

Introduction

Brigitte Guyot



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1069>

DOI : 10.4000/edc.1069

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2009

Pagination : 9-18

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Brigitte Guyot, « Introduction », *Études de communication* [En ligne], 33 | 2009, mis en ligne le 14 octobre 2011, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/1069> ; DOI : 10.4000/edc.1069

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

Introduction

Brigitte Guyot

- 1 Ce dossier voudrait explorer une zone encore peu étudiée en SIC à propos des systèmes d'information (SI), à savoir l'activité d'information, partie intime et invisible de l'activité de travail, et analyser ses transformations sous l'effet d'une généralisation des SI qui la permettent et l'encadrent.
- 2 Les études sur les systèmes d'information pourraient se regrouper en trois axes : osons qualifier le premier de *managérial* dans la mesure où il met le projecteur sur le couplage TIC et transformation organisationnelle, étudiant comment se mettent en place de nouveaux systèmes visant à organiser l'activité et par conséquent à structurer l'organisation elle-même. Il analyse les *stratégies d'acteurs* institutionnels autour de l'implantation d'un SI, comment il est développé et adapté à un type d'activité. Dans cette perspective, les analyses de situations existent, certes, mais elles sont appréhendées comme des situations qu'il s'agit de manager ; et si elles laissent percevoir que les acteurs, qui en sont les utilisateurs, réagissent en retour à ces nouveaux modes d'organisation du travail, on n'a guère de précision sur comment cela se passe. Cette thématique relativement générique est présente dans plusieurs livraisons scientifiques : sciences de la société (2004 ; 2006) et Etudes de communication (*les nouveaux espaces du document* (2007)). Elles montrent la création de nouveaux espaces à travers la circulation documentaire, cherchant à les définir plus qu'à montrer la vie qui s'y déroule. On a davantage une vision des systèmes d'information ou de l'organisation que des personnes au travail.
- 3 Un second angle d'approche s'intéresse à la *rationalisation cognitive* apportée par ces SI, insistant sur les nouvelles formes de gestion symbolique que sont les informations et les connaissances, en tant qu'elles produisent des valeurs ou qu'elles constituent des ressources dorénavant structurées pour accroître la productivité de l'acteur. Cela laisse de côté les questions de la sélection ou de l'interprétation qui constituent un point aveugle mais essentiel sur lequel butte cette rationalisation ; d'où l'intérêt d'aller voir de plus près la vie de cet individu, certes silencieux mais fort actif au demeurant (Pène 2005).

- 4 Le troisième type d'analyse se concentre sur les méthodes de traitement propres à l'accès, qui conditionnent l'usage des outils (telle une banque de données), s'intéressant à l'*interaction homme-machine*, aux systèmes de recherche d'information (SRI) ; on est ici sur le traitement linguistique, sur l'adéquation entre une question et la réponse du système et donc sur la pertinence de celui-ci. Ici non plus, il est peu fait état des pratiques de travail dans lesquelles s'insère cette interaction, c'est-à-dire du contexte même de l'activité qui pourtant oriente de façon majeure la démarche de recherche.
- 5 Tout cela justifie d'aller voir de près cet *entre-deux*, ce rapport entre les activités info-communicationnelles et les systèmes d'information, en adoptant le point de vue d'un acteur (individuel ou collectif) pour qu'il explique comment il travaille quotidiennement avec un (ou plusieurs) SI et est travaillé par lui. C'est vouloir rendre compte des façons très concrètes dont il les mobilise au sein de ses activités ordinaires. C'est mettre en rapport des grammaires d'action avec une activité d'énonciation – ou d'expression – accrue par ces nouveaux systèmes d'écriture et de communication. C'est voir émerger des contours peu explorés d'un SI par le biais de la dynamique qui s'instaure (ou non) autour de lui, comprendre comment il est mis en action par une chaîne d'acteurs associés car concourant à une même activité. Cela revient à étudier la diversité des formes de mise en pratique d'un système, établissant ainsi un lien entre un point de vue local et global, entre de l'émergent et du structurel.
- 6 Le terme de SI est à prendre ici de façon extensive, pour exprimer l'importance de partir de l'information et ses acolytes qui en sont les porteurs (que ce soit des documents ou des personnes) ; de fait, c'est un espace spatio-temporel hétérogène, un *espace organisé* où se rencontrent un émetteur, un message et le fameux « récepteur », ce dernier étant largement réinterrogé dans cette livraison. Organisé, de plus, car doté d'un ensemble de règles, tant institutionnelles que techniques et éditoriales, qui instituent un cadre d'interaction, à la fois pour qu'il soit utilisé ou alimenté. Une telle définition affirme la prééminence de la relation information - action, en posant que ce sont les acteurs, porteurs d'objectifs et de stratégie, qui orientent la dynamique informationnelle et non le système en tant que tel. S'y rencontrent des possesseurs d'information et d'autres qui en ont besoin, dans un jeu de rôles (utilisateur, contributeur, gestionnaire) et dans une interaction s'effectuant sur plusieurs registres : lecture, écriture, échanges verbaux (informels ou explicités par une mise en écrit), chacun mettant en œuvre des compétences particulières (avoir une idée claire du message à produire ou à exploiter, identifier une source, personne, outil, et le circuit pour y accéder, adapter son comportement à la situation de communication impliquée). On peut alors parler de régimes d'engagement plus ou moins conséquents et formalisés selon des degrés de proximité entre les acteurs (Thévenot 2007, Guyot 2006).
- 7 Cette perspective fait apparaître autant de systèmes d'information que de systèmes d'acteurs, tenus entre eux par des relations (de hiérarchie, de métier, de pratiques ou d'intérêts) en train de produire et d'échanger des informations pour travailler, de se coordonner, collaborer mais aussi se concurrencer ou prendre la main les uns sur les autres...
- 8 L'expression *aux prises avec* quant à elle souligne l'existence d'une double interaction : si un acteur prend à bras le corps un outil (ce que montrent tous les gestes, attitudes mis en mouvement lors de l'utilisation, certes, mais aussi bien avant et bien après elle), il le subit aussi ou réagit à son emprise qui a tendance à modeler, voire à modéliser ses façons de travailler, pour s'en dégager ou la contourner. Ces gestes sont de plus en plus

nombreux, comme le sont les dispositifs et les outils qui entourent désormais le poste de travail. Il y a ceux qu'on mobilise autour de soi, selon les moments, ceux qui forment la trame même du travail, quand l'activité est assistée par des logiciels, inséparables alors du processus qui agence une opération à un acteur, avec des documents associés et selon une procédure précise.

- 9 D'une façon plus générale, ce dossier traite des productions langagières des acteurs : tant celles qui consistent à exprimer son activité, le « faire » rencontrant alors le « dire », que celles qui consistent à formuler son attente de telle sorte qu'elle corresponde au SI interrogé. Dans les deux cas, il y a une navigation à l'intérieur des nombreux formatages de ces mises en mots, qui les encadrent, les rendent possibles et de plus en plus fréquemment, obligatoires.
- 10 C'est prendre le parti de relever les pratiques avec et autour de l'information, qui s'effectuent selon des modes d'agencement stables ou mouvants, formalisés ou largement tacites, laissés à la discrétion des acteurs ou fortement normalisés par les structures. Tant il est vrai que les pratiques diffèrent selon que les acteurs participent à un espace de travail collectif, à un serveur de données, entrent leur expérience dans une base de données, ou tout simplement remplissent un formulaire pré-formaté avant de le faire entrer dans un processus de traitement.
- 11 C'est ainsi que cette livraison approfondit trois thèmes : celui des pratiques ordinaires, individuelles, liées au fait de déclarer, de recueillir, saisir et exploiter des données, de les interpréter, d'évaluer, autant d'opérations d'énonciation effectuées dans le cours même du travail, dans une grande variété de formats expressifs ; celui des activités communicationnelles en situation, et notamment, les ajustements avec et à l'intérieur d'un système d'information ; le dernier est plus organisationnel, et aborde des questions comme l'autorité (qui est autorisé à écrire, à valider, sélectionner l'information), les stratégies de pouvoir (éventuellement conféré à cette activité éditoriale) ou encore les tensions entre acteurs dorénavant mis en visibilité par le fait de poster (ou non) une information. Tout cela est ancré dans une culture métier, dans des territoires restructurés par ces activités qui peuvent être considérées comme largement normatives. En effet, si un système d'information est un opérateur de normes (techniques, organisationnelles), les acteurs, par leurs interprétations, leurs attentes et leurs usages, sont eux aussi producteurs de normes, pour eux-mêmes ou pour d'autres.
- 12 La priorité n'est donc pas ici d'étudier les écrits de travail eux-mêmes (cela relèverait de l'analyse de corpus) mais plutôt l'action par laquelle ils sont produits ou utilisés (ce qu'on y met ou ce qu'on omet de dire, comment on le formalise, comment on joue avec les règles ou comment s'en décide de nouvelles).
- 13 Les neuf articles proposés donnent à voir des acteurs engagés dans un réseau de contraintes, mais dans lesquels ils créent des espaces qui font vivre le système et en atténuent la rigidité, laissant apparaître une activité info-communicationnelle intense et multi-dimensionnelle.
- 14 Les deux premiers s'intéressent à l'économie de la contribution sur un Intranet, en examinant l'activité éditoriale d'un Conseil général et celui d'un service de gestion du stress. Maryse Carmes donne plusieurs exemples de tensions vécues par les « correspondants information », pris entre une stratégie de valorisation personnelle et le souci de suivre les objectifs de leur service ainsi que de leur institution ; ou encore la répartition de cette charge éditoriale dans leur activité, dressant ainsi de nouveaux

territoires numériques aux enjeux techno-politiques forts. Elle le fait en utilisant la notion de « scripts » organisationnels mis en action dans cette activité éditoriale.

- 15 David Douyère aborde quant à lui l'activité de rédacteurs - préventeurs alimentant un Intranet, aux prises avec une régulation invisible mais au demeurant très lourde, de cette activité d'écriture ; sous l'apparente liberté du dispositif de production se cachent d'intenses négociations, des modes d'ajustement collectif ainsi qu'une forme particulière d'auto-censure pour rendre acceptable une information sensible en lissant les termes trop forts et en gommant ce qui pourrait donner lieu à des interprétations jugées erronées ou celles dont ne veut pas l'institution.
- 16 Cette activité déclarative, chez Anne Mayère et Angélique Roux est abordée sous l'angle de la réflexivité d'un acteur sur sa propre activité et vient s'ajouter à ses tâches quotidiennes. Quoique officiellement laissé à la discrétion des professionnels d'un hôpital, le dispositif décrit concerne des déclarations individuelles sur un dysfonctionnement constaté, lui-même inscrit dans un processus de traçabilité organisationnelle. Remplir une fiche donne lieu à des opérations de montée en généralité progressive pour que l'énoncé ainsi créé soit pris en compte par la structure. Dans cette institutionnalisation du fait déclaratif comme « déclencheur d'attention » s'établit tout un jeu de traductions entre oral et écrit, entre échanges et validation pour que ces écritures individuelles changent progressivement de statut pour devenir organisationnelles.
- 17 Pierre Delcambre travaille une forme proche de déclaratif, en étudiant les jeux de langage au sein d'un dispositif qui évalue la qualité des services de prise en charge des personnes, qui mobilise administratifs, éducateurs et partenaires institutionnels ou financiers. Il décrit minutieusement les opérations propres à cette activité d'évaluation - relever, extraire, recueillir, filtrer, interpréter et argumenter - qui contribuent à mettre en visibilité le service rendu. Comme dans le cas précédent, la sélection des termes est centrale, le rédacteur s'ajustant à « l'autre », celui à qui il s'adresse, dans des jeux entre dire et taire.
- 18 Brigitte Guyot entre dans l'univers d'un travailleur, étudiant son activité d'information à travers les mots qu'il utilise pour la dire. Celle-ci prend la forme d'un usage de systèmes d'information, de formats d'écriture pour en produire ou encore d'une gestion matérielle de classement. Cette activité apparaît inhérente à sa marge d'autonomie et à sa réflexivité personnelle face à son action. Entrer et sortir de l'univers propre à chaque système suppose des compétences d'adaptation tant cognitive que gestuelle ou technique qui peuvent poser problème. Mais cette activité, toute individuelle qu'elle puisse être, s'avère fortement mobilisatrice d'échanges, de proximités, voire de partages entre acteurs.
- 19 D'une façon voisine car elle aussi focalisée sur un acteur, Isabelle Comtet se penche sur l'appropriation des TIC, étudiant cet espace de liberté laissé ou pris pour trouver un mode d'utilisation adapté à sa pratique professionnelle. Elle montre que l'inventivité à bricoler pour tordre le système à ses besoins et l'adapter le plus possible à ses objectifs, est une activité qui mobilise tout en les créant, des compétences spécifiques. C'est dire qu'une partie d'un SI est progressivement structurée par ces bricolages et agencements individuels.
- 20 Avec Mikhaël Gléonnec le SI devient un facteur de construction d'un lien social entre des acteurs appartenant à différentes cultures métier et qui sont sommés, lors d'un changement organisationnel, de coopérer. Par delà une première forme de coercition il s'avère jouer un rôle de tiers médiateur, à la fois organisant et facilitateur, prescripteur et

accompagnateur. Ce rôle relationnel a tendance à s'estomper lorsque des relations de confiance et de reconnaissance réciproques se sont instaurées. C'est avancer que l'image de l'outil joue un rôle organisationnel plus fort que ses caractéristiques propres.

- 21 André Salançon aborde les incidences de la généralisation informatique dans une filière vinicole sous l'angle des transformations de cette organisation entendue ici comme système d'acteurs. On est dans l'analyse d'un SI pris dans des stratégies d'acteurs et non dans celle de leurs pratiques avec lui. La centralisation de données jusqu'ici dispersées, révèle l'ensemble de la chaîne de production de la filière et ses dysfonctionnements. Ce qui pouvait apparaître comme un simple outil de traçabilité agro-alimentaire donne lieu à d'intenses stratégies de repositionnement et de redistribution des pouvoirs de la part des acteurs.
- 22 Pour finir, Anne-France Kogan étudie l'acteur sous l'angle de la corporéité engagée dans le travail, en prenant l'exemple d'un centre d'appel téléphonique. Face aux contraintes physiques très lourdes associées à l'organisation même du poste de travail, elle remarque que l'aménagement d'un espace commun où les télé-conseillers peuvent se retrouver, leur permet d'y échapper en partie en s'exprimant sur leur activité. C'est souligner combien l'activité communicationnelle physique fait partie intégrante du travail et reste indispensable pour le rendre vivable.
- 23 Quoique de façon différente, ces textes insistent tous sur l'existence et l'importance, par delà le facteur organisant d'un système d'information, d'un espace non encore totalement normalisé dans lequel les acteurs traduisent et adaptent leurs stratégies. A la fois totalement personnel et fortement collectif, un tel espace paraît incontournable, voire « irréductible », appartenant à la responsabilité de l'acteur, constituant sa marge d'autonomie et d'individualité et maintenant sa créativité et sa participation active au travail commun.
- 24 Plusieurs constats pour finir. Si les auteurs s'attachent à présenter longuement le dispositif dans lequel s'insèrent les acteurs, ils sont moins précis lorsqu'ils décrivent les acteurs en situation d'énonciation. De fait, plus que des acteurs, ce sont plutôt des *catégories d'acteurs* (les préventeurs, le management, les médecins), ce qui laisse dans l'ombre les spécificités, récurrences ou divergences dans les façons de faire de chacun. Enfin, prendre sous son regard un seul dispositif, même pour une simplification méthodologique, c'est, quelque part, fractionner un individu en le rapportant à une seule de ses tâches.
- 25 Comment, alors, l'étudier en tant qu'il est impliqué dans de nombreux dispositifs, et entrer ainsi dans la charge cognitive et gestuelle afférente au fait de jongler avec plusieurs outils ? Cela pose, à n'en pas douter, un vrai problème de méthode si l'on veut analyser minutieusement ces activités invisibles qui, plurielles et multiformes, se juxtaposent en s'enchevêtrent. Cela voudrait dire dépasser l'étude du poste de travail pour entrer dans son activation par un individu. Les sociologues du travail ont montré qu'observer un acteur en situation ou lui demander de remplir une fiche quotidienne sur les ressources qu'il mobilise, est un travail extrêmement lourd. Alors, faut-il en conclure qu'il convient de laisser inexploré ce champ invisible car éminemment personnel, en le considérant comme la part cachée propre à la liberté et à la réflexivité encore laissée à l'acteur ?

BIBLIOGRAPHIE

Guyot, B., (2006), *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Hermès-sciences

Pène, S., (2005), « La Vie des hommes infâmes dans la société de disponibilité », *Études de communication* n° 28, 107-123

Thévenot, L., (2006), *l'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, La découverte

Entre information et communication, les nouveaux espaces du document, *Études de communication* n° 30, 2007

Dimensions sociales du document, *Sciences de la société* n° 68, 2006

Systèmes d'information organisationnels ? *Sciences de la société* n° 63, 2004

AUTEUR

BRIGITTE GUYOT

Brigitte Guyot est maître de conférences en SIC au CNAM, membre de l'équipe DICEN (dispositifs d'information et de communication à l'ère numérique) mène des recherches en sociologie de l'information. Elle travaille plus particulièrement sur l'interconnexion des systèmes d'information en entreprise et sur les façons dont on travaille avec eux. Elle base son approche sur les documents qui circulent dans le cours de l'activité, pour y étudier les transformations organisationnelles en cours.

Brigitte.guyot@cnam.fr