

Christiane VOLANT, *Le management de l'information dans l'entreprise : vers une vision systémique*

Paris, ADBS, coll. Sciences de l'information, série Études et techniques, 2002, 106 p.

Brigitte Simonnot



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7166>

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2004

ISBN : 978-2-86480-838-1

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Brigitte Simonnot, « Christiane VOLANT, *Le management de l'information dans l'entreprise : vers une vision systémique* », *Questions de communication* [En ligne], 5 | 2004, mis en ligne le 19 juillet 2013, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7166>

cheur au Centre interdisciplinaire de recherches sur la paix et d'études stratégiques (CIRPES) dirigé par Alain Joxe à l'École des hautes études en sciences sociales, entend faire émerger le « complexe militaro-cinématographique ».

À l'appui de sa thèse, l'auteur propose une importante analyse de films qui vont de la comédie romantique des années 40 aux incontournables *blockbusters* de la dernière décennie, en passant par les inévitables westerns et les films de science-fiction. La tentation du catalogue est grande et, trop souvent, l'auteur cherche à légitimer sa thèse dans ces fictions cherchant à coller à une dramaturgie offerte par l'actualité. Par ailleurs, il néglige la télévision où, du *JAG* à *Espions d'État*, en passant par *Stargate SG-1* et *Band of Brothers*, nombre de séries sont financées par le Pentagone. Sans parler du concept de télé-réalité appliqué aux questions de défense, avec *Profiles From the Front Line*, sur l'intervention de l'armée américaine en Afghanistan, aux Philippines, en Amérique centrale et dans d'autres points chauds. La relative faiblesse du travail de Jean-Michel Valentin apparaît ici. À trop vouloir démontrer la validité de son concept de « cinéma de sécurité nationale », il accumule les références les plus communes. Jamais, à l'exception de l'épisode de 1942, il ne fait mention de la politique de communication de la communauté de défense américaine. Le *Committee on Public Information*, présidé par le journaliste George Creel et auquel Charles Chaplin prêta son concours, l'*Office of War Information*, dont il signale pourtant les participants, et le *Film Liaison Office*, installé en 1952 à Los Angeles lui sont inconnus. Si cela avait été, peut-être aurait-il pu éviter de convoquer *Independance Day*, pour soutenir la revanche de l'*Air Force* sur les autres armées, ou d'affirmer que « la *Navy* est l'armée démocratique par excellence, car jamais un coup d'État ne peut avoir lieu sur mer » (p. 20) ; dans un cas, il magnifie un film qui n'a pas eu l'agrément du Pentagone, dans l'autre, il écarte un classique qui l'avait obtenu. Par ailleurs, il néglige les hommes, scénaristes, metteurs en scène et producteurs, voire acteurs. Jerry Bruckheimer fait aujourd'hui partie de ces *happy few* que chérit le Pentagone, comme l'avait été Darryl

Zanuck dans les années 60. C'est à ce niveau que se décident les films et les connivences avec le Pentagone. Les cinéastes ont besoin de matériel militaire pour leurs films, et l'armée leur en donne l'opportunité, moyennant quelques retouches au scénario dans un sens plus favorable aux armées. C'est une pratique aussi vieille qu'Hollywood, depuis *Wings* en 1927, en passant par *Le Jour le plus long* en 1962, jusqu'à *La chute du Faucon noir* en 2001. On entre dans le processus de communication des armées, cœur du sujet que voulait aborder Jean-Michel Valentin. Il n'y consacre que quelques lignes (p. 19), et encore pour le rendre anecdotique, illustrant son propos d'une référence au clip du groupe Village People, *In the Navy*. Il ne parle pas plus de l'aspect économique qui lie le gouvernement américain et son industrie du cinéma.

Malheureusement, l'auteur commet quelques erreurs, comme lorsqu'il fait de Rupert Murdoch « le fondateur et P-DG de CNN » (p. 101). Pour finir, on notera l'absence, dans la biographie, de l'étude récente de l'historien militaire, Lawrence D. Suid, *Guts and Glory : The Making of the American Military Image in Film* (University Press of Kentucky, 2002). L'auteur y présente l'étroitesse des liens unissant Hollywood et le Pentagone depuis les origines du cinéma, ou tout au moins 1915, avec *Naissance d'une nation* de D.W. Griffith, étrangement absent de la revue de Jean-Michel Valentin.

Gérald Arboit
CÉRIME, Strasbourg 3

Christiane VOLANT, *Le management de l'information dans l'entreprise : vers une vision systémique.*

Paris, ADBS, coll. Sciences de l'information, série Études et techniques, 2002, 106 p.

Parce qu'elle est à la base de toute prise de décision, l'information joue un rôle stratégique dans la vie des entreprises et des organisations. Dans une société où l'information prolifère, la capacité à la sélectionner et la traiter de manière adéquate est déterminante et c'est cette capacité qui est une ressource rare (p. 53). Dans son ouvrage, issu d'un travail d'habilitation à diriger les recherches, Christiane Volant propose un modèle

conceptuel du management de l'information et présente une vision claire et synthétique des différentes dimensions à prendre en compte dans l'organisation et la gestion de l'information au sein de l'entreprise. Adoptant une approche systémique, l'auteur met en évidence l'évolution des pratiques d'information et de documentation vers la gestion des connaissances, évolution induite notamment par la généralisation des réseaux télématiques.

Le premier chapitre expose de manière synthétique la méthode systémique qui – l'auteur reprend la définition de Bernard Paulré – étudie les lois, modes de fonctionnement et principes d'évolution des ensembles organisés à partir de l'examen des interactions internes à l'ensemble organisé d'une part et des interactions de celui-ci avec son environnement, d'autre part. En permettant de prendre en compte la complexité des objets examinés, l'approche systémique complète l'approche analytique par l'étude des interactions entre leurs divers composants.

Après une présentation succincte des principaux concepts de la systémique – système, comportement téléologique, autonomie par rapport à l'environnement, auto-organisation, bruit –, l'auteur expose une vision de l'entreprise-système où interagissent trois sous-systèmes principaux : le système d'information dont le service d'information documentation (SID) est une composante, le système décisionnel et le système opérant. Dans le chapitre 4, consacré au SID, Christiane Volant énumère les différentes approches en matière de pratiques documentaires : celles qui privilégient le fonctionnement du SID en mettant l'accent sur la technique plutôt que sur les prestations, ou sur le savoir-faire des professionnels plutôt que sur les besoins des usagers ; à l'opposé, l'approche service ou marketing s'appuie sur les besoins et la satisfaction des usagers, elle donne la priorité au suivi de la qualité. Ces différentes approches sont complémentaires : mettre en place une politique documentaire consiste à hiérarchiser ces différentes pratiques. Adopter une démarche de projet qui explicite clairement les objectifs du SID permet à ce dernier de s'adapter à son environnement.

Pour que chaque membre de l'organisation, à son niveau, joue pleinement son rôle au sein du système d'information, il doit être formé et motivé à cette démarche. L'auteur souligne le sous-développement de la culture informationnelle chez les non-professionnels de l'information : savoir accéder à l'information, la partager et l'échanger de manière pertinente est nécessaire, et cette compétence doit être intégrée dans chaque fonction au sein de l'entreprise. Désormais, la gestion de l'information nécessite donc, d'orchestrer les compétences informationnelles de chacun.

Dans la deuxième partie de l'ouvrage, Christiane Volant plaide pour l'évolution du SID vers un système d'information spécifique pour l'entreprise (SISE), prenant en compte non seulement l'information scientifique et technique, mais aussi des informations finalisées en matière économique, juridique et sociale, technique et administrative, c'est-à-dire susceptibles d'être utiles dans la mise en œuvre d'un projet. Pour l'auteur, la gestion de l'information doit être fondée sur sa finalité plutôt que sur son origine ou sa nature. Détaillant les fonctions du SISE, elle montre l'imbrication étroite des fonctions informationnelles et des fonctions de communication. La méthode de conception préconisée pour ce système s'inspire du constructivisme. Elle s'appuie sur une étude approfondie de l'entreprise dans ses dimensions historique, culturelle et organisationnelle de manière à pouvoir prendre en compte les interactions entre ces différentes dimensions. De la gestion de l'information, le modèle d'organisation étend plus largement son objet à la gestion des connaissances dans l'entreprise.

Destiné aux professionnels de l'information comme aux étudiants en information spécialisée, l'ouvrage présente un double intérêt. D'une part, il présente de manière claire un modèle qui peut servir de grille méthodologique pour la conception ou la redéfinition d'un système de gestion de l'information. La démarche en spirale préconisée permet d'enrichir, pas à pas, la méthode d'analyse. De manière sous-jacente, on sent l'expérience professionnelle de l'auteur mais on peut regretter l'absence d'exemples concrets pour illustrer le modèle. Si par moments, le discours semble juxtaposer de nombreuses

énumérations de manière un peu sèche, la présence de nombreux schémas aide à appréhender les différentes dimensions du modèle et leurs interactions.

D'autre part, au-delà du modèle conceptuel proposé, l'auteur met en évidence l'évolution nécessaire des compétences informationnelles de chacun et l'importance d'une formation accrue dans ce domaine. Si les fonctions traditionnelles des services d'information et de documentation – collecte, analyse, traitement, stockage et diffusion aux intéressés – ne sont pas remises en cause, elles doivent être étendues et adaptées pour répondre aux objectifs de l'organisation. En effet, avec le développement des sources informelles d'information, les professionnels de l'information se voient dans l'obligation de s'appuyer sur les autres acteurs de l'organisation et de travailler en synergie avec eux. De simples intermédiaires lorsque le schéma de communication des informations était pyramidal, les professionnels deviennent « intermédiaires », ce qui nécessite de développer, au-delà des connaissances professionnelles, des compétences pédagogiques et socio-organisationnelles et une connaissance du contexte stratégique et culturel de l'entreprise. La dimension informationnelle doit être intégrée aux activités de chaque individu de manière à ce que celui-ci tende vers une autonomie en matière d'information. Cette proposition peut paraître paradoxale : ne risque-t-elle pas de conduire à une dilution des fonctions informationnelles et amener ainsi à la disparition des SID ? Pour l'auteur, ce risque est limité car de nouvelles fonctions sont en émergence pour les professionnels de l'information comme, par exemple, apporter leurs compétences en matière de méthodologie d'analyse de problème, de conception de nouveaux services, de formation et d'orchestration des capacités informationnelles des différents acteurs. En effet, si les flux et les chemins suivis par l'information contribuent à lui apporter du sens, la prise en compte des représentations de chacun n'est pas simple : elle nécessite de faire la part des choses « entre le besoin réel d'information lié à sa valeur d'usage et le désir d'information lié à sa valeur symbolique » (p. 78). Plus que jamais, au sein des entreprises et des

organisations, les systèmes d'information et de communication sont interdépendants.

Cette mutation nécessite un changement d'attitude et de nouvelles compétences pour chacun des acteurs. Désormais, l'information est l'affaire de tous dans l'entreprise qui, pour être performante, doit être une organisation apprenante et évolutive. Le traitement et la gestion de l'information nécessitent des compétences spécialisées, mais ces fonctions ne peuvent prendre leur véritable mesure que si chacun est acteur du système d'information.

Brigitte Simonnot
CREM, université de Metz

Uli WINDISCH, en collab., Suisse-Immigrés. Quarante ans de débats. 1960-2001.

Lausanne, Éd. L'Âge d'Homme, 2002, 280 p.

Suisse-Immigrés. Quarante ans de débats. 1960-2001 est le fruit et la synthèse d'un travail de grande ampleur auquel ont participé les chercheurs de plusieurs groupes de recherche dirigés par Uli Windisch. Menée en Suisse, l'étude est d'autant plus pertinente que le « problème de l'immigration » y est débattu publiquement depuis près de quarante ans, en raison du système politique de démocratie directe (initiative populaire et référendum) et peut, en cela, servir d'exemple à d'autres pays européens confrontés aux débats dont ce territoire a déjà fait l'expérience. En effet, comme le rappelle l'auteur, le débat a parfois été d'une rare intensité et d'une grande virulence, mais le système politique de la nation a constitué « un sas de décompression, un exécutoire verbal qui [ont empêché] des formes de protestations plus concrètes et violentes » (p. 11). La méthodologie est, elle aussi, novatrice et très complète (nécessitant, certes, de lourds moyens) pour les chercheurs spécialistes de l'immigration. Elle répond à ce que Simone Bonnafous préconisait, en 1999, dans un article intitulé « La médiatisation de la question immigrée : état des recherches » (*Études de communication*, 22, pp. 59-72), en ce sens qu'elle ne se limite pas aux simples représentations mais aborde la médiatisation de l'objet étudié. En effet, Uli Windisch et ses équipes ont expérimenté une approche à dimensions multiples, à savoir une analyse de