est en effet le décalage entre l'abondance des travaux sur les usages de la télématique et l'impression d'inutilité que donnent ces mêmes travaux : d'un côté, une mobilisation scientifique sans précédent ; de l'autre côté, l'absence de bilan officiel, une diffusion confidentielle, sans impact au moins apparent sur les choix politiques, sur les stratégies industrielles et a fortiori sur l'organisation d'un débat social autour de ces questions*. » [Moeglin 1991 : 2]

c)- Les pratiques informationnelles

Il a ensuite paru pertinent d'élargir notre champ d'investigation aux pratiques informationnelles. Dans le cadre des différentes études menées, les pratiques ont été considérées comme *englobantes* et structurantes par rapport aux usages. Ce type de recherche suppose une analyse à plusieurs niveaux : le contexte organisationnel ou institutionnel, les ressources documentaires disponibles dans l'organisation, les

dispositifs existants et enfin les usages effectifs. Les pratiques sont ainsi appréhendées de manière globale en lien avec l'environnement social, institutionnel et informationnel dans lequel elles se situent d'une part, et avec les usages dans lesquels elles se matérialisent d'autre part.

La recherche finalisée menée en lien avec le CHU de Grenoble (cf. *supra*) a donné lieu à un ensemble d'études qui illustrent ce type d'analyses à plusieurs dimensions.

Dans un premier temps, une analyse du contexte institutionnel a mis en évidence les activités des médecins hospitaliers (activités clinique, d'enseignement et de recherche) et les contraintes auxquelles ils sont exposés (obligation de formation continue, temps de travail, prise de décision, *etc*.). L'environnement informationnel a été étudié sous l'angle des acteurs de l'information médicale (éditeurs, laboratoires, structures documentaires) et des ressources disponibles au sein de l'organisation. Nous écrivions ainsi :

> *« Les médecins disposent d'un grand nombre de sources d'information. On peut en distinguer trois types, en fonction des institutions qui les produisent et du type d'usages qu'elles impliquent :*
>
> *- Information médicale sur la santé publique : il s'agit de l'information qui émane d'institutions publiques ou parapubliques telles que le ministère de la santé ou les agences sanitaires. Ces institutions produisent et diffusent des informations à destination des professionnels de la santé ainsi qu'aux simples citoyens. Le site du ministère de la santé français (http://www.sante.gouv.fr) ou le portail des agences sanitaires françaises (http://www.sante.fr) proposent l'accès par exemple à des données statistiques ou à des études et rapports publics en texte intégral.*
>
> *- Information médicale « sur la santé au quotidien » : ici, les sources d'information ne s'adressent pas précisément aux médecins mais plutôt à leurs patients. Internet a permis un développement considérable de ce type de ressources, cantonnées auparavant à des encyclopédies de vulgarisation ou à des documents internes produits par des associations de malades. Cependant, ces sites ne sont pas consultés par les médecins spécialistes et sont très mal considérés par le corps médical.*
>
> *- Information médicale professionnelle : ce type d'information professionnelle et spécialisée s'adresse uniquement au corps médical et*

représente sa principale source d'information. Plusieurs types de sources peuvent être distingués au sein de cette dernière catégorie. »[109]

Enfin, les pratiques ont été envisagées dans le cadre plus large de la structuration du champ scientifique médical d'une part et de l'évolution des *manières de s'informer* des patients d'autre part.

Dans un second temps, une série d'entretiens menés avec des médecins exerçant à l'hôpital a mis en évidence quelques caractéristiques de leurs usages des ressources informationnelles dont ils disposent (revues scientifiques, bases de données spécialisées, moteurs de recherche,..).

Plus récemment, je me suis intéressée aux pratiques informationnelles des doctorants et plus spécifiquement à leur activité de consultation de thèses[110]. Cette étude, menée avec Viviane Clavier, à la suite d'une collaboration scientifique entre le Gresec et le Lidilem, laboratoire en sciences du langage de l'Université Stendhal (Grenoble 3) dans le cadre d'un contrat financé par l'Agence Nationale pour la Recherche[111]. L'objectif de ce projet de recherche était l'étude du positionnement dans les écrits scientifiques. Avec Viviane Clavier, nous avons cherché à évaluer dans quelle mesure cette notion guide et oriente la consultation de documents scientifiques. Nous avons choisi de valider cette hypothèse à partir d'une étude de l'activité de consultation de thèses par des doctorants d'une part, et d'une analyse de marqueurs discursifs dans les textes d'autre part.

Dans le cadre de leur travail de recherche, les doctorants sont amenés à consulter des thèses ainsi que des mémoires d'habilitation à diriger les recherches. Des entretiens et observations ont montré d'une part comment cette consultation s'intègre dans des pratiques informationnelles plus larges. Nous indiquions notamment, en 2010 :

---

[109] Staii Adrian, Balicco Laurence, Bertier Marc, Clavier Viviane, Mounier Evelyne et Céline Paganelli (2008). Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la culture professionnelle, *Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, vol. 30, n°1/2, mars-juin 2006, (p.72.

[110] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2010). De la consultation de documents scientifiques à leur indexation : pertinence de la notion de *positionnement* en sciences de l'information ?, *Les enjeux de l'information et de la communication*, Gresec, Supplément 2010, 23p. Disponible en ligne : http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

[111] Ce programme, intitulé Scientext et dirigé par Francis Grossman et Agnès Tutin, enseignants chercheurs en sciences du langage, membres du Lidilem (Grenoble 3), a pris fin en 2010.

> *« Dans le processus de rédaction de leur thèse, il semble que les sujets consultent indifféremment des ouvrages, articles ou thèses et n'attribuent pas de place particulière à ce dernier type de document. »*[112]

Ces résultats montrent également comment cette consultation s'articule avec l'activité principale de ces doctorants :

> *« L'observation des parcours de consultation des thèses de doctorat a mis en évidence une lecture fragmentée, où les sujets lisent des extraits choisis en fonction de la tâche qu'ils réalisent, de l'état d'avancement de leur propre travail. La consultation de ces documents s'inscrit donc pleinement dans le cadre de la lecture professionnelle. »*[113]

Dans le cadre de l'étude des activités informationnelles, il paraît clair que, repérer des tendances générales et dégager des connaissances stables supposent d'envisager des analyses à plusieurs niveaux qui appréhendent d'une part les usages dans toutes leurs dimensions, et qui considèrent d'autre part les usages comme des éléments participants de pratiques plus larges. Comme l'indique clairement Yves Jeanneret [2009], « *l'usage est un élément de la pratique culturelle, celui qui concerne les situations où les sujets sociaux sont confrontés à des dispositifs conçus par d'autres qu'eux. Il n'y aurait donc pas, pour moi, des usages de l'information, mais plutôt des pratiques informationnelles qui conduisent les sujets sociaux à être parfois confrontés à des dispositifs de médiation produits par d'autres (professionnels de l'information, ingénieurs, amateurs, marchands). Si l'on part de cette idée simple, on veillera toujours à se demander quel concept de pratique culturelle et informationnelle on mobilise lorsqu'on étudie l'usage des objets culturels, des dispositifs de communication, des œuvres et des textes* ».

[112] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2010), *op cit*.

[113] [113] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2010), *op cit*.

1-2-4- De la dimension langagière à la dimension sociale

Dans la lignée des axes de recherche développés par le CRISS, l'*accès à l'information* a été envisagé dans certains de nos travaux, sous l'angle des ressources documentaires utilisées. Dans cette approche, ce sont les dimensions langagières et textuelles qui ont été privilégiées et l'accent a porté principalement sur l'analyse des textes en vue d'en améliorer l'indexation automatique.

a)- La dimension langagière

Plusieurs de nos recherches ont été consacrées à l'accès à l'information dans les documents techniques, que ce soit sous leur forme traditionnelle (manuels ou guides d'utilisation[114],..) ou plus récente (foires aux questions[115]).

Le postulat de départ, découlant des résultats de nos travaux sur l'activité des usagers, était le suivant : le cadre de la recherche d'informations dans des documents techniques présente des contraintes particulières liées à la fois aux types de documents concernés et au contexte dans lequel l'activité se déroule. Le document a alors été analysé du point de vue de ses caractéristiques linguistiques et structurelles, l'idée sous-jacente étant la mise en évidence de marques de surface, exploitables *via* un traitement automatique et permettant d'améliorer l'indexation automatique des textes en tenant compte des particularités de l'application visée.

---

[114] Paganelli Céline (1998). The use of a knowledge representation model for indexing large technical documents, In *Structures and Relations in Knowledge Organization* (dir. Mustafa El-Hadi) Fith International ISKO Conference, Lille, France, August 1998.

Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2003a). Information Retrieval in Technical Documents : from the User's query to the Information-Unit Tagging . *SIGDOC'03,* San Francisco, October 2003, p133-139.

Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2003b). Extracción y representación de conocimiento contenido en un documento técnico. *Tendancias de investigacion en organizacion del conocimiento (Ed. JA. Frías, C. Travierso), actas del IV Colloquio international de sciencas de la documentacion,* Salamanca, Mayo 2003, p651-656.

[115] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2004). The representation of knowledge contained in technical documents : the example of Faqs. *Knowledge organization and the global information society, proceedings of the 8th international ISKO conference*, July 2004, p286-291.

Je suggérai alors que les accès à l'information pouvaient être améliorés par la prise en compte des spécificités linguistiques et structurelles des documents. Les usagers, particulièrement en situation professionnelle, cherchent des informations souvent précises et ciblées et ce rapidement, pour pouvoir poursuivre leur activité ou prendre une décision. La majorité des systèmes de recherche d'information, proposant la plupart du temps des recherches par mots du texte, donnent des résultats très peu exploitables parce que trop larges. La mise en œuvre de traitements fondés sur la prise en compte des particularités linguistiques et structurelles pourrait alors améliorer la représentation des connaissances contenues dans les textes et préciser ainsi la recherche.

- Le lien entre les caractéristiques linguistiques des textes et le type des informations recherchées

Ces différents travaux mettent également en évidence les liens qui peuvent exister entre les attentes des utilisateurs et la manière dont ils formulent leurs demandes d'information d'une part, et les types d'informations véhiculées dans le document d'autre part.

Dans le cadre de la recherche d'information en contexte professionnel, nos différentes études menées auprès d'usagers (ingénieurs, informaticiens, personnels de banque) montrent qu'ils recherchent, notamment, des informations du type procédural (*comment faire pour..* ?) ou de type descriptif ou définitoire (*qu'est-ce que..* ? *à quoi sert…* ? *de quoi se compose…* ?). Ainsi j'indiquais, en 1997 dans le cadre de ma thèse de doctorat, que ce n'est pas l'objet dans sa globalité qui intéresse les usagers mais un procès lié à ces objets. Ce qui différencie les deux types de demandes d'information n'est donc pas *ce dont on parle*, mais plutôt *ce qu'on en dit* et la manière dont on en parle.

De l'autre côté, une analyse des documents professionnels destinés à ces populations indique que ces documents véhiculent des catégories d'information du même type : des unités d'information qui expliquent et décrivent des procédures et permettent de répondre aux questions du type « *comment faire pour… ?* », et des unités qui décrivent et définissent des objets et répondent ainsi aux questions du type « *qu'est-ce que… ?* ».

Dans le premier cas, les unités décrivent des procédures nécessaires pour la mise en œuvre d'une action que l'utilisateur veut effectuer, ou d'actions réalisées par des objets ou par le système. Ce que j'appelle *description d'action* est comparable, selon la terminologie utilisée par des chercheurs ayant travaillé sur le document technique, aux instructions [Heurley 1994] aux informations de fonctionnement [Clavel 1977], aux consignes ou descriptions d'actions [Girard 1989].

Dans le second cas, les unités donnent des informations sur la définition, la description physique ou la description des propriétés d'un objet du discours. Cela peut concerner la description physique ou des propriétés d'un *répertoire*, d'un *ordinateur*, d'un *système d'exploitation*... ou encore une définition de la *création de répertoires*, ou du *paramétrage d'une application*… Ce type d'unités se rapproche des descriptions et listes d'éléments [Ciliberti 1990], des informations descriptives [Clavel 1977] ou des séquences descriptives [Heurley 1994]. »

Une analyse plus fine de ces textes établit enfin que ces unités d'information présentent des régularités fondées sur des indices langagiers qui pourraient être repérables automatiquement et exploitées lors de l'indexation du document.[116]

Unités qui décrivent des actions	Unités qui décrivent ou définissent des objets
- **"au moyen de"** - **Noms dérivés** finissant en "tion" - Importance du nombre de **verbes**	- **Noms "concrets"** désignant des objets physiques, concrets - Part importante des **noms**
Modes du verbe privilégiés : - **infinitif** - **impératif**	Mode privilégié : - **indicatif**
Structures particulières : - "**Pour "suivi d'un verbe à l'infinitif** **- "Il faut" suivi de verbe à l'infinitif**	Structures particulières : **..."pouvoir" suivi de verbe à l'infinitif** - **participes passés suivant le verbe "être**

[116] Paganelli Céline (1997), *op cit*.

Paganelli Céline, Clavier Viviane et Christel Froissart (1997). Objects and Actions: Two concepts of major interest in information retrieval in full-text databases, *NLDB '97, Workshop on Applications of Natural Language to Information Systems*, Vancouver, Juin 1997.

Connecteurs temporels : - **d'abord..., puis...** - **en premier..., ensuite....**	

Tableau 4: Indices propres aux unités d'information[117]

Dans les années 2000, des recherches menées aux Etats-Unis mettent en œuvre le même type d'approche et parviennent à des résultats comparables.

Vanessa Murdock [2002 ; 2007] a analysé un corpus de requêtes adressées à un moteur de recherche et constate que deux types de questions émergent : les *fact* et *task questions*. Elle propose d'utiliser l'information véhiculée dans les questions pour induire le type de réponse attendue et ainsi améliorer la recherche. Une étude linguistique sur ce corpus de questions met en évidence que chaque groupe présente des spécificités linguistiques et que les *task questions* présentent des structures syntaxiques plus régulières. D'autres auteurs ont approfondi l'analyse des « how questions » dans le domaine technique [Schwitter 2004].

J'ai eu l'occasion de réinvestir cette analyse sur les documents professionnels produits et utilisés dans l'entreprise bancaire qui a fait l'objet du contrat mentionné précédemment[118], et de confirmer la présence de ces mêmes types d'unités d'information et de régularités linguistiques qui leur sont propres.

> *« Une étude sur la conception des circulaires a été menée sur deux fronts :*
> *- étude approfondie des caractéristiques structurelles et linguistiques d'un ensemble de circulaires pour en analyser les régularités,*
> *- entretiens avec des concepteurs et rédacteurs de ces documents ».*[119]

> *« D'une manière générale, les circulaires présentent un « objet » (produit, service ou contrat) et cet objet est décrit selon les aspects suivants :*

[117] Tableau issu de Paganelli Céline (1997), *op.cit*.

[118] Paganelli Céline dir. (2004b). *Refonte de la documentation à la BNP Paribas : application aux instructions organiques concernant les services de banque en ligne*, Septembre 2004.

[119] Paganelli Céline dir. (2004b),*op cit*, p.12.

définition générale, définition fonctionnelle, portée de l'objet, conditions pour y avoir accès, procédures à mettre en œuvre en lien avec cet objet». [120]

- Les caractéristiques structurelles des documents techniques

Les documents techniques sont des documents fortement structurés et hétérogènes car composés d'objets disparates (exemples, tableaux, graphiques, schémas, notes de bas de page, listes de consignes,…). La prise en compte de leurs caractéristiques structurelles a été envisagée pour déterminer l'unité de texte à indexer ainsi que l'unité à retourner comme réponse.

En matière de segmentation et d'indexation, les sommaires permettent d'accéder à l'ensemble des unités logiques signalées par un titre ; cependant, ils ne représentent pas un niveau de segmentation suffisant et nous avons considéré que l'unité de texte adéquate pour la segmentation et l'indexation correspond au niveau logique du paragraphe[121].

Pour ce qui concerne les unités-réponses, celles qui sont considérées comme pertinentes par les utilisateurs correspondent également à ce même niveau de découpage logique du texte ; de plus, ces unités-réponses présentent des caractéristiques physiques particulières : elles sont très courtes et l'information jugée utile figure dans les premières lignes de la réponse, soit parce qu'elle est directement utilisable soit parce qu'elle permet à l'utilisateur de décider s'il lira ou non toute la réponse.[122]

A la suite de ces différentes études, nous avons envisagé, pour indexer les documents techniques, de les segmenter en paragraphes, de représenter chaque paragraphe en prenant en considération à la fois les objets traités (par les formes

[120] Paganelli Céline dir. (2004b),*op cit,* p.18.

[121] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2003c). La segmentation du texte en paragraphes : une application à la recherche d'information dans les documents techniques volumineux. *Modèles linguistiques*. Tome XXIV, Fascicule 2, 2003, p.85-97.

[122] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (1998). Texts' structures and information retrieval in large textual documents, In *Structures and Relations in Knowledge Organization* (dir. Widad Mustafa El-Hadi) Fifth International ISKO Conference, Lille, France, August 1998.

nominales), et la manière dont ces objets sont abordés (descriptions d'objets ou de procédures). [123]

Le contexte scientifique dans lequel j'ai évolué au CRISS puis au sein de l'axe Cristal du GRESEC a favorisé la prise en compte de la dimension langagière dans l'analyse des documents en vue de leur indexation. Si la linguistique et le traitement automatique de la langue ne sont en aucun cas mes domaines de spécialité, le travail collectif et l'échange avec des collègues spécialistes de ces thématiques m'ont permis de mesurer l'importance de cette dimension dans le cadre des recherches sur les traitements effectués sur les documents.

b)- La dimension sociale

L'approche du document par sa dimension langagière a pris, au fil du temps, une place moindre dans mes préoccupations, certainement sous l'influence de l'évolution du contexte scientifique que j'ai précédemment évoquée, mais également en raison de l'intérêt de compléter cette approche par une dimension sociale.

Dans la lignée des recherches menées par le groupe Pedauque qui envisage le document par trois entrées : le signe, le sens, le medium [Pedauque 2003], l'approche par le langage m'a semblé, dans le contexte des sciences de l'information et de la communication, insuffisante pour appréhender la question du document et plus largement de l'accès à l'information. Si l'on suit Pedauque, la dimension sociale pose la question du statut et de la place du document dans les organisations et l'envisage à la fois comme une trace d'une communication et comme un vecteur de pouvoir.

Une approche du document par sa dimension sociale suppose notamment la prise en considération des contextes d'écriture, de production et de médiation.

Dans le cadre du projet CaNuXIX, une enquête auprès de bibliothèques et services d'archives ayant mené des projets de numérisation de collections anciennes, a

[123] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2002). Vers un système de consultation des documents techniques volumineux par des utilisateurs experts : le système Sysrit , In *Interaction homme-machine et recherche d'information*, Paris : Hermès Sciences Publications, 2002, p.195-228.

mis en évidence certaines caractéristiques de ce type de projets[124]. Les professionnels interviewés ont été amenés à préciser certains points relatifs à : la structuration des projets (organisation, temporalité, partenariats publics ou privés), la mise en œuvre concrète (en interne ou en sous-traitance), l'objectif principal du projet (conservation ou diffusion), les traitements documentaires (indexation manuelle et/ou automatique) et enfin les modalités de diffusion envisagées (uniquement sur place, via le site internet,..). Ces données, recueillies par entretiens, dessine le contexte dans lequel les activités informationnelles prennent place et permettent de mesurer les contraintes qui pèsent sur ces activités.

> *« Les projets et réalisations de numérisation de collections, que ce soient des collections de presse, de manuscrits, d'ouvrages, sont nombreux, en France comme à l'étranger, principalement en Europe ou en Amérique du Nord [Smolczewska-Tona 2008). En France, le plan de numérisation lancé par le Ministère de la Culture en 1996 [Bequet 2000] a permis un fort développement de ces projets. Le catalogue des collections numérisées du ministère de la Culture fait état, en octobre 2011, de 1868 collections numérisées et de 642 institutions concernées, dont une très forte majorité de bibliothèques. Pourtant, la situation n'en est pas moins contrastée. Ainsi, Westeel [2009 : 29] fait remarquer qu'« une observation précise de la situation des bibliothèques montre un bilan plutôt mitigé. Les projets en ligne et les véritables bibliothèques numériques sont finalement assez peu nombreux. On peut compter une trentaine de projets pour les bibliothèques municipales ». Ce constat nuancé atteste de la difficulté des structures documentaires à maintenir ce type de projets dans la durée. Il n'est donc pas étonnant que les études concernant les usages de ces collections numérisées soient encore rares ».*[125]

Lors des recherches finalisées en lien avec le centre hospitalier de Grenoble, l'analyse des contextes de production de l'information (et des acteurs de l'information médicale notamment) et de l'organisation des ressources documentaires, que ce soit par les bibliothèques spécialisées ou par des acteurs privés, est également apparue comme nécessaire à l'étude des pratiques informationnelles des médecins. Celles-ci sont évidemment contraintes par les circuits d'édition et de validation des ressources

[124] Paganelli Céline, Evelyne Mounier et Stéphanie Pouchot (2011b), *op.cit.*

[125] Paganelli Céline, Mounier Evelyne, Pouchot Stéphanie (2011b), p.250.

existantes, la manière dont elles sont structurées, et leur accessibilité. Nous indiquions ainsi en 2009 :

> *« Les médecins ont à leur disposition une offre d'information médicale diversifiée, immense et dont l'expansion sur le web n'est plus à démontrer. Par exemple, le catalogue CisMef produit par le CHU de Rouen recense plus de 43000 ressources francophones et intègre environ 50 nouvelles ressources chaque semaine. Toute tentative de prospection devient « a priori délicate », et cela d'autant plus que les ressources francophones ne représentent que 10% de la production mondiale médicale sur le Net et que l'anglais prédomines selon le site Cismef. Mais si les connaissances évoluent rapidement, d'autres approches comme la « médecine factuelle » et d'autres modes de formations (Apprentissage Par Problèmes, Apprentissage du Raisonnement Clinique) se développent également. Ainsi les médecins sont-ils amenés d'une part à assurer leur formation continue et d'autre part, à chercher de l'information d'autant plus qu'aujourd'hui 1 patient sur 5 [H.A.S 2007] n'hésite pas à consulter les sites d'informations médicales sur le web et à poser à leur médecin de nombreuses questions [Gonod-Boissin 2005 ; Tietse 2003 ; Croste 2005] ».*[126]

L'intérêt d'une approche des documents par la langue paraît évident pour appréhender la question de la représentation de contenu ; le même type d'approche mis en œuvre sur les requêtes des usagers permet d'établir un lien entre les caractéristiques des textes et celles des informations attendues. Mais cette dimension est limitée si elle est traitée de manière isolée. Elle ne prend pas, notamment, en considération le contexte d'écriture et de médiation des documents, composantes essentielles pour appréhender les pratiques et les stratégies des acteurs.

[126] Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2009b), p.2.

Pour conclure cette première partie

La question de l'*accès à l'information* est traitée en sciences de l'information et de la communication de diverses manières, quant aux objets questionnés, que l'attention soit portée sur la recherche d'information ou les activités informationnelles, ou quant aux approches envisagées, qu'elles privilégient plutôt les aspects sociaux ou techniques. Une relecture des travaux du domaine, publiés en France ou à l'étranger, et plus particulièrement aux Etats-Unis, donne la mesure de cette diversité et permet de clarifier mon positionnement et de mettre à jour les dynamiques qui ont accompagné les évolutions qui le caractérisent.

L'analyse de mon parcours scientifique met en évidence, il me semble, qu'une entrée par *les activités informationnelles* permet d'envisager l'accès à l'information dans sa globalité, permet de mettre à jour la complexité, la diversité ainsi que les multiples dimensions qui caractérisent ces activités. C'est également l'occasion de porter toute l'attention sur l'usager en tant qu'acteur.

Si la question des activités informationnelles est abordée en sciences de l'information et de la communication, le domaine a également été investi par différentes disciplines comme l'informatique ou la psychologie, et il semble plus que jamais primordial pour la discipline de porter un regard info-communicationnel sur ces activités. Ce type de lecture, qui envisage les activités dans leur globalité et dans les différentes dimensions qui les construisent, donne à comprendre le phénomène étudié mais également à dégager des tendances, des connaissances stabilisées et à finalement proposer des choix épistémologiques et des cadres d'analyse propres à la discipline.

2- Une lecture info-communicationnelle des activités informationnelles

Une relecture critique et distanciée des différentes études de terrain auxquelles j'ai participé fait émerger, dans un premier temps, les caractéristiques multidimensionnelles des activités informationnelles qui se déroulent en contexte de travail.

Dans un second temps, cette lecture s'accompagne d'une prise en compte d'une part les logiques sociales qui structurent ces activités, et d'autre part du contexte dans lequel elles prennent place et se construisent.

Ainsi, en lien avec les logiques sociales qui structurent le champ de l'information et de la communication, il s'agit d'analyser dans quelle mesure les activités informationnelles, dans le cadre professionnel, sont affectées par les changements qui touchent à l'édition et à la production d'informations spécialisées, aux pratiques sociales, et plus largement à la place de l'information dans l'ensemble des champs sociaux [Miège 2004].

Enfin, ces activités apparaissent clairement comme des activités situées dans un contexte spécifique, et je proposerai de discuter la notion de contexte d'une part comme cadre dans lequel ces activités prennent place, et d'autre part comme objet d'analyse.

2-1- Des activités à multiples dimensions

Dans le cadre qui me préoccupe depuis ces 15 dernières années, celui des activités informationnelles en contexte professionnel, un ensemble d'études ont été menées avec des méthodologies différentes, sur des situations bien spécifiques et souvent délimitées précisément. Cependant, malgré cette diversité et malgré l'aspect parcellaire de ces études, des tendances se dégagent autour de ces activités.

Je propose ici de m'appuyer sur certaines études auxquelles j'ai participé et plus particulièrement les recherches finalisées avec la banque Bnp-Paribas[127] et avec le Centre hospitalier universitaire de Grenoble[128], le travail effectué dans le cadre du Cluster 13, projet CaNuXIX[129], les études menées dans le cadre de mon travail de doctorat[130] ainsi que celles qui ont suivi et qui ont permis de confirmer et d'approfondir

[127] Paganelli Céline dir. (2004a). *Procédures et communication à la BNP Paribas - Étude préliminaire sur l'organisation de la documentation : Rapport Final*, février 2004, 74p.

Paganelli Céline dir.(2004b) *Refonte de la documentation à la BNP Paribas : application aux instructions organiques concernant les services de banque en ligne*, Septembre 2004, 55p.

[128] Balicco L., Bertier M., Clavier V., Mounier E., Paganelli C., Staii A. (2007). *Les pratiques informationnelles des médecins du CHU de Grenoble*, Rapport de recherche, Projet Noésis, Juillet 2007, 49 pages.

[128] Staii A., Balicco L., Bertier M., Clavier V., Mounier E., Paganelli C. (2008). Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la culture professionnelle, *Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, vol. 30, n°1/2, mars-juin 2006, p69-90.

[129] Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011a). Du papier au numérique : étude exploratoire des usages des collections de presse ancienne et des pratiques afférentes, In *congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Les intersections : gens, lieux, information*, 2-4 juin 2011, Fredericton, 6p.

Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011b). Accès aux collections de presse ancienne : une étude exploratoire, In *Le « document » à l'ère de la différenciation numérique*, Actes du 14ème Colloque International sur le document numérique, Rabat, 7-9 décembre 2011, Editions Europia, p. 249-266.

[130] Paganelli Céline (1997). *La recherche d'information dans des bases de documents techniques en texte intégral. Étude de l'activité des utilisateurs*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Jacques Rouault, Université Stendhal, Grenoble. Mention très honorable avec les félicitations du jury.

les résultats de ma thèse[131], et enfin les recherches menées auprès de médecins exerçant en libéral[132].

Ces résultats permettent ainsi d'affiner et de préciser la définition et les contours des activités informationnelles. Ils donnent également des indications sur la place de ces activités dans le travail des acteurs au quotidien, sur l'enjeu qu'elles représentent et enfin sur les contraintes auxquelles elles sont soumises. Ils alimentent enfin une réflexion sur les attentes des acteurs, les stratégies mises en œuvre, et plus largement sur les pratiques informationnelles en contexte de travail. Enfin, il est plus que pertinent de confronter ces résultats à la littérature sur le sujet, et notamment aux publications ancrées en sciences de l'information et de la communication et qui, au-delà des études de terrain, dont des exemples ont été recensés dans la première partie de ce mémoire, ont pour objet de questionner d'une manière plus théorique les pratiques ou activités informationnelles en contexte professionnel. Il s'agit, notamment et de manière non exhaustive, des travaux menés par Brigitte Guyot, Béatrice Vacher, Stéphane Chaudiron et Madjid Ihadjadene, ou encore Cécile Gardiès**,** Isabelle Fabre et Viviane Couzinet.

Les activités informationnelles sont ainsi envisagées comme des activités à multiples facettes, structurées par des dimensions de plusieurs ordres : sociale, opérationnelle et stratégique. Ces activités sont également contraintes et finalement construites par des logiques et influences de différentes natures.

---

[131] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2003). Information Retrieval in Technical Documents: from the User's query to the Information-Unit Tagging, *SIGDOC'03*, San Francisco, October 2003, p133-139.

Paganelli Céline (1998). The use of a knowledge representation model for indexing large technical documents, *Structures and Relations in Knowledge Organization* (dir. Widad Mustafa El-Hadi) Fifth International ISKO Conference, Lille, France, August 1998.

Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2002). Vers un système de consultation des documents techniques volumineux par des utilisateurs experts : le système Sysrit, In *Interaction homme-machine et recherche d'information* (dir. Céline Paganelli), Hermès Sciences Publications, 2002, p.195-228

[132] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009b). Pratiques et usages de l'information spécialisée chez les médecins spécialistes : place et rôle des structures documentaires, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, 19p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2009/Mounier_Paganelli_2009.pdf

2-1-1- Dimension sociale

Dans un premier temps, ce positionnement met en évidence que les activités informationnelles sont des activités sociales, influencées par divers facteurs inhérents au contexte et à la situation dans lesquels elles prennent place. Cette dimension sociale est constituée de plusieurs niveaux imbriqués : l'activité principale et le rôle que l'acteur y tient, le contexte organisationnel, et enfin l'environnement social, économique et politique plus largement.

a)- L'activité principale des acteurs

En contexte professionnel, les activités informationnelles sont étroitement liées à l'activité principale des acteurs concernés.

Ainsi, elles sont guidées par un objectif premier qui peut être immédiat : une tâche à effectuer ou un problème à résoudre, mais également un objectif à plus long terme comme l'enrichissement ou la mise à jour de connaissances. Quoi qu'il en soit, il apparaît clairement, dans les études menées, que les activités informationnelles répondent à une motivation liée à l'activité quotidienne des acteurs.

Par exemple, les techniciens cherchent de l'information dans le but de les soutenir dans leur activité d'installation, de maintenance ou de dépannage de systèmes (informatiques ou électriques dans les cas étudiés)[133]. Dans le cadre médical, les médecins interviewés indiquent que les situations les amenant à chercher de l'information sont variées : activité clinique, recherche, enseignement, réponses aux collègues, aux patients etc.[134]. Les chercheurs (doctorants ou confirmés) s'informent en vue de leur activité scientifique, que ce soit l'écriture de leur thèse ou d'articles scientifiques, mais aussi la préparation de cours[135]. Enfin, dans la banque, les individus

[133] Paganelli Céline (1997), *op.cit.*

[134] Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2009b), *op.cit.*

[135] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2010), *op cit.*

L'étude des pratiques informationnelles des chercheurs en littérature dans le cadre du programme Metilde sur la mise en ligne des manuscrits de Stendhal, menée en collaboration avec Evelyne Mounier, n'a pas encore donné lieu à publication.

rencontrés s'informent pour accomplir une tâche quasi-quotidienne comme l'ouverture et la gestion de comptes, pour apporter des réponses à leurs clients ou encore pour vérifier la conformité légale des procédures qu'ils mettent en œuvre[136].

Dans tous les cas, quel que soit le contexte, les individus disent s'informer également pour mettre à jour leurs connaissances ou surveiller les nouvelles informations dans leur domaine de spécialité. Les chercheurs lisent régulièrement les publications dans leur discipline, les médecins ont obligation de mettre à jour de façon continue leurs connaissances afin d'assurer des soins de qualité et se tiennent au courant des recherches dans leur domaine et des découvertes médicales. Les personnels de la banque suivent l'information financière et légale au niveau national et international.

Finalement, ces activités informationnelles apparaissent comme des activités secondaires puisque l'on s'informe en vue de l'accomplissement d'une tâche principale. On peut assimiler les activités informationnelles au concept d'*information seeking* telle que l'a défini Pertti Vakkari en 1999 qui considère qu'elles sont réalisées pour soutenir un travail mais ne représente pas un objectif en soi. Il s'agit donc d'un processus intégré à l'activité principale.

J'avais, dans un premier temps, envisagé une lecture des activités informationnelles à la lumière de la théorie de l'activité, comme d'autres auteurs l'ont proposé, notamment aux Etats-Unis [Wilson 2006]. La théorie de l'activité proposée par Léontiev [1976] repose sur un modèle à trois niveaux : l'activité, l'action et l'opération. Dans cette théorie, une activité est associée à un motif ou un objet, une action à un but et une opération à des conditions nécessaires à son exécution. Ainsi, l'activité principale des individus est considérée comme composée d'un ensemble d'actions dont *l'action de s'informer ;* les activités informationnelles sont donc entendues comme des « sous-tâches » de l'activité première des acteurs. Si l'on suit toujours la théorie de l'activité, cette « *action de s'informer* » poursuit un objectif, clairement défini. Elle est elle-même décomposée en opérations, comme la recherche d'informations, la sélection de documents, la validation d'informations par exemple, opérations qui s'effectuent dans des conditions de réalisation données, en lien avec le contexte organisationnel notamment.

[136] Paganelli Céline dir. *(*2004a), *op cit.*

Cette conception qui considère qu'il y a enchâssement des différentes actions, paraît réductrice. Il me semble, en effet, plus opportun de parler d'activités qui accompagnent l'activité principale et qui en facilitent la mise en œuvre. Il paraît en effet difficile de séparer clairement les activités informationnelles des activités principales. Totalement imbriquées dans l'activité professionnelle de l'individu, elles prennent de plus en plus de place et de temps dans le quotidien, et ne se distinguent pas toujours clairement du reste de l'activité professionnelle, comme l'indique Brigitte Guyot [2000, 2002 notamment].

C'est particulièrement important dans le cas des médecins hospitaliers, chercheurs et doctorants pour lesquels les activités informationnelles sont totalement inséparables de leur activité première. Lorsqu'il s'agit d'écrire un article scientifique, les chercheurs ont du mal, par exemple, à qualifier l'activité de recherche bibliographique : fait-elle partie de l'activité première (ici la recherche) ou des activités informationnelles ?

La distinction est un peu plus aisée pour les employés de banque bien qu'ils aient également des difficultés, comme l'ont montré les entretiens menés dans le cadre de la recherche finalisée, à expliciter clairement leurs activités informationnelles et à distinguer précisément les tâches qui ressortent de ces activités de celles qui font partie de leur activité principale.

Ces difficultés, mises en lumière lors des entretiens, confirment l'idée d'une *activité invisible*, telle que l'évoque Isto Huvila [2006]. Les activités informationnelles sont difficiles à quantifier et leurs résultats ne sont pas tangibles car absorbés par la tâche principale. Ces activités, non évaluées et non prises en compte dans le travail des acteurs de l'entreprise, sont également souvent fragmentées, réalisées au fil de l'activité principale, en fonction du temps disponible et des urgences à traiter.

Les travaux auxquels j'ai contribué mettent également en évidence que les activités informationnelles, dans le cadre professionnel, sont des activités modelées par l'activité principale et contraintes par les impératifs de celle-ci. En effet, des exigences spécifiques au contexte de travail influencent et pèsent sur la manière dont les acteurs informent et s'informent.

Les contraintes sont surtout liées à la nature de l'activité principale des individus. Quand, en situation de travail, ils cherchent une information pour poursuivre leur tâche, les délais à respecter et l'obligation de résultats, sous la forme d'objectifs à atteindre, influencent les activités informationnelles. Ces contraintes impliquent, la plupart du temps, des exigences de rapidité d'obtention de l'information et de précision des résultats obtenus souvent très fortes. Il en est ainsi dans la banque, lorsqu'il s'agit de répondre à un client qui se trouve en face à face ; dans le domaine médical, lors du diagnostic d'un patient ; ou encore pour les techniciens qui cherchent à dépanner un système ou une machine.

En lien avec leur activité première, les acteurs engagés dans ces activités informationnelles endossent plusieurs rôles successivement ou simultanément.

Ils cherchent de l'information, ils partagent les données dont ils disposent en informant leurs collègues de manière directe, ils écrivent et produisent des documents, ou encore ils mettent en œuvre des activités de traitement et de gestion d'information à des fins individuelles (gérer leurs données dans le bureau physique ou sur leur bureau d'ordinateur) ou pour les mutualiser avec leurs collègues (bases de données partagées, annotations de documents,..). Les rôles qu'ils endossent varient en fonction de différents facteurs.

- D'abord, en fonction du moment où ils en sont dans leur activité principale.

Ainsi, les stratégies de recherche d'information évoluent en lien avec le déroulement de cette tâche comme l'a montré notre recherche consacrée aux pratiques des doctorants.

Ces derniers, lorsqu'ils sont en début de doctorat (1ère année) se consacrent à leur état de l'art. Ils consultent des thèses d'abord pour découvrir de nouvelles notions ou de nouvelles références sur un sujet. Ils cherchent aussi à avoir une vision exhaustive des auteurs ayant traité du même objet et à s'assurer qu'ils appréhendent de manière claire le champ de leur recherche. Certains veulent se familiariser avec le genre de document qu'ils seront amenés à rédiger, veulent en découvrir les normes. Lorsqu'ils ont avancé dans l'appréhension de leur sujet, ils mettent en place leur terrain de recherche et consultent des thèses pour appréhender des méthodologies mises en œuvre et comparer

avec des terrains déjà réalisés. En fin de doctorat, lorsqu'ils rédigent leur thèse, les doctorants s'intéressent le plus souvent aux aspects formels du document. La consultation de la thèse leur donne l'occasion d'identifier la structure de ce type de document et de s'imprégner d'un style d'écriture. Ils cherchent également à croiser ou vérifier des connaissances ainsi qu'à positionner leur recherche par rapport à d'autres travaux.

L'étude menée dans le cadre de la banque montre le même type de résultats. La temporalité du déroulement de leur travail influence les acteurs dans leurs activités principales. Les personnels chargés du contrôle de légalité des activités peuvent être amenés à recherche une information en début de processus, à vérifier, au fur et à mesure de l'avancement de leur tâche, les informations trouvées et enfin à produire et transmettre des données qu'ils jugent utiles au collègues de l'entreprise.

- Les rôles endossés varient également en fonction de la position et du statut des acteurs dans l'entreprise.

Ainsi, dans le cadre bancaire par exemple, ce sont les plus anciens de l'entreprise qui sont le plus souvent sollicités comme ressource par leurs collègues. Cependant, au-delà du facteur lié à l'ancienneté, le statut intervient également. Ainsi, ce recours direct, souvent oral, se fait plus volontiers entre employés de même statut ou en tous cas de même niveau dans la hiérarchie de l'entreprise. Demander une information à un supérieur comme à un collègue d'un niveau moins élevé dans la hiérarchie, peut être perçu comme un manque de compétence et fragiliser son image dans l'entreprise.

Dans le domaine médical, les médecins disent recourir fréquemment aux conseils ou aux avis de leurs collègues pour confirmer un diagnostic par exemple. Dans ce cas, les médecins sollicités sont considérés comme des autorités dans leur spécialité.

- Ils varient enfin en fonction de leurs motivations.

Les acteurs impliqués dans des activités informationnelles sont animés de motivations individuelles, qui sont essentiellement liées à la tâche qu'ils ont à accomplir ou à leur position dans l'entreprise et leur volonté, par exemple, de progresser dans la hiérarchie.

Ils le sont également par des motivations collectives. Les acteurs sont parfois impliqués dans des actions qu'ils mènent en collaboration et ils cherchent alors à avancer collectivement vers un ou plusieurs objectifs.

Plus largement, les acteurs travaillent pour l'organisation à laquelle ils appartiennent, en fonction de ses règles et codes, et les informations qu'ils cherchent, détiennent ou partagent, participent de leur place dans cette organisation.

b)- Le contexte organisationnel

Ces activités informationnelles prennent place au sein d'une organisation. Le cadre de cette organisation se traduit par un ensemble de règles, de procédures et de ressources qui structurent et fixent le contenu des activités que les personnels ont à mener. Ce cadre est constitué des délais, du budget, de la manière dont l'entreprise s'organise, des prescriptions en termes de contenu des activités principales et donc des résultats attendus et qui seront évalués.

Ce cadre contraint fortement la manière dont les acteurs de l'entreprise travaillent avec les informations et notamment le temps dont ils disposent, le budget qu'ils peuvent utiliser pour accéder à des ressources payantes, le recours possible à des professionnels de l'information documentation pour s'informer.

Des contraintes liées à la manière dont l'organisation est structurée hiérarchiquement, peuvent également intervenir. Elles s'illustrent très clairement dans les métiers de la banque. Ainsi, lorsqu'un commercial doit répondre à ses clients, que ce soit via l'accueil ou l'orientation vers un produit ou un service, il peut être amené à rechercher une information pour accomplir son travail et se trouve alors dans une situation que l'on peut qualifier de paradoxale. D'un côté, il accueille le client vis-à-vis duquel il doit remplir un objectif de type relationnel. Ainsi, il faut lui faire bon accueil et se montrer efficace pour le service demandé, sachant que dans le cas contraire, le client pourrait se retourner vers un concurrent ou vers un autre service. Cependant que, d'un autre côté, le commercial rend compte de son activité à sa hiérarchie. L'objectif est alors commercial puisqu'il s'agit d'obtenir des résultats commerciaux, de décrocher des contrats par exemple, de faire entrer un nouveau client dans la banque ou encore

d'empêcher que le client ne s'échappe vers les concurrents. Mais le commercial se doit également de conduire son activité avec prudence et dans un cadre réglementaire très strict, sous peine de mettre son entreprise en situation illégale.

Les activités informationnelles du commercial s'inscrivent alors dans cette situation contradictoire. Côté client, l'employé qui prend du temps pour vérifier une information ou faire confirmer un choix par un collègue risque d'apparaître méfiant sinon peu efficace, voire même incompétent aux yeux du client dans la mesure où il ne fournit pas immédiatement la réponse au problème soulevé. Côté hiérarchie, il pourra au contraire, donner l'image d'un employé prudent et responsable. En effet, il montre qu'il a à cœur de ne pas engager son entreprise dans une situation potentiellement difficile.

Les personnels chargés de contrôler la légalité des opérations, se trouvent également confrontés à ce type de situation. Dans leur activité principale, ils ont un objectif de vérification en vue du respect de la légalité. En effet, ce sont eux qui s'assurent que les procédures d'ouverture de comptes respectent les règles légales et ils doivent en rendre compte à leur hiérarchie. Mais ils sont d'un autre côté confrontés aux commerciaux puisqu'ils valident et vérifient le travail fourni par ces derniers.

Les activités informationnelles des contrôleurs s'inscrivent également dans cette contradiction puisque le contrôleur doit être suffisamment prudent pour assurer à sa hiérarchie qu'il ne laissera pas passer un dossier « *risqué* », cependant que s'il est trop pointilleux dans sa vérification, il peut apparaître méfiant et suspicieux par rapport au travail de ses collègues commerciaux.

Les deux études menées auprès des médecins montrent également les contraintes liées à l'environnement institutionnel dans lequel leur activité prend place. Le cadre d'exercice, qu'il soit l'hôpital d'un côté ou en libéral de l'autre influence les activités informationnelles. Ainsi, la pratique professionnelle au sein d'un CHU favorise le partage d'informations via des séances collectives de bibliographies, l'échange d'articles annotés entre collègues, ou encore le recours aux bibliothèques environnantes pour accéder à des ressources documentaires. A l'inverse, le cadre en libéral qui implique le plus souvent une activité isolée, favorise une manière plus individuelle de s'informer. Chaque médecin se crée ses propres collections de ressources en s'abonnant

à des revues, achetant les manuels jugés incontournables, ou en sauvegardant les documents issus de recherches effectuées sur internet.

Les activités informationnelles sont également liées à la culture informationnelle de l'entreprise [Choo 2008]. Ainsi l'importance que l'entreprise accorde à la place de l'information influencerait les pratiques informationnelles des individus.

La culture informationnelle s'entend, ici, comme l'orientation et les choix que fait l'organisation par rapport à l'information. Chaque organisation développe sa propre culture et établit des valeurs et des normes en lien, par exemple, avec la gestion de l'information, le développement de dispositifs et de systèmes d'information, la latitude accordée à ses employés quant à l'accès aux ressources informationnelles qu'elles soient produites en interne ou externe, l'incitation au partage de l'information, l'organisation des connaissances en interne, la présence de professionnels pour l'organisation des ressources, la production verticale ou horizontale des contenus numériques,… Je ne fais donc pas ici référence aux travaux qui appréhendent la culture informationnelle comme « la capacité, pour un individu au sein de la société, à utiliser l'information au travers d'un véritable travail intellectuel de compréhension des processus d'information » [Gardiès, 2008].

Davenport [1997] distingue plusieurs dimensions de la culture informationnelle : elle peut être ouverte ou fermée ; orientée sur les faits ou basée sur les rumeurs et les intuitions ; centrée sur ce qui se passe en interne ou en externe ; et enfin contrôlant ou donnant du pouvoir[137].

Dans le cadre de la banque objet de plusieurs études[138] par exemple, de nombreux contenus sont produits dans une dynamique de *haut vers le bas*, la gestion des informations et ressources internes n'est pas confiée à des professionnels de l'information documentation, les dispositifs d'accès à l'information (les intranets notamment) se multiplient et rendent peu lisible, en interne, l'offre de ressources disponibles. Ce fonctionnement influence les pratiques informationnelles : les personnels ont des difficultés à se retrouver dans l'ensemble des sources d'information proposées, ils ne voient pas la cohérence des dispositifs existants et, finalement, gère

[137] "Information culture can be open or closed, factually oriented or rumor- and intuition-based, internally or externally focused, controlling or empowering". (page 84)

[138] Paganelli Céline dir. (2004a), *op cit*.

leurs activités informationnelles de manière individuelle. Ainsi, ils mettent en place des collections personnelles de documents vers lesquelles ils se tournent lorsqu'ils cherchent des informations, et en n'envisagent pas de partager l'information avec leurs collègues.

Au Centre Hospitalier et Universitaire de Grenoble, la culture informationnelle est étroitement liée aux activités de recherche et de publication des praticiens. C'est une culture plus ouverte aux ressources externes (bases de données spécialisées, revues scientifiques,..) incontournables pour le travail de recherche et d'enseignement, qui s'appuie sur la bibliothèque universitaire qui met à disposition un portail de ressources spécialisées et la possibilité de prêt entre bibliothèques ainsi que sur les bibliothèques de service, et qui incite aux échanges et partage d'informations entre collègues.

c) - L'environnement social et économique

L'environnement socio-économique est marqué, dans les sociétés occidentales, par certaines caractéristiques que je présenterai très rapidement. En premier lieu, une multiplication et une évolution à un rythme effréné des technologies liées à l'information et la communication [Paquien-Séguy 2006]. Autre trait qui peut influencer les activités informationnelles : la profusion de l'offre en matière de contenus numériques et numérisés, que ce soit dans les domaines spécialisés ou grand public et que leur production émane d'acteurs privés, publics ou concerne les ressources internes aux organisations. Enfin, la concentration des acteurs économiques du marché de l'information et la situation de quasi-monopole dans le domaine de l'édition et particulièrement de l'édition scientifique infléchit les pratiques des institutions documentaires comme des organisations. Le contexte est également marqué par des stratégies marketing d'incitation et de prescription d'usages, notamment dans les entreprises, des technologies relevant du web2.

Cette situation, brossée rapidement, influence les choix des organisations dans leur politique de développement de dispositifs info-communicationnels ou encore d'organisation des ressources documentaires.

La dimension sociétale influence à son tour les pratiques informationnelles en contexte de travail.

Ainsi, concernant l'usage des technologies de l'information et de la communication, les frontières entre les sphères privée et publique deviennent plus floues, ce qui implique que les activités informationnelles puissent se prolonger en dehors du temps et de l'espace du contexte professionnel. Cela peut être dans les transports, à la maison et sur les moments de temps libre. Les acteurs rencontrés lors de nos différentes études disent, par exemple, utiliser internet pour leur activité professionnelle à la fois à la maison et au travail, et parfois pour leurs loisirs lorsqu'ils sont dans leur entreprise.

La dimension générationnelle entre également en ligne de compte lorsque l'on s'intéresse aux activités informationnelles. Chez les chercheurs en littérature, par exemple, il apparaît que les plus jeunes utilisent des ressources en ligne, consultent les manuscrits dans leur forme numérisée et ont recours à des outils informatiques pour traiter les résultats de leur analyse de corpus, alors que les plus âgés privilégient la consultation des manuscrits papier, même s'ils sont accessibles en ligne, et la fréquentation des bibliothèques pour consulter des ouvrages ou articles qui leur permettent de vérifier certaines informations. Cette dimension intervient également dans les pratiques des employés de banques rencontrés. Les plus âgés ayant, par exemple, tendance à imprimer les documents qui les intéressent plutôt que les consulter sur écran.

Les activités informationnelles s'inscrivent enfin dans les pratiques plus larges des acteurs : habitudes de lecture, pratiques culturelles semblent infléchir les activités, même lorsqu'elles sont effectuées en contexte professionnel. On observe par exemple des liens entre les pratiques d'internet à la maison (temps passé, usages,..) et les ressources documentaires mobilisées dans le cadre professionnel.

Ces tendances ne doivent toutefois pas occulter les variations intra-individuelles [Lahire 2004] qui sont à l'œuvre lorsque l'on parle des activités informationnelles. Ainsi, je reviendrai, plus loin dans le mémoire, sur la dimension individuelle de ces pratiques.

2-1-2- Dimension opérationnelle

Les activités informationnelles se réalisent dans un certain nombre d'opérations et de manipulation effectuées, par les acteurs, en lien avec l'information.

a)- L'activité principale des acteurs

Les activités informationnelles apparaissent comme des activités complexes, constituées d'un ensemble d'opérations mises en œuvre pour s'informer dans un but précis. La récupération de l'information se matérialise ainsi dans un continuum d'actions allant de l'interrogation de bases de données, à la recherche sur internet en passant par la consultation de la presse, des documents produits en interne ou encore la sollicitation de collègues.

Mais ces activités vont au-delà de la seule récupération d'information, puisque les individus en contexte professionnel mettent en œuvre un ensemble d'opérations en vue également de l'évaluation, l'exploitation, le traitement, le stockage, la diffusion, le partage de l'information [Gardiès 2010].

Dans le cadre des métiers de la banque, les activités informationnelles des personnels consistent principalement à s'informer pour mener leur propre activité, à donner des informations aux clients, à répondre aux sollicitations de collègues, notamment pour des informations très ponctuelles, en les aidant par leur expertise ou habitude de travail, à participer à la production de documents internes, ou encore à stocker les documents jugés intéressants et susceptibles d'être réutilisés. Les employés de banque consultent parfois la presse spécialisée pour s'informer du contexte économique et financier dans lequel leur activité prend place.

Du côté, des médecins, il s'agit également de s'informer notamment en interrogeant des bases de données spécialisées, d'informer les autres que ce soit des patients ou des collègues, de publier, communiquer lors de congrès, ou stocker l'information utile. Parallèlement, les médecins procèdent parfois à la lecture et

l'annotation d'articles scientifiques, annotations qu'ils partagent ensuite avec leurs collègues.

Enfin, les chercheurs créent de véritables bases de données personnelles dans lesquelles ils décrivent, en mettant en œuvre les traitements documentaires classiques (catalogage, indexation, résumé), les ressources auxquelles ils pourront avoir recours si nécessaire. Les activités informationnelles consistent donc à *s'informer* et à *informer.*

b)- En lien avec des sources, des dispositifs et des documents

Les activités informationnelles s'effectuent en lien avec un ensemble de ressources et de moyens disponibles : collègues plus experts que soi auprès desquels on vérifie une information, documents papier (revues, brochures, rapports etc.) ou numériques (mails, articles, pages web, alertes) que l'on conserve pour garder à disposition.

La multiplication et la complexification des sources d'information disponibles ont plusieurs conséquences :

- les activités informationnelles prennent une place de plus en plus importante dans le quotidien professionnel,
- les acteurs sont amenés, pour intégrer ces outils dans leurs pratiques, à développer des compétences et savoir-faire de différentes natures. D'une part des compétences techniques relatives à l'utilisation des dispositifs disponibles et à la capacité à s'adapter aux nouveaux outils proposés de manière fréquente, et d'autre part des compétences info-documentaires liées à la recherche d'information, la gestion de documents et d'informations sur différents supports, la capacité d'analyse, d'évaluation, la mise en place de systèmes d'information en vue du stockage, de la réutilisation ou encore du partage avec d'autres membres de la communauté professionnelle, que ce soit les services ou plus largement l'organisation dans son ensemble [Guyot 2002]. Plus largement, comme l'indique Bernard Miège, l'émergence de nouvelles normes d'action communicationnelles requiert de nouvelles compétences dans l'organisation de

l'activité de travail comme dans les collectifs de travail. Elle implique également une « formation continuée » tout au long de la vie [Miège 2007].

Quel que soit le cadre professionnel étudié, les acteurs se trouvent le plus souvent confrontés à un grand nombre de ressources informationnelles : documents ou dispositifs qui leur sont proposés en interne ou sources externes intégrées dans les collections de l'entreprise.

Dans le cadre de la banque par exemple, quatorze sources d'information différentes ont été citées par les individus interviewés. On note une grande diversité de ces sources : certaines sont sur support papier, d'autres sur support électronique, certaines sont formalisées, d'autres sont informelles,…Lors des entretiens, la plupart des sujets s'accordent à dire qu'il existe de multiples sources d'information, disparates notamment dans leur contenu et leurs modalités d'accès. Le nombre de sources disponibles et leur complexité incitent les personnels à faire état de leurs difficultés à savoir ce qu'elles recouvrent précisément et à choisir les sources les plus utiles et pertinentes en fonction de leurs « *besoins* ».

Les médecins, eux-aussi, ont à leur disposition une offre de ressources informationnelles importante et diversifiée ; le web médical est en expansion constante et rejoint les bases de données spécialisées, ouvrages et revues de référence.

Enfin, les chercheurs, dans le cadre de leur activité, ont recours à diverses sources d'information : ouvrages, articles, thèses auxquels ils ont accès via des catalogues en ligne, archives ouvertes, bibliothèques numériques.

Les activités informationnelles sont donc, en partie, conditionnées par les sources et dispositifs d'information proposés, et le rapport de l'acteur aux sources qu'il utilise s'étudie au travers d'un ensemble de paramètres :

- Les caractéristiques des documents et dispositifs existants.

Ces caractéristiques impliquent un certain nombre de contraintes, notamment en termes de modalités de recherche (en texte intégral, par descripteurs, navigation, accès

hiérarchique,..), d'accessibilité (en ligne, à partir de chaque poste de l'entreprise, de chez soi,..), ou encore de structuration et d'organisation des informations (dans les collections de documents ou à l'intérieur des documents eux-mêmes).

Dans la banque par exemple, un ensemble de documents sont jugés, par la hiérarchie, incontournables et nécessaires à l'activité quotidienne des employés. Pourtant ces documents sont très peu utilisés. Les études menées mettent en évidence que les personnels de la banque jugent l'accès à ces documents trop difficile, à la fois dans les méthodes de recherche à l'intérieur des collections (langage documentaire utilisé) et dans la consultation des documents eux-mêmes pour trouver les informations jugées pertinentes.

- Les compétences que les acteurs développent dans l'utilisation des sources d'information.

La multiplication des systèmes d'information, des documents qui entourent les individus dans leur contexte professionnel ajoutent un poids dans le travail quotidien. Des compétences en matière de choix des sources, de stratégies de recherche, d'évaluation des informations sont indispensables pour mener à bien les activités informationnelles mais également pour que celles-ci ne prennent pas trop de temps sur l'activité première des acteurs. Notamment parce que ce sont les résultats de cette activité qui sont évalués, et non leur capacité à effectuer une recherche d'information et à choisir les bons outils [Guyot 2000]. Les compétences développées doivent alors faire en sorte que ces activités informationnelles « passent inaperçues » et ne représentent pas une surcharge pour les acteurs concernés.

- La dimension technique et fonctionnelle de leurs usages.

La manière dont les acteurs utilisent et s'approprient les outils qui leur sont proposés au sein de l'organisation, influencent leurs activités informationnelles. Ainsi, ces activités sont modelées, notamment, par les usages notamment de nouveaux outils et la manière dont ils s'intègrent dans les pratiques habituelles.

Par exemple, la numérisation de collections de documents anciens (presse ou manuscrits) n'empêche pas certains usagers habitués de ce type de documents de

recourir aux versions papier. C'est le cas de chercheurs en littérature qui inclinent plus volontiers à consulter les manuscrits sur papier pour conserver leurs usages habituels.

Dans le même sens, la numérisation de documents accessibles jusqu'à présent sur papier voit la transposition d'usages liés à ce type de support : les usagers consultent les documents numériques mais les impriment pour y apporter des annotations manuscrites et les classer dans des chemises de manière à les garder « *à portée de main* », comme ils le faisaient lorsque ces documents n'étaient pas disponibles en version numérique.

- La connaissance qu'ont les acteurs de l'existence des sources ainsi que la représentation qu'ils s'en font.

Les activités informationnelles sont liées à la connaissance que les acteurs ont des sources et outils disponibles, que ce soit au niveau du contenu ou des modalités d'accès.

Lorsque les ressources sont nombreuses, diverses et évoluent rapidement, les acteurs en ont souvent une connaissance partielle et limitée. L'exemple de la banque est révélateur à ce sujet. Les personnels rencontrés disent avoir des difficultés à citer l'ensemble des ressources et dispositifs que l'entreprise met à leur disposition. Ils indiquent également que les évolutions fréquentes des systèmes d'information rendent leur appropriation délicate.

Au Centre hospitalier universitaire de Grenoble, les projets de plate-forme d'accès à un ensemble de ressources informationnelles suscitent, auprès des médecins rencontrés, intérêt mais également scepticisme en raison notamment du temps estimé nécessaire pour se former et s'habituer à de nouveaux outils.

La manière dont les acteurs se représentent les sources et dispositifs infléchissent également les activités informationnelles. Les usages (ou non usages) qu'ils en font leur permettent de s'affirmer socialement et, dans le cadre de l'entreprise, d'exprimer leur statut social au sein du groupe. Ils sont l'occasion de montrer leur rapport aux normes sociales, ici de l'organisation ; ce peut être par exemple la volonté de « *se fondre* » dans le fonctionnement de l'institution et d'en adopter les choix, ou au contraire de marquer

leur décalage et leur résistance par rapport à ces normes, par exemple en n'utilisant pas les dispositifs proposés ou en contournant les usages prévus pour ces outils.

Les personnels de la banque, s'ils disent tous que les documents de référence supposés les accompagner dans leurs activités quotidiennes sont d'une grande richesse, indiquent également ne pas les utiliser. Dans le même sens, la plupart des acteurs rencontrés, quel que soit le cadre professionnel, contournent les dispositifs proposés en recourant fréquemment à leurs collègues lorsqu'ils cherchent une information.

c)- Pour répondre à des attentes variées

Les raisons pour lesquelles les individus, en contexte professionnel, s'engagent dans des activités informationnelles, sont effectivement diverses : elles peuvent concerner directement la tâche qu'ils sont en train d'accomplir ou bien être périphériques et avoir une visée plus globale. Dans ce cas, si elles ne sont pas directement liées à la tâche, elles n'en sont toutefois pas moins utiles à son accomplissement.

Les différents terrains investis mettent en évidence plusieurs caractéristiques relatives aux attentes des acteurs lorsqu'ils s'engagent dans des activités informationnelles :

- La nécessité, quasi permanente, de s'informer et donc de disposer de sources d'information permettant de trouver rapidement des réponses à leurs questions,
- La variété des *questions/objets* susceptibles de poser problème dans la pratique professionnelle quotidienne des acteurs rencontrés,
- Le fait enfin que, même pour une activité quotidienne qui semble clairement délimitée et routinière, de l'avis de certains acteurs interviewés (l'ouverture d'un compte pour les commerciaux de la banque par exemple), ces derniers sont amenés à s'interroger sur des points précis mais également sur des points non directement liés à la tâche qu'ils ont à effectuer. Par exemple, lorsque les commerciaux ouvrent un compte-courant pour un client, ils cherchent à s'informer sur les produits, les assurances, la fiscalité,…

- Une transversalité des motivations conduisant à s'informer, que ce soit pour les personnels de banque, techniciens, médecins ou chercheurs.

J'ai été amenée à distinguer des motivations liées à des « *problèmes de type opératif* » d'une part, et des attentes liées à la « *mise à jour des connaissances* » des individus d'autre part.

- Dans un premier temps, les acteurs rencontrés s'informent pour, ce que nous avons appelé des *problèmes de type opératif*.

Les informations attendues permettront, la plupart du temps, la résolution d'un problème : dépanner une imprimante ou installer un système pour des techniciens, poser un diagnostic précis pour un médecin, rédiger l'introduction de thèse pour des doctorants, ouvrir un compte pour les commerciaux d'une banque.

Ces problèmes donnent lieu à des demandes précises. Dans la banque, elles sont par exemple du type « *Quel justificatif de domicile fournir pour les non-résidents ? / Qui peut être admis comme représentant légal pour un mineur dont les parents ne résident pas en France ? Comment procéder à l'ouverture d'un compte pour mineurs ?... »* Pour les techniciens, il s'agit de demandes d'informations procédurales qui permettent d'indiquer « *comment faire pour… »* ?

Dans ce cas, l'information recherchée par le biais des dispositifs disponibles, ou sollicitée auprès de collègues est utile à la prise d'une décision ou à la résolution d'une difficulté. La contrainte de temps est souvent assez forte, par exemple pour les commerciaux qui peuvent se trouver face au client lorsqu'ils doivent trouver l'information utile au déroulement de leur activité ; c'est également le cas pour les médecins lorsqu'ils sont en consultation, ou encore pour les techniciens si la panne qu'ils sont en train de résoudre nuit aux activités des personnels de l'entreprise.

- Dans un second temps, les acteurs rencontrés mènent leurs activités informationnelles pour « *mettre à jour leurs connaissances* ».

Ainsi, les employés de banque s'informent-ils sur des produits, des services ou sur des dispositions fiscales comme par exemple la g*estion de patrimoine, la loi Scrivener ou les placements à court terme.* De leur côté, les médecins s'informent de

manière régulière sur les nouveaux traitements, les découvertes scientifiques ou encore les réglementations liées à l'accès aux soins. Les chercheurs surveillent leur domaine de spécialité en consultant les revues et en lisant les dernières publications. Dans ce cas, il est d'ailleurs difficile de distinguer ce qui ressort des activités informationnelles ou de l'activité scientifique.

Quoi qu'il en soit, les acteurs ne s'informent pas pour résoudre un problème immédiat et le facteur temps semble jouer un rôle moins important. Il s'agit pour eux d'accompagner leurs activités professionnelles, de créer un environnement favorable au bon déroulement de leur travail au quotidien. Il apparaît alors clairement que l'activité professionnelle ne se limite pas à une succession de tâches clairement délimitées et exercées en vase clos, sans lien avec le contexte dans lequel elles prennent place. Il s'agit, bien au-delà, pour les acteurs de « saisir » l'environnement dans lequel ils opèrent et d'être en mesure de s'y adapter. Les activités informationnelles participent de cela et permettent aux acteurs de s'informer pour anticiper d'éventuelles situations futures ou, pour les moins experts dans l'entreprise, de se positionner dans une situation de type apprentissage.

d)- Qui donnent lieu à des stratégies diverses pour s'informer

S'informer dans le cadre professionnel prend différentes formes : depuis la consultation de documents électroniques de volume plus ou moins important, à la navigation sur internet, l'interrogation de bases de données bibliographiques, en passant par le recours aux collègues ou la fréquentation de centres de documentation ou de bibliothèques.

Chercher de l'information renvoie, en général, à des situations différentes, mais qui ne s'excluent pas. En seront ici présentées trois qui reviennent le plus fréquemment dans les résultats des études auxquelles j'ai participé[139].

[139] Un grand nombre d'études ont été consacrées aux stratégies de recherche d'information. Il n'est pas le lieu ici d'en rendre compte mais, dans le cadre de nos différentes publications, nos résultats sont présentés en relation avec ces recherches.

- La recherche par interrogation de bases de données ou de collections de documents numériques.

S'informer peut passer par l'interrogation de bases de données internes à l'entreprise, de bases de données accessibles via internet, de bibliothèques numériques ou encore d'archives ouvertes.

Ce type de stratégie implique que les usagers de ces dispositifs expriment leurs demandes par la formulation de requêtes. En général, les systèmes proposent la recherche sur mots du texte ou sur descripteurs avec utilisation d'opérateurs booléens. Nos études auprès de techniciens ou au sein de la banque ont montré les difficultés des usagers à formuler des requêtes par ces moyens-là, particulièrement lorsqu'il s'agit de trouver réponse à des demandes de type opératif. Lorsque l'indexation est effectuée avec un langage documentaire, la question du choix des termes pour interroger se pose également. Dans la banque, l'interrogation par thesaurus de la base de documents internes entraîne des difficultés et les usagers considèrent que le vocabulaire du thesaurus n'est pas exploitable car différent de celui qu'ils utilisent au quotidien, dans leur activité.

Ce type de recherche implique enfin que les usagers évaluent les résultats obtenus, et sélectionnent, parmi eux, les documents pertinents.

- La lecture et consultation de documents.

Il s'agit ici d'une lecture professionnelle, caractérisée par le contexte et l'objectif du lecteur (dépanner un système, ouvrir un compte-bancaire, rédiger une publication, préparer un cours,..). Ce type de lecture relève davantage de l'attitude du lecteur (exploration, appropriation d'un document) que par l'objet de lecture [Brouillette 1996].

Cette lecture revêt plusieurs formes selon Hochon [1994] : c'est un parcours individualisé que s'approprie le lecteur en fonction de ses connaissances et de sa culture ; c'est également une lecture attentive et scrutative des contenus ; c'est enfin une lecture d'exploration qui peut engendrer une activité de rédaction importante : annotation, recopie de passages ou, dans certains contextes, rédaction de fiches de lecture. Les objectifs liés à la lecture professionnelle sont multiples : apprentissage ou appropriation,

exploration ou recherche d'information précise ; chacune de ces lectures nécessitant des parcours différents.

Ainsi, les acteurs rencontrés annotent-ils les documents qu'ils consultent : notes dans la marge ou dans un fichier annexe, surlignage, aident les lecteurs à comprendre les documents, à en faire une lecture singulière qui leur est propre, et leur permettent d'envisager une ré-exploitation future de ces documents. Ces annotations interviennent lorsque la lecture est effectuée sur support papier ; en revanche, lorsque la consultation est numérique, l'annotation à l'écran est jugée inconfortable.

- Le recours aux collègues.

Quel que soit le contexte professionnel, le recours aux collègues pour s'informer intervient très fréquemment. Gain de temps, confiance dans l'information, assurance de fiabilité de l'information reçue, simplicité dans la manière de formuler les questions sont des facteurs qui incitent à ce type de stratégies.

Le recours aux collègues dénote d'une singularité des activités informationnelles, menées hors des dispositifs ou outils existants, mais elle apparaît également comme un facteur de socialisation, de création de liens dans le service ou plus largement dans l'organisation. Dans ce type de relations, les rôles des acteurs évoluent, passant de celui qui sollicite à celui qui, dans un autre cadre ou à un autre moment, est sollicité.

Le recours aux professionnels de la documentation est absent des contextes que j'ai étudiés. Seuls les médecins hospitaliers, lorsqu'ils disposent d'une bibliothèque de service, s'adressent, de manière ponctuelle, aux bibliothécaires pour la recherche de documents.

Pour s'informer en contexte professionnel, les individus mettent en place des stratégies diverses. Ces stratégies, si elles prennent place au sein d'un contexte collectif, n'en demeurent pas moins fortement individuelles, choisies en fonction de divers facteurs comme le temps dont ils disposent, le type d'information attendue, les habitudes, ou encore l'expertise.

Le terme de stratégies est largement utilisé dans les études consacrées aux activités informationnelles. Pour autant, est-il le plus adéquat ? En se référant à la manière dont Michel de Certeau [Certeau 1980] propose de définir la stratégie, il apparaît qu'elle est un « *calcul des rapports de forces qui devient possible à partir du moment où un sujet de vouloir et de pouvoir est isolable d'un environnement* ». Selon l'auteur, la rationalité s'est construite sur ce modèle stratégique et la stratégie correspondrait à un mode d'activité des décideurs, de haut et de loin, selon un plan déterminé préalablement. Il semblerait alors plus opportun de parler à la fois de *tactiques* et de *stratégies* pour qualifier les *manières de faire* observées en contexte professionnel, la tactique se définissant, toujours en suivant les propos de Michel de Certeau [1980] comme des moyens de contournement du système.

2-1-3- Dimension stratégique

Si les activités informationnelles se concrétisent dans un certain nombre d'opérations matérielles telles que la récupération de l'information, son traitement, sa production et ou son exploitation, elles représentent également des motivations plus larges pour les acteurs, au sein de l'organisation à laquelle ils appartiennent. Ces activités sont, en effet, l'occasion de mettre en lumière des enjeux stratégiques individuels mais également collectifs, liés à l'organisation dans son ensemble.

Dans les contextes professionnels étudiés, détenir des informations signifie, le plus souvent, acquérir la reconnaissance de sa hiérarchie ainsi que de ses pairs. Cela permet de s'affirmer et de montrer que l'on est capable de trouver l'information, de répondre aux questions de ses collègues, d'anticiper les évolutions que la hiérarchie peut suggérer.

Dans la banque, le recours aux collègues apparaît effectivement comme stratégique : les acteurs ne sollicitent pas des collègues moins experts ou moins élevés dans la hiérarchie car cela pourrait passer pour de l'incompétence. Dans le même ordre d'idée, si répondre à des demandes de collègues permet d'affirmer son expertise et son autorité, les personnels de la banque ne développent pas une culture du partage de

l'information. Il semble en effet que détenir certaines données et les garder pour soi donnent une « *longueur d'avance* ».

Dans le domaine de la recherche universitaire, le partage d'informations est plus courant, sûrement car les enjeux concurrentiels ne sont pas aussi importants que dans l'entreprise.

La « *maîtrise de l'information* » devient alors un symbole de compétence et une marque d'efficacité permettant de se positionner à l'intérieur de son périmètre d'action et de mesurer sa place dans l'activité générale [March 1991] cité par [Vacher 2006].

Du côté du monde de la recherche, que ce soit les doctorants ou les chercheurs en littérature, les activités informationnelles permettent d'être reconnu, de se positionner scientifiquement face au reste de la communauté, et ainsi participent de l'évolution professionnelle et personnelle des acteurs concernés.

La manière dont les doctorants consultent des thèses dans le cadre de la rédaction de leur propre travail de recherche montre bien les enjeux de positionnement à l'œuvre dans ce type de lecture : au -delà de la recherche d'informations utiles au développement de leur activité, les doctorants cherchent à s'affirmer, à positionner leur propre axe de recherche, à mettre en évidence l'originalité de leur travail mais également les écoles ou courants dont ils se réclament.

Dans le domaine médical, les praticiens qui ont une activité de recherche connaissent les mêmes enjeux de publication et de reconnaissance scientifique. Pour les autres, il s'agit également d'être reconnus par leurs pairs, mais aussi par leurs patients et d'apparaître comme « *spécialiste* » de leur domaine.

Les activités informationnelles permettent ainsi aux acteurs d'agir au croisement de logiques personnelles, que ce soit pour s'affirmer socialement ou envisager une évolution de carrière, et professionnelles, qu'il s'agisse de mener son activité quotidienne, d'être reconnu dans son domaine, ou encore de trouver sa place dans la collectivité.

Mais ces activités, menées de manière individuelle, répondent également à des enjeux collectifs, liés à l'ensemble de l'organisation. Les dispositifs proposés aux acteurs pour travailler avec l'information sont conçus à partir de normes et de logiques

sociales propres aux organisations dans lesquelles ils se situent. Ainsi, ces dispositifs imposent un certain nombre de règles et prévoient des usages. Comme l'indiquent, notamment Stéphane Chaudiron et Madjid Ihadjadène, « … *dans une organisation (notamment pour la gestion de leur contenu informationnel), le choix des normes et standards, les politiques d'indexation et de classement, les opérations d'inventaire et de constitution de collection ne sont pas neutres mais sont médiés par des logiques sociales* » [Chaudiron 2010].

Les objectifs assignés sont de permettre aux acteurs de l'entreprise de travailler, ensemble, vers un objectif commun mais ils sont aussi de fédérer les personnels autour d'une même idée de l'entreprise, de son fonctionnement et de ses valeurs. Il existe donc des logiques qui président à la conception des dispositifs informationnels.

Les activités informationnelles en contexte de travail sont ainsi situées dans un cadre social et organisationnel et menées en relations avec des dispositifs et ressources créés par l'organisation, pour l'ensemble des acteurs qui la composent. Elles sont donc fortement contraintes par cet environnement. Elles donnent ainsi lieu à des stratégies et des *manières de faire* communes aux différents acteurs.

Cependant, ces activités ont une dimension fortement singulière, marquées par des facteurs individuels comme la position occupée dans l'organisation, l'expertise ou encore les aspirations personnelles.

Cette singularité se traduit de plusieurs manières :

- En premier lieu, par le *contournement* des outils disponibles via la mise en place de véritables systèmes d'information personnels sous la forme, par exemple, de la création de dossiers papier ou numériques, ou de bases de données ré-exploitables dans le cadre de situations futures,
- Ensuite, par les relations inter-personnelles qui sont développées entre collègues pour s'informer et informer,
- Enfin, par des usages détournés des systèmes d'information, détournés et souvent innovants par rapport aux usages prévus par les concepteurs, ce que Béatrice Vacher qualifie de *bricolage informationnel* [2004].

Les différentes études auxquelles j'ai participé montrent ainsi que les acteurs mettent en place des stratégies d'information individuelles et élaborent des systèmes d'information parallèles à ceux qui sont proposés par l'organisation à laquelle ils appartiennent. Si de plus en plus de dispositifs collectifs et collaboratifs sont mis en place dans les entreprises pour faciliter l'accès à l'information, les pratiques informationnelles, elles, s'individualisent. Ainsi, chercheurs, médecins, personnels de banque développent de véritables systèmes de recherche, de stockage, de traitement (annotations, prises de notes, copies,...) qui leur sont propres.

Cette *collecte personnelle d'informations* limite les risques liés à la surabondance d'information. Les acteurs ayant accès à plus d'informations qu'ils ne peuvent en traiter, ils créent, en réponse à cette surabondance, un sous-ensemble personnel d'informations qu'ils peuvent utiliser lorsque cela leur semble nécessaire. Un des objectifs de cette personnalisation de la gestion de l'information semble être l'anticipation en vue d'une utilisation et d'un accès futur aux ressources conservées et annotées. Lorsqu'un individu se trouve face à une information nouvelle, que ce soit lors d'une recherche ou de manière accidentelle, il peut prendre la décision d'inclure cette source à sa collecte personnelle [Jones 2004 ; Bruce 2005]. S'il juge que cette ressource peut lui être utile, il met en œuvre un certain nombre de traitements (identification, annotation, stockage,..) qui lui permettront de la retrouver si nécessaire. Si ce type de traitement engendre un investissement, l'individu *parie* que ce temps sera gagné lors d'une recherche ultérieure. Il semblerait que les individus rencontrés aient tendance à garder l'information même s'il y a un fort pourcentage qu'elle ne soit pas utilisée, plutôt que prendre le risque de la perdre. La conservation de ressources informationnelles est donc perçue comme sécurisante.

Le choix de conserver ou non dépend de différents facteurs : le manque d'expertise conduit à collecter un grand nombre d'informations pour se rassurer, la place (numérique ou physique) que l'individu peut accorder à ces dossiers intervient également, enfin le support des informations est un élément déterminant. Les documents accessibles en ligne sont facilement stockables et les individus sont plus enclins à conserver l'information numérique. Pourtant, ceux que nous avons rencontrés privilégient des dossiers papiers et impriment souvent les mails ou autres documents numériques pour les rassembler tous dans un même emplacement physique.

Cette collecte individuelle d'informations implique une véritable organisation personnelle de l'information sous la forme de *dossiers personnels d'information.* Ceux-ci incluent une grande variété de documents tant dans leur forme, leur contenu que dans leurs modalités d'accès (articles, sites web, mails, carnets d'adresses, documents internes,…). Face au nombre et à la diversité des ressources informationnelles disponibles, ils ont pour avantage de regrouper différents types de documents collectés souvent en fonction d'une thématique notamment dans le contexte scientifique (un auteur, un concept,..) ou, dans le cadre de la banque, en lien avec une activité précise (ouverture de comptes pour mineurs, gestion des successions,...). De cette manière, les usagers créent leurs propres modalités d'accès à ces documents. Ces dossiers peuvent être structurés et organisés de diverses manières : piles de documents papier, dossiers organisés hiérarchiquement avec des chemises, sous-chemises,...dossiers papier ou numériques, pointeurs (liens ou favoris) vers l'information utile. Enfin, les traitements effectués sur ces ressources sont également propres à chaque individu : prise de notes dans des fichiers à part, annotations ou commentaires sur les documents eux-mêmes, mise en place de bases de données,...

Il s'agit, pour les acteurs de l'entreprise, de constituer des collections personnelles d'informations qui apparaissent comme le reflet de leurs activités informationnelles : constructions dynamiques, tenues à jour en fonction des nouveaux documents trouvés, des alertes mises en place, ces collections évoluent au gré de leurs activités quotidiennes.

Ces pratiques singulières confirment que les acteurs disposent, dans la conduite de leurs activités, d'une flexibilité et d'une marge de manœuvre qui leur permettent de s'approprier les dispositifs qu'ils utilisent et plus largement de décider de leur propre cheminement, de s'accorder un certaine liberté et de ne pas se contraindre au « plan » prévu. Ces constats m'amènent à faire référence aux travaux de Lucy Suchman et notamment la théorie de l'action située dans le cadre de ses recherches sur l'interaction homme-machine [Suchman 1995] et à apparenter ses *pratiques singulières* aux *tactiques* de Michel de Certeau [Certeau 1980]. Dans ses travaux, « *La tactique, comme un tour de passe-passe, permet de s'introduire par surprise dans un ordre. Il y a mille manières de « faire avec » : ruses silencieuses et subtiles, pratiques réfractaires, mécanismes de*

résistance, mobilités manœuvrières, trouvailles poétiques ou jubilatoires. » [Bedin 2009].

Toutefois, il apparaît surtout que ces activités, de manière intentionnelle ou non, peuvent donner du sens à l'action des différents acteurs de l'organisation. Ainsi, elles permettent de comprendre ce que font les uns et les autres, elles donnent également l'occasion de tisser des liens entre les activités de chacun. En témoignent notamment les échanges entre personnels de l'entreprise bancaire, ou encore les réunions autour de lectures organisées entre médecins. Mais, ces *manières de faire* ne le sont pas forcément dans le respect de ce qui est imposé et prévu par l'organisation.

2-2- structurées autour de logiques sociales

Les logiques sociales sont définies comme « *des mouvements structurants-structurés de longue durée* », « *des logiques transversales fortes et structurales* » [Miège 2004] ; ce sont des tendances ou changements qui caractérisent l'ensemble du champ de l'information et de la communication et qui expliquent et déterminent pourquoi les acteurs agissent et interviennent dans tel ou tel sens.

Ce cadre, à notre connaissance, n'a pas été mobilisé pour étudier les activités informationnelles en contexte professionnel, alors qu'il paraît constituer un apport indéniable pour dégager, sur cet objet de recherche, des connaissances stabilisées, et offrir ainsi un cadre d'analyse fertile. Il s'agira donc, dans cette partie, d'étudier quelles sont les tendances, au sens des logiques sociales, qui structurent les activités informationnelles en contexte de travail, et autour desquelles les stratégies des acteurs se développent. J'articulerai ce propos autour des changements qui touchent à :

- l'édition et la production d'informations spécialisées,
- la place des informations dans l'ensemble des champs sociaux,
- les pratiques sociales.

a)- L'édition et la production d'informations spécialisées

En contexte professionnel, les acteurs travaillent avec des informations spécialisées. Je reprends ici la définition d'Hubert Fondin [1995] qui qualifie l'information spécialisée d' « *information utile et durable* », par opposition aux informations distractives (de presse ou culturelles) ou éphémères (non inscrite sur un support). Mais l'information spécialisée présente également la caractéristique de « *faire sens et être reconnue par les*

membres appartenant à la communauté réceptrice de celle-ci : les destinataires, le public-cible, les clients » [Liquète 2011 : 100]. L'appellation peut ensuite être déclinée en fonction du domaine concerné : informations techniques, économiques, juridiques, scientifiques,…

Sous-ensemble de l'information spécialisée, l'information professionnelle est soit produite pour soutenir les activités professionnelles et être donc utilisée en contexte de travail ; elle peut être également développée au sein des organisations, dans le cadre des activités qui y sont menées. Ceci étant dit, ce ne sont pas les seules informations utiles à l'activité professionnelle puisque les informations générales ou pratiques peuvent l'être également comme cela a été constaté notamment avec les personnels de banque qui lisent la presse généraliste non pas pour réaliser une tâche précise mais pour se tenir au courant d'une actualité qui peut avoir des répercussions sur l'activité de leur entreprise.

Les stratégies et modalités traditionnelles de production de ces informations sont spécifiques : leur diffusion est souvent restreinte voire confidentielle pour les informations produites au sein des organisations, les circuits de production et de diffusion reposent sur des acteurs spécialisés (éditeurs, diffuseurs) et les coûts de ces informations sont élevés.

Cependant, l'organisation du secteur de l'édition, notamment scientifique, et la production d'informations spécialisées, sont en pleine mutation depuis une vingtaine d'années et ces changements structurent les activités informationnelles en contexte professionnel.

Ainsi, le marché de l'édition scientifique est caractérisé, pour les sciences et techniques, par une situation de quasi-monopole dans laquelle quelques grands groupes se partagent la majorité du secteur. D'autres acteurs sont également présents : petits éditeurs, institutions et sociétés savantes, qui, pour ces deux dernières, n'ont pas les mêmes enjeux de rentabilité économique. A partir des années 90, l'accès aux informations spécialisées est devenu plus difficile en raison notamment de l'augmentation des coûts (abonnements aux revues, achats d'ouvrages) et des délais importants de publication. Les années 90 sont également marquées par le développement du numérique.

En effet, avec l'arrivée du numérique, les stratégies des éditeurs spécialisés ont consisté principalement à mettre en place des plates-formes d'éditeurs et d'agrégateurs offrant un point d'accès unique à un ensemble de ressources, vendues de manière globale ou sous forme de bouquets structurés par domaine.

Du côté des structures documentaires et notamment des bibliothèques spécialisées, le numérique a suscité l'organisation de consortia d'achat permettant la négociation collective des coûts des ressources numériques. Il engendre toutefois une augmentation des dépenses en termes de matériel ou de personnel pour gérer l'accès à ces informations.

Par ailleurs, le numérique favorise de nouvelles formes d'édition et de diffusion des informations spécialisées.

Il a d'abord permis une visibilité accrue de la production scientifique par le développement du libre accès pour les résultats de l'information spécialisée et particulièrement des productions issues de la recherche. Ce sont les communautés scientifiques, s'opposant ainsi au monopole des grands groupes éditoriaux et aux stratégies commerciales de ces derniers, qui prennent en charge la diffusion des recherches dans leur domaine via les dépôts d'archives ouvertes ou via le développement de revues en libre accès, revues qui mettent en place une validation par les pairs des publications diffusées en accès libre sur internet.

Il a également favorisé la production d'informations hors des circuits traditionnels et validés. Deux études, menées sur l'information dans le domaine de la santé[140], montrent le développement de sources d'information parallèles aux sources validées. Comme nous l'écrivions, avec Viviane Clavier, en 2011 :

> *« Nous cherchons à mettre en évidence le caractère hybride de ces ressources en adoptant les outils conceptuels et méthodologiques des sciences de l'information. Ainsi, nous proposons d'analyser les formes d'entrelacs que revêtent les informations éditées et validées d'une part, et*

[140] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2011). Le forum de discussion : une ressource informationnelle hybride entre information grand public et information spécialisée », In *Les forums de discussion: agoras du XXIe siècle? Théories, enjeux et pratiques discursives* (dir. Eléonore Yasri-Labrique), L'harmattan (collection Langue et Parole), p.39-55.

Clavier Viviane, Manes-Gallo Maria Caterina, Mounier Evelyne, Paganelli Céline, Romeyer Hélène, Staii Adrian (2010). Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale, In *Le Web relationnel : mutation de la communication? (*dir. Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff), Presses Universitaires du Québec, p.297-312.

les échanges interpersonnels d'autre part. L'étude de ces effets de contamination est pour nous l'occasion d'une re-définition et d'une ré-interrogation de concepts clés en sciences de l'information : les propriétés de l'information, les notions de transfert ou d'usages de l'information que la forme même des forums fait évoluer. Notre approche présente une double spécificité. Il s'agit d'une part de travailler sur un forum dédié à l'information de santé, et d'autre part, d'analyser les forums comme ressources informationnelles vers lesquelles on va se diriger pour s'informer dans un contexte particulier, celui de la maladie. »[141]

Dans le domaine de l'information de santé, des forums ou blogs tenus par des non spécialistes prennent en charge la transmission d'informations non validées. Alors que les sources d'information médicales sont fortement compartimentées en raison de la diversité des spécialités et de l'existence de circuits de validation bien distincts[142], les forums de santé, quant à eux, se caractérisent par des informations relevant de différents niveaux. Ils mêlent plusieurs types de discours : documents médicaux personnels rendus publics, diagnostics de médecins divulgués, commentaires de patients sur ces discours, défouloir, références à des sources scientifiques. Les interventions sur les forums révèlent des postures énonciatives très différentes : un internaute peut tantôt intervenir comme malade qui souffre ; comme patient impliqué dans un processus de soin ; comme conseiller en matière administrative ; comme pharmacien, psychologue, thérapeute, diététicien, mère de famille, etc. Ces rôles énonciatifs sont enchevêtrés, les internautes se revendiquent rarement d'une quelconque expertise assumée, mais, dans tous les cas, leur prise de parole est légitimée par la maladie. [143]

L'émergence de ces modalités de diffusion des informations favorise, comme l'indique Ghislaine Chartron [2010], une renégociation du pouvoir éditorial. Ainsi, de nouvelles formes de pouvoir sont affirmées, les frontières entre producteurs, médiateurs

[141] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2011), *op cit*, p.41.

[142] Adrian Staii Adrian, Laurence Balicco, MarcBertier, Viviane Clavier et Evelyne Mounier et Céline Paganelli (2008). Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la culture professionnelle, *Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, vol. 30, n°1/2, mars-juin 2006, p69-90.

[143] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2011), *op. cit*.

et usagers s'estompent, les rôles se redéfinissent, impactant alors les pratiques informationnelles.

Parallèlement, depuis la fin des années 90, de nombreux projets et réalisations de numérisation de collections voient le jour, en France comme à l'étranger. Ces projets concernent, par exemple, des collections de presse, de manuscrits, d'ouvrages. En France, le plan de numérisation lancé par le Ministère de la Culture en 1996 a permis un fort développement de ces projets. Ainsi, le catalogue des collections numérisées du Ministère de la Culture fait état, en août 2012, de 1907 collections numérisées et de 658 institutions concernées, dont une très forte majorité de bibliothèques. La numérisation des collections met en lumière un certain nombre de préoccupations pour les chercheurs comme pour les professionnels, préoccupations relatives aux traitements documentaires et notamment à l'indexation des documents numérisés, aux modalités d'accès aux informations, aux interfaces de consultation et enfin aux usages. Nous avons mis en évidence les questionnements relatifs à ces différents éléments dans le cadre des programmes de recherche CaNuXIX et Metilde.

b)- La place et la circulation des informations dans l'ensemble des champs sociaux

C'est ici à la notion d'*informationnalisation* développée par Bernard Miège [2007 : 66] qu'il est fait référence. Cette notion se caractérise, selon lui, par « *la circulation croissante et accélérée de flux d'information éditée ou non, dans la sphère privative, dans celle du travail ou dans l'espace public* ». Ainsi, des informations de natures diverses circulent dans la société, et ce à un rythme de plus en plus rapide. Il semble que l'information ait acquis ainsi une place prépondérante dans l'ensemble des champs sociaux, ou, en tous les cas, qu'elle ait pris une dimension plus forte dans la vie quotidienne comme dans l'activité professionnelle des individus, que ce soit au sein de la sphère publique ou privée.

Les individus se trouvent ainsi confrontés à des informations qui peuvent être éditées et reposer ainsi sur les circuits traditionnels de production et de

commercialisation ; des informations produites mais non éditées comme le sont par exemple les documents conçus en interne dans les organisations ; ou encore des informations diffusées hors des circuits d'édition et de production comme le sont les blogs ou les informations disponibles via les forums. On peut également distinguer les informations formalisées ou informelles telles les connaissances produites au sein des organisations et dont la transmission pose questions et entraîne, par exemple, des projets liés à la gestion des connaissances. Enfin, les informations disponibles se trouvent sur des supports divers qui évoluent de manière très rapide, dans une temporalité différente de celle de la formation des usages qui les concernent. Des dispositifs d'information et de communication coexistent dans les organisations comme dans la sphère privée ; l'*informationnalisation* se caractérise ainsi par une multiplication des dispositifs techniques et des systèmes d'information qui entourent les acteurs au sein des organisations. Certains d'entre eux sont consacrés à la recherche, d'autres sont dévolus à l'archivage, d'autres encore au traitement ou à la production d'informations, d'autres enfin, particulièrement dans le champ scientifique, proposent de mêler la recherche, la consultation et l'annotation de documents. Ces dispositifs, toujours plus nombreux, sont parfois développés à l'échelle globale de l'organisation ou bien de manière plus spécifique, par service, par activité, ou encore par lieu géographique.

Il peut également s'agir d'informations éphémères, diffusées sous la forme de flux continus, remplacées et mises à jour à un rythme souvent effréné, face à des informations stables et proposées de manière durable ; ou encore des informations ouvertes face à des informations accessibles sous certaines conditions (payantes en général) notamment les informations très spécialisées ou les résultats de veille.

Pour les acteurs qui ont *à faire* avec ces informations, il ne s'agit pas tant de surabondance que de diversité des contenus, des formes et des modalités de production, de validation et d'accès aux informations.

Cette « *circulation croissante et accélérée* » des informations est avérée dans l'ensemble des champs sociaux. Ainsi, dans les organisations, des projets et réalisations témoignent de la place qu'y occupe l'information. Il s'agit de projets liés à la gestion des connaissances pour le traitement et la transmissions des informations non formalisées produites au sein des entreprises ou institutions, ou consacrés au *records*

management pour la gestion de documents de différentes natures, sur différents supports, utiles dans l'exercice quotidien des activités des organisations.

Au sein des organisations toujours, on assiste à une production de plus en plus importante d'informations et de documents de natures diverses : à destination des clients, des personnels, en lien avec des activités particulières ou propres à un service de l'entreprise. Les projets liés à la gestion des connaissances ou au *records management*, les projets autour de la qualité, nombreux dans les entreprises privées comme publiques, suscitent le développement de procédures et la production de documents qui les accompagnent. L'analyse des sources d'information disponibles au sein de la banque étudiée confirme ce constat.

Dans les bibliothèques ou autres institutions culturelles, les projets de numérisation de collections anciennes d'ouvrages, de manuscrits, d'archives, d'articles de presse, mais également de documents iconographiques, participent de cette circulation accélérée des informations.

c)- Les pratiques sociales

Le champ de l'information et de la communication est touché par des mutations et des évolutions qui affectent les pratiques sociales, qu'elles concernent les pratiques informationnelles, communicationnelles ou culturelles.

L'évolution de ces pratiques se caractérise par un certain nombre de tendances qui influencent les activités informationnelles en situation de travail.

Une première tendance qui marque l'évolution des pratiques info-communicationnelles est le brouillage des frontières entre les sphères privées et professionnelles. Ce glissement est attesté par de nombreuses études sur les usages des technologies de l'information et de la communication ; il est favorisé par les possibilités d'accès aux dispositifs professionnels à partir du domicile ou par l'usage de l'internet au travail à la fois pour des activités professionnelles et personnelles. Dès 1996, les sociologues Chantal de Gournay et Pierre-Alain Merci ont mis en évidence la manière dont les technologies de l'information et de la communication remettent en cause « *le modèle traditionnel de séparation entre deux sphères clairement identifiées sur le plan*

spatial (séparation entre domicile et lieu de travail) ou temporel (délimitation stable des heures ouvrables d'une part, de la soirée et du week-end d'autre part) » [Gournay 1996]

Les pratiques sont également marquées par des différences générationnelles. De nombreuses études distinguent les *digital natives* des *digital immigrants* [Prensky 2001] ou les générations X (nés avant 1981), Y (entre 1981 et 1996) et Z (après 1996), pour mettre en évidence que les usages et pratiques info-communicationnelles seraient différenciées en fonction de l'âge.

Enfin, l'évolution des pratiques info-communicationnelles se caractérise par une persistance des inégalités sociales. La notion d'*information poverty* (ou pauvreté informationnelle) est proposée par Elfreda Chatman [1991] lorsqu'elle étudie les pratiques informationnelles de groupes sociaux défavorisés. Ses résultats montrent que ces individus, s'ils ont besoin d'information dans leur vie quotidienne, se trouvent éloignés des sources et des outils qui pourraient leur être utiles et ne recherchent des informations que dans le milieu qui leur est familier. Madjid Ihadjadene, Laurence Favier et Stephan Ranjahaly [2009] confirment ces propos et assimilent la pauvreté informationnelle à un « *comportement social spécifique, non strictement lié à la pauvreté économique* » mais concernant des individus dépourvus de capital social.[144]

Malgré ces variables, qui déterminent, au moins en partie, les pratiques info-communicationnelles, on observe une individualisation de ces pratiques, ce que Bernard Lahire définit comme des « *variations inter-individuelles* » des comportements [Lahire 2004]. Ainsi, les résultats liés aux différences générationnelles sont discutés, notamment dans les travaux que Neil Selwyn de l'Institute of Education de l'Université de Londres a publiés en 2009 et selon lesquels d'autres variables entrent en ligne de compte, que ce soit des facteurs sociaux ou cognitifs par exemple, ou encore par Eszter Hargittai [2010], chercheuse à l'Université Northwestern, qui a étudié les usages de l'internet chez des étudiants nord-américains et montrent que ces usages ne sont pas uniquement déterminés par la variable générationnelle, mais sont plus largement liés à un ensemble de variables comme le milieu social ou le niveau d'études.

[144] « *Le capital social est l'ensemble des relations actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interreconnaissance.*» [Bourdieu 1980]

De la même manière, l'interpénétration entre la sphère publique et la sphère privée concerne plus volontiers un certain type de populations comme les chercheurs et certaines activités professionnelles qui peuvent être réalisées à distance. Dans le cas des professions intellectuelles par exemple, « *le mélange du privé et du professionnel n'est pas vécu comme une contrainte mais comme un critère de parité et d'intégration dans un milieu reconnu* » [Gournay 1996]. Ce brouillage des frontières présente également l'avantage de donner aux individus concernés autonomie et liberté dans l'exercice de leur activité et dans le lieu où ils souhaitent l'exercer. Il semblerait que « *les catégories socio-professionnelles les plus réfractaires se retrouvent chez les salariés et les cadres : commerciaux, financiers et exécutifs* » [Gournay 1996]. Pour ces catégories, les relations professionnelles sont souvent contraintes par une différenciation hiérarchique et par des normes organisationnelles qui les obligent à rendre à compte de leur temps de travail sur un lieu institutionnel de rattachement.

Toutefois, ces grandes tendances qui caractérisent l'édition et la production d'informations spécialisées, la place de l'information dans l'ensemble des champs sociaux ainsi que les pratiques sociales, conditionnent et impactent les activités informationnelles. Les acteurs sont alors amenés à développer leurs stratégies autour de ces logiques sociales.

Au niveau de l'offre disponible, que ce soit en termes de contenus ou de supports, la multiplication et la diversification des sources et des dispositifs offerts aux acteurs dans leur cadre professionnel rajoute du poids et, ce faisant, un ensemble de contraintes, dans leur activité quotidienne. Ces surcharges de travail se traduisent par un effort d'adaptation aux différents outils proposés, par la capacité à connaître l'ensemble des outils existants, leur contenu, les modalités d'accès qu'ils proposent, et enfin par la nécessité de faire des choix dans les sources et dispositifs à utiliser. Il apparaît également impératif, pour les acteurs en contexte professionnel, de distinguer la nature des informations avec lesquelles travailler : informations produites, éditées, validées,…Les médecins, par exemple, privilégient les sources validées via les circuits traditionnels tels que les articles de revues, ou les ouvrages publiés par des éditeurs reconnus par la communauté.

Ces tendances développent, chez les acteurs, des attentes relatives aux modalités d'exercice de leurs activités informationnelles, parmi lesquelles l'accès aux dispositifs professionnels de chez soi (c'est le cas pour les chercheurs ou les médecins que nous avons rencontrés), la mise à disposition d'informations sous la forme de flux ou d'alertes mises à jour de manière très fréquente (c'est le cas pour certains métiers exercés au sein de la banque ou encore les médecins), l'accès aux documents de préférence sous leur forme numérique, ou enfin, là-aussi dans la sphère scientifique, la possibilité d'utiliser des dispositifs permettant la recherche et la lecture critique de documents via des fonctionnalités proposant l'annotation des dits documents.

Ces tendances qui affectent le champ de l'info-communication incitent, il me semble, les acteurs à développer le plus souvent des stratégies individuelles pour mener à bien leurs activités informationnelles. Ces stratégies sont construites en lien avec un ensemble de facteurs propres à l'individu (âge, expertise, place et rôle occupés au sein de l'organisation), mais également en fonction des ressources et dispositifs qu'ils ont à leur disposition et de la maîtrise qu'ils en ont, ou en fonction de leurs habitudes hors de la sphère professionnelle, que ce soit leurs pratiques de lectures ou les usages qu'ils font des technologies de l'information et de la communication par exemple. Ces stratégies individuelles sont également le résultat de l'offre en matière de supports et de dispositifs qui favorisent l'individualisation (les supports nomades ou les dispositifs personnalisables en sont des exemples), ainsi que de l'abondance et de la diversité des informations et dispositifs proposés, qui incitent à un *repli sur soi* qui permet, *via* la création de ses propres collections ou la personnalisation des dispositifs, de s'assurer que l'on maîtrise les sources que l'on utilise et, plus largement, les activités informationnelles que l'on développe.

2-3- qui prennent place dans un contexte particulier

Je propose ici de parler de *contexte* en l'envisageant comme un objet construit par un ensemble d'éléments : des acteurs, des activités principales, un environnement informationnel constitué notamment de dispositifs et de documents, et enfin un environnement socio-organisationnel. Cette approche repose sur l'idée que les activités informationnelles sont des activités sociales, influencées par divers facteurs inhérents au contexte et à la situation dans laquelle elles prennent place.

Pour préciser cette idée, il paraît pertinent de s'arrêter, au préalable, sur la notion de contexte. Selon le sociologue Bernard Lahire [1996], la notion de contexte est, en sciences sociales, à la fois l'une des plus floues et l'une des plus utiles.

Floue car elle est le plus souvent implicite dans les travaux de recherche. Le contexte peut faire référence au champ social, au champ institutionnel, à la sphère privée ou publique. Il peut également être appréhendé de manière différente, que ce soit à un niveau micro ou macro, selon les échelles d'observation privilégiées.

Cette notion est également utile dans la mesure où elle permet de contextualiser les matériaux sur lesquels elle s'appuie et, du même coup, de contextualiser les propos et les résultats des chercheurs. Utile également parce que, comme l'écrit Goffman dans *Les cadres de l'expérience* en 1974, le contexte est construit pour rendre les faits sociaux intelligibles, les observer, les décrire, et enfin les interpréter.

Enfin, le contexte est également considéré comme un facteur d'influence des pratiques des individus ; Bernard Lahire [2001] suggère que ces dernières sont en effet le résultat de dispositions sociales (expériences, vécu) et de contraintes contextuelles qui pèsent sur les acteurs.

Dans le cadre plus spécifique des études en sciences de l'information consacrées à l'*accès à l'information*, la question du contexte est également souvent posée. Et, là-aussi, il ne semble pas y avoir consensus sur ce qui est entendu par contexte ou, en tous cas, pas de définition posée et partagée. Brenda Dervin [1997] citée par Donald Case [2012] pointe les limites de cette notion dans les études relevant de ce champ disciplinaire. Elle montre ainsi que, si le terme est largement utilisé, il est très peu défini ou il l'est de manière extrêmement variable, pouvant être utilisé en référence aux notions de culture, d'organisation, de comportement, ou encore de situation.

Donald Case [2012] définit le contexte comme la combinaison de facteurs personnels et situationnels, qui sert de cadre à l'activité d'information. Il suit en cela Tom Wilson qui, dans le modèle qu'il proposait en 1981 [Wilson 1981] intégrait la notion de contexte qu'il nomme « *context of information need* » en lien avec l'environnement, le rôle social, et l'individu (affectif, cognitif).

Robert Taylor définit, d'une manière qui me semble un peu plus précise, le contexte qu'il appelle « *information use environment* » et qu'il envisage comme un ensemble d'éléments qui influencent la circulation de l'information entre les individus ou les groupes d'individus, l'usage qui en est fait, et qui détermine les critères par lesquels la valeur de l'information sera jugée. Il complète cette présentation en précisant qu'il s'agit d'un contexte ou d'une situation dans laquelle les individus vivent et travaillent, et dans laquelle ils font des choix concernant les informations qui leur sont utiles, dans ce contexte précis[145] [Taylor 1991]. Ce contexte (*information use environment*) se compose de quatre entités : (1) des groupes d'individus (caractérisés par leurs professions, groupes sociaux, expertise, pratiques sociales,..), (2) des situations problématiques propres à chaque groupe d'usagers d'information et qui influencent la recherche d'information, (3) le contexte structurel qui entoure ces groupes d'usagers (situations de travail, culture informationnelle de l'organisation,..) et enfin (4) les stratégies de résolution de situations problématiques et les modalités de prise de décision. Cette approche précise de la notion de contexte permet à Taylor d'envisager un ensemble de variables qui peuvent influencer les comportements informationnels.

[145] "*context or setting within which people live and work and where they "make choices about what information is useful to them at particular times*" , p.218.

Howard Rosenbaum [1996], qui a repris et approfondi les travaux de Robert Taylor consacré à l'*information use environment*, propose, lui, de considérer le contexte, dans le cadre des organisations, comme composé d'éléments matériels, techniques et sociaux. Parmi ces éléments, un ensemble de règles procédurales ou techniques, liées aux activités menées au sein de l'organisation, ainsi que des ressources comme le sont les dispositifs ou documents. Ces éléments, selon l'auteur, affectent les pratiques informationnelles.

D'autres chercheurs de la discipline, comme Peter Ingwersen et Kaverlo Järvelin dans un ouvrage consacré à la « *recherche d'information en contexte* » [2005][146], ou David Johnson dans un article paru en 2003 et intitulé « *On contexts of information seeking* », soulignent l'importance de la prise en compte du contexte dans les études concernant les activités informationnelles.

Dans les études relevant des sciences de l'information, un concept proche de la notion de contexte est également utilisé. Il s'agit du concept de *situation*, comme le rappelle Coleen Cool dans un article consacré à ce sujet [Cool 2001]. L'auteur met en évidence l'importance de ces deux notions dans les études relatives à la recherche d'information, aux comportements de recherche des usagers ou encore à l'interaction entre les usagers et les systèmes. L'auteur montre également que ces termes sont utilisés aussi bien dans des perspectives cognitive, interactionniste et sociale. Cet article confirme, comme pour la notion de contexte, la multiplicité des définitions du concept de *situation*.

Il semble, toutefois, que la notion de *situation* soit davantage liée aux acteurs et à leurs buts, leurs activités, ou leurs habilités, quand le terme *contexte* est, en général, entendu comme faisant référence à un environnement plus large, constitué de facteurs et de variables qui affectent le processus d'information.

Ici, je choisis de définir le *contexte* comme un objet construit à partir de différents éléments que sont :

- des acteurs,

[146] Ingwersen Peter et Kalervo Järvelin (2005). *The Turn : Integration of Information Seeking and Retrieval in Context,* Dordrecht : Springer : Springer e-books, 2005.

- l'activité principale qu'ils ont à mener dans le cadre de leur travail,
- un environnement informationnel, constitué de documents et de dispositifs,
- et enfin un environnement socio-organisationnel.

Ces éléments sont entendus comme des objets qui interagissent entre eux et qui s'articulent pour construire un contexte. Celui-ci influence et structure alors les stratégies mises en place par les acteurs pour mener à bien leurs activités informationnelles. Cette conception se rapproche, il me semble, de ce que Brigitte Guyot définissait, en 2000, comme un *triangle homme, action et information* [Guyot 2000]. Elle mettait en évidence l'importance, pour s'attacher à étudier les activités informationnelles, de tenir compte de l'information et de ses conditions de production et modes de diffusion ; de l'individu et son comportement, et enfin de prendre en considération l'activité et ses contraintes.

a)- Les acteurs

Les acteurs qui agissent au sein de l'organisation participent du contexte qui structure leurs activités informationnelles. Ce sont eux qui *travaillent avec l'information* et un certain nombre de variables les concernant influencent leurs stratégies.

Les acteurs se caractérisent d'abord par le fait qu'ils *agissent* en situation de travail. Ce ne sont pas les individus en tant que tel qui construisent le contexte mais les individus en situation d'agir. Lorsqu'ils agissent, les acteurs tiennent un rôle : dans *La présentation de soi* (1956), Erving Goffman assimile le monde à la scène d'un théâtre où les individus sont des acteurs qui tiennent des rôles, et les relations sociales des *représentations* soumises à des règles déterminées et précises. Ici, les stratégies développées par les acteurs sont liées au fonctionnement de l'organisation, à sa structure hiérarchique, aux relations qui y sont nouées. Enfin, le rôle des acteurs n'est pas figé, il évolue au fur et à mesure que ces derniers agissent. Il évolue dans un temps court (l'activité au quotidien) mais aussi sur une période plus longue (le déroulement de

carrière par exemple). Ainsi, dans le cadre des activités informationnelles, le rôle de l'acteur évoluera de chercheur d'informations à celui de lecteur, d'évaluateur, de producteur,…

Ce qui définit les acteurs, c'est donc le fait qu'ils sont *en train d'agir* mais ce sont également un certain nombre de variables liées à leur situation au sein de l'organisation : des facteurs cognitifs relatifs au contexte de travail (expertise, savoir-faire, univers de connaissances, rôle professionnel, statut), des variables démographiques, les usages que font les acteurs des ressources informationnelles disponibles et plus largement leurs pratiques info-communicationnelles (notamment en matière de recherche d'information, de lecture, …).

b)- L'activité principale

Le contexte, tel que je le conçois ici, se construit par rapport à l'activité principale des acteurs.

Cette préoccupation fait écho à différentes études en sciences de l'information consacrées à ce que les auteurs dénomment la *tâche*. Beaucoup de recherches récentes, dans la littérature anglo-saxonne de la discipline, se revendiquent comme des études *orientées tâche (task oriented)* [Byström 2007] et analysent l'influence de la tâche et du but principal des acteurs sur leur activité de recherche d'information et plus spécifiquement sur les attentes des individus, leur comportement, l'utilisation qu'ils font des sources d'information mais également les représentations qu'ils en ont.

Dans ces études, la tâche est considérée comme un ensemble d'activités dynamique, orienté par un but et clairement identifié comme un processus borné par un commencement et une fin. La tâche est soumise à certaines contraintes et exigences, elle peut être exécutée par un individu de manière isolée ou nécessiter la coordination de plusieurs acteurs.

Une autre approche, un peu moins fréquente, consiste à étudier les rôles professionnels des acteurs [Huvila 2008]. Il s'agit d'analyser les activités de l'entreprise d'une manière globale, en les considérant comme l'articulation des différents rôles

professionnels des acteurs, et non en étudiant leurs tâches de manière individuelle. Dans cette vision, le rôle professionnel est induit par la fonction et le métier de l'individu au sein de l'entreprise. Chacun de ces rôles donne lieu à différentes activités qui sont contraintes par la communauté.

Ici, je considère que l'activité principale que les individus mènent en situation professionnelle participe de la construction du contexte dans lequel leurs activités informationnelles se développent, et qu'elle se caractérise par un certain nombre d'éléments et de contraintes qui constituent des aspects primordiaux dans la construction du contexte.

Dans cette acception, l'activité se distingue d'abord par un ou plusieurs objectifs à atteindre et par des contraintes qui lui sont spécifiques : le délai, les résultats attendus, les contraintes matérielles (en termes financier, d'outils et de dispositifs nécessaires,…), ou les conditions de réalisation, selon que l'activité est menée en contact avec des personnes externes (clients, patients, fournisseurs,..) ou uniquement au sein de l'organisation. Elle s'étudie également par le lien qu'elle entretient avec l'information et la nécessité plus ou moins forte qu'elle implique de s'informer ou de produire des informations.

L'activité se caractérise aussi par son déroulement, les différentes tâches qui la composent et la manière dont elles s'agencent, la temporalité dans laquelle elle se déroule, la répétitivité éventuelle. Pour autant, il n'est pas toujours évident de distinguer clairement les tâches qui la composent, d'en préciser l'articulation, d'en dégager des bornes temporelles.

Enfin, l'activité principale s'étudie par rapport au reste de l'organisation, à la manière dont elle s'articule avec les activités des autres acteurs, ou encore à la place qu'elle occupe dans l'ensemble et à l'importance qu'elle y tient, ou les enjeux qu'elle y représente.

c)- L'environnement informationnel

Le contexte, tel que je propose de le définir, est également construit par l'environnement informationnel qui conditionne les activités informationnelles développées au sein de l'organisation.

L'environnement informationnel est constitué des documents et dispositifs qui sont disponibles, au sein de l'organisation comme à l'extérieur, pour permettre aux acteurs de développer leurs activités informationnelles. De nombreux documents produits en interne ou achetés à l'externe sont accessibles, ainsi que différents dispositifs qui permettent aux acteurs de chercher des informations ou d'en produire. Certains de ces outils sont développés en interne et sont spécifiques à l'organisation, alors que d'autres sont accessibles publiquement.

Le terme de dispositifs est plus volontiers utilisé ici que ceux d'outils ou de systèmes, suivant ainsi la plupart de nos collègues de la discipline. En effet, le concept de dispositif permet « *une double entrée alliant un dispositif social, lieu d'échange, et un dispositif technique* » comme l'indique clairement Françoise Paquien-Séguy [2007]. Viviane Couzinet confirme et précise cette description en assimilant les dispositifs informationnels d'une part à des moyens techniques et cognitifs, et d'autre part à « *un processus social et culturel* » [Couzinet 2011]. Enfin, si l'on suit Yves Jeanneret, la notion de dispositif permet de considérer que l'outil de communication n'est pas neutre et de prendre ainsi en compte les aspects techniques et matériels, tout comme l'intervention des acteurs qui les mettent en place et les utilisent. Dans le cadre qui me préoccupe ici, celui des activités informationnelles, la notion de dispositif me permet ainsi d'être conforme à l'approche que je souhaite développer et qui envisage *l'accès à l'information* d'une manière globale, du point de vue des aspects techniques et sociaux, comme du point de vue des usages et des logiques de conception. Les dispositifs s'étudient ainsi dans les objectifs qu'ils visent, les logiques qui président à leur conception, les fonctionnalités qu'ils proposent, ou encore les usages qui en sont faits.

L'environnement informationnel est également constitué des documents qui, dans leurs multiples dimensions [Pedauque 2003], circulent dans l'organisation.

La dimension sociale d'abord, en lien avec les fonctions attribuées aux documents au sein de l'organisation, leurs conditions de production, leurs modes de diffusion, les intentions du ou des auteurs. Une dimension technique qui est relative aux formats, aux supports, aux modalités d'accès aux documents. Une dimension sémiotique lorsque l'on s'intéresse à leurs caractéristiques linguistiques et structurelles. Enfin, une dimension documentaire envisagée de manière large puisqu'elle inclut la

question des genres dont les documents relèvent, des collections dans lesquelles ils se situent, ou encore de la manière dont ils sont traités, indexés ou classés.

Enfin, l'environnement informationnel est structuré par la manière dont l'information est gérée dans l'organisation : présence ou non d'un service de documentation et de professionnels du secteur, existence ou non de projets dédiés à la gestion et au traitement des informations que ce soit sous la forme de projets de numérisation, de gestion des connaissances, ou relatifs au *records management.*

d)- L'environnement socio-organisationnel

Les activités informationnelles prennent place au sein d'une communauté, l'organisation, régie par un certain nombre de règles, de normes ou encore de valeurs qui les influencent.

Plusieurs éléments constituent l'environnement socio-organisationnel dans lequel l'acteur évolue : la manière dont l'entreprise s'organise (hiérarchie, services, fonctions), les méthodes de management, les stratégies et politiques développées, les relations entre les différents acteurs qui y travaillent.

Sont également constitutifs de l'environnement organisationnel, la culture d'entreprise (que l'on définit ici rapidement comme l'histoire de l'organisation et les valeurs partagées entre les membres qui la composent), ou la culture informationnelle qui est développée au sein de l'organisation.

Enfin, au-delà de l'intérêt qu'elles présentent pour le travail quotidien des personnels de l'organisation, les activités informationnelles représentent ce que l'entreprise *sait*, que ce soit sur son environnement et sur le monde qui l'entoure (d'un point de vue économique, politique ou sociétal) ou sur ses propres activités et sur plus largement sur les stratégies qu'elle développe. Au sein de l'organisation, ces activités informationnelles constituent alors une base pour son action que ce soit en termes de prise de décision, de gestion interne, ou encore de communication vers l'extérieur.

3- Vers une approche globale pour l'analyse des activités informationnelles

La deuxième partie de ce mémoire a mis en évidence plusieurs tendances :

- la multi-dimensionnalité des activités informationnelles,
- le fait qu'elles se développent autour de logiques sociales qui structurent le champ de l'information-communication,
- et enfin qu'elles prennent place dans un contexte particulier, défini par un ensemble d'éléments qui le constituent (acteurs, activité, dispositifs et documents, environnement organisationnel).

Cette relecture des recherches auxquelles j'ai contribué me conduit aujourd'hui à appréhender les activités informationnelles par le biais d'une approche plus globale qui s'articule d'une part autour d'un positionnement info-communicationnel et qui donne lieu, d'autre part, à la mise en œuvre d'analyses à multiples entrées.

Ces choix épistémologiques paraissent indispensables pour échapper à une vision parcellaire des activités informationnelles, que ce soit dans les phénomènes étudiés, les approches privilégiées ou encore les méthodes mises en œuvre. Il ne s'agit donc pas d'étudier de manière isolée la recherche d'information, la lecture-annotation de documents ou encore le partage d'informations mais d'envisager, dans leur globalité, l'ensemble des activités visant à informer ou à s'informer. Il n'est pas non plus question d'approcher ses activités uniquement dans une dimension technique ou sociale ou cognitive.

Lors d'études de terrain, ce positionnement invite à être attentif non seulement aux dispositifs, que ce soit dans leurs formes ou leurs contenus, aux usages et pratiques, mais également aux contextes socio-économiques de production, d'édition et de diffusion de l'information. Il suggère alors d'appréhender ces activités dans leur globalité en s'attachant à les aborder par les entrées suivantes :

i. Les supports et contenus des dispositifs et ressources disponibles,
ii. Les discours et stratégies des différents acteurs,
iii. L'activité principale des acteurs,
iv. Les acteurs, leurs caractéristiques individuelles et leurs pratiques info-communicationnelles, aussi bien dans la sphère privée que professionnelle,
v. Les enjeux à l'œuvre dans l'organisation et notamment la culture informationnelle qui y est développée.

3-1- Un positionnement info-communicationnel

Suite aux différentes recherches que j'ai mises en œuvre ou auxquelles j'ai participé, l'affirmation d'un positionnement clairement info-communicationnel me paraît être, aujourd'hui, indispensable pour approfondir l'analyse des activités informationnelles.

Ce positionnement se traduit par un certain nombre d'éléments dont je propose, ici, de dessiner les contours :

En premier lieu, ce positionnement repose sur la prise en considération des activités informationnelles du point de vue d'un côté des pratiques et usages, et de l'autre de la production et de la conception des dispositifs. Il s'agit alors d'envisager ces activités comme l'articulation entre des usages et pratiques sociales développées par les acteurs d'une part et des logiques de production ou de conception, en lien notamment avec des politiques publiques ou avec les stratégies des organisations d'autre part.

Ensuite, ce positionnement permet d'envisager l'articulation entre l'individuel et le collectif. L'acteur y est appréhendé dans ses caractéristiques individuelles mais également dans sa dimension collective liée à son appartenance à un groupe social ou à une organisation.

Cette approche info-communicationnelle consiste également à s'appuyer sur les résultats d'études de terrain tout en se dégageant de la temporalité, souvent à court terme, contrainte par ce type d'études. L'objectif est alors d'appréhender les observations issues de ces études empiriques dans diverses temporalités, que ce soit le temps de la formation des usages, celui de la construction des pratiques sociales, celui de l'innovation technique ou encore la temporalité liée aux évolutions structurelles touchant le champ de l'information et de la communication. La prise en considération

de ces différentes temporalités permet d'échapper ainsi aux analyses et raisonnements sur le court terme qui font courir le risque, comme l'indique Bernard Miège [2004], de dissimuler des évolutions significatives.

Enfin, ce positionnement repose sur la mobilisation de concepts examinés au sein la discipline : usages, pratiques, dispositifs, logiques sociales, contexte, notamment. Dans la perspective d'une analyse des activités informationnelles, ces concepts peuvent être réinterrogés, donner ainsi l'occasion de porter, sur les phénomènes étudiés, un regard spécifique à la discipline, et plus largement renforcer l'intérêt d'un ancrage info-communicationnel de l'étude des activités informationnelles.

3-2- Des entrées d'analyse multiples

Lors d'études de terrain consacrées à l'analyse des activités informationnelles en contexte professionnel, il est pertinent d'analyser, notamment, les points suivants :

- Comment se caractérisent les activités informationnelles en contexte professionnel ?
- Pourquoi les acteurs, au sein des organisations, *travaillent-ils avec l'information*, que ce soit en s'informant, produisant ou traitant des informations ?
- Comment ces activités se développent-elles ? Qu'est-ce qui les orientent ? Par quoi sont-elles influencées ?

Ainsi, après avoir montré les limites des méthodes mises en œuvre dans les précédentes études de terrain auxquelles j'ai participé, je suggère de prendre en compte un ensemble d'entrées dont l'analyse et la compréhension permettront à la fois une appréhension globale des activités informationnelles et le développement de connaissances plus générales sur le sujet.

a)- Retour critique sur les études antérieures

Souvent, les études sont partielles, que ce soit en raison du terrain investi, des méthodes utilisées, des objectifs visés ou encore des phénomènes étudiés. Une analyse critique des études de terrain auxquelles j'ai participé depuis une quinzaine d'années met en évidence les limites des méthodes mises en œuvre.

Les travaux portant sur la recherche d'informations dans des documents techniques que j'ai mené entre 1997 et 2004[147], sur les activités informationnelles au sein d'une banque en 2003 et 2004[148], sur les pratiques des médecins que ce soit en secteur hospitalier ou libéral de 2007 à 2009[149], sur la consultation de collections de presse ancienne entre 2008 et 2010[150], et enfin sur les pratiques de consultation de

[147] Paganelli Céline (1997). *La recherche d'information dans des bases de documents techniques en texte intégral. Étude de l'activité des utilisateurs*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Jacques Rouault, Université Stendhal, Grenoble. Mention très honorable avec les félicitations du jury.

Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2003). Information Retrieval in Technical Documents: from the User's query to the Information-Unit Tagging, *SIGDOC'03*, San Francisco, October 2003, p133-139

Paganelli Céline (1998). The use of a knowledge representation model for indexing large technical documents, *Structures and Relations in Knowledge Organization* (dir. Widad Mustafa El-Hadi) Fifth International ISKO Conference, Lille, France, August 1998.

Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2002). Vers un système de consultation des documents techniques volumineux par des utilisateurs experts : le système Sysrit, In *Interaction homme-machine et recherche d'information* (dir. Céline Paganelli), Hermès Sciences Publications, 2002, p.195-228

[148] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009a). Stratégies informationnelles en milieu professionnel : du réseau personnel à la Toile, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, 18p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2009/Paganelli_Mounier_2009.pdf

Paganelli Céline dir. (2004a). *Procédures et communication à la BNP Paribas - Étude préliminaire sur l'organisation de la documentation : Rapport Final*, février 2004, 74p.

Paganelli Céline dir.(2004b) *Refonte de la documentation à la BNP Paribas : application aux instructions organiques concernant les services de banque en ligne*, Septembre 2004, 55p.

[149] Staii A., Balicco L., Bertier M., Clavier V., Mounier E et Paganelli Céline (2008). Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la culture professionnelle, *Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, vol. 30, n°1/2, mars-juin 2006, p69-90.Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009b). Pratiques et usages de l'information spécialisée chez les médecins spécialistes : place et rôle des structures documentaires, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, 19p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2009/Mounier_Paganelli_2009.pdf

Laurence Balicco, Marc Bertier, Viviane Clavier, Evelyne Mounier, Céline Paganelli et Adrian Staii (2007). *Les pratiques informationnelles des médecins du CHU de Grenoble*, Rapport de recherche, Projet Noésis, Juillet 2007, 49 pages.

[150] Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011b). Accès aux collections de presse ancienne : une étude exploratoire, *Le « document » à l'ère de la différenciation numérique*, Actes du 14ème Colloque International sur le document numérique, Rabat, 7-9 décembre 2011, Editions Europia, p.249-266.

Paganelli Céline, Mounier Evelyne et Stéphanie Pouchot (2011a). Du papier au numérique : étude exploratoire des usages des collections de presse ancienne et des pratiques afférentes, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Les intersections : gens, lieux, information,* 2-4 juin 2011, Fredericton, 6p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2011/28_Paganelli_Mounier_Pouchot.pdf

thèses par les doctorants entre 2010 et 2012[151] ont donné lieu à des méthodes dont je montrerai, ci-dessous, les points communs et les points de divergence.

Si l'on reprend les éléments qui ont été énoncés précédemment comme constitutifs du contexte, les méthodes se sont focalisées sur l'analyse des acteurs, de leurs activités et de l'environnement informationnel, l'environnement socio-organisationnel n'ayant pas été, ou très peu, étudié dans ces travaux.

Ainsi, lors de ces différentes études, l'acteur a été pris en compte, par le biais, notamment, de son ancienneté dans la fonction qu'il occupe, de son domaine de connaissances, de son expertise dans le domaine et dans l'utilisation des dispositifs étudiés, de ses pratiques info-communicationnelles et de ses usages des technologies de l'information et de la communication. Ces données ont été recueillies sous la forme de questionnaires ou d'entretiens.

Ainsi, lorsque j'ai, avec Evelyne Mounier, étudié les pratiques de médecins, nous avons décrit la méthode mise en œuvre de la manière suivante :

> *« 32 médecins ont été interrogés. Pour les médecins du CHU, les 16 sujets enquêtés sont ceux qui ont répondu à la demande de rendez-vous émise par mail à l'ensemble des médecins spécialistes du CHU. Les spécialistes exerçant en libéral ont été contactés systématiquement par téléphone. Seuls 17 d'entre eux ont accepté d'être enquêtés. Un entretien a été rejeté parce qu'il ne s'est pas déroulé dans les mêmes conditions que les autres. Pour les 2 enquêtes, des entretiens semi-directifs ont été menés, structurés autour de thèmes majeurs : des questions d'ordre général, des questions sur les pratiques en matière de technologies de l'information et de la communication, des questions sur les pratiques informationnelles et la formation reçue dans ce domaine, et enfin des questions sur la formation continue. Pour les 2 groupes de médecins, la durée moyenne des entretiens a été de 45 à 60 minutes. »*[152]

[151] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2012). Including authorial stance in the indexing of scientific Documents, Revue *Knowledge Organization*, vol 39, n°4, p.292-300.

Paganelli Céline et Viviane Clavier (2010). De la consultation de documents scientifiques à leur indexation : pertinence de la notion de *positionnement* en sciences de l'information ?, *Les enjeux de l'information et de la communication*, Gresec, Supplément 2010, 23p. Disponible en ligne : http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

[152] Paganelli Céline et Viviane Clavier (2009b). Pratiques et usages de l'information spécialisée chez les médecins spécialistes : place et rôle des structures documentaires, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, p.6.

L'activité principale, qui donne lieu aux activités informationnelles développées par les acteurs, a également été étudiée. Selon les cas, ce sont les objectifs de cette activité sur lesquels le focus a été porté, de manière à établir un lien entre ces objectifs et les stratégies d'information. L'activité principale a également été appréhendée de manière plus précise, par ses objectifs mais aussi par son déroulement, les étapes de sa réalisation, son articulation avec les autres acteurs et leurs activités au sein de l'organisation. Ces données, recueillies *via* des entretiens, permettant de faire un lien entre le déroulement de l'activité principale et les activités informationnelles mises en œuvre. Ainsi, lors de l'étude au sein de l'entreprise bancaire, l'activité principale a été appréhendée de la manière suivante :

> *« L'étude se situe dans le cadre d'une entreprise bancaire. Deux populations ont été étudiées : les commerciaux et les contrôleurs. Les commerciaux sont affectés à l'accueil de la clientèle. Ce sont eux qui répondent aux questions des clients et procèdent à l'ouverture des comptes. Les chargés de contrôle exercent leur activité en « back office ». Ils sont chargés de vérifier la validité des dossiers et d'intervenir dans les cas litigieux. Pour chacune de ces catégories, 2 types de sujets ont participé à l'étude : des experts ayant plus d'un an d'expérience sur le poste, et des novices en charge depuis moins d'un an de l'activité concernée.*
>
> *Une tâche pilote a été choisie, désignée par le terme « d'Entrée en Relation » ou EER. Elle est à la base de toute l'activité des agents d'une entreprise bancaire. Elle recouvre à la fois l'accueil des clients réguliers, la prise de contact avec les nouveaux clients, l'ouverture d'un dossier d'ouverture de compte, les demandes éventuelles de prêts, la vente de services et produits bancaires. Elle est aujourd'hui très encadrée et contrôlée par le système d'information. Par ailleurs, la législation française a rendu les banques responsables devant la loi, des opérations et des transactions qu'elles acceptent pour leurs clients. De ce fait, ces entreprises sont amenées à durcir les mesures de contrôles. La formation et l'information des employés de l'entreprise sont donc primordiales.*
>
> *L'analyse des entretiens porte sur deux points : la manière dont ces deux groupes de professionnels décrivent le déroulement de cette tâche et les demandes d'information qu'ils sont amenés à formuler tout au long de son*

déroulement ; et la manière dont ils recherchent et obtiennent ou non l'information souhaitée. »[153]

L'environnement informationnel dans lequel les activités se situent, a été analysé par le biais d'un panorama des documents et dispositifs qui entourent les activités informationnelles, qu'ils soient produits en interne ou non. Une analyse plus précise est menée sur les dispositifs et leurs fonctionnalités. Enfin, les documents ont également pu être étudiés du point de vue de leurs caractéristiques linguistiques et structurelles.

Le tableau ci-dessous récapitule ces différents points pour chacune des études de terrain présentées.

	L'acteur	**L'activité principale**	**L'environnement informationnel**
La recherche d'information dans des documents techniques ***Etude de l'interrogation d'un système de RI dans documents techniques : objectifs, stratégies de recherche, sélection des informations jugées pertinentes***	Expertise, Connaissance du domaine, connaissance du dispositif étudié	Objectifs de l'activité principale (maintenir un système informatique, dépanner un système ou un matériel)	Non
Les activités informationnelles au sein de la banque ***Etude des objectifs, choix des***	Ancienneté dans le poste, métier occupé	Objectifs, déroulement et procédure d'une	Panorama des documents et dispositifs disponibles

[153] Paganelli Céline et Evelyne Mounier (2009a). Stratégies informationnelles en milieu professionnel : du réseau personnel à la Toile, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, p.5.

sources d'information, stratégies de recherche, sélection des informations jugées pertinentes		activité spécifique (l'ouverture de compte)	dans l'organisation, analyse des fonctionnalités des dispositifs, analyse des caractéristiques linguistiques et structurelles des documents
Les pratiques informationnelles des médecins (en CHU et en libéral) ***Etude des objectifs, choix des sources d'information, stratégies de recherche, sélection des informations jugées pertinentes, partage de l'information, production et annotation de documents***	Ancienneté, Parcours (études, carrière), objectifs de carrière, usages des TIC	Objectifs (diagnostic, recherche, enseignement)	Panorama des documents et dispositifs accessibles aux médecins, rôle des structures documentaires, acteurs de l'information médicale
Les pratiques de consultation de thèses par les doctorants ***Etude des objectifs, parcours de lecture, exploitation des informations***	Année de doctorat, Sujet de thèses	Activité principale : prise en compte de la temporalité et des sous-tâches (étape de la thèse)	Documents et dispositifs accessibles aux doctorants, rôle des structures documentaires, analyse des fonctionnalités des dispositifs

Les pratiques de consultation des collections de presse ancienne ***Etude des objectifs, stratégies de recherche, sélection des informations jugées pertinentes, exploitation des informations***	Age, CSP, usages des TIC	Activité pour laquelle les acteurs consultent les collections de presse ancienne : objectifs	Non

Tableau 5 : Méthodes mises en œuvre dans les études de terrain

Selon les études, les points d'attention ont été portés sur des aspects différents, en fonction notamment des objectifs définis pour ces recherches ou des cadres dans lesquels elles ont pris place. Par rapport à l'approche qu'il me semble opportun de développer pour analyser et comprendre les activités informationnelles, et même si ces études ont permis de dégager des connaissances sur ce sujet, elles ne donnent qu'une vue partielle des phénomènes étudiés.

b)- Plusieurs niveaux d'analyse

Je suggère alors une approche qui prenne en considération, de manière plus globale :

- Les tendances générales et transversales qui affectent le champ de l'information communication et qui, de ce fait, influencent les activités informationnelles ;
- Les éléments qui constituent le contexte dans lequel ces activités se développent.

Plus précisément, les entrées à analyser pourraient donc être regroupées de la manière suivante :

i. Les supports et contenus des dispositifs et documents disponibles, que ce soit du point de vue des logiques et des normes qui président à la

conception de ces dispositifs, du point de vue de l'organisation de l'information et des modalités d'accès, ou encore de la dimension langagière des documents ;

ii. Les discours et stratégies des différents acteurs qu'ils soient concepteurs, usagers ou médiateurs de ces dispositifs ou documents ;

iii. L'activité principale comme moteur des activités informationnelles mises en œuvre, et la manière dont ces activités se confondent dans le quotidien des acteurs au sein des organisations ;

iv. Les acteurs, leurs caractéristiques individuelles et leurs pratiques info-communicationnelles, aussi bien dans la sphère privée que professionnelle ;

v. Enfin, les enjeux à l'œuvre dans les entreprises du point de vue de leur organisation, des relations entre individus, des normes et valeurs affirmées, et de la culture informationnelle qui y est développée.

Pour chacun de ces éléments, je propose de recenser les données susceptibles d'être recueillies.

	Données à recueillir
Les supports et contenus des dispositifs et documents disponibles	Spécificités linguistiques et structurelles des documents / Organisation et modalités d'accès aux informations / Fonctionnalités de recherche et de traitement / normes professionnelles
Les discours et stratégies des différents acteurs de ces ressources (dispositifs,	Aspects politiques, stratégiques, économiques de la production et de l'édition des ressources / Objectifs affichés et usages envisagés par les concepteurs / Existence de projets (numérisation, gestion d'informations,…) au sein de l'organisation / Place et rôle des médiateurs (professionnels

documents…)	de l'info-documentation) / politiques publiques…
L'activité principale	Description de l'activité en sous activités ou opérations / Motivations et objectifs / Moyens nécessaires / Contraintes liées à l'activité / Représentation que les acteurs se font de cette activité
Les acteurs : caractéristiques individuelles et pratiques info-communicationnelles	Expertise et ancienneté/ Domaines de connaissances et de compétences / Usages des TIC en privé comme en situation professionnelle/ pratiques de lecture, de partage de l'information
Les enjeux à l'œuvre dans les organisations	Organisation de la structure/ Normes et valeurs affichées / Contraintes / Relations entre les différents acteurs / Culture de l'information

Tableau 6 : Eléments à étudier et données à recueillir

Pour mettre en œuvre ce type d'analyse, les méthodes à développer sont diverses : observations et entretiens auprès des différents acteurs de l'organisation, analyse des caractéristiques linguistiques et structurelles des documents, analyse des fonctionnalités des dispositifs, analyse des stratégies des acteurs de l'information (concepteurs, médiateurs), analyse des projets en lien avec l'information et développés au sein de l'organisation.

Le programme Metilde, auquel je participe actuellement avec des collègues appartenant au GRESEC sera pris comme exemple dans les pages suivantes.[154] Dans ce programme, notre périmètre d'intervention consiste à appréhender les activités

[154] Au sein du GRESEC, participent à ce programme : Laurence Balicco, Marie-Christine Bordeaux, Jean-Stéphane Carnel et Viviane Clavier.

informationnelles de chercheurs spécialisés en littérature du XIX^{ème} siècle et à étudier, de manière plus précise, la place qu'occupe la consultation des manuscrits dans l'ensemble de ces activités.

Les activités informationnelles des chercheurs dix-neuvièmistes sont appréhendées sous l'angle des usages des manuscrits, du choix des sources d'information (documents et dispositifs) utilisées dans le cadre de l'activité principale, de l'utilité et de la place de ces sources d'information dans l'activité principale, de l'exploitation des informations trouvées, de la production d'informations nouvelles ou encore de l'annotation de documents consultés.

Le tableau ci-après présente la mise en œuvre de ce cadre pour le programme Metilde :

	Données recueillies
Les supports et contenus des dispositifs et documents disponibles	• Panorama des documents et dispositifs disponibles pour les chercheurs en littérature du XIX^{ème} : *Types de documents : documents scientifiques (articles, ouvrages), manuscrits, dictionnaires, encyclopédies, documents anciens,* *Supports : papier / numérique* • Fonctionnalités des dispositifs notamment dans les modalités d'accès aux informations *Etude, notamment, des fonctionnalités du site consacré aux manuscrits de Stendhal : http://stendhal.msh-alpes.fr/manuscrits/*
Les discours et stratégies des différents acteurs de ces ressources (documents,	• Projets et réalisation de numérisation de manuscrits *Acteurs du champ (bibliothèques, chercheurs, éditeurs…), stratégies développées.*

dispositifs,..)	• Politiques dans le domaine : impulsion notamment du ministère de la Culture • Rôle des médiateurs : les structures documentaires • Logiques et objectifs affichés par les concepteurs
L'activité principale	• Entretien avec les acteurs sur leur activité de manière générale : enseignement, recherche, publication • Description d'une activité en particulier de manière très précise et pour laquelle sont consultés des manuscrits *L'édition scientifique d'un manuscrit, la publication d'un article,…* • Caractère individuel ou collectif de cette activité
Les acteurs : caractéristiques individuelles et pratiques info-communicationnelles	• Age, parcours, objectifs de carrière, poste occupé, statut, ancienneté, habitudes de publication (langue, type de publication…) • Usages des technologies de l'information et de la communication au travail comme dans la sphère privée • Habitudes en termes de partage de l'information, de travail en réseau • Dispositifs professionnels utilisés
Les enjeux à l'œuvre dans les organisations	L'étude menée dans le cadre de Metilde présente un cas particulier puisqu'il ne s'agit pas d'une organisation mais de plusieurs organisations qui, si elles sont de même type (les universités françaises), ont des fonctionnements qui diffèrent selon leur taille et les disciplines qu'elles recouvrent,

	notamment. Dans ce cas précis, des informations spécifiques à l'université à laquelle l'acteur appartient seront recueillies, ainsi que des informations plus générales, communes à l'ensemble des universités. • Taille, disciplines, fonctionnement, • Pratiques professionnelles des chercheurs de la discipline • Culture *d'entreprise*, identité par rapport à l'université, à la discipline, ...

Tableau 7 : Application du cadre d'analyse au programme Metilde

Le travail est actuellement en cours et il est encore difficile de porter un regard critique et distancié sur sa mise en œuvre et les résultats. Quelques points ressortent, toutefois :

Le cadre d'analyse proposé ici fait appel à la mise en œuvre de méthodes relevant de disciplines différentes, psychologie, sociologie, linguistique, et implique alors une connaissance de ces méthodes, des outils qui leur sont associés, sans laquelle leur mise en œuvre devient complexe ou imprécise.

Ce cadre d'analyse présente également la limite d'être très précis et pointu, ce qui peut restreindre son champ d'application et rendre les résultats fortement liés au contexte étudié.

Cependant, ce cadre, qui devra être testé dans plusieurs contextes pour montrer réellement ses atouts et limites, présente l'intérêt d'être applicable à n'importe quelle organisation ou dans des domaines variés (médical, journalistique,…) et de dégager des connaissances plus générales, puisqu'établies sur les mêmes principes et avec le même type de recueil de données. Son ambition est de prendre en compte les activités informationnelles à la fois dans l'ensemble de leurs dimensions et dans une approche clairement inscrite en sciences de l'information et de la communication. Concernant les projets et réalisations de numérisation de collections (manuscrits, presse ancienne,..) qui

fleurissent depuis plusieurs années, d'autres disciplines comme les sciences du langage ou les études littéraires dans le premier cas sont mobilisées. Il me semble que ce type de contexte favorise alors l'affirmation d'un positionnement spécifique aux Sciences de l'information et de la communication et permet de montrer les apports particuliers de la discipline en termes de méthodes mises en œuvre ou d'objets étudiés.

Conclusion

Cette conclusion me donne l'occasion, dans un premier temps, de revenir sur les objets de recherche autour desquels mes travaux se sont articulés et sur certains résultats qu'un bilan provisoire met en évidence. Ce mémoire en vue de l'habilitation n'étant qu'une étape de mon parcours scientifique, je proposerai pour terminer quelques pistes de recherche qu'il me semble opportun de développer dans mes activités à venir.

Depuis mes premiers travaux, mes recherches se sont, de manière claire, articulées autour de la question de l'*accès à l'information,* tel que je l'ai définie en introduction.

Etudié en sciences de l'information, en France comme à l'étranger, cet objet a donné lieu à des travaux de natures diverses tant dans les choix épistémologiques, les objectifs assignés, ou encore dans les cadres théoriques mobilisés. L'analyse de la manière dont la question a été traitée me semble donner un éclairage intéressant sur l'évolution des sciences de l'information ainsi que sur les spécificités de ce *champ disciplinaire*. Il apparaît également que l'*accès à l'information* fait l'objet de recherches dans d'autres disciplines, comme en témoignent de nombreuses études en informatique, en linguistique ou en psychologie. Il me semble alors tout à fait opportun et légitime de s'interroger sur les apports et sur les spécificités des sciences de l'information et de la communication pour aborder cette question.

A la lumière d'une relecture de mes travaux, il apparaît que, si la question de l'*accès à l'information* en contexte professionnel a été centrale dans les recherches que j'ai menées, un certain nombre d'évolutions balisent mon parcours tant sur les objets étudiés que sur les approches mises en œuvre. D'une préoccupation centrée

essentiellement sur la recherche d'information, mes travaux se sont peu à peu élargis aux activités informationnelles considérant la recherche d'information comme un aspect, parmi d'autres, de ces activités. Cet objet de recherche a été envisagé selon différentes dimensions qui ont également évolué au fil du temps pour constituer, aujourd'hui, une approche qui apparaît clairement info-communicationnelle.

Un bilan provisoire de mes recherches met en évidence certains acquis propres à l'approche que j'ai développée, acquis qu'il sera important et nécessaire de consolider dans des développements scientifiques future. Ainsi, les activités informationnelles apparaissent comme des activités complexes et à dimensions multiples. Elles sont également structurées par des logiques sociales qui caractérisent l'ensemble du champ de l'information et de la communication. Ce sont enfin des activités qui prennent place dans des contextes spécifiques, ces contextes apparaissant comme des *objets* construits à partir de l'articulation et de l'interaction de plusieurs éléments.

A la lumière de ces constats, issus de l'analyse de différentes études de terrain, il est plus que jamais pertinent de développer une approche plus globale, prenant appui sur un positionnement info-communicationnel, pour enrichir les recherches consacrées à l'appréhension des activités informationnelles.

Dans un premier temps, ce positionnement info-communicationnel s'appuie sur les acquis théoriques et méthodologiques de la discipline comme en témoignent les références bibliographiques mises à contribution dans ce mémoire. Il mobilise également certains concepts examinés au sein du champ et met ainsi en évidence, au modeste niveau qui est le mien, l'intérêt d'une discipline rassemblée autour des sciences de l'information et de la communication, pour l'étude des activités informationnelles.

Ensuite, ce positionnement, tout en affirmant l'importance des études empiriques, se dégage d'une approche purement ancrée sur le terrain et envisage, là-aussi en mobilisant les résultats de recherches précédentes inscrites dans la discipline, de développer des connaissances stabilisées sur les activités informationnelles. C'est notamment la prise en compte des différentes temporalités dans lesquelles ces activités

se construisent qui représente une manière de s'affranchir des résultats à court terme issus des études de terrain.

Enfin, ce positionnement permet d'appréhender les activités informationnelles de manière globale, en prenant en considération l'ensemble de leurs dimensions et en s'attachant à étudier à la fois les acteurs, les discours, les usages, les pratiques, ainsi que les logiques sociales qui les structurent.

Si ce mémoire me donne l'occasion de revenir sur le parcours entrepris il y a une quinzaine d'années, il permet également de réfléchir à des perspectives de recherche et de proposer des pistes à explorer de manière individuelle, en collaboration avec des collègues ou à envisager comme projets d'encadrement de futurs doctorants. J'ai, bien sûr, tout à fait conscience qu'il s'agit là de projets qui se concrétiseront ou évolueront en fonction des rencontres, des opportunités mais également des choix de l'école doctorale dans laquelle je trouverai ma place.

L'analyse des activités informationnelles en contexte de travail représente un domaine fertile dans lequel des études de terrain, en tenant compte du cadre d'analyse suggéré précédemment, pourraient être menées. Il s'agirait, au-delà des micro-analyses que ces études représentent, d'utiliser les données obtenues pour enrichir les connaissances générales.

Plus largement, la question d'une approche spécifiquement info-communicationnelle pour traiter de ces activités devra être approfondie tant au niveau des concepts mobilisés que des outils méthodologiques mis en œuvre.

La question des *acteurs* sera, par exemple à affiner, que ce soit ceux qui mènent des activités informationnelles, ceux qui conçoivent les dispositifs ou encore ceux qui prescrivent leurs usages au sein des organisations. Cette question induira notamment une réflexion sur l'articulation de leurs positionnements respectifs.

La place des activités informationnelles dans les *sphères privée et publique*, qui a été rapidement abordée, pourra également être interrogé sous l'angle de la redéfinition des frontières entre espaces sous l'influence des technologies de l'information et de la communication.

Dans le cadre des programmes qui sont en cours, l'étude des activités informationnelles des chercheurs, initiée d'une part dans le programme Metilde consacré aux chercheurs en littérature, et d'autre part dans la collaboration avec Viviane Clavier sur les pratiques des doctorants, devrait être poursuivie. Plusieurs pistes se dessinent :

- l'approfondissement de la notion de *positionnement* comme fil conducteur de la consultation des documents scientifiques ;
- la question de l'activité principale et du lien avec les activités informationnelles, et notamment la place particulière qu'occupent ces activités-là pour des acteurs dont le métier est, également, de produire des informations ;
- les activités informationnelles du point de vue de la production, du traitement, des annotations plutôt que sous l'angle de la consultation et de la récupération d'informations.

Enfin, le domaine médical qui a déjà abordé sous plusieurs aspects dans mes recherches, pourrait être envisagé dans une perspective plus large. J'ai d'une part étudié les mutations qui touchent à l'information en lien avec la santé[155], en particulier sous l'impulsion du web 2.0, et d'autre part analysé les pratiques informationnelles des médecins. Mes observations sur les rapports que les malades entretiennent avec l'information permettent d'envisager un certain nombre d'évolutions dans le domaine qui pourraient faire l'objet d'analyse plus fines : les mutations des pratiques professionnelles des médecins face à des patients plus informés, la nécessité pour les éditeurs de contenus de faire certifier leurs sources, de renforcer la modération, ou de

[155] Clavier Viviane, Manes-Gallo Maria Caterina, Mounier Evelyne, Paganelli Céline, Romeyer Hélène et Adrian Staii (2010). Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale, In *Le Web relationnel : mutation de la communication? (*dir. Florence Millerand, Serge Proulx et Julien Rueff), Presses Universitaires du Québec, p.297-312.

Paganelli Céline et Viviane Clavier (2011). Le forum de discussion : une ressource informationnelle hybride entre information grand public et information spécialisée », In *Les forums de discussion: agoras du XXIe siècle? Théories, enjeux et pratiques discursives* (dir. Eléonore Yasri-Labrique), L'harmattan (collection Langue et Parole), p.39-55.

réorganiser leurs ressources documentaires, l'intégration des sources issues du web 2.0 dans les sources d'information utilisées par les médecins.

D'une manière plus générale, ce mémoire en vue de l'habilitation à diriger les recherches constitue une manière de situer, le plus précisément possible, les objets de recherche sur lesquels je travaille, et de montrer à la fois mon positionnement et l'approche qu'il me semble pertinent de continuer de développer. Il donne enfin l'occasion de présenter et d'affirmer, de manière précise, les apports spécifiques des recherches en sciences de l'information et de la communication pour aborder la question des activités informationnelles.

Bibliographie

ACCART Jean-Philippe (2000). Bibliothécaire, documentaliste, *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.45, n°1, 2000, p.88-93. [En ligne] http://bbf.enssib.fr consulté le 7 octobre 2012.

AYE Perrine (2009). *Les informations de santé sur internet pour le «grand public»: Illustration avec les e-pharmacies*, Thèse pour le diplôme d'Etat de docteur en pharmacie Université Claude Bernard - Lyon 1, faculté de pharmacie, 2009, 158p.

BADOR Pascal, COTE Christian, METZGER Jean-Paul, REY Jocelyne, HENNERON Gérard, MORISET Claire, PALERMITI Rosalba, POLITY Yolla (1999). *Activité et information : vers un système informatique d'accompagnement et d'assistance.* ERSICO, RECODOC et RI3. Rapport final. Agence Rhône-Alpes en sciences sociales et humaines, mars 1999. [En ligne] http://www.iut2.upmf-grenoble.fr/RI3/Mise_jour_06/Arassh_99.pdf Consulté le 5 octobre 2012

BEDIN Véronique, FOURNIER Martine (2009). « Michel de Certeau », *La Bibliothèque idéale des sciences humaines*, Editions Sciences humaines, 2009, 400 pages.

BELKIN Nicholas J. (1978). Progress in documentation: information concepts for information science. *Journal of Documentation*, n°34, 1978, p.55-85.

BELKIN, Nicholas J. (1980). "Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval." *The Canadian Journal of Information Science." **5**, 133-43.*

BELKIN Nicholas J. (1995). Anomalous State of Knowledge. In *Theories of information behavior: A researchers' guide* .K.E. Fisher, S. Erdelez, & E.F. McKechnie dir, Medford, NJ: Information Today, 1995, p.44-48.

BEQUET Gaëlle, CEDELLE Laure (2000). Numérisation et patrimoine documentaire, *Bulletin des bibliothèques de France*, t.45, n° 4, p.67-72 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/> consulté le 7 octobre 2012.

BOUBEE Nicole, TRICOT André (2010). *Qu'est-ce que rechercher de l'information ? : Etat de l'art.* Presses de l'ENSSIB, Villeurbanne, 2010, 284p. (Collection Papiers, Série, Usages des documents)

BOURDIEU Pierre (1980). Le capital social, *Actes de la recherche en Sciences sociales*, vol.31, 1980, p.2-3.

BOURE Robert (2002). Quelle histoire pour les sciences de l'information et de la communication ? *In* Boure Robert dir. *Les origines des sciences de l'information et de la communication : regards croisés.* Lille : Presses Universitaires du Septentrion, 2002, p.16-44.

BROUILLETTE Carole (1996). Vers une définition de la lecture professionnelle, *Cursus*, vol1, n°2, 1996. [en ligne] http://www.ebsi.umontreal.ca/cursus/vol1no2/brouillette.html. consulté le 7 octobre 2012.

BRUCE Harry (2005). Personal anticipated information need. *Information research*, vol 10, n°3, Avril 2005. [En ligne] http://informationr.net/ir/10-3/paper232.html consulté le 24 juillet 2012

BUCKLAND Michael (2012). What kind of science *can* information science be? *Journal of American Society for Information Science and Technology*. vol 63, n°1, 2012, p.1-7.

BYSTRÖM Katriina (2007). Approaches to "task" in contemporary information studies, *Information Research*, vol.12 n°4, October 2007. [En ligne] http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis26.html consulté le 10 janvier 2012

CASE Donald (2012). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Elsevier/Academic Press, 2012, 423p.

CERTEAU de Michel (1980). *L'invention du quotidien*, Paris : Union générale d'éditions, 1980, 374p.

CHARAUDEAU Patrick (2010). Pour une interdisciplinarité « focalisée » dans les sciences humaines et sociales, *Questions de communication*, n°17, 2010, p.195-222.

CHARTRON Ghislaine (2010). Scénarios prospectifs pour l'édition scientifique, *Hermès,* vol.57, CNRS Editions, 2010, p.123-129.

CHATMAN Elfreda A. (1991). Life in a small world : applicability of gratification theory to information-seeking behavior, *Journal of the American Society for Information Science,* vol.42, n°6, 1991, p438-449.

CHAUDIRON Stéphane, IHADJADENE Madjid (2002). Quelle place pour l'usager dans l'évaluation des SRI ? *Recherches récentes en sciences de l'information : Convergences et dynamiques*, Toulouse, 12p, 2002. [En ligne] http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/33/19/93/PDF/ColloqueMICS-2002.PDF consulté le 12 mars 2010

CHAUDIRON Stéphane, IHADJADENE Madjid (2004). Evaluer les systèmes de recherche d'information. Nouveaux modèles de l'utilisateur. *Revue Hermès, Critique de la raison numérique,* n°39, 2004, p.170-179.

CHAUDIRON Stéphane, IHADJADENE Madjid (2010). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles, *Études de communication*, n° 35, 2010. [En ligne] http://edc.revues.org/index2257.html7 consulté le 25 septembre 2011

CHEUK Wai-Yi B. (1999). The derivation of a "situational" information seeking and use process model in the workplace: employing sense-making. *Paper presented at International Communication Association annual meeting*, San Francisco, California, 1999.

CHOO Chun Weii (2001). Environmental scanning as information seeking and organizational learning. *Information Research, Vol. 7 No. 1, October 2001* [En ligne] http://informationr.net/ir/7-1/paper112.html consulté le 1er octobre 2012

CHOO Chun Weii (2007). Information seeking in organizations: epistemic contexts and contests. *Information Research*, vol. 12, n°2, January 2007 [En ligne] http://informationr.net/ir/12-2/paper298.html consulté le 1er octobre 2012

CHOO Chun Weii, BERGERON Pierrette, DETLOR Brian, HEATON Lorna (2008). Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of 3

Organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, vol.* 59, n°5, 2008, p.792-804.

CILIBERTI Anna (1990). Instructions for use : a macro textual and stylistic analysis.- *Learning keeping and using language*, vol. 2, Amsterdam, J.B.P Company, 1990, p.299-310.

CLAVEL Gilles (1977). *Rapprochements sémantiques dans une documentation technique*. Thèse de doctorat en informatique, Nice, Mai 1997, 230p.

COOL Coleen (2001). The concept of situation in information science. *Annual review of information science and technology,* vol. 35, 2001, p.5-42.

COUZINET Viviane, 2002. Convergences et dynamiques nationales : pour une mise en visibilité des recherches en sciences de l'information. In *Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques, actes du colloques international MICS-LERASS*, Université Paul Sabatier, Toulouse, 21 -22 mars 2002. Paris : ADBS éditions, 2002. p. 9-14.

COUZINET Viviane (2003). Praticiens de l'information et chercheurs : parcours, terrains et étayages. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol.40, n°2, avril 2003, p.118-125.

COUZINET Viviane (2006). Les connaissances au regard des sciences de l'information et de la communication : sens et sujets dans l'inter-discipline. *Semaine de la connaissance*, 26-30 juin 2006, Université de Nantes, vol. 1 p.1-6.

COUZINET Viviane (2011). Questions des dispositifs info-communicationnels, *In* Gardiès Cécile dir. *Approche de l'information documentation : concepts fondateurs*, Toulouse : Éditions Cépadues, 2011, p.117-130

CROSTE Emmanuel (2005). *Utilisation de l'Internet dans le cadre de l'exercice professionnel. Enquête auprès de 300 médecins généralistes de l'Aquitaine*. Thèse de médecine Bordeaux, 2005, 116p. [En ligne] http://www.medicalistes.org/spip/IMG/pdf/Internet-Medecine-Generale.pdf consulté le 7 octobre 2012.

DAVENPORT Thomas H., PRUSAK Laurence (1997). *Information Ecology: Mastering the information and knowledge environment*, Oxford University Press, 255p.

DERVIN Brenda (1997). Given a context by any other name: Methodological tools for taming the unruly beast, Information seeking in context: proceedings of a meeting in Finland, 14-16 August 1997, p.13-38.

DE GROOTE Sandra L., DORSCH Josephine L. (2001). Online Journals : Impact on Print Journal Usage. *Bulletin of the Medical Library Association.* n°89, 2001, p.372-378.

ELLIS David (1989). A behavioural approach to information retrieval design. *Journal of Documentation*, vol.45, 1989, p.171-212.

ELLIS David (1992) *Paradigms and proto-paradigms in information retrieval research. In* P.Vakkari and B. Cronin eds. *Conceptions of library and information science: historical, empirical and theoretical perspectives*, London : Taylor Graham, 1992. p.165-186.

ELLIS David (1993). Modeling the information seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. Library Quaterly, vol.6, n°3, 1993, p.469-486.

FIDEL Raya, GREEN Maurice (2004). The many faces of accessibility: Engineers' perception of information sources, *Information Processing & Management*, n°40, p.563-581.

FLEMING-MAY Rachel Anne (2008). *"Use" in the literature of Library and Information Science: A concept analysis and typology*. Dissertation, The University Of Alabama, 2008, 218 pages.

FONDIN Hubert. (1995). L'information documentaire : théorie et pratique. *In* Benoit, Denis dir. *Introduction aux sciences de l'information et de la communication*. Editions d'Organisation, 290p.

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

FONDIN Hubert (2002). La science de l'information et la documentation ou les relations entre science et technique, *Documentaliste, science de l'information*, 2002, vol.39, n°3, p.122-129.

GALLEZOT Gabriel, BOUTIN Eric, DUMAS Philippe (2006). « Les Sciences de l'Information ET de la Communication : une problématique du « et » », *XVe Congrès SFSIC, Bordeaux, Mai 2006*, Bordeaux. [En ligne] http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/07/67/53/PDF/gallezot-Boutin-Dumas-SFSIC-Bordeaux-2006.pdf consulté le 25 septembre 2012

GARDIES Cécile, FABRE Isabelle (2008). Les systèmes d'information documentaire : hybridation des savoirs et culture informationnelle, *Colloque international de l'ERTé, Éducation à la culture informationnelle.* Lille, 16-18 octobre 2008. [En ligne] http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/31/32/PDF/GARDIES-13-CICI2.pdf consulté le 27 septembre 2012

GARDIES Cécile, FABRE Isabelle, COUZINET Viviane (2010). Re-questionner les pratiques informationnelles, *Études de communication*, n°35, 2010. [En ligne] http://edc.revues.org/index2241.html consulté le 25 septembre 2011

GIRARD Bernard (1989). *La production de documents techniques assistée par.-ordinateur.* Paris, Hermès, 1989, 64p.

GOFFMAN Erving (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne : la présentation de soi,* Paris : Editions de Minuit, 1973, 251p. Traduction de *The presentation of self in everyday life*, 1956.

GOFFMAN Erving (1991). *Les cadres de l'expérience*. Paris : Editions de Minuit, 1991, 576p. (Collection « le sens commun »). Traduction de *Analysis : an essay of the organization of experiences*, 1974.

GONOD-BOISSIN Florence (2005*). L'usage de l'information numérique en médecine générale : étude exploratoire en Rhône-Alpes*. Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Lyon 1, 2007, 199p.

GOURNAY de Chantal, MERCIER Pierre-Alain (1996). La communication et son cadre spatio-temporel, *Flux,* n°25, 1996. p.5-14.

GUYOT Brigitte (2000). *Les dynamiques informationnelles*, Note de présentation de travaux en vue de l'habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication, Université Stendhal, Grenoble 3, 2000, 130p.

GUYOT Brigitte (2002). Mettre en ordre les activités d'information, nouvelle forme de rationalisation organisationnelle, *Revue les enjeux de l'information et de la communication*, laboratoire Gresec, Université Stendhal, Grenoble. [En ligne] http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2002/Guyot/index.php consulté le 25 septembre 2012

GUYOT Brigitte (2004a). L'activité professionnelle vue par les sciences de l'information, *Revue Hermès* n° 38, mai 2004, p. 38-47.

GUYOT Brigitte (2004b). Eléments pour une approche informationnelle dans les organisations. *Sciences de la société* n° 63, octobre 2004, 10p. [En ligne] http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/24/30/PDF/sic_00001094.pdf Consulté le 18 juillet 2012

GUYOT Brigitte (2009). Se mouvoir au sein du monde de l'information : comment les personnes parlent de leur activité d'information. *Etudes de communication*, n°33, 2009. [En ligne] http://edc.revues.org/index1052.html Consulté le 19 août 2012.

HARGITTAI Eszter (2010). Digital Na(t)ives? Variation in Internet Skills and Uses among Members of the "Net Generation, *Sociological Inquiry*, Vol.80, n°1, 2010, p.92-113.

HARTER Stephen (1996). Variations in relevance assessments and the measurement of retrieval effectiveness, *Journal of American Society for Information Science*, Vol. 47, n° 1, 1996, p. 37-49.

H.A.S (2007). *Haute Autorité de la Santé. Internet et santé, la certification : un moyen d'améliorer la qualité des sites dédiés à la santé*. Communiqué de Presse du 27 novembre 2007. [En ligne] http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_607479/internet-et-sante-la-certification-un-moyen-dameliorer-la-qualite-des-sites-dedies-a-la-sante consulté le 7 octobre 2012

HERSENT Jean-François (2000). Sociologie de la lecture en France : état des lieux. Direction du livre et de la lecture. Juin 2000 [En ligne] www.culture.gouv.fr/culture/dll/sociolog.rtf Consulté le 16 février 2012

HEURLEY Laurent (1994). *Traitement de textes procéduraux : étude de psycholinguistique cognitive des processus de production et de compréhension*, Thèse de doctorat en psychologie, Université de Bourgogne, janvier 1994, 401p.

HOCHON Jean Claude, JACOBINI Eric (1994). Lecture active et annotation dynamique assistées par ordinateur», *Actes du colloque africain sur la recherche en informatique. Proceedings of the second African Conference on research in computer science,* ORSTOM, 1994, p.509-526.

HJORLAND Birger (2000). Library and information science: practice, theory and philosophical basis, *Information Processing and Management*, n°36, p.501-531.

HUVILA Isto (2006). *The Ecology of Information Work: a case study of Bridging Archaeological Work and Virtual Reality Based Knowledge Organisation*. Dissertation: Åbo Akademis Förlag – Åbo Akademi University Press, 2006, 403p.

HUVILA Isto (2008). Work and work roles: a context of tasks. *Journal of documentation*, vol.6, n°4, 2008, p. 797-815.

IHADJADENE Majid, FAVIER Laurence, RANJAHALY Stephan (2009). Pratiques informationnelles et pauvreté. *In* Kiyindou Alain, dir. *Fractures, mutations, fragmentations* : *De la diversité des cultures numériques,* Paris : Hermès, Lavoisier, 2009 (Traité des sciences et techniques de l'information).

IHADJADENE Madjid., CHAUDIRON Stéphane (2010). Quels modèles pour analyser l'accès à l'information dans les organisations ?, *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, Grenoble, GRESEC-Université Stendhal Grenoble 3. [En ligne]

http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2010-supplementB/ChaudironIhadjadene/index.html consulté le 22 juin 2012

INGWERSEN Peter (1996). Cognitive perspectives of information retrieval interaction : Elements of a cognitive IR theory, *Journal of Documentation*, vol 52, 1996, p.3-50.

INGWERSEN Peter, JÄRVELIN Kalervo (2005). *The Turn : Integration of Information Seeking and Retrieval in Context,* Dordrecht : Springer, Springer e-books, 2005, 450p.

JEANNERET Yves (2000). *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ?,* Presses du Septentrion, 2000, 134p.

JEANNERET Yves (2009). La relation entre médiation et usage dans les recherches en information communication en France. *RECIIS – Elect. J. Commun. Inf. Innov. Health. Rio de Janeiro,* vol.3, n°.3, Sep., 2009, 9p.

JOHNSON David J. (2003). On contexts of information seeking, *Information processing and management*, vol 39, 2003, p.735-760.

JONES Williams (2004). Finders, keepers: the present and future perfect in support of personal information management. *First Monday*, vol. 9, n° 3, 2004. [En ligne] http://www.firstmonday.org/issues/issue9_3/jones/index.html consulté le 25 septembre 2012

JOUET Josiane (1993). Usages et pratiques des nouveaux outils de communication, *Dictionnaire critique de la communication*, sous la direction de L. Sfez. Paris : PUF, vol.1, 1993, p.371-376.

JOUET Josiane (2000). Retour critique sur la sociologie des usages, *Réseaux*, 2000, n° 100, p.487-521.

KING Donald W, MONTGOMERY Carol H (2002). After migration to an electronic journal collection: Impact on faculty and doctoral students. *D-Lib Magazine,* 2002, p.8-12. [En ligne] http://www.dlib.org//dlib/december02/king/12king.html consulté le 7 octobre 2012

KING Donald W, Boyce Peter, MONTGOMERY Carol H, and TENOPIR Carol (2003). Library economic metrics: Examples of the comparison of electronic and print journal collections and collection services. *Library Trends.* Vol.51, N°3, 2003, p.376-399 [En ligne] https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8476/librarytrendsv51i3h_opt.pdf?sequence=1 consulté le 7 octobre 2012

KRIKELAS James (1983). Information Seeking Behavior: Patterns And Concepts*, Drexel Library Quarterly*, n°2, 1983, p. 5–20.

KULTHAU Carol C. (1991). Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective, *Journal of The American Society for Information Science*, vol.42, n°5, 1991, p.361-371,

KULTHAU Carol C. (1993). A Principle of Uncertainty for Information Seeking, *Journal of Documentation*, vol.49, n°4, 1993, p.339-355.

LACROIX Jean-Guy, MOEGLIN, Pierre, TREMBLAY Gaëtan (1992). Usages de la notion d'usages, Ntic et discours promotionnels au Québec et en France, in *Les nouveaux espaces de l'information et de la communication*, Huitième congrès National des Sciences de l'information et de a communication, Lille, 1992, p.241- 248.

LAHIRE Bernard (1996). La variation des contextes en sciences sociales : remarques épistémologiques, *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 51e Année, n°2, mars-avril 1996, p.381-407.

LAHIRE Bernard (2004). *La culture des individus : dissonances culturelles et distinction de soi*, Paris : La Découverte, 2004, 780 p.

LAHIRE Bernard (2001). *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, Paris : Nathan, 2001, 271p.

LECKIE Gloria J., PETTIGREW Karen E., SYLVAIN Christian (1996). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers, *Library Quarterly*, Vol. 66, No. 2, p. 161–193.

LE MAREC Joëlle (1997). Sociologie des pratiques informationnelles In *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, S. Cacaly, Y. Le Coadic, M. Melot, P.-D. Pommart et E. Sutter dir. Paris :Nathan PAGES, 1997, p.538-542.

LE MAREC Joëlle (2004). Usages : pratiques de recherche et théories des pratiques, *Revue Hermès*, n°38, 2004, p.141-147.

LEONTIEV Alexis Nikolaevitch (1976). *Le développement du psychisme*. Paris : Editions sociales, 1976, 343p.

LIEBENS F., AIMONT M., CARLY B., PASTIJN A., SWIMBERG S., ROZENBERG S., DEGUELDRE, M. (2005). Internet, presse, médias : nouveaux éléments dans la communication médicale, communication présentée lors *27ème journées de la SFSPM*, Deauville, novembre 2005.

LIQUETE Vincent (2011). *Des pratiques d'information à la construction de connaissances en contexte : de l'analyse à la modélisation SEPICRI (Systèmes, Environnement, Pratiques Individuelles-Collectives et Représentations de l'Information), Note* de synthèse des travaux en vue de l'obtention de l'Habilitation à Diriger des Recherches en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Rouen, 2011, 310p.

MARCH James (1991). *Décision et organisation,* Paris : Editions de l'organisation, 275p.

MEYRIAT Jean (1985). Information vs communication ? In *L'espace social de la communication : concepts et théories,* A.-M.Laulan, dir. Paris : Retz-CNRS, 1985, p. 63-89.

MIEGE Bernard (2004). *L'information-communication, objet de connaissance*, Bruxelles, De Boeck, 2004, 248p.

MIEGE Bernard (2006). Pratiques informationnelles et culturelles et usages des TICS : différenciation voire individualisation ?, *Ecole d'été du GDR Tics*, Autrans, septembre 2006.

MIEGE Bernard (2007). *La société conquise par la communication,* Les Tic entre innovation technique et ancrage social, tome 3, Grenoble, PUG, 2007, 235p.

MIEGE Bernard (2012). Les évitements de la sociologie française des usages, in *Les masques de la convergence : enquêtes sur sciences, industries et aménagements. In* MIEGE Bernard, VINCK Dominique dir., Editions des Archives Contemporaines, p.251-258, 2012.

MILLERAND Florence (1998). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie), *revue COMMposite*, v98.1, 1998. [En ligne] http://commposite.org/index.php/revue/issue/view/14/showToc consulté le 25 septembre 2012

MILLERAND Florence (1999). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (2ème partie), *revue COMMposite*, v99.1, 1999. [En ligne] http://commposite.org/index.php/revue/article/view/98/75 consulté le 25 septembre 2011

MOEGLIN Pierre (1991). Télématique : de la recherche sur les usages aux usages de la recherche, *Etudes de communication*, n°12, 1991, p.1-18.

MURDOCK Vanessa, CROFT Bruce (2002). Task orientation in question answering, *Proceedings of SIGIR'02*, August 2002, Tampere, Finland,

MURDOCK Vanessa, KELLY Diane, CROFT W. Bruce, BELKIN Nicholas J., YUAN Xiaojun (2007). Identifying and improving retrieval for procedural questions, Information *Processing and Management*, vol.43, n°1, p.181-203.

OLLIVIER Bruno (2001). Enjeux de l'interdiscipline, *L'année sociologique*, Vol.51, n°2, 2001, p.337-354.

PALERMITI Rosalba, POLITY Yolla (2002). Dynamiques de l'institutionnalisation sociale et cognitive des sciences de l'information, *in* Boure, Robert dir., *Les origines des Sciences de l'information et de la communication*, Presses Universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, 2002, p.95-123.

PAQUIEN-SEGUY Françoise (2006). L'étude des usages en SIC aujourd'hui : bilan et perspectives. In *Questionner les pratiques d'information et de communication : Agir professionnel et agir social*. Actes du XV congrès des sciences de l'information et de la communication, 10-12 mai 2006, Universités de Bordeaux. Paris : SFSIC, 2006. [En ligne] http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/10/43/03/PDF/SFSIC2006.pdf consulté le 23 juillet 2012

PAQUIEN-SEGUY Françoise (2007). Comment réfléchir à la formation des usages liés aux technologies de l'information et de la communication numérique ? *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, 2007. [En ligne] http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2007/Paquienseguy/index.php consulté le 23 août 2012

PEDAUQUE Roger T (2003). Document : forme, signe et medium, les reformulations du numérique, 26p. [En ligne]

http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/06/21/99/PDF/sic_00000511.pdf consulté le 20 juillet 2012

PERRIAULT Jacques (1989). La logique de l'usage. Paris : Flammarion, 1989, 254p.

POLITY Yolla (2000a). La communauté scientifique des sciences de l'information, communication au groupe de travail Théories et pratiques scientifiques de la SFSIC, 3 mars 2000. [En ligne] http://www.iut2.upmf-grenoble.fr/RI3/TPS_acteurs_SI.htm consulté le 12 Juillet 2012

POLITY Yolla (2000b). L'évolution des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information. *Communication au groupe de travail "Théories et Pratiques Scientifiques" (TPS) de la SFSIC*, 3 mars 2000. [En ligne] http://www.iut2.upmf-grenoble.fr/RI3/TPS_paradigmes.htm consulté le 25 septembre 2011

POULAIN Martine (2009). Naissance des sociologies de la lecture. *Histoire des Bibliothèques Françaises*, t. 4, Cercle de la Librairie, 2009, p.262-291

PRENSKY Marc (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. On the horizon, MCB University Press, vol. 9, n° 5, October 2001, p.1-6.

PROULX Serge, BRETON Philippe (2002). Usages des technologies de l'information et de la communication. *In L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*. La Découverte, 2002, 400p.

PROULX Serge (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances, *in* : Lise Vieira et Nathalie Pinède dir. *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, t. 1, Presses universitaires de Bordeaux, 2005, p.7-20.

ROMEYER Hélène (2008). Tics et santé : entre information médicale et information de santé, *Tic et société*, vol.2, n°1, 2008. [En ligne] http://ticetsociete.revues.org/365 consulté le 7 octobre 2012

ROSENBAUM Howard (1996). Structure and action: Towards a new concept of the information use environment, *ASIS'96 Annual Conference Proceeding*, 19-24 Octobre 1996.

[En ligne] https://scholarworks.iu.edu/dspace/bitstream/handle/2022/1804/wp96-04B.html?sequence=1 consulté le 25 juillet 2012

ROUAULT Jacques (1987). *Linguistique automatique : applications documentaires*, Ed. Peter Lang, 1987, 309p.

SARACEVIC Tefko (1991). Information Science: Origin, evolution and relations, *International Conference Held for the Celebration of 20th Anniversary of the department of information studies,* University of Tampere, Finland, 1991, August 26-28.

SARACEVIC Tefko (1997). The stratified model of information retrieval interaction: Extension and applications. *Proceedings of the American Society for Information Science*, Vol.34, 1997, p.313-327.

SARACEVIC Tefko (1999). Information Science. *Journal of The American Society for Information Science*, n°50, 1999, p.1051-1063.

SCHWITTER Rolf, RINALDI Fabio, CLEMATIDE Simon (2004). The importance of How-questions in technical domains, *Workshop question-réponse, TALN*, Fès, 22 avril 2004.

SELWYN Neil (2009). The digital native : myth and reality, *Aslib Proceedings*, vol.61, n°4, p.364-379.

SMOLCZEWSKA-TONA Agnieszka et LALLICH-BOIDIN Geneviève (2008). De l'édition traditionnelle à l'édition numérique : le cas de la presse du XIXème In Traitements et pratiques documentaires : vers un changement de paradigme ? *Actes de la deuxième conférence Document numérique et société*, Paris : ADBS Éditions, 2008, p. 302-303.

STAII Adrian (2004). Réflexions sur les recherches et le champ des sciences de l'information. *Les Enjeux de l'Information et de la Communication,* 2004. [En ligne] http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2004/Staii/index.php consulté le 12 juillet 2012.

SUCHMAN Lucy (1995). Making work visible. *Communications of the ACM* 38, n°9, 1995, p.56–64.

TAYLOR Robert S. (1986). *Value-Added Processes in Information Systems*. Norwood : Ablex Publishing, 1986, 257p.

TAYLOR Robert S. (1991). Information use environments, in *Progress in Communication Sciences*, Dervin B. and Voigt M. dir., Norwood : Ablex Publishing, vol. 10, p. 217-256.

TENOPIR Carol, KING Donald W., BOYCE Peter, GRAYSON Matt, ZHANG Yan et EBUEN Mercy (2003). Patterns of Journal Use by Scientists through Three Evolutionary Phases, *D-Lib Magazine*, Vol.9, n°5, 2003. [En ligne] http://www.dlib.org/dlib/may03/king/05king.html consulté le 7 octobre 2012

TIETSE Samuel (2003). *Internet et capitalisation des connaissances en médecine : construction de la valeur d'usage des outils de l'Internet par les médecins hospitalo-universitaires.* Thèse de doctorat, Université Claude Bernard, Lyon, 2003, 185p.

THIVANT Eric (2001). *Vers une modélisation des pratiques d'accès à l'information*. Rapport de Recherche dans le cadre de la coopération franco-tunisienne en Sciences de l'Information et de la Communication, coopération avec l'Institut Supérieur de documentation (ISD), de l'Université de Tunis, 2001.

VACHER Béatrice (2004). Du bricolage informationnel à la litote organisationnelle. Ou comment considérer le bricolage au niveau stratégique ?, *Revue Sciences de la Société* n°63, *Systèmes d'information organisationnels ?*, octobre 2004, p.133-150.

VACHER Béatrice (2006). Bricolage informationnel : entre intérêt stratégique et bannissement. Une explication historique, *Colloque international « Pratiques et usages organisationnels des STIC »*, Rennes, 7-9 septembre 2006, p.237-240. [En ligne] http://www.uhb.fr/alc/erellif/cersic/spip/IMG/pdf/ActesColloqueCersicSept06.pdf consulté le 25 septembre 2012

WESTEEL Isabelle (2009). Le patrimoine passe au numérique, *Bulletin des bibliothèques de France*, t.54, n°1, p.28-35 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/ > Consulté le 6 mars 2011

WHITE Howard, MCCAIN Katherine (1998). Visualizing a Discipline: an Author Co-citation Analysis of Information Science (1972-1995). *Journal of American Society for Information Science*, vol.4, n°49, 1998, p.327-355.

WIEGANDT Caroline (2005). Bibliothécaires et documentalistes, *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol.50, n°5, p. 16-18, 2005. [En ligne] http://bbf.enssib.fr consulté le 7 octobre 2012

WILSON Tom D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, vol.37, n°1, 1981, p.3-15.

WILSON Tom D. (1994). Information needs and uses: 50 years of progress? *In* Vickery, B.C. Ed. *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation Review*, London: Aslib, 1994, p.15- 51.

WILSON Tom D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, n°55, 1999, p.249-270.

WILSON Tom D. (2000a). Human information behavior. *Informing Science*, vol 3, n°2, pp49-56, 2000. [En ligne] http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf consulté le 25 septembre 2011

WILSON Tom D. (2000b). Recent trend in user studies: action research and qualitative methods. *Information Research*, vol. 5, n°3, avril 2000, 16p. [En ligne] http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html consulté le 25 septembre 2012

WILSON Tom D. (2006). A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory. *Information Research*, vol**.** 11, n°4, paper 260, 2006. [En ligne] http://InformationR.net/ir/11-4/paper260.html consulté le 24 juillet 2012

Liste de publications

MEMOIRE ET THESE

Ref. 1 Paganelli Céline (1997). *La recherche d'information dans des bases de documents techniques en texte intégral. Étude de l'activité des utilisateurs*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Jacques Rouault, Université Stendhal, Grenoble. Mention très honorable avec les félicitations du jury.

Ref. 2 Paganelli Céline (1993). *L'interrogation de bases de données bibliographiques par des utilisateurs non spécialistes : exemples des bases de données Francis et Pascal,* mémoire de DEA sous la direction de Geneviève Lallich-Boidin, Université Mendès-France, Grenoble.

PUBLICATIONS DANS DES REVUES AVEC COMITE DE LECTURE

Ref. 3 Paganelli Céline (2012). Analyse des discours sur la notion d'« *usage* » dans deux revues en Sciences de l'Information : Documentaliste-SI et le BBF, *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 49, n°2, Juin 2012, p.64-72.

Ref. 4 Clavier Viviane, Paganelli Céline (2012). Including authorial stance in the indexing of scientific Documents, Revue *Knowledge Organization*, vol 39, n°4, p.292-300.

Ref. 5 Clavier Viviane, Paganelli Céline (2010). De la consultation de documents scientifiques à leur indexation : pertinence de la notion de *positionnement* en sciences de l'information ?, *Les enjeux de l'information et de la communication*, Gresec, Supplément 2010, 23p. Disponible en ligne : http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

Ref. 6 Staii Adrian, Balicco Laurence, Bertier Marc, Clavier Viviane, Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2008). Les pratiques informationnelles des médecins dans les centres hospitaliers universitaires : au croisement de la logique scientifique et de la

culture professionnelle, *Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, vol. 30, n°1/2, mars-juin 2006, p69-90.

Ref. 7 Manes-Gallo Maria Caterina, Paganelli Céline (2003). La représentation des connaissances entre intelligence artificielle et psychologie cognitive, *Les enjeux de l'information et de la communication*, Gresec, 2003. Disponible en ligne : http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux.

Ref. 8 Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2003c). La segmentation du texte en paragraphes : une application à la recherche d'information dans les documents techniques volumineux, *Modèles linguistiques*. Tome XXIV, Fascicule 2, 2003, p.85-97.

Ref. 9 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2000). Le repérage des exemples dans les documents techniques, *L'informatique documentaire, bulletin du centre de Hautes Etudes Internationales d'informatique documentaire*. n°77, 2ème trimestre 2000, p.23-40.

PUBLICATIONS DANS DES ACTES DE CONGRÈS OU COLLOQUES INTERNATIONAUX AVEC COMITE DE LECTURE

Ref. 10 Paganelli Céline, Mounier Evelyne, Pouchot Stéphanie (2011a). Accès aux collections de presse ancienne : une étude exploratoire, *Le « document » à l'ère de la différenciation numérique*, Actes du 14ème Colloque International sur le document numérique, Rabat, 7-9 décembre 2011, Editions Europia, p.249-266.

Ref. 11 Paganelli Céline, Mounier Evelyne, Pouchot Stéphanie (2011b). Du papier au numérique : étude exploratoire des usages des collections de presse ancienne et des pratiques afférentes, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Les intersections : gens, lieux, information,* 2-4 juin 2011, Fredericton, 6p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2011/28_Paganelli_Mounier_Pouchot.pdf

Ref. 12 Balicco Laurence, Paganelli Céline (2011). Access to health information: going from professional to public practices, *Proceedings of the 4th International Conference on Information Systems and Economic Intelligence,* Marrakech, 17-19 february 2011, p.135-140.

Ref. 13 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2009a). Stratégies informationnelles en milieu professionnel : du réseau personnel à la Toile, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, 18p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2009/Paganelli_Mounier_2009.pdf

Ref. 14 Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2009b). Pratiques et usages de l'information spécialisée chez les médecins spécialistes : place et rôle des structures documentaires, *Congrès international ACSI (association canadienne des sciences de l'information). Tracer l'horizon informationnel du XXIe siècle : Frontières, passerelles et carrefours*, 28-30 mai 2009, Ottawa, 19p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2009/Mounier_Paganelli_2009.pdf

Ref. 15 Paganelli Céline, Clavier Viviane, Manes-Gallo Maria Caterina, Mounier Evelyne, Romeyer Hélène, Staii Adrian (2008). Web participatif et santé : de nouveaux rapports à l'information ?, *Colloque Web participatif, mutations de la communication ?* , 76ème congrès annuel de l'Association Francophone du Savoir, Québec, 6-7 mai 2008.

Ref. 16 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2007). Influence des variables métier et expertise dans l'accès à l'information dans les documents professionnels : application à la documentation d'une entreprise du secteur bancaire, *Association canadienne des sciences de l'information/Canadian Association for Information Science (ACSI/CAIS)*, 35e Congrès annuel, Université McGill, Montréal (Québec), Canada 10–12 mai 2007, 15p. Disponible en ligne : http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2007/paganelli_2007.pdf

Ref. 17 Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2004). The representation of knowledge contained in technical documents: the example of Faqs, *Knowledge organization and the global information society*, proceedings of the 8th international ISKO conference, July 2004, p.286-291.

Ref. 18 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2003b). Extracción y representación de conocimiento contenido en un documento técnico. *Tendancias de investigacion en organizacion del conocimiento (Ed. JA. Frías, C. Travierso), actas del IV Colloquio international de sciencas de la documentacion*, Salamanca, Mayo 2003, p.651-656.

Ref. 19 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2003a). Information Retrieval in Technical Documents: from the User's query to the Information-Unit Tagging, *SIGDOC'03*, San Francisco, October 2003, p133-139.

Ref. 20 Paganelli Céline (1998). The use of a knowledge representation model for indexing large technical documents, *Structures and Relations in Knowledge Organization* (dir. Widad Mustafa El-Hadi) Fifth International ISKO Conference, Lille, France, August 1998.

Ref. 21 Mounier Evelyne, Paganelli Céline (1998). Texts' structures and information retrieval in large textual documents, *Structures and Relations in Knowledge Organization* (dir. Widad Mustafa El-Hadi) Fifth International ISKO Conference, Lille, France, August 1998.

Ref. 22 Clavier Viviane, Froissart Christel, Paganelli Céline (1997). Objects and Actions: Two concepts of major interest in information retrieval in full-text databases, *NLDB '97, Workshop on Applications of Natural Language to Information Systems,* Vancouver, Juin 1997.

OUVRAGES

Publication à venir : Ref. 23 Paganelli Céline, Clavier Viviane dir. (2013). *L'information professionnelle : discours et pratiques,* Paris : Hermès Sciences Publications, 2013, 220p.

Ref. 24 Paganelli Céline dir. (2002). *Interaction homme-machine et recherche d'information*, Paris : Hermès Sciences Publications, 2002, 334p.

CHAPITRES D'OUVRAGES

Publication à venir : Ref. 25 Paganelli Céline (2013). Les activités informationnelles en contexte professionnel : questionnements en information-communication, *In* Clavier Viviane et Céline Paganelli, *L'information professionnelle : discours et pratiques*, Hermès Sciences Publications, 2013, 20..

Ref. 26 Clavier Viviane, Paganelli Céline (2012). L'indexation de discours scientifiques : prise en compte des connaissances liées au positionnement de l'auteur, In Mustapha El Hadi Widad. *Stabilité et dynamisme dans l'organisation des connaissances*, Hermès Sciences Publications, p.171-182.

Ref. 27 Paganelli Céline, Clavier Viviane (2011). Le forum de discussion : une ressource informationnelle hybride entre information grand public et information spécialisée », In Yasri-Labrique Eleonore. *Les forums de discussion: agoras du XXIe siècle? Théories, enjeux et pratiques discursives,* L'harmattan (collection Langue et Parole), p.39-55.

Ref. 28 Clavier Viviane, Manes-Gallo Maria Caterina, Mounier Evelyne, Paganelli Céline, Romeyer Hélène, Staii Adrian (2010). Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale, In Millerand Florence, Serge Proulx et Julien Rueff. *Le Web relationnel : mutation de la communication?,* Presses Universitaires du Québec, p.297-312.

Ref. 29 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2002). Vers un système de consultation des documents techniques volumineux par des utilisateurs experts : le système Sysrit », In Paganelli Céline. *Interaction homme-machine et recherche d'information,* Hermès Sciences Publications, 2002, p.195-228.

PUBLICATIONS DANS DES ACTES DE COLLOQUES NATIONAUX AVEC COMITE DE LECTURE

Ref. 30 Mounier Evelyne, Paganelli Céline (1999). L'accès à l'information pertinente dans les documents techniques volumineux, *L'indexation à l'heure d'internet*, (dir. M. Hassoun, O. Larouk, JP Metzger), actes du Colloque d'ISKO-France, Lyon, Octobre 1999, p.179-186.

Ref. 31 Paganelli Céline (1997). Étude de l'activité des utilisateurs et repérage d'indices linguistiques pour la recherche d'information textuelle dans les documents techniques, *Premières Journées du Chapitre Français d'ISKO*, Lille, 16-17 Octobre 1997.

Ref. 32 Paganelli Céline (1996). Reconnaissance et segmentation du texte technique : application à la recherche d'information, *JED'96, Journées Ecrit et Document*, Nantes, 3 Juillet 1996.

RAPPORTS DE RECHERCHE

Ref. 33 Balicco Laurence, Bertier Marc, Clavier Viviane, Mounier Evelyne, Paganelli Céline, Staii Adrian (2007). *Les pratiques informationnelles des médecins du CHU de Grenoble*, Rapport de recherche, Projet Noésis, Juillet 2007, 49 pages.

Ref. 34 Paganelli Céline dir. (2004). *Procédures et communication à la BNP Paribas - Étude préliminaire sur l'organisation de la documentation : Rapport Final*, février 2004, 74p.

Ref. 35 Paganelli Céline dir. (2004) *Refonte de la documentation à la BNP Paribas : application aux instructions organiques concernant les services de banque en ligne*, Septembre 2004, 55p.

COMMUNICATIONS ORALES

Ref. 36 Balicco Laurence, Paganelli Céline (2010). *L'accès à l'information de santé : des pratiques professionnelles aux pratiques grand public*. Journée d'étude « Mutualisation des ressources documentaires : hétérogénéité des ressources et accessibilité dans un espace collaboratif », organisée par ELICO, Équipe de recherche de Lyon en sciences de l'Information et Communication, Lyon 5 novembre 2010.

Ref. 37 Paganelli Céline, Clavier Viviane (2010). *Parcours de lecture de documents scientifiques : la notion de positionnement en sciences de l'information*, Journée d'études « Autour de Scientext » organisée par le LIDILEM, Université Stendhal, Grenoble, 24 juin 2010.

Ref. 38 Paganelli Céline, Mounier Evelyne (2010). *La presse ancienne numérisée : modes d'accès et pratiques de recherche*, Journée d'étude sur la valorisation de la presse (XIX-XXIè siècles), Bibliothèque municipale de Lyon, 6-7 mai 2010.

Ref. 39 Mounier Evelyne, Paganelli Céline (2006). *Utilisation de la documentation professionnelle dans une entreprise bancaire, communication orale invitée*, Séminaire de recherche du laboratoire Recodoc, Université Lyon 1, 6 novembre 2006.

Ref. 40 Paganelli Céline (2005). *Présentation des résultats du contrat avec la BNP-Paribas : étude préliminaire sur l'organisation de la documentation à la BNP Paribas*, journées ISTIC, Gresec, Grenoble, 19 avril 2005.

Ref. 41 Paganelli Céline (1997). *La recherche d'information textuelle dans les documents techniques*, Séminaire Alpin en Informatique et Linguistique, Archamps, 20 Mars 1997.

Ref.42 Paganelli Céline (1995). *La recherche d'information textuelle*, communication présentée dans le cadre de l'atelier « systèmes d'information », *Journées doctorales en Sciences de l'Information et de la Communication*, organisées par la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication, 18-19 Novembre 1995, IUT de Poitiers.