L'apport de la méthode triadique à l'analyse des pratiques informationnelles

The Role of the Triadic Method in Analyzing Information Practices

Michel Labour

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2323>

DOI : 10.4000/edc.2323

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 77-90

ISBN : 978-2-917562-04-8

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Michel Labour, « L'apport de la méthode triadique à l'analyse des pratiques informationnelles », *Études de communication* [En ligne], 35 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 20 avril 2019.

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2323> ; DOI : 10.4000/edc.2323

Ce document a été généré automatiquement le 20 avril 2019.

© Tous droits réservés

L'apport de la méthode triadique à l'analyse des pratiques informationnelles

The Role of the Triadic Method in Analyzing Information Practices

Michel Labour

- 1 Avec l'arrivée du numérique, le danger de la surabondance de choix s'accroît si bien que le professionnel peut prendre une décision sans avoir eu le temps d'évaluer les données disponibles relatives à la décision. A partir de ce constat, la question se pose : comment appréhende-t-on une pratique informationnelle associée à la création de sens décisionnel ?
- 2 En réponse à cette question, l'article se présente en cinq sections. En préalable à la présentation d'un concept de l'information novateur, la première section présente le cadre de départ de la réflexion. La deuxième section aborde les quatre champs de l'information de Quéré (2000) avec leurs faiblesses principales d'un point de vue informationnel. Les troisième et quatrième sections présentent respectivement l'apport novateur de Bates (2005) et de Kelly (1963) aux champs informationnels à travers la méthode triadique. La cinquième section déploie la théorie et la méthodologie qui sous-tendent la méthode triadique dans une analyse des pratiques informationnelles.

Cadre de départ

- 3 Notre étude s'attache à un contexte professionnel où, au-delà de certains écarts procéduraux, aucune erreur n'est permise. Une telle pratique informationnelle peut ainsi être considérée comme exemplaire, pour autant que le terme ait un sens. C'est là l'intérêt de cette étude, à savoir l'analyse d'une pratique « exemplaire » en vue de proposer un outil d'aide à la décision pour alléger la charge de travail. Vu que ce type d'analyse n'est pas chose aisée, elle a fait converger les réflexions des sciences humaines et des sciences de l'ingénieur, notamment celles de l'aide à la décision.

- 4 Un premier constat de ce travail multidisciplinaire a conduit à reconnaître la nécessité d'approfondir le concept d'information sur le plan théorique et épistémologique pour mieux saisir le lien entre les préférences personnelles du contrôleur et ses pratiques interpersonnelles dans le cadre du Modèle de préférences de Roy (1985). Par conséquent, cette partie de notre étude se trouve en amont des intérêts ergonomiques, suite aux travaux, par exemple, de Leplat et Bisseret (1965) ou d'*instrument mediated activity* de Rabardel (1995) dans la mesure où ces domaines reposent sur un concept *a priori* de l'information, comme nous pouvons le trouver dans Béguin et Rabardel (2000) ci-dessous.
- 5 Béguin et Rabardel (2000, 180-181) expliquent comment un pilote peut imposer ses préférences personnelles à l'ordinateur de bord d'un avion tout simplement en entrant des « informations fausses »¹, c'est-à-dire des *input data* (données entrantes) fictives, sur le clavier de l'ordinateur. Les auteurs évoquent également l'importance de bien gérer ces « informations électroniques » (*ibidem*, 184). En s'appuyant sur ces exemples, il semble donc que leur concept d'information repose sur un sous-entendu selon lequel l'information est quelque chose de tangible et gérable (voir Tableau 1). D'autres, comme Daniel Peraya (2009), conçoivent l'information en tant que « connaissance déjà constituée ». En effet, cette idée de l'information correspond à celle d'Escarpit (1976, 100) selon qui « la communication est un acte et l'information est son produit ».
- 6 Si nous nous limitons à ce concept de l'information, cela ne signifie-t-il pas que la pratique informationnelle est essentiellement une question de fabrication ou de régulation d'entités tangibles ? Or, il existe d'autres manières de concevoir l'information ayant alors des implications sur l'analyse de la pratique informationnelle.

Champs conceptuels de l'information

- 7 Dans son l'article, *Au juste, qu'est-ce que l'information ?*, Louis Quéré (2000) présente quatre champs conceptuels de l'information.
- 8 Le premier champ est celui du concept « ordinaire » de l'information. Il s'agit d'un événement choisi qui change les états d'un système donné (Quéré, 2000, 340-341). L'accent est mis sur un processus intangible portant avec lui le danger d'un ultra-subjectivisme. En réalité, ce n'est pas parce qu'il n'y a pas eu de changement dans un système que le même événement ne peut pas déclencher un changement dans un autre système.
- 9 Le deuxième champ de l'information est décrit comme « naturaliste ». Il s'appuie sur des relations de « nécessité naturelle ou des corrélations nomiques entre phénomènes », par exemple, les cernes d'un tronc d'arbre coupé qui indiquent son âge (Quéré, 2000, 336). L'information représente donc une entité tangible et objectiviste de l'information, laquelle ne permet pas de points de vue divergents. Or, ce sont par des divergences d'appréciations que la connaissance se construit.
- 10 Le troisième champ fait référence à la théorie mathématique de l'information selon laquelle l'information est l'inverse de la prévisibilité (Quéré, 2000, 343). En réalité, la démarche favorise une approche formaliste de l'information comme un processus ayant une base tangible dans un traitement formel des éléments au risque de minorer l'apport moins tangible, par exemple, du ressenti de l'humain.
- 11 Le quatrième champ représente le concept « écologique » de l'information fondé sur les travaux de James Gibson (1979), notamment son concept d'*affordance*² (Quéré, 2000,

346-347). Selon cette démarche, chacun perçoit à sa manière le monde selon ses connaissances face aux *affordances*. La mise en avant du rôle subjectif demeure déterminée, néanmoins, par la présence, ou non, des *affordances* préexistantes dans le monde dont l'existence peut être discutée.

- 12 En réalité les quatre champs de l'information peuvent exister de manière interdépendante. Il est concevable qu'un contrôleur aérien soit mis au courant d'une collision éventuelle entre avions (information comme processus, voir Tableau 1) en regardant son écran (information comme objet); dans sa réponse, il réorganise les groupements d'avions (traitement des données) et au cours de ses actions, il approfondit sa maîtrise de la situation (information comme connaissance). Comment donc relier ces catégories pour mieux appréhender la prise d'information dans la création de sens décisionnel sur le plan théorique et méthodologique ?
- 13 La théorie d'information de Marcia Bates (2005) ouvre la voie comme premier élément de réponse.

Tableau 1 : Synopsis des champs informationnels (adapté de Buckland, 1991)

	Intangible	Tangible
Entité	Information comme connaissance Concept écologique de l'information (Quéré 2000) ex. capacité de relier des éléments différents pour leur donner du sens, compréhension approfondie d'un domaine	Information comme objet Concept naturaliste de l'information (Quéré 2000) ex. empreinte digitale, givre sur une fenêtre, donnée numérique
Processus	Information comme processus Concept ordinaire de l'information (Quéré 2000) ex. être mise au courant de quelque chose d'inconnu	Information comme traitement formel du signal Théorie mathématique de l'information (Quéré 2000) ex. algorithmes, consignes, traitement des données

Information comme *pattern* d'organisation

- 14 En avançant une approche « évolutionnaire », Marcia Bates (2005) s'interroge épistémologiquement sur la manière de relier les approches subjectivistes et objectivistes de l'information. Cela la mène à proposer le concept de *pattern*, terme polysémique s'il en est.
- 15 Selon Bates (2005) un *pattern* signifie la présence d'une émergence d'ordre, c'est-à-dire une non-entropie qui soit autre chose que ses parties, constituée « de différences, de distinctions, de différenciations » (Bates, 2005). Ce qui ressort de cette émergence d'ordre est la différenciation entre l'*Information 1* de premier ordre et l'*Information 2* de deuxième ordre.
- 16 L'*Information 1* correspond à un « *pattern* d'organisation de matière et d'énergie » (Bates, 2005). Bates donne l'exemple du givre sur une fenêtre qui est informatif dans la mesure où il porte une signification isolée, c'est-à-dire déconnectée « d'un système ou d'un tout plus grand », permettant à un être vivant de repérer des phénomènes qui ne semblent pas complètement chaotiques (Bates, 2005). On peut ainsi dire que l'animal a

recours à l'*Information 1* avec un niveau d'abstraction limitée, lui permettant ainsi de survivre, du fait qu'il peut repérer des différences dans le monde (Bates, 2005). Ceci s'apparente au concept naturaliste de l'information (Quéré, 2000).

- 17 Avec l'*Information 2*, en revanche, l'humain relie l'*Information 1* à « un système global ou une conception intégrale au-delà de l'opération de rassembler du givre éparpillé sur une fenêtre » (Bates, 2005). Ce qui est tissé se construit à travers, d'une part, les significations complexes et « fortement influencées » par le collectif social (Bates, 2005), et d'autre part, le vécu, le ressenti, la mémoire, les interactions de l'individu lui donnant la possibilité de construire des outils pour forger son monde (Bates, 2005). Ce tissage lui permet également d'être informé de choses nouvelles, par exemple, à travers la parole que l'individu associe aux sons et aux mots dans son esprit pour leur accorder ainsi une signification (Bates, 2005). Selon le Tableau 1, l'*Information 2* repose sur le concept ordinaire de l'information et sur la théorie formelle de l'information par une mise en langage précise afin d'être compris par un interlocuteur.
- 18 Quant à la connaissance, elle se construit lorsque l'individu relie l'*Information 2* aux éléments qu'il a acquis antérieurement (Bates, 2005). Ainsi, l'évolution de la connaissance est tributaire de la qualité du lien effectué entre l'*Information 2* et les acquis que l'individu a développés.

Tableau 2 : Résumé de la théorie d'information de Bates (2005)

Information 1	Information 2	Connaissance
<i>pattern</i> d'organisation de matière et d'énergie porteur d'une signification localisée	<i>pattern</i> d'organisation de matière et d'énergie fondée sur <i>Information 1</i> porteur de significations reliées à un système global	association de l' <i>Information 2</i> aux acquis opérationnels
ex. apercevoir qu'un faible écart d'estimées, concernant les trajectoires des avions relatifs à une balise, signifie une situation problématique	ex. comprendre qu'un faible écart d'estimées, concernant les trajectoires des avions relatifs à une balise, signifie une collision d'avions avec des conséquences graves si une action n'est pas déclenchée à un moment précis	ex. associer le danger d'un faible écart d'estimées, concernant les trajectoires des avions relatifs à une balise, avec la manière de prévenir la collision d'avions selon les normes en vigueur

- 19 Se pose maintenant la question de comment rendre opérationnel d'un point de vue méthodologique la théorie de l'information de Bates ? Quelle est l'unité d'analyse de base d'une telle théorie pour analyser une pratique informationnelle ?

Rendre opérationnel le *pattern* informationnel

- 20 Si nous prenons le postulat de Bates (2005) selon lequel l'univers aurait « des différences, des distinctions, des différenciations » non-entropiques, c'est-à-dire des *patterns* d'organisation de matière et d'énergie, comment peut-on identifier et analyser ces différenciations ?
- 21 Gregory Bateson (1996, 74) répondrait que l'émergence d'une information dépend de deux entités (réelles ou imaginaires) telles que « la différence qui existe entre elles puisse appartenir en propre à leur relation mutuelle ». Comment donc saisir cette relation mutuelle ? La question n'est pas explicitement soulevée chez Bates, néanmoins,

elle apporte des prémices de réponse lorsqu'elle affirme que sa théorie fait partie d'un processus général à la base de la création de sens de Brenda Dervin (1999) (Bates, 2005).

- 22 En réalité, les approches de Bates (2005) et de Dervin (1999) trouvent une résonance avec le processus de création de sens de George Kelly (1963), lequel se différencie, néanmoins, par sa méthodologie³ analytique. En effet, Bates (2005), Dervin (1999, 732-749) et Kelly (1963, 9,71,145) s'accordent sur l'idée que les *patterns* sont à la base de la création de sens. Cette base repose sur le postulat selon lequel le *pattern* permet d'établir et d'organiser le rapport entre les choses perçues. De plus, Dervin s'accorde avec Kelly (1963) en soulignant que la création de sens est conjointe à un processus « dialectique de ce que les choses ont en commun et en concurrence » (Dervin, 1999, 736).
- 23 En effet, pour Kelly (1963, 71) la création de sens est liée à un processus dynamique de contrastes qui fait surgir la signification, élément indispensable à la création de sens. Il résume les relations contrastives comme suit :
Avant de compter 1, 2, 3, 4, . . . il faut déterminer comment chaque chose est sensiblement différente de l'autre de par ses ressemblances et ses différences en lien avec ce qui n'est pas compté. Nous devons donc être capables de préciser en quoi il est possible de compter les choses par rapport à leurs ressemblances relatives aux éléments extérieurs⁴ (Kelly, 1963, 54).
- 24 Kelly (1963, 63) clarifie ce qu'il comprend par « éléments extérieurs » en faisant une distinction entre les éléments « sans rapport » (dissimilitude absolue) et les éléments « contrastifs » (dissimilitude relative) à un point de référence commun. Ce qui en résulte est une unité d'analyse d'un ensemble de trois éléments dont deux partagent une relation de similitude entre eux par rapport à un troisième en dissimilitude relative (Kelly, 1963, 61).
- 25 Ainsi, selon la définition de Peraya (2009) la méthodologie de Kelly peut être considérée comme une médiation sémio-cognitive de « structures psychologiques » qui organisent l'activité et des objets symboliques, tels que les signes, les représentations, pour accomplir cette activité. Vue sous cet angle, cette méthodologie s'apparente aux « systèmes d'oppositions et de relations, à différents niveaux du parcours génératif » de la sémiotique (Boutaud et Veron, 2007, 76), c'est-à-dire l'étude « des formes des contenus et des expressions ». Dans cette optique, Alex Mucchielli (2006, 19, 27) soutient que le sens surgit en même temps qu'une « forme » qui se détache d'un « fond » (arrière plan). Au total, ce sont les formes qui président à la création de sens. Cette approche s'inscrit dans le droit fil des travaux portant sur la saisie des « données informationnelles » structurantes associées à la psychologie de la forme telles qu'Escarpit (1976, 85-90) les comprend en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC).
- 26 D'autres études en SIC, telles celles d'Useille (2007), de Leleu-Merviel et Useille (2009) et de Dornier (2010) étudient les effets de différences structurées des données sur le processus informationnel associé à la construction du sens. En d'autres domaines les travaux de Dedre Gentner & Arthur Markman (2006) soulignent l'importance de prendre en compte la relation de similitude dans la création de sens. En accordant la théorie de l'information de Bates avec la méthodologie de Kelly, il devient possible de relier les rapports de similitudes et de dissimilitudes.
- 27 La méthodologie de l'étude étant établie, comment donc la valider au-delà des préoccupations spéculatives ? La section qui suit s'attache à mettre en œuvre la méthode

triadique pour montrer sa pertinence pour une analyse de pratique qui tient compte des contraintes du terrain.

De la théorie à la pratique

- 28 La validation de la méthode triadique repose sur une étude des pratiques informationnelles des contrôleurs aériens en recherche et en sélection des données en vue de résoudre un problème. L'étude a eu lieu à l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis avec l'objectif de fournir aux contrôleurs du trafic aérien du *Centre Régional de la Navigation Aérienne Est* à Reims une aide dans l'accomplissement de leur tâche de contrôle (Annebicque, Crévits, Debernard, Poulain, 2008, 7).
- 29 Le recueil des données repose sur un entretien semi-directif qui permet au contrôleur aérien de remplir une grille triadique (Tableau 3) en réponse à un scénario de six solutions possibles (R1 – R6) face à une situation de conflit, c'est-à-dire le confinement provisoire des avions du reste du trafic volant à la même altitude pour éviter une collision aérienne. Pour ce faire, le contrôleur est placé devant une capture d'écran de radar et les solutions possibles lui sont présentées en séries de trois. Après avoir validé le scénario, le contrôleur exprime ce que, à son avis, deux des solutions ont en commun et que la troisième solution de la triade ne possède pas. La grille se remplit en quatre temps en échange avec le chercheur :
1. les solutions éventuelles (R) sont placées l'une à côté de l'autre en colonnes ;
 2. les propos du contrôleur sont résumés en attributs, lesquels sont notés les uns en dessous des autres à gauche des colonnes des solutions. De cette manière, au fur et à mesure qu'avance l'entretien, une liste des attributs de similitude (S) est établie jusqu'à saturation ;
 3. le contrôleur trouve un attribut de dissimilitude (D), mis à droite des colonnes, pour correspondre à chaque attribut de similitude ;
 4. le contrôleur exprime la proximité ressentie de chaque solution (en colonne) par rapport aux attributs de similitude et de dissimilitude (en ligne) avec des pondérations constituées de cinq valeurs. La valeur « 1 » exprime une *préférence marquée* pour l'attribut de similitude (à gauche) tandis que la valeur « 5 » indique une *préférence marquée* pour l'attribut de dissimilitude (à droite). Entre ces deux extrémités, la valeur « 2 » signale une *préférence nuancée* en faveur de l'attribut de similitude et la valeur « 4 » annonce une *préférence nuancée* concernant l'attribut de dissimilitude. La valeur « 3 » montre une *préférence indifférenciée*. Ainsi, au moyen de ces pondérations numériques, il est possible d'inférer plus finement les préférences exprimées du contrôleur à travers la grille triadique.

Tableau 3 : Grille triadique remplie par un contrôleur aérien sur ses pratiques

	<div> <div>R1-BAL 632 vers KLM1884</div> <div>R2-KLM1884 vers BAL632</div> <div>R3-Double directive</div> <div>R4-BAL632 devant KLM1884</div> <div>R5-BAL632 derrière AFR1657</div> <div>R6-Niveau</div> </div>						
directive naturelle - S1	1	2	1	4	5	4	D1 - pas de solution évidente
respect de la route - S2	1	2	1	2	5	1	D2 - écart de la route
plus d'espace pour le vol BCS - S3	1	2	3	4	1	3	D3 - Rapprochement du vol BCS
cap faible - S4	2	3	1	2	5	3	D4 - cap plus important
début du secteur - S5	3	3	3	5	2	1	D5 - fin du secteur
solution précoce - S6	3	3	2	4	4	1	D6 - Solution tardive
résolution rapide - S7	2	3	1	5	5	2	D7 - résolution trop longue

- 30 Le travail d'abstraction, de choix et de verbalisation qu'implique le remplissage d'une telle grille exige un effort cognitif de la part de la personne interrogée. C'est pour cette raison qu'une médiation sémio-cognitive est mise en place afin de réguler les processus de similitude-dissimilitude. Les travaux sémio-cognitifs de chercheurs comme Meunier (2008) ont guidé la médiation pour « faire parler » l'image radar ainsi que la grille triadique comme objet sémiotique de réflexion (Tableau 3).
- 31 Pour résumer les résultats de l'étude⁵, il s'avère que lorsque le contrôleur commence à apercevoir un « désordre » dans le trafic de son secteur, il confine des avions dans un groupe séparé en calculant ce que les avions en conflit ont en commun, en distance, en vitesse, en cap et en altitude (processus de similitude) par rapport au reste du trafic et inversement (processus de dissimilitude relative). Aussitôt fait, le contrôleur cherche à améliorer la « cohérence globale », le *pattern* dirons-nous, du trafic. Dans ce contexte, l'analyse du Tableau 3 montre qu'il y a une association entre une résolution considérée comme « naturelle » par le métier et une résolution « cohérente » pour l'avion en respectant sa route d'origine (attribut S2). Cela suggère que le contrôleur favorise les similitudes informationnelles.
- 32 La question se pose, cependant, de la préférence entre le respect de la route « naturelle » et la conservation de degrés de liberté de résolution vu que R1 est fortement préférée à R3 vis-à-vis de l'attribut S3. Une lecture plus approfondie de la grille révèle que la résolution R6 représente une *dissimilitude* qui s'avère utile comme point de repère pour créer une situation tranchée pour ainsi faciliter la prise de décision. En effet, malgré la préférence relative attribuée à la résolution R6 pour son caractère opérationnel (attributs S2, S5, S6 et S7), le contrôleur ne la considère pas comme véritablement naturelle (attribut S1). Ceci est sans doute lié au fait que R6 implique une modification d'altitude plutôt que de cap pour un conflit stable en altitude. Ce qui en ressort donc est une certaine fragilité dans les préférences exprimées concernant la résolution R6.
- 33 Ces résultats font émerger les critères sur lesquels le contrôleur aérien fonde l'importance qu'il accorde au cap dans sa pratique informationnelle. Avec de tels résultats, il est ainsi possible de valoriser, par exemple, le cap dans la conception d'un outil d'aide à la décision.

Conclusion

- 34 L'article présente la théorie de l'information de Bates (2005) couplée à la méthodologie de Kelly (1963) en vue d'appréhender la pratique informationnelle. Le point commun entre les deux approches repose sur le concept de *pattern* organisateur qui relie les préférences individuelles aux impératifs d'un réel construit. Ceci permet de fournir un socle théoriquement et méthodologiquement cohérent à la méthode triadique.
- 35 Mis à part les difficultés d'exprimer ses préférences et de proposer une médiation sémiocognitive appropriée, la méthode triadique soulève aussi la question du sens d'un *pattern* inféré à partir des verbalisations. Quel sens le chercheur accorde-t-il aux différents critères exprimés, notamment si les rapports entre eux ne lui semblent pas « cohérents » à première vue ? Une réponse à ce défi serait la théorie agrégative du choix social qui remonte aux travaux de Condorcet (1785) sur les problèmes de vote, cf. Bouyssou, Marchant et Perny (2006). Le développement de telles approches, d'un point de vue informationnel, permettrait d'éclaircir le lien entre les enjeux méthodologiques, théoriques et opérationnels que peut susciter une analyse des pratiques informationnelles.
- 36 Remerciement : Sans le conseil avisé d'Igor Crévits, enseignant-chercheur et spécialiste en aide à la décision multicritère au LAMIH, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis, cette étude n'aurait pas été possible.

BIBLIOGRAPHIE

Annebicque, D., Crévits, I., Debernard, S. et Poulain, T., (2010), *Projet AMANDA V3 – Rapport final de première phase*, Convention LAMIH/SDER/06C01, 34 p.

Bates, M. J., (2005a), *Information and knowledge : an evolutionary framework for information science*, in *Information Research*, Vol. 10, n° 4 : <http://informationr.net/ir/10-4/paper239.html#goo91>, date de la dernière visite : 2 avril 2010.

Bateson, G., (1996), *Une unité sacrée*, Paris, Éditions du Seuil, 462 p.

Béguin, P. et Rabardel, P., (2000), *Designing for instrument-mediated activity*, in *Scandinavian Journal of Information Systems*, 2000, Vol. 12, pp. 173-190.

Buckland, M., (1991), *Information and information systems*, New York, Greenwood Press, 229 p.

Boutaud, J.-J. et Veron, E., (2007), *Sémiotique ouverte*, Paris, Hermès.

Bouyssou, D., Marchant, T. et Perny, P., (2006), *Théorie du choix social et aide multicritère à la décision*, in D. Bouyssou, D. Dubois, M. Pirlot, et H. Prade, *Concepts et méthodes pour l'aide à la décision*, Vol. 3, Paris, Hermès, pp. 235-270.

Condorcet, J. A. N., (1785), *Essai sur l'application de l'analyse à la probabilité des décisions rendues à la pluralité des voix*, Impériale Royale, Paris.

- Dervin, B.**, (1999), *On studying information seeking methodologically : the implications of connecting metatheory to method*, Information Processing and Management, Vol. 35, n° 6, pp. 727-750.
- Dornier, C.**, (2010), *Le processus de documentarisation pour et par des adultes en formation continue : l'usage d'un Carnet de suivi comme objet de médiation*, Thèse doctorale en Sciences de l'Information et de la Communication, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis, Valenciennes, France.
- Escarpit, R.**, (1976), *Théorie générale de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, 218 p.
- Fay, F., Bell, R. et Bannister, D.**, (2004), *A manual for Repertory Grid Technique*, Chichester, John Wiley and Sons.
- Gentner, D. et Markman, A. D.**, (2006), *Defining Structural Similarity*, Journal of Cognitive Science, Vol. 6, pp. 1-20.
- Gibson, J. J.**, (1979), *The Ecological Approach to Visual Perception*, Boston, Houghton-Mifflin.
- Kelly, G. A.**, (1963), *The Psychology of Personal Constructs*, New York, Norton, 208 p.
- Leleu-Merviel, S. et Useille, P.**, (2008), *Quelques révisions du concept d'information*, in Sciences de l'information. Problématiques émergentes, Sous la direction de F. Papy, Paris, Lavoisier/Hermès Science Publishing, pp. 25-56.
- Leplat, J. et Bisseret, A.**, (1965), *Analyse des processus de traitement de l'information chez le contrôleur de la navigation aérienne*, Bulletin du C.E.R.P., Vol. XIV, n° 1-2.
- Quéré, L.**, (2000), *Au juste, qu'est-ce que l'information ?*, dans Réseaux, Vol. 18, n° 100, pp. 331-357.
- Meunier, J.-P.**, (2008), *Pour une approche cognitive de la signification iconique* : <http://imagesanalyses.univ-paris1.fr/pour-approche-cognitive-39.html#>, date de la dernière visite : 5 avril 2010.
- Mucchielli, A.**, (2006), *Le dialogue avec la technologie*, Paris, Armand Colin.
- Peraya, D.**, (2009), *Un regard critique sur les concepts de médiatisation et médiation. Nouvelles pratiques, nouvelle modélisation* : http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2008-supplement/Peraya/index.php, date de la dernière visite : 5 avril 2010.
- Rabardel, P.**, (1995), *Les hommes et les technologies : approche cognitive des instruments contemporains*, Paris, Armand Colin, 213 p.
- Roy, B.**, (1985), *Méthodologie multicritère d'aide à la décision*, Économica, Paris.
- Useille, P.**, (2007), *Une approche informationnelle du Document : vers l'émergence du sens formatif*, Thèse doctorale en Sciences de l'Information et de la Communication, Valenciennes (France), Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis, 638 p.

NOTES

1. Rabardel (1995, 107) écrit comment les opérateurs de machine numérisée fournissent des « informations fausses sur la nature du matériau à usiner afin d'obtenir les vitesses de coupe appropriées, différentes de celles normalement prévues. C'est là encore par le biais des variables d'entrée, auxquelles il attribue de nouvelles fonctions, que l'utilisateur reprend le contrôle du système et l'instrumentalise ainsi selon ses besoins ».

2. Pour Gibson (1979, 137-139) l'affordance désigne une relation entre l'environnement et l'individu qui lui permet de choisir entre les possibilités d'actions que lui offre « naturellement » l'environnement.
 3. Afin de mieux saisir les applications scientifiques de Kelly, l'ouvrage bien connu de Fay Fransella, Richard Bell et Don Bannister (2004) est à recommander.
 4. Traduction libre de l'anglais par l'auteur de l'article.
 5. Voir Annebicque, Crévits, Debernard et Poulain (2008) pour une analyse détaillée de la grille.
-

RÉSUMÉS

L'article met en question l'idée selon laquelle la communication est un acte et l'information son produit. Il présente ensuite les quatre champs conceptuels de l'information de Quéré (2000) et évoque la faiblesse principale de chaque champ. Ce cadre étant posé, l'article résume la théorie novatrice de Bates (2005), pour qui l'information est un *pattern* d'organisation. La méthode triadique de Kelly (1963), et sa définition de *pattern* comme création de sens, est alors avancée pour combler certaines limites méthodologiques de Bates. De manière à valider la pertinence de la méthode triadique, une analyse des pratiques informationnelles a été réalisée.

This paper questions the idea according to which communication is an act and information its product. After presenting the four conceptual fields of information as established by Quéré (2000) together with their weaknesses, the paper then summarizes Bates's (2005) novel theory setting out information as a pattern of organization. Finally, it resorts to Kelly's (1963) triadic method along with his definition of "pattern" as meaning making in order to remedy some of Bates's methodological limits. Accordingly, an analysis of information practices was conducted in order to validate the relevance of the triadic method.

INDEX

Keywords : sense-making, triadic method, conflict resolution, decision aiding

Mots-clés : création de sens, méthode triadique, résolution de problème, aide à la décision

AUTEUR

MICHEL LABOUR

Laboratoire des Sciences de la communication – Université de Valenciennes

Michel Labour est chercheur au Laboratoire DeVisu de l'Université de Valenciennes. Ses travaux portent sur la création de sens dans les pratiques communicationnelles. Il a notamment publié : Labour M. (2010), *Médiations, documentarisation et modélisation des pratiques formatives*, SFSIC, 2010, Grenoble, France, 12 p. ; Labour M. & Kolski C. (2010), « A pedagogics pattern model of blended e-learning : a step towards designing sustainable simulation-based learning », in Aimalia Tzanavari and Nicolas Tsapatsoulis (eds.), 2010, *Affective, Interactive and Cognitive Methods*

for E-Learning Design, Hershey, IGI Global, pp. 114-137. Adresse électronique : mlabour@univ-valenciennes.fr.