

## L'Entreprise : Entre Pratiques informationnelles et Culture numérique

Stéphane Chaudiron, Laboratoire GERiiCO, Université de Lille 3

Ismaïl Timimi, Laboratoire GERiiCO, Université de Lille 3

La question de l'analyse des pratiques informationnelles dans le monde de l'entreprise est rarement abordée sous l'angle de la culture informationnelle. Si les pratiques informationnelles sont abondamment observées et étudiées dans les milieux scolaire et académique (Timimi *et al.*, 2009), très peu de travaux portant sur le monde de l'entreprise posent explicitement la question des rapports entre les usages des systèmes d'information et la culture informationnelle ou la culture numérique des salariés. Une exception notable est l'étude de Franck Bulinge qui articule expressément la question des « pratiques informationnelles » avec celle de la « culture informationnelle » en constatant que « les PME, dans leur majorité, font preuve d'un déficit culturel en termes de stratégie, d'information et de technologies » (Bulinge, 2002).

Paradoxalement, et face à la prolifération de la documentation numérique, si la question de l'évaluation de l'information a suscité, toujours dans le milieu scolaire, de grands intérêts chez les spécialistes en culture informationnelle (Serres, 2005), celle de l'évaluation des systèmes de traitement d'information n'a pas eu le même retentissement et n'a connu d'intérêt majeur que dans le milieu de l'entreprise et quelques laboratoires de recherche universitaire.

Dans cette contribution, nous abordons la culture informationnelle en entreprise en nous intéressant particulièrement aux deux questions, difficilement dissociables dans le cas des dispositifs numériques de l'évaluation des systèmes de traitement d'information<sup>1</sup> et de l'analyse des pratiques informationnelles.

La question même des pratiques informationnelles est relativement récente car même si le terme apparaît dans la littérature anglophone dès les années 1960-1970, ce n'est qu'au cours des années 2000 qu'un examen approfondi du concept est entrepris. Dans les années 1950, les premières études portant sur les systèmes de recherche d'information sont entreprises selon une approche technique qui visait à évaluer les « performances » des dispositifs d'accès à l'information à travers le prisme du paradigme dit « système » (Ellis, 1992). Dans cette approche, l'information et les systèmes qui la gèrent y sont présentés comme des éléments extérieurs à l'utilisateur.

Se démarquant progressivement de cette approche techno-centrée, différents courants, réunis sous le terme générique de paradigme « usager », se sont ensuite attachés à intégrer la dimension de l'utilisateur dans ses différentes composantes, cognitive, psychologique, affective voire communicationnelle (Chaudiron, 2004). Plus récemment, l'émergence de ce qu'A. Halavais nomme la « search engine society » (Halavais, 2009) a conduit un troisième courant de recherche à intégrer dans son analyse le rôle de l'environnement socioéconomique et culturel dans l'accès et la maîtrise de l'information.

Cet élargissement des perspectives de recherche s'appuie en grande partie sur les mutations récentes des dispositifs de production, de recherche, de partage et de diffusion de l'information. En favorisant l'émergence d'un nouvel écosystème informationnel, elles constituent un terrain privilégié pour renouveler les approches sur les pratiques informationnelles. Ces nouveaux dispositifs (Web 2.0, réseaux sociaux, CMS, technologies de filtrage, *microblogging*, *tagging* social, ...) bouleversent en effet les modalités de production de l'information. Dépasant leur statut de simples récepteurs, les

---

<sup>1</sup> Par systèmes, nous entendons les outils automatiques d'indexation, de reformulation, de classification, de représentation, de traduction... outils destinés généralement à l'automatisation d'applications documentaires prises en charges habituellement par des professionnels.

usagers jouent désormais un rôle actif dans la co-production, le classement, l'architecture, et l'évaluation de l'information. Ils sont aussi acteurs de leur réputation numérique, de l'impact de leur participation à des réseaux sociaux sur leur vie privée ou professionnelle, de la gestion de leurs identités numériques (Georges, 2010).

C'est dans cette perspective que plusieurs projets de recherche ont été menés au sein de l'équipe SID de GERiiCO ces dernières années. Nous en donnerons deux exemples : le projet PRISME<sup>2</sup> qui a consisté à analyser les pratiques informationnelles des PME-PMI en contexte de veille dans la région Nord Pas-de-Calais et le projet ANR InFile<sup>3</sup> dont l'objectif a été de concevoir une méthodologie et de mettre en place une campagne d'évaluation de systèmes de filtrage d'informations en contexte de veille.

Ces deux projets, mis en œuvre dans des contextes différents, montrent la même attention accordée à la compréhension des pratiques de terrain. À partir des résultats obtenus dans PRISME concernant l'analyse des pratiques de veille, nous avons proposé un protocole d'évaluation (projet InFile) qui a été implémenté dans le cadre des campagnes internationales d'évaluation CLEF<sup>4</sup>.

L'objectif principal du projet Prisme consistait à analyser les pratiques informationnelles des PME-PMI en contexte de veille informationnelle et stratégique, dans ses aspects à la fois organisationnel et technologique. Le projet a été mené en étroite coopération avec la Chambre régionale de commerce et d'industrie (CRCI) auprès de 3 000 entreprises de la région du Nord Pas-de-Calais. Le projet de recherche a comporté trois volets : identifier le niveau d'acculturation du tissu industriel en termes de veille informationnelle et stratégique ; identifier les pratiques informationnelles assimilables au processus de veille, même partiel ; comprendre les modalités d'appropriation réelle et les usages des outils de veille.

La recherche a été menée sous la forme d'une enquête par questionnaire accessible en ligne, élaboré conjointement par GERiiCO et la CRCI. Les résultats ont été présentés dans plusieurs communications, notamment (Cheval *et al.*, 2011). L'un des intérêts de cette étude a été d'analyser les pratiques informationnelles des répondants en les intégrant dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes, en particulier en tenant compte du contexte technique, organisationnel et culturel. Bien que non directement exploitables dans le projet InFile, les constats établis à l'issue du projet Prisme nous ont toutefois permis d'infléchir le protocole d'évaluation du second projet InFile en prenant en compte cette « vérité-terrain ».

La campagne d'évaluation InFile visait à mesurer la capacité de systèmes de filtrage d'information à sélectionner de manière pertinente des dépêches de presse arrivant dans un flux ininterrompu d'information textuelle, en fonction de profils d'intérêt supposés représenter des besoins informationnels valides sur le long terme. Du point de vue de l'utilisateur, le processus de filtrage signifie extraire l'information jugée pertinente des flux de données en fonction des profils qui ont été précédemment définis.

Dans le projet InFile, nous avons considéré le contexte de la veille informationnelle dans laquelle le filtrage d'information est une tâche spécifique. Dans notre approche, la tâche de filtrage était semblable à la DSI (*Diffusion sélective de l'information*), une des fonctions traditionnelles assurées par les documentalistes et les veilleurs. Pour la définition du protocole d'évaluation, le projet a accordé une attention particulière au contexte d'usage des systèmes de filtrage par des vrais professionnels. Même si la campagne d'évaluation est restée essentiellement une campagne orientée système, nous avons adapté autant que possible le protocole et les métriques à la manière

---

<sup>2</sup> PRatiques Informationnelles dans *Small and Medium Enterprises*

<sup>3</sup> INformation, FILtrage, Evaluation

<sup>4</sup> Conference and Labs of the Evaluation Forum (<http://clef2012.org/>)

dont un véritable usager procède, notamment en ce qui concerne l'interaction avec le système. Cette modélisation a été le résultat d'un travail d'observation et d'entretiens avec des praticiens (Timimi et Chaudiron, 2008).

Le projet a permis d'atteindre trois résultats : le premier a été l'organisation de deux campagnes d'évaluation dans le cadre de CLEF afin de comparer les performances des logiciels développés par l'industrie et le monde académique sur la tâche de filtrage interlingue (anglais, français, arabe) (Besançon *et al.*, 2009). Le deuxième résultat a été de définir un protocole d'évaluation fondé sur les pratiques de filtrage réelles des veilleurs. Le troisième a été de construire une collection de test comprenant un corpus de dépêches de presse fourni par l'Agence France-Presse, un corpus de profils constitué de sujets d'information générale et de sujets scientifiques et techniques, créé par des veilleurs, et un référentiel formé des documents pertinents pour chacun des profils et fourni par des assesseurs humains.

Ces deux projets, et plus particulièrement Prisme, ont été soutenus par des programmes publics qui s'inscrivent dans une politique de sensibilisation et de formation (pour ne pas dire éducation) à l'information et aux technologies de traitement de l'information, principalement destinée au monde de l'entreprise (PME-PMI). En particulier, la CRCI poursuit cette culture informationnelle par le biais des activités de ses services d'où l'intérêt de ces études.

Les deux projets illustrent par ailleurs une approche qui caractérise un axe de recherche important au sein de l'équipe SID : l'analyse des pratiques informationnelles, en contexte professionnel ou non, qui s'appuie sur une connaissance précise du fonctionnement des systèmes techniques utilisés par les usagers. Il nous semble en effet que, trop souvent, les études d'usage privilégient une approche de la technique comme « boîte noire » sans tenir compte des effets induits par le fonctionnement même de ces dispositifs techniques. Actuellement, plusieurs projets sont en cours sur des terrains variés comme les *serious games*, le livre numérique interactif ou des dispositifs numériques de médiation culturelle qui s'inscrivent dans cette approche.

-----

Besançon R., Chaudiron S., Mostefa D., Timimi I., Choukri K., Laïb M., « Overview of the CLEF 2009 INFILE Track », in *Working Notes of the Cross Language Evaluation Forum (CLEF 2009)*, Corfou, sept.-oct. 2009.

Bulinge F., « Pour une culture de l'information dans les petites et moyennes organisations », Thèse de doctorat, Université de Toulon et du Var, 2002.

Chaudiron S., « La place de l'utilisateur dans l'évaluation des systèmes de recherche d'informations », *Évaluation des systèmes de traitement de l'information* (sous la dir. de S. Chaudiron), Paris, Hermès, 2004, p. 287-310.

Cheval P., Chaudiron S., Ekongolo Makake N., « Information Practices in a Business Intelligence Environment: Findings from an Exploratory Study of French SMEs », *Proceedings of the 4th International Conference on Information Systems and Economic Intelligence – SIIE 2011*, Marrakech, February 17th-19th, p. 34-40.

Ellis D., « The Physical and cognitive paradigm in information retrieval research », *Journal of Documentation*, 1992, vol. 48, n° 1, p. 45-64.

Georges F., *Identités virtuelles. Les profils utilisateur du Web 2.0*, Ed. Questions théoriques , 2010.

Halavais A., *Search Engine Society*, Cambridge, Polity Press, 2009, 232 p.

Serres A. Evaluation de l'information sur Internet : le défi de la formation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 6, 2005.

Timimi I., Chaudiron S., « Information Filtering as a Knowledge Organization Process », *Proceedings of the 10th International ISKO Conference*, EBSI, Montreal, 5-8 August 2008, p. 367-373.

Timimi I., Delamotte E., Peraya D. (dir.). L'organisation et l'accès à l'information scientifique éditorialisée, vers de nouveaux agencements numériques. Paris : Hermès, coll. *Distances et Savoirs*, 2009, Vol7, numéro 4.