Une approche informationnelle de la médiation des savoirs dans les organisations : médiations documentaires et pratiques informationnelles

*An informational approach of knowledge mediation in organizations:
documentary mediations and informational practices*

Fabrice Pirolli

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/5174>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.5174

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2016

ISBN : 979-10-300-0059-7

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Fabrice Pirolli, « Une approche informationnelle de la médiation des savoirs dans les organisations : médiations documentaires et pratiques informationnelles », *Communication et organisation* [En ligne], 49 | 2016, mis en ligne le 01 juin 2019, consulté le 03 janvier 2020. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/5174> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.5174

Une approche informationnelle de la médiation des savoirs dans les organisations : médiations documentaires et pratiques informationnelles

Fabrice Pirolli¹

Introduction

Par leurs apports théoriques et conceptuels, les sciences de l'information et de la communication, en particulier les travaux relevant du champ de l'information-documentation, permettent une mise en perspective spécifique des questionnements et des enjeux liés à la médiation des savoirs dans les organisations. En effet, en considérant la médiation des savoirs comme « l'ensemble des processus médiatiques et interactionnels qui concourent à la construction, au partage, à la diffusion voire à la confrontation de connaissances socialement institutionnalisées » (Galibert, Bonnet 2015) les modalités de circulation et de traitement de l'information se trouvent au cœur de ces processus. La médiation documentaire que Cécile Gardiès définit comme « la médiation qui s'appuie sur des dispositifs matériels ou humains en capacité de joindre usager et information » (Gardiès 2012) est précisément l'un des éléments qui caractérisent cette dimension informationnelle. Si le questionnement des rapports à l'information et aux savoirs nourrit de nombreux travaux théoriques en sciences de l'information, il est également au cœur des pratiques professionnelles relevant du domaine de l'information-documentation qui placent au centre de leurs activités les notions « d'accès au savoir et de savoir sélectionné » (Metzger 2006). Le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et l'imprégnation progressive, mais continue, du numérique dans les différentes sphères d'activités, tant professionnelles que personnelles, contribuent à redéfinir à la fois le rôle des praticiens de l'information-documentation et les pratiques informationnelles de l'ensemble des acteurs impliqués dans le fonctionnement des organisations (Chaudiron et Ihadjadene 2010). Ainsi, l'émergence de dispositifs techniques visant à simplifier et automatiser la recherche, le traitement et la diffusion de

¹ Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication, chercheur au laboratoire CIMEOS (EA 4177) de l'université de Bourgogne; fabrice.pirolli@iut-dijon.u-bourgogne.fr

l'information, a contribué à accentuer l'illusion du caractère dispensable de l'implication d'acteurs humains dans la médiation documentaire (Gauchet 2009). Si cette conception purement techniciste ne semble plus aujourd'hui de mise, la difficulté récurrente des praticiens de l'information-documentation à légitimer leur place dans l'organisation ainsi qu'à assurer la visibilité de leurs apports au collectif, demeure. Il semble cependant que, face aux phénomènes de surinformation aujourd'hui clairement identifiés, à la compénétration sans cesse croissante de la sphère privée et de la sphère professionnelle, à l'élargissement et à l'entrecroisement de pratiques numériques de natures diverses et à l'hétérogénéité des profils d'acteurs, les apports théoriques de l'information-documentation demeurent essentiels. Les compétences informationnelles des individus, la capacité des organisations à les harmoniser et à les renforcer nous apparaissent ainsi comme autant d'éléments structurants indissociables des processus de médiation des savoirs mis en œuvre.

Nous présenterons dans une première partie une réflexion portant sur les principales évolutions des fonctions documentaires dans les organisations et sur leur déplacement de publics spécialistes vers des publics non spécialistes, mouvement traduisant un décentrement des pratiques documentaires. Nous mettrons particulièrement l'accent sur les conséquences du développement du web social sur le rapport à l'information et sur l'implication des acteurs dans les processus de médiation des savoirs. Nous exposerons dans une seconde partie les enjeux relatifs à la prise en compte des pratiques informationnelles de chaque individu dans les processus de médiation de savoirs. Nous nous appuierons pour cela sur les résultats d'une étude de terrain relative à la mise en place d'un dispositif de diffusion d'information de santé et de prévention dans la région Bourgogne.

Le décentrement des pratiques documentaires

«Le métier de documentaliste est un métier d'intermédiaire dont la fonction essentielle est de mettre en contact ceux qui ont besoin de savoir et ceux qui savent.» Par cette courte formule, Éric de Grolier² (E. Grolier 1996) met en avant le lien direct entre pratiques documentaires et médiation des savoirs, qualifiant notamment le documentaliste d'«*homme de réseau*» (Fayet-Scribe 2000). Que les fonctions documentaires viennent en appui des fonctions de production ou qu'elles soient mobilisées pour la définition d'objectifs stratégiques, elles sont difficilement dissociables du pilotage stratégique des organisations. Le cas particulier de l'intelligence économique – qui ne saurait certes se restreindre à une approche documentaire, mais qui repose en grande partie sur les capacités d'une organisation à recueillir, traiter et synthétiser l'information – nous semble sur ce point particulièrement représentatif (David 2010). Les avancées technologiques réalisées au cours des

2 Eric de Grolier (1911-1998) est considéré comme étant le père fondateur de la science de l'information en France, il a notamment contribué à faire reconnaître le métier de documentaliste.

trois dernières décennies dans les domaines de l'informatique, du traitement automatisé de l'information et de la communication ont profondément modifié les conditions d'accomplissement des médiations documentaires dans les organisations. De nouveaux dispositifs, de nouveaux usages et de nouvelles pratiques liées au numérique se sont développés, sans pour autant remettre en cause la nécessité, d'un point de vue organisationnel, d'institutionnaliser et de rationaliser les pratiques informationnelles courantes. Nous faisons ici plus particulièrement référence aux pratiques liées au développement du web social ou web 2.0 (Millerand *et al.*, 2010). Les notions d'intelligence collective, de partage des savoirs et d'interopérabilité des applications propres au web social ont façonné de nouveaux rapports à l'information en ligne. D'un point de vue informationnel cette évolution est caractérisée par les notions d'élargissement et d'adaptation des pratiques :

dans un mouvement d'élargissement ces technologies du web 2.0 contribuent à banaliser un ensemble de tâches relevant traditionnellement du domaine de la documentation (description de ressources, collecte et organisation et partage des sources, sélection et évaluation des informations). Dans un mouvement d'adaptation l'offre en services d'information doit intégrer les nouvelles pratiques générées par l'appropriation progressive de ces outils. (Pirolli 2010)

Ce mouvement de décentrement est caractéristique de la recomposition des rôles des différents acteurs impliqués dans les médiations documentaires. À ce titre, les questionnements récents sur le développement des pratiques dites «de curation de contenus» au sein des populations d'utilisateurs des TIC nous semblent particulièrement significatifs de ces mouvements d'élargissement et d'adaptation.

Le concept de curation, présenté et débattu à de nombreuses reprises au début des années 2010 aussi bien dans la littérature scientifique que dans les revues professionnelles (Deschamps, 2012a), illustre particulièrement le phénomène d'appropriation par un public non spécialiste – *via* des dispositifs numériques spécifiques – de pratiques professionnelles relevant de la documentation. Néologisme issu de la francisation de la notion anglo-saxonne de *curator*, le terme de curation désigne l'ensemble des pratiques relatives à la sélection, l'éditorialisation et au partage de contenus informationnels qui peuvent être opérées sur les réseaux numériques, en particulier sur le web. Les objectifs de la curation sont multiples : simplifier et raccourcir le travail de recherche d'information de l'utilisateur final en présélectionnant des sources et des contenus, apporter une plus-value informationnelle par l'organisation des ressources, favoriser l'accès à des contenus qui, faute de cette étape de remédiation, demeureraient inaccessibles à la communauté des utilisateurs. Il s'agit donc pour le curateur, ou le service de curation, de mettre en œuvre un ensemble de techniques de traitement de l'information qui relèvent des tâches traditionnellement confiées aux praticiens de l'information-documentation,

documentalistes ou bibliothécaire. Les principales critiques portées à ce concept sont en grande partie basées sur ce constat : la curation de contenus ne serait qu'un nouvel habillage de pratiques antérieures et préexistantes (Cardon 2011). Les défenseurs de cette nouvelle approche mettent cependant en avant le fait que la curation se distinguerait des traitements documentaires classiques (recherche documentaire, veille informationnelle,...) à la fois par la nature des informations traitées, par le périmètre élargi du public destinataire et par l'idée que la démarche s'inscrit davantage dans une perspective de diffusion qui ne répondrait pas à une demande explicitement formulée au préalable (Tisserand-Barthole 2014).

Nous ne souhaitons pas ici ouvrir un nouveau débat sur le caractère novateur ou non du concept de curation, mais davantage mettre en lumière ce qu'il aura permis de révéler du point de vue de la médiation documentaire et plus largement des pratiques informationnelles relatives aux TIC. La surabondance informationnelle observée depuis le début des années 2000, tendance accrue par le développement du web social, pose inévitablement pour l'utilisateur final le problème de l'accès à l'information utile :

Cette surabondance génère moins un progrès technique du côté des outils de recherche qu'une évolution des usages de l'accès à l'information utile. Ce phénomène a été théorisé par les économistes : si la rareté d'une matière première engendre souvent une amélioration technique dans sa gestion, a contrario sa surabondance génère une mutation dans les usages. (Mesguish *et al.*, 2012)

Les stratégies déployées par les utilisateurs pour lutter contre ces difficultés d'accès à l'information, dont témoigne l'intérêt pour la curation, sont directement liées aux compétences informationnelles de chaque individu ainsi qu'à leur capacité à traiter de façon raisonnée et optimisée les flux d'information. Or, dans un environnement social marqué aujourd'hui par l'imprégnation quasi totale du numérique dans les différentes sphères d'activités humaines, ces compétences sont façonnées par l'ensemble des pratiques numériques, indépendamment du contexte dans lequel elles s'expriment. Comme le formule Christophe Deschamps « la curation de contenus agit comme un révélateur de la confusion de plus en plus forte entre les sphères privées et publiques » (Deschamps 2012b). Les processus de médiation documentaire mobilisés dans les organisations peuvent difficilement être envisagés en faisant abstraction de cette composante individuelle et multifacettes. Si, dans les démarches de conception de systèmes d'information et d'interfaces homme-machine, les approches anthropocentrées ont majoritairement pris le pas sur les approches technocentrées, plaçant l'utilisateur au centre de la démarche de développement, il nous semble que la rationalisation des pratiques numériques individuelles est aujourd'hui un enjeu capital pour les organisations dès lors que la circulation de l'information s'inscrit dans des processus de médiation des savoirs institutionnalisés. Nous illustrerons dans la seconde partie de

cet article l'importance de la prise en considération de ces aspects dans la conception de dispositifs communicationnels et informationnels. Nous nous appuyons pour cela sur les résultats d'un travail de recherche portant sur les pratiques informationnelles des collégiens dans le domaine de la santé.

La place des pratiques informationnelles dans la médiation des savoirs: l'exemple du Pass Santé Jeunes

Afin d'optimiser les chances de réussite d'une démarche de médiation des savoirs sur les réseaux numériques, la prise en compte des pratiques et des compétences informationnelles du public cible nous semble constituer un élément essentiel. L'adaptation de l'offre informationnelle, de son architecture, de ses contenus, doit en effet être menée de façon raisonnée afin d'intégrer l'ensemble des composantes de ces pratiques. Pour illustrer nos propos, nous nous appuyons sur une étude de terrain menée au cours de l'année 2014 dans le cadre d'une mission d'évaluation d'un dispositif de communication mis en place par l'Agence Régionale de Santé (ARS) de la région Bourgogne. Nous rappelons à titre indicatif que les ARS ont pour mission d'assurer à l'échelon régional le pilotage de l'ensemble du système de santé. Elles sont notamment responsables de la sécurité sanitaire, de l'organisation de l'offre de soins en fonction des besoins de la population ainsi que des actions de prévention dans les régions. C'est à ce titre que l'ARS Bourgogne a décidé en 2012 de se fixer comme priorité la prévention et la promotion de la santé des jeunes³. Dans cette optique un dispositif spécifique de communication, le *Pass Santé Jeunes* (PSJ), a été mis en place. Ce dernier a pour objectif de « rendre les jeunes (de 8 à 18 ans) acteurs de leur santé » et de « mobiliser, structurer, animer et engager un réseau d'acteurs dans une démarche commune de promotion de la santé des jeunes, autour d'un corpus commun et d'un référentiel fiable et actualisé ». Ce sont principalement la perception du dispositif mis en œuvre par les utilisateurs et les usages de ce corpus qui ont fait l'objet d'une démarche scientifique d'évaluation. L'un des objectifs assignés au projet par ses instigateurs était la création d'un espace informationnel en ligne afin de proposer au public cible une source d'information de qualité, officielle et certifiée. Celle-ci devait alors se substituer progressivement dans les pratiques quotidiennes des usagers aux autres sources d'information de santé accessibles sur le web dont le contenu n'est, a contrario, pas contrôlé. Cette initiative a notamment été lancée en réaction au développement d'espaces communautaires en ligne, forum de discussions, groupes d'échanges sur les réseaux sociaux numériques, qui sont devenus progressivement des relais d'information de santé incontournables sur le web. Les difficultés d'accès à l'information utile – ou considérée comme telle – évoquées précédemment à propos de la curation trouvent ici un écho particulier. Si les constats sont les mêmes, la démarche diffère dans la mesure

3 Cette orientation stratégique figure dans Schéma Régional de Santé 2012-2016 de la région Bourgogne.

où les pratiques documentaires sont mobilisées en vue de la constitution d'un ensemble de ressources informationnelles.

D'un point de vue concret, cette démarche s'est traduite par la mise en place d'un site web, réalisé par un prestataire externe à l'ARS avec l'appui des services documentaires de l'Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé pour la constitution du corpus informationnel. Ces ressources informationnelles ont ensuite été mobilisées dans un ensemble d'actions de médiation menées sur différents territoires de la région Bourgogne par diverses catégories d'acteurs (jeunes, enseignants, infirmiers scolaires,...). À la demande de l'ARS, une équipe de chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication a mené une étude de terrain, au moyen d'enquêtes quantitatives, d'entretiens semi-directifs et de mises en situation (enregistrement de sessions de navigation sur le site web du PSJ) afin d'évaluer les modalités d'accès aux ressources ainsi que la perception et l'usage de l'outil chez les jeunes. Nous ne reprendrons pas ici les modalités précises de réalisation de cette évaluation ni l'ensemble des observations et des conclusions qui ont été portées à la connaissance du commanditaire – toutes ces informations sont consultables dans le rapport final d'évaluation⁴ –, mais nous insisterons sur les points les plus significatifs de la nécessaire articulation entre pratiques informationnelles et médiation des savoirs. Il ne s'agit donc nullement de rendre compte de l'ensemble de ce travail d'équipe, mais davantage de se focaliser sur une dimension spécifique de l'étude.

La mise en perspective des usages de l'outil et des pratiques du public cible a permis de souligner un ensemble de points d'achoppement en regard des objectifs initiaux du projet. Dans un premier temps l'inadéquation entre les pratiques de recherche d'information sur le web, uniquement opérées *via* des moteurs de recherche, et la faible visibilité du dispositif PSJ sur ces mêmes outils. Cet aspect a depuis été traité par la mise en œuvre d'une stratégie de référencement adaptée, cependant le trafic opportuniste⁵ généré par les moteurs de recherche demeure faible. Dans un second temps, nous avons pu constater que la nature de certains contenus proposés, les contenus textuels en particulier, ne correspondait pas aux attentes des utilisateurs énoncées lors des entretiens et que ces mêmes contenus n'étaient effectivement pas, ou peu, consultés lors des séances de navigation. Les contenus multimédias, plus appréciés et plus consultés, sont en revanche apparus comme étant de bons vecteurs informationnels bien qu'insuffisamment valorisés sur le site web. Dans un troisième temps, nous avons pu mettre en évidence une dichotomie entre l'objectif initial du projet qui consistait à proposer un ensemble de

4 *Évaluation du Pass Santé Jeunes, une politique de santé publique issue du schéma régional de prévention de bourgogne 2012-2016 pour la construction d'un parcours de santé des jeunes*, document librement téléchargeable : http://episante-bourgogne.org/sites/episante-bourgogne.org/files/bdd_thematique/pdf/rapport-evaluation_du_pass_sante_jeunes_final_ub_2015.pdf

5 Le trafic opportuniste désigne les visiteurs arrivés sur les sites en suivant un lien depuis les résultats des moteurs de recherche et qui découvrent le site à cette occasion.

ressources susceptibles d'être spontanément exploitées lors de recherches d'information personnelles en ligne et les pratiques réelles des populations étudiées dans le domaine de l'information de santé. Le recours aux relais traditionnels d'information (famille, infirmier/infirmière scolaire, médecin généraliste,...) est très largement préféré aux recherches sur le web. D'une façon générale, dans cette même population, les sources d'information de santé disponibles sur le web sont très peu connues. Enfin, si la qualité de l'information présente sur le site web du PSJ est unanimement reconnue et très appréciée, une majorité des personnes interrogées estime qu'elle n'en fera pas un usage spontané. En l'état, la spécificité de l'outil n'apparaît donc pas suffisante pour amener les usagers à modifier leurs pratiques antérieures.

Cependant, et malgré ces différents points négatifs, l'expérimentation PSJ ne peut pas être considérée comme un échec. L'outil technique mis en place s'avère être un élément utile pour les acteurs de terrains (enseignants, éducateurs, personnel soignant, ...) impliqués dans des actions de prévention à destination de jeunes. Les contenus informationnels sont ainsi fréquemment utilisés, avec succès, dans le cadre d'actions prescrites. La nature des médiations documentaires ainsi opérées diffère de celle qui était envisagée initialement, mais le dispositif remplit effectivement une fonction de médiation de savoirs par un ensemble d'usages institutionnalisés.

Conclusion

La nature des médiations documentaires mobilisées par les organisations dans leurs stratégies de diffusion de l'information, notamment pour la diffusion et le partage de connaissances socialement institutionnalisées, a connu de profonds bouleversements au cours de dernières décennies. Les pratiques documentaires ne sont en effet plus uniquement, du moins dans les espaces numériques de médiation, l'apanage d'un public spécialiste formé à l'accomplissement de ces tâches. Simultanément, les pratiques informationnelles individuelles sont reconditionnées par l'intégration progressive de nouvelles formes de production, de remédiation et de diffusion des contenus. Les usagers sont ainsi amenés à progressivement participer à la définition et au développement d'un environnement informationnel qui leur est propre, à l'intérieur duquel viennent s'inscrire l'ensemble de leurs activités courantes. L'étude de l'articulation entre médiations documentaires, compétences et pratiques informationnelles dans les processus institutionnalisés de médiation des savoirs nous semble propice à l'identification d'éléments catalyseurs ou inhibiteurs de la circulation de l'information et de la diffusion des connaissances.

BIBLIOGRAPHIE

CARDON Dominique (2011), *Tous éditeurs ? Les promesses incertaines de la « curation »*, disponible sur <http://cblog.culture.fr/tous-editeurs-les-promesses-incertaines-de-la-%C2%AB%C2%A0curation%C2%A0%C2%BB/>», date de dernière consultation 15 septembre 2015.

CHAUDIRON Stéphane et IHADJADENE Majid (2010), « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », *Études de communication*, 35, 2010, 13-30.

DAVID Amos (2010), dir. *Intelligence économique et problèmes décisionnels*, Lavoisier : Hermès Science publications, 370 p.

DESCHAMPS Christophe (2012a), direction du dossier, *La curation : entre usages individuels et pratiques professionnelles*, Documentaliste-Sciences de l'Information 1/2012 (Vol. 49).

DESCHAMPS Christophe (2012b), « Les multiples facettes de la curation. », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 1/2012 (Vol. 49), p. 22-23.

DEPREZ Paul, BERTACCHINI Yann (2015), « L'usage du web par l'administration publique : un enjeu de positionnement sur les pratiques des internautes », *Communication & Organisation* 1/2015 (n° 47), p.217-234.

FAYET-SCRIBE Sylvie (2000), *Histoire de la documentation en France : culture, science et technologie de l'information (1895-1937)*, CNRS-Éditions, 2000, 313 p.

GALIBERT Olivier et BONNET Jacques (2015), *Organisations et savoirs : quelles médiations ?* Appel à contributions pour le n° 49 de la revue *Communication & Organisation*.

GAUCHET Marcel, (2009), *Les métiers du livre dans la crise des médiations*, in *Qu'est-ce qu'un livre aujourd'hui ?* Pages, marges, écrans, *Les cahiers de la librairie*, édition La découverte, p.42-46.

GARDIES Cécile (2012), *Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation*, Habilitation à Diriger des Recherches, université de Toulouse le Mirail, 224 p.

GROLIER Éric de (1996), « La passion de l'organisation des connaissances », *Documentaliste, sciences de l'information*, vol. 33, no 6, 1996, p.286-293.

MESGUICH Véronique, PIERRE Julien, ALLOING Camille, GALLEZOT Gabriel, SERRES Alexandre, PEIRANO Richard, FROSSARD Fabrice, DESCHAMPS Christophe, BATTISTI Michèle, MARTINET Frédéric (2012), « La curation : enjeux et dimensions. », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 1/2012 (Vol.49), p.24-45.

METZGER Jean-Paul (2000), *L'information-documentation*, in *Sciences de l'Information et de la Communication - objets, savoirs, discipline*, sous la direction de Olivesi S., Presses Universitaires de Grenoble, 2006, p.43-60.

PIROLI Fabrice (2010), « Web 2.0 et pratiques documentaires. Évolutions, tendances et perspectives », *Les Cahiers du numérique* 1/2010 (Vol. 6), p. 81-95.

TISSERAND-BARTHOLE Carole (2014), « La curation à la loupe », *Netsources* n° 109.

Résumé : Au cours des dernières décennies, le développement des Technologies de l'Information et de la Communication ainsi que l'imprégnation progressive et continue du numérique dans les différentes sphères d'activités, tant professionnelles que personnelles, ont contribué à redéfinir à la fois le rôle des praticiens de l'information-documentation et les pratiques informationnelles de l'ensemble des acteurs impliqués dans le fonctionnement des organisations. Les compétences informationnelles des individus, la capacité des organisations à les harmoniser et à les renforcer apparaissent ainsi comme autant d'éléments structurants indissociables des processus de médiation des savoirs qui peuvent être mis en œuvre. Ainsi nous présenterons une réflexion portant sur les principales évolutions des fonctions documentaires dans les organisations. Enfin, nous exposerons les enjeux relatifs à la prise en compte des pratiques informationnelles individuelles dans les processus de médiation des savoirs en nous appuyant notamment sur les résultats d'une étude de terrain relative à la mise en place d'un dispositif de diffusion d'information de santé et de prévention.

Mots-clés : Information-documentation, curation, médiation des savoirs, usages des TIC, information de santé.

Abstract: *During last decades the growth of Information and Communication Technologies, along with the use of digital devices in professional and personal activities, had lent to redefine information professionals roles and, at the same time, individual informational habits in organizations. Personal information skills and the ability of organizations to harmonize and strengthen them are important elements to include into knowledge mediation projects. In this paper we will first present a theoretical approach on most important and recent evolutions of document and information processing functions within organizations. Then, we will highlight important aspects of individual information skills that should be taken into consideration in a knowledge mediation process development. To argue theses statements we will rely on the results of a scientific work conducted on a health information and prevention project involving digital practices.*

Keywords: *Information processing, information curator, knowledge mediation, ICT uses, health information.*