

## L'architecture de l'information : quelle réalité conceptuelle ?

*Information Architecture: Toward a Conceptual Reality*

**Évelyne Broudoux, Ghislaine Chartron et Stéphane Chaudiron**

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/5379>

DOI : 10.4000/edc.5379

ISSN : 2101-0366

### Éditeur

Université Lille-3

### Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2013

Pagination : 13-30

ISBN : 978-2-917562-10-9

ISSN : 1270-6841

### Référence électronique

Évelyne Broudoux, Ghislaine Chartron et Stéphane Chaudiron, « L'architecture de l'information : quelle réalité conceptuelle ? », *Études de communication* [En ligne], 41 | 2013, mis en ligne le 01 décembre 2013, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/5379> ; DOI : 10.4000/edc.5379

---

ÉVELYNE BROUDOUX, GHISLAINE CHARTRON  
ET STÉPHANE CHAUDIRON  
**L'ARCHITECTURE DE L'INFORMATION :  
QUELLE RÉALITÉ CONCEPTUELLE ?**

En propos liminaire à ce numéro de la revue « Étude de Communication » consacré à l'architecture de l'information (AI), cet article vise à éclairer le contexte d'émergence et de développement de ce concept, dans ses multiples dimensions, historique, scientifique et professionnelle.

Nous explorons tout d'abord les origines du concept d'architecture de l'information ainsi que ses proximités conceptuelles. Nous analysons ensuite sa réappropriation récente par les sciences de l'information en nous attardant particulièrement sur l'utilisation de la métaphore spatiale comme traduction de la complexité organisationnelle de l'information. En effet, si les sciences de l'information et de la communication apparaissent avoir déjà bien fouillé cette question, le concept d'AI permet notamment de relire la théorie du document numérique du collectif Pédauque (Pédauque, 2006) : le document comme *forme* et ses couches structurelles et sémiotiques, comme *signe* organisant des connaissances et comme *relation* conditionnant l'accès à l'information. Dans la dernière partie, nous soulignons la dimension clairement professionnelle de l'architecture de l'information, dans un premier temps en mettant l'accent sur deux tendances majeures, le changement d'échelle et la

focalisation sur l'utilisateur, puis en précisant les réalités professionnelles concernées.

## Éléments de définition

### *Une appellation récente au croisement de différentes disciplines*

Prendre le temps d'examiner la généalogie de l'architecture de l'information permet de comprendre l'originalité de ce concept, son actualité et le rôle qu'il est amené à jouer aujourd'hui aussi bien dans la conception des systèmes d'information que dans l'évolution des sciences de l'information et de la communication.

À la croisée du graphisme, de la conception des systèmes d'informations et de la prise en compte de l'utilisateur, trois types de compétences apparaissent qui semblent correspondre à la boucle de transformation des données en informations puis des informations en connaissances. Il s'agit des compétences liées respectivement à la conception technique des dispositifs, à l'organisation des contenus et au design orienté utilisateur (*User eXperience design*). Sans se substituer aux spécialistes de ces questions, l'architecte de l'information apparaît maîtriser les codes et les exigences de chacune des compétences et en mesure d'imaginer des solutions intégrées de gestion de l'information.

La tendance actuelle, dans la définition du concept, insiste sur la question du « graphisme ». Cette tendance est en particulier représentée par le designer Richard Saul Wurman qui, dès 1976, a éprouvé le besoin de caractériser de cette manière la transformation de son travail, face aux défis posés par l'organisation et la visualisation de données produites en très grandes quantités dans la société de l'information naissante. La célèbre phrase : « *I thought the explosion of data needed an architecture, needed a series of systems, needed systemic design, a series of performance criteria to measure it* »<sup>1</sup> fait référence à la nécessité d'une modélisation cohérente de l'information en amont pour que le concepteur puisse être à même de la représenter sous une forme graphique qui pourra elle-même être évaluée. Cette

---

1 Entretien avec Dirk Knemeyer. InformationDesign (Janvier 2004). URL : [http://www.informationdesign.org/special/wurman\\_interview.htm](http://www.informationdesign.org/special/wurman_interview.htm).

modélisation vise à faciliter la compréhension du public dont la satisfaction est l'objectif final que le graphiste doit atteindre.

La notion de système d'information est bien antérieure à l'AI et correspond à la nécessité de modéliser un système (Lemoigne, 1973) qui permette aux organisations de collecter, traiter, stocker, rechercher et distribuer l'information (Davis, 1974). En effet, l'arrivée de l'informatique de gestion dans les entreprises nord-américaines au début des années 1970 donne une réalité à un concept qui ne demandait qu'à s'incarner. L'appellation « MIS » (management information system) (Davis, 1974) et traduite en français par « SIG » (systèmes d'information à des fins de gestion) par (Hurtubise, 1980) rend compte de la nécessité de gérer les organisations en exploitant « au besoin la technologie des ordinateurs », et en utilisant « les données et les informations disponibles dans les organismes ». Soulignons qu'Hurtubise accorde dans son ouvrage une place importante aux représentations visuelles schématiques utilisées par les SIG.

Lorsqu'en 1986, James C. Brancheau et James C. Wetherbe publient « Information architectures : methods and practice » dans la revue « *Information Processing & Management* » (Brancheau & Wetherbe, 1986), ils s'appuient sur un ensemble de travaux reflétant l'interaction ininterrompue et l'enrichissement mutuel entre SI pour les organisations et SI pour l'informatique. Ils présentent l'AI comme une représentation de haut niveau se superposant à différents modèles et identifiant les exigences d'information globale pour une entreprise. Il s'agit donc de capturer la complexité organisationnelle de l'entreprise, en s'appuyant sur des méthodologies existantes, pour lui fournir une grille lui permettant d'optimiser son fonctionnement en se servant de ses ressources informationnelles comme d'une « arme de compétition ».

En publiant en 1996, « *Architecture information for the world wide web* » Louis Rosenfeld et Peter Morville se réapproprient le concept pour la conception des sites web. La prétention des auteurs est de définir l'art et la science de structurer, organiser et labelliser l'information portée par les sites web, les intranets et les applications logicielles, afin d'aider le public à trouver et gérer l'information. L'originalité de l'approche consiste à partir des usagers pour définir une ergonomie, une structuration, de manière à donner les moyens aux internautes de maîtriser leur parcours sur des interfaces graphiques interactives.

En 2006, au cours d'un séminaire destiné aux entrepreneurs, Louis Rosenfeld modélise l'EIA<sup>2</sup> (*entreprise information architecture*) pour mieux expliciter les caractéristiques et les besoins des équipes impliquées dans le processus de l'AI. Il s'appuie sur un schéma générique destiné à la conception pour les organisations qui met en relation contexte, usages et contenus.

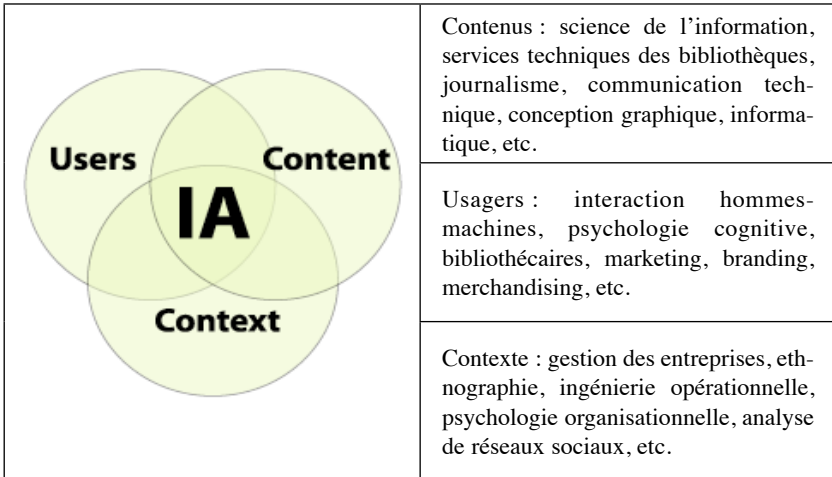


Figure 1 : les processus mobilisés par l'architecture de l'information d'après Louis Rosenfeld<sup>3</sup>

On remarque ainsi que l'EIA se place au cœur d'un processus de travail impliquant des contenus produits par des professionnels de l'information, des contextes scientifiques et commerciaux de mise en œuvre de ces contenus et des acteurs-usagers impliqués dans l'AI appartenant à différents champs. Une caractéristique à relever est que le savoir faire théorisé par les sciences de l'information lié à l'organisation des connaissances et aux documents est inclus et utilisé. Louis Rosenfeld mobilise thésaurus, taxonomies, ontologies, métadonnées descriptives, administratives, structurelles, métadonnées de tagging, liens contextuels, niveaux de granularité, structuration de la navigation hypertexte, etc.

2 URL : <http://louisrosenfeld.com/presentations/seminars/eia/>.

3 Présentation : « Enterprise Information Architecture : because users don't care about your org chart ». Printemps 2006.

Cet emploi de notions-clés de la discipline par de « nouveaux entrants », confrontés à la conception d'objets de communication substantiellement différents des autres médias, oblige celle-ci à faire un travail de réappropriation. C'est ainsi que l'« Introduction aux sciences et technologies de l'information », publication de l'ASIS&T parue en 2011, regroupe des contributions liées aux systèmes d'informations et définit l'AI comme le « *process of organizing, representing, and designing an information object, website, database, or information system that allows people to find easily the information they need* ». On le voit, la définition varie peu mais l'utilisateur est placé au cœur du concept.

### ***Des proximités terminologiques actives***

Mais comment positionner l'architecture de l'information par rapport à d'autres concepts connexes tels que l'architecture des systèmes d'information, l'urbanisation des systèmes d'information, la gouvernance de l'information... ?

De toute évidence, tous revendiquent une position surplombante face à un contexte de plus en plus complexe, tant au niveau des techniques (contenant) qu'à celui des contenus hétérogènes et des usages possibles.

En génie informatique, l'architecte est la personne chargée de l'analyse technique nécessaire à la conception du plan de construction d'un logiciel, d'un réseau, d'une base de données (diagramme d'architecture). Sa tâche consiste à modéliser, définir les composants du système d'information et préciser les interactions. Après avoir recueilli le besoin des utilisateurs, il établit le plan de la structure et suit la construction en supervisant les équipes de développement. L'architecte informatique imagine des solutions techniques en conformité avec les normes de l'environnement, il évalue aussi le coût et en estime la faisabilité<sup>4</sup>.

On distingue également l'urbaniste qui veille à développer un SI modulable et évolutif en fonction des changements organisationnels. On pense notamment aux fusions et acquisitions des sociétés qui imposent que les SI doivent pouvoir dialoguer et s'unifier. Par cette

---

4 Voir le référentiel partagé, <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=4692>.

métaphore, le système d'information est comparé à une ville où chaque quartier peut être reconstruit en étant facilement raccordable aux différents réseaux d'échanges : voirie, câblage électrique, alimentation en eau potable, évacuation des eaux usées<sup>5</sup>.

Il s'agit donc de savoir en quoi l'architecte de l'information se distinguerait de l'architecte ou de l'urbaniste informatique. Contrairement à ses homologues, l'architecte de l'information se préoccupe en priorité des questions de sens, et notamment de modélisation du contenu (et non uniquement des tuyaux et de la technique). Par exemple, il va assurer la fluidité du traitement sémantique dans les interfaces, il va élaborer des matchings terminologiques dans des sources de données hétérogènes (Bourdenet, 2013). Il lui incombe aussi d'assurer l'adaptation d'un affichage de contenus sur différents médias, conduisant à des transformations éditoriales de contenus et non uniquement à des transformations techniques d'affichage.

Il n'en reste pas moins que les frontières sont poreuses entre contenus et contenants et que cet architecte doit avoir une très bonne connaissance des contraintes techniques, pour élaborer tout cahier des charges fonctionnel. Mais la technicité n'est certainement pas de même nature, ni convoquée au même niveau : modélisation informatique des contenus et des métadonnées pour l'un (formalismes), protocoles de dialogue informatique entre applications informatiques pour l'autre. La technique est ici convoquée prioritairement pour produire du sens, faciliter le traitement intellectuel et veiller à la qualité du message transmis.

L'émergence récente de la notion de « Gouvernance de l'information »<sup>6</sup> interroge également notre propos. Est-elle synonyme ou complémentaire ? Elle est déjà certainement plus politique et moins inscrite dans un paradigme de conception (Lebigre, 2013) :

« Le concept de 'gouvernance' est maintenant largement diffusé, des initiatives sont prises dans les organisations pour répondre à des enjeux de maîtrise et de coordination des flux d'information. Mieux, la conscience des dirigeants sur l'importance stratégique des actifs

---

5 Club URBA-EA, *Urbanisme des SI et gouvernance : Retours d'expériences et bonnes pratiques*, Dunod, Paris, 2006.

6 *Gouvernance de l'information, perspective pour une approche globale, Documentaliste-Sciences de l'Information* 2013/1 (vol. 50), 78 pages, <http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2013-1.htm>.

informationnels s'aiguise... En effet, chacun a tendance à voir la gouvernance à son étage (IT, business, RH, support documentaire, etc.) alors que le sujet lui-même invite à une approche holistique ».

On retrouve ainsi cette nécessité du surplomb et de la coordination, mais dans une dimension qui semble plus proche du management et de la prise de décision que dans la réalisation d'un dispositif informationnel.

## **Architecture de l'information et sciences de l'information**

### ***Une métaphore spatiale dominante***

Si, sur le plan professionnel, la notion d'architecture de l'information « fait fortement appel à des compétences qui sont celles des bibliothécaires : classifier l'information, gérer des masses de ressources parfois hétérogènes, favoriser l'accès à l'information en fournissant des outils de recherche ou en aidant les lecteurs à s'orienter dans les collections » (Bermès, 2004), quel enjeu scientifique la notion d'« architecture de l'information » représente-t-elle pour les sciences de l'information et de la communication ? Pour répondre à cette question, nous partirons de la définition qu'en propose Richard Wurman.

Architecte et graphiste de formation, R. Wurman s'est intéressé dès les années 1960 (Passonneau et Wurman, 1966) à la manière dont les édifices, les services, les transports et les habitants interagissent au sein de l'espace urbain. Les idées de *flux* et d'*échange* au sein de l'espace urbain sont déjà au centre de sa réflexion, ce qui le conduira à être particulièrement attentif à la manière dont l'information circule au sein de cet espace. Il s'intéressera notamment aux modalités de représentation des informations destinées aux architectes, aux urbanistes, aux ingénieurs des services publics et des transports et en particulier aux habitants ou aux visiteurs des villes.

Considérant que l'architecture est l'art d'organiser l'espace, il considère que les questions auxquelles sont confrontés les architectes dans la conception d'un bâtiment imposent qu'ils identifient précisément les besoins des futurs occupants. Ils doivent pour cela recueillir les informations qui rendent compte de la nature des interactions entre le lieu, les objets (appareils, machines...) et les



habitants. Le rapport entre architecture et information est ici plus posé en termes d'analyse de besoins et de compréhension des interactions qu'en termes de structure ou d'organisation informationnelle.

Par la suite, R. Wurman précisera sa conception de l'architecture de l'information à travers la publication de guides touristiques (*Access City Guide*) qui non seulement utiliseront abondamment les métaphores visuelles pour représenter des villes comme Paris, Rome, New York ou Tokyo, mais seront structurés selon une organisation éditoriale conforme, selon lui, tant à l'« esprit » du lieu qu'aux attentes des lecteurs. Un des exemples qui illustrent le mieux son approche de l'architecture de l'information est le plan du système de transport de Tokyo :

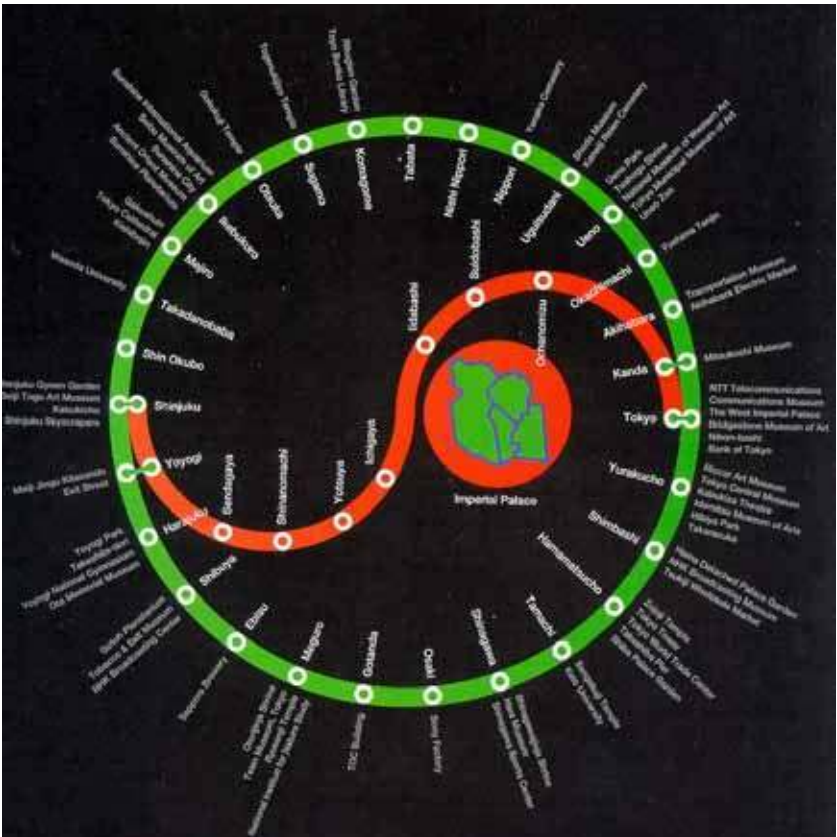


Figure 2 : Plan du système de transport de Tokyo par Wurman

Ce plan, qui symbolise la conception du Yin et du Yang, importante dans la philosophie orientale, ne vise pas à rendre compte de la topographie réelle du système de transport urbain mais permet de mettre en évidence ce qui est le plus important pour un usager, à savoir :

- les stations (en blanc et en gras à l'intérieur du cercle externe) sur les lignes ferroviaires extérieures du système de transport de Tokyo,
- une sélection des principaux bâtiments ou sites touristiques (inscrits à l'extérieur du cercle) près de chaque station,
- les stations de la ligne de métro de Tokyo (sur la ligne en forme de S),
- les correspondances entre le métro et les lignes ferroviaires extérieures,
- et, comme une aide à l'orientation, un symbole du Japon, la résidence impériale.

Ce plan du système de transport de Tokyo illustre trois dimensions importantes de l'architecture de l'information qui sont également au cœur des recherches en SIC : la dimension spatiale de l'information, la question de l'accès à l'information électronique et l'organisation des connaissances.

Le recours à la *métaphore spatiale* dans la représentation documentaire n'est pas nouveau. Elle est fréquemment convoquée dans les questions relatives à l'organisation de l'information et des documents et en particulier sur internet quand on se réfère aux notions de flux, de cartographie, de circulation, de navigation, de structure, de géographie des sites ou de profondeur (Béguin *et al.*, 2007). Depuis longtemps déjà, la question de l'espace est présente dans les recherches portant sur la question de l'organisation interne des textes (Genette, 1982), les éléments de structuration du document (chapitres, pagination) et de repérage endogènes (sommaires, index, tables des matières) (Timimi et Kovacs, 2006). Avec le passage au numérique, la question des métamorphoses du document s'est renouvelée (Béguin *et al.*, 2007) mettant en particulier l'accent sur la déstructuration/restructuration incessante de l'espace documentaire. Sur un plan technique, la séparation entre structure logique et structure physique relève en effet d'un principe essentiel de l'architecture des documents avec d'une part l'ensemble des langages liés à *SGML* (ISO 8879-1986) et *XML*, et d'autre part l'*Open Document Architecture* (ISO 8613 1986).

Le plan de Tokyo renvoie donc à la fois à l'espace réel du réseau (avec ses stations et ses interconnexions), à l'espace symbolique (le graphisme symbolise la dualité du Yin et du Yang) et à l'espace imaginaire (les monuments et lieux de visite pour les touristes, en particulier le Palais impérial). Il illustre ainsi les différentes dimensions du document, cognitive, technique et sociale, qui ont été longuement analysées notamment dans le cadre du RTP Document (Pedauque et Salaün, 2006), dans les travaux sur les écrits d'écran (Souchier, 1996) et sur la représentation graphique de la page et particulièrement de la page à l'écran (Cotte, 2011). Ce dernier s'intéresse à la « plasticité du texte informatisé » et ses modalités de représentation en fonction des contraintes techniques des écrans. L'effet de déstructuration de la page à l'œuvre dans l'univers numérique renvoie donc bien à une question architecturale : la page *web* par exemple possède son propre espace de lisibilité qui est déterminé par des contraintes matérielles (taille et orientation de l'écran) mais aussi par l'usage des fonctions de défilement, l'appel à des fonctionnalités de mise en page (balises HTML), d'intégration (flux RSS par exemple) et de traitement automatique du texte.

Ainsi, dans l'espace numérique, le document est inséparable des dispositifs qui en ont permis la création (choix des normes de structuration et de codage, format d'enregistrement...), la lecture (matérialité des écrans – d'ordinateur, de mobile – taille des caractères...), et le classement. En ce sens, l'information, numérique est « inséparable de son architexte, c'est-à-dire du dispositif qui permet de l'organiser, de l'afficher, de le lire, d'agir dessus – par exemple en cliquant sur une partie, sur un lien » (Cotte, 2007).

### ***L'accès et l'organisation des connaissances***

Une deuxième question importante posée par l'AI, qui s'inscrit elle aussi pleinement dans le champ des SIC, est celle de l'accès à l'information électronique. L'étude des dispositifs d'accès à l'information est, dès les premiers travaux, multiforme : l'enjeu est aussi bien de comprendre le fonctionnement intrinsèque des dispositifs (approche algorithmique et informatique), d'évaluer la performance du dispositif pour un usage donné, que de comprendre les mécanismes d'appropriation par les usagers et d'identifier et de modéliser les pratiques informationnelles... Ces différents champs

de recherche n'ont jamais mobilisé la notion d'AI, à l'exception de l'informatique documentaire et de la modélisation des bases de données. Concernant le premier aspect, (Chiarabella et Mulhem, 2007) ont retracé l'historique de la recherche d'information depuis les années 1950 jusqu'aux moteurs de recherche sur internet.

De leur côté, (Chaudiron et Ihadjadene, 2012) ont montré que les études sur les dispositifs d'accès<sup>7</sup> à l'information ont successivement privilégié une approche technique puis se sont intéressées dans un second temps à l'usager dans sa complexité cognitive, affective et communicationnelle. Les questions de l'expérience utilisateur, du *design* informationnel, de la repérabilité de l'information, sont clairement identifiées par les architectes de l'information (Resmini et Rosati, 2011) mais d'autres questions restent peu prises en compte par l'AI comme l'étude des environnements socioéconomiques (enjeux culturels, linguistiques, la fracture numérique, le paiement du référencement, la publicité en ligne...) qui sont devenus déterminants avec l'émergence des moteurs de recherche sur internet. D'autres considérations interviennent désormais dans toute étude sur les usages des dispositifs d'accès à l'information : médiatiques (Simonnot, 2012), éthiques (la traçabilité des usagers, l'échange, la conservation et la commercialisation des données personnelles), politiques (la censure dans l'indexation des sites par les moteurs), juridiques (la mise en ligne d'œuvres protégées, l'accès à des contenus illicites via des moteurs spécialisés...).

La troisième dimension concerne l'organisation des connaissances. Comme le rappelle Stefano Bussolon (Bussolon, 2009), l'un des principaux objectifs de l'AI est de concevoir des systèmes d'organisation des connaissances, tels que des classifications, des taxonomies, des thésaurus, qui satisfassent aussi bien les besoins des usagers que des experts des domaines concernés. Il s'agit en premier lieu de représenter des domaines de connaissances (scientifiques, culturelles, d'entreprise...) dans des dispositifs numériques de médiation et de diffusion. On le constate, cette question n'est pas exclusive de l'AI et, comme le rappellent (Hudon et Mustafa El Hadi, 2012), ce champ de recherches est « très fortement lié à la tradition

---

7 Le terme « accès » désigne les diverses modalités de « retrouvage de l'information » au sens de (Maniez, 2002), qui incluse la recherche, la navigation, l'accès par sérendipité.

bibliothéconomique d'indexation et de classification des contenus documentaires ».

Selon le chercheur américain Joseph Tennis, la question de l'organisation des connaissances « s'intéresse à la conception, à l'examen et à la critique des processus d'organisation et de représentation des documents que la société juge utiles de préserver » (Tennis, 2008, p. 108). Dans les environnements informationnels numériques (sites web, portails, archives électroniques...), l'utilisation d'un mode structuré de l'organisation de l'information (tels que les plans de classement, les listes de catégories, les *folksonomies*, les taxonomies ou les ontologies) sont « des aides à la navigation qui dirigent le chercheur progressivement, et efficacement, vers des ressources pertinentes dont il ne connaît pas l'existence et qu'il n'aurait pu localiser autrement » (Hudon et Mustafa El Hadi, 2010, p. 27).

La rapide présentation de ces trois dimensions fondatrices de l'AI démontre l'articulation évidente de ce champ avec des questionnements propres aux SIC. Pour autant, au-delà de la réussite de la métaphore architecturale, l'AI est-elle un objet scientifique ? Sur ce plan, il nous semble que l'expression « architecture de l'information » fonctionne plus comme une notion intégratrice que comme un véritable concept opérationnel. Si elle possède une dimension applicative incontestable, ainsi qu'une dimension pédagogique, elle n'a pas permis de renouveler, tant sur le plan conceptuel que méthodologique, les approches sur les objets de recherche qu'elle revendique.

## **Une dimension clairement professionnelle**

### ***Changement d'échelle et focalisation***

Comme nous l'avons rappelé, le concept d'architecture de l'information est déjà ancien ; l'attention renouvelée s'explique en grande partie, selon nous, par deux tendances lourdes qui accompagnent le développement du numérique dans ses diverses modalités de production et de diffusion et qui se vérifient dans la diversité des médiations à l'œuvre (Boustany, Broudoux et Chartron, 2013).

Tout d'abord, le *changement d'échelle* à la fois au niveau des flux disponibles, de plus en plus nombreux, de plus en plus diversifiés entre informations individuelles, collectives, rétrospectives, en temps réel... L'information ouverte, fluide, accessible à tous est devenue un enjeu, voire un credo, pour la croissance, l'innovation mais aussi pour la transparence et la démocratie sociétale.

Le changement d'échelle ne relève donc pas uniquement de la quantité mais également du statut de l'information dans la sphère économique ainsi que dans l'espace public. L'évolution rapide des technologies contribue par ailleurs à modifier les modalités de gestion de ces espaces informationnels dont il devient complexe d'assurer les choix techniques, sans cesse remis en cause par de nouveaux standards, protocoles, modélisations de données et architectures de diffusion (Chartron, 2012). Citons par exemple les différentes générations de sites Web, leur portabilité sur les appareils mobiles, la modélisation des données pour intégrer le web sémantique, l'architecture dans les nuages. L'accélération, l'instabilité et la recherche incessante de nouvelles performances fonctionnelles toujours plus fluides caractérisent l'espace informationnel et concourent à la nécessité d'une attention soutenue aux évolutions de la conception, au risque sinon, d'une obsolescence rapide et d'un usage en décroissance.

Le *centrage majeur sur l'utilisateur* est certainement la seconde tendance lourde qui renouvelle le contexte avec l'entrée en scène majeure de la qualité de l'interactivité, associée au champ de l'« *User eXperience* » (UX). La banalisation du numérique dans de nombreuses activités quotidiennes n'accorde plus le temps aujourd'hui à l'apprentissage technique, considéré comme un frein qui ralentirait les processus d'appropriation. L'injonction de l'immédiateté interactionnelle est devenue un enjeu fortement concurrentiel que la stratégie visionnaire d'Apple avait très tôt investi. L'expérience utilisateur, définie dans les années 1990 par Donald Norman (Norman, 2002), correspond « aux réponses et aux perceptions d'une personne qui résultent de l'usage ou de l'anticipation de l'usage d'un produit, d'un service ou d'un système ». L'émotion, la dimension psychologique devient un ingrédient majeur de l'interaction homme-machine.

L'équation caractéristique de l'architecture de l'information :

AI = IT + KM + UX (Information Technology + Knowledge Management + User Experience), donne aujourd'hui une place importante à la dernière dimension. Du point de vue des SIC,

cette focale sur l'utilisateur n'est certes pas nouvelle mais elle est réouverte avec la dimension esthétique de la conception portée par les spécialistes du Web design et du design interactif et doit être fortement intégrée dans les dispositifs numériques.

L'architecture de l'information est bien cette vision surplombante qui participe pleinement au succès de la création d'un dispositif d'information. Comme l'architecte œuvrant pour une construction de bâtiment n'est pas indispensable à la réalisation du projet (contrairement au maçon), il est pourtant souvent le garant majeur de l'originalité, du bien-être, du confort et du plaisir que l'on éprouvera à habiter l'espace conçu au final...

### *Quelles réalités sur le terrain ?*

Un indice possible pour contribuer à éclairer le caractère opératoire du concept d'architecte concerne les offres d'emplois disponibles et affichées pour cette spécialité. Le site de *l'Information Architecture Institute* diffuse un certain nombre de propositions intéressantes à consulter<sup>8</sup>, nous ne disposons pas d'une telle visibilité dans le contexte français pour le moment où cette reconnaissance est moins évidente.

Un éclairage des données du mois d'août 2013 est intéressant : 50 propositions ont été faites en 3 semaines, ce qui montre que, dans le contexte américain, la spécialité commence à être visible sur le marché du travail. La majorité des offres concerne la dimension « *user experience design* ». Les attendus en terme de production du professionnel recruté sont notamment les plans de sites web, les wireframes, les schémas de navigations, les maquettes fonctionnelles, les personas, les tests utilisateurs... pour des sites web mais aussi pour des applications tablettes, smartphones. Les productions doivent répondre à la foi aux besoins des utilisateurs et du marketing, la dimension culturelle apparaît également. De toute évidence, c'est l'UX qui prime dans l'identification des demandes des entreprises ; il convient alors de se demander si la dimension gestion des contenus ne reste pas mieux repérée pour le moment par les métiers en place : Knowledge Managers, Document and Information Managers ?

Quoiqu'il en soit, la complémentarité IT, KM, UX est plébiscitée mais il est difficile pour un seul individu de prétendre maîtriser l'ensemble de ces compétences. Si l'architecture de l'information relève plus d'une équipe projet, celle-ci a aussi besoin d'un management global, à la fois soucieux de la coordination des développements, de la gestion des équipes, veillant aux contraintes de l'environnement et maîtrisant aussi le modèle économique. L'architecte de l'information peut être ce manager, initié à toutes les dimensions évoquées, maîtrisant par ailleurs les techniques de management et de conduite de projets, les techniques de conception heuristiques et créatives.

Il semble bien, au final, que l'architecture de l'information réactualise et renforce la pensée de McLuhan, *le message, c'est le médium*<sup>9</sup>... À l'heure où les interactivités numériques évoluent sans cesse, l'expérience vécue du média utilisé est remise en premier plan, subordonnant la portée du message au média qui le véhicule.

## Conclusion

L'examen historique du concept d'architecture de l'information et de ses proximités terminologiques actuelles révèle la vitalité d'une notion appartenant à un réseau sémantique interdisciplinaire impliquant systèmes d'informations, architectures, urbanisation et gouvernance.

Du point de vue des sciences de l'information et de la communication, trois remarques s'imposent : la prédominance de la métaphore spatiale qui se renouvelle avec les visualisations des documents et réseaux numériques, les études sur l'accès qui comprennent les techniques et leurs usages et donc se concentrent sur l'utilisateur, et l'organisation des connaissances dont les notions-clés sont systématiquement convoquées. L'architecture de l'information sert plus à intégrer ces dimensions qu'à les transformer.

C'est à un véritable changement d'échelle qu'est confronté l'utilisateur face à une complexité technologique accrue mais aussi face aux injonctions de fluidité, de transparence et d'obsolescence matérielle et logicielle... Le design interactif sort alors gagnant de

---

9 McLuhan, *Understanding Media: The extensions of man (Comprendre les médias)*, publié en 1964.



l'équation même si ne mérite véritablement l'appellation d'architecte que celui qui sait réunir et gérer une équipe articulant conception technique, organisation des contenus et web design.

ÉVELYNE BROUDOUX  
*Laboratoire DICEN – Idf/CNAM*  
GHISLAINE CHARTRON  
*Laboratoire DICEN – Idf/CNAM*  
STÉPHANE CHAUDIRON  
*Laboratoire GERiCO –  
Université de Lille 3*

## BIBLIOGRAPHIE

- Béguin A., Chaudiron S. et Delamotte E.,** (2007), Entre information et communication, les nouveaux espaces du document, dossier de la revue *Études de communication* n° 30.
- Bermès E.,** (2004), *Figoblog*, <http://www.figoblog.org/document195.php> [consulté le 4 septembre 2013].
- Bourdenet P.,** (2013), *L'espace documentaire en restructuration : l'évolution de l'offre de services dans les bibliothèques universitaires*, doctorat sous la dir. de G. Chartron, 2013, CNAM.
- Boustany J., Broudoux E. et Chartron G.** (dirs.), (à paraître), « Diversification et renouvellement des médiations », Collection « Information & Stratégie », De Boeck Editions, 2013, 229 p.
- Brancheau J. et Wetherbe J.,** (1986), « Information architectures : methods and practices », *Information Processing & Management*, vol. 22, n° 6, pp. 453-463.
- Bussolon S.,** (2009), « Card Sorting, Category Validity, and Contextual Navigation », *Journal of Information Architecture*, n° 2, vol. 1, <http://journalofia.org/volume1/issue2/02-bussolon/jofia-0102-02-bussolon.pdf> [consulté le 4 septembre 2013].
- Chiarabella Y. et Mulhem P.,** (2007), « La recherche d'information. De la documentation automatique à la recherche d'information en contexte », *Document numérique*, n° 1, volume 10, pp. 11-38.
- Chartron G.,** (2012), « La valeur des services documentaires en prise avec le numérique », *BBF*, n° 5, pp. 14-18, URL : <http://bbf.enssib.fr/>.
- Cotte D.,** (2007), « Espace de travail et logique documentaire », *Études de communication* [En ligne], n° 30, consulté le 29 août 2013, URL : <http://edc.revues.org/436>.
- Cotte D.,** (2011), *Émergence et transformations des formes médiatiques*, Paris, Hermès-Lavoisier.
- Davis G.,** (1974), *Management information systems : Conceptual foundations, structure and development*, McGraw-Hill.
- Genette G.,** (1982), *Palimpsestes*, Paris, Le Seuil.
- Chaudiron S. et Ihadjadene M.,** (2012), « Studying Web Search Engines from a User Perspective : Key concepts and Main Approaches », *Next Generation Search Engines : Advanced Models for Information Retrieval*, Hershey, IGI Global, pp. 411-437.
- Hudon M. et Mustafa El Hadi W.,** (2012), « Introduction », *Études de communication*, n° 39, pp. 9-14.
- Hudon M. et Mustafa El Hadi M.,** (2010), « Organisation des connaissances et des ressources documentaires : De l'organisation hiérarchique centralisée à l'organisation sociale distribuée », *Les Cahiers du numérique*, n° 3, vol. 6, pp. 9-38.
- Hurtubise R.,** (1980), *A la recherche du Sig*, Éditions Agence d'Arc Inc.
- Lebigre L.,** (2013), « Présentation », *Documentaliste-Sciences de l'Information* 1/2013 (vol. 50), pp. 22-22, URL : [www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2013-1-page-22.htm](http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2013-1-page-22.htm).
- Lemoigne J.-L.,** (1973), *Les systèmes d'information dans les organisations*, PUF.

- Maniez J.**, (2002), *Actualité des langages documentaires : fondements historiques de la recherche d'information*, Paris, ADBS Éditions.
- Norman D.**, (2002), *The Design of Everyday Things* (1988, originally under the title *The Psychology of Everyday Things*).
- Passonneau J. et Wurman R.**, (1966), *Urban atlas: 20 American cities; a communication study notating selected urban data at a scale of 1:48 000*, Cambridge, M. I. T. Press.
- Pedauque R. et Salaün J.-M.**, (2006), *Le document à la lumière du numérique*, C&F éditions.
- Resmini A. et Rosati L.**, (2011), « A Brief History of Information Architecture », *Journal of Information Architecture*, n° 2, vol. 3, <http://journalofia.org/volume3/issue2/03-resmini/> [consulté le 4 septembre 2013].
- Simonnot B.**, (2012), *L'accès à l'information en ligne*, Paris, Hermès-Lavoisier.
- Souchier E.**, (1996), L'écrit d'écran, pratiques d'écriture et informatique, *Communication et langages*, n° 107, pp. 105-119.
- Tennis J. T.**, (2008), « Epistemology, Theory, and Methodology in Knowledge Organization: Toward a Classification, Metatheory, and Research Framework », *Knowledge Organization*, vol. 35, n° 2/3, pp. 102-112.
- Timimi I. et Kovacs S.**, (2006), *Indice, index, indexation*, Paris, ADBS Éditions.
- Wurman R. et Bradford P.** (eds.), (1996), *Information Architects*, Zurich, Graphis Press.