

Documents en action dans une organisation : des négociations à plusieurs niveaux / Sylvie Dalbin, Brigitte Guyot. – In Etudes de Communication langages, information, médiations. « Entre information et communication, les nouveaux espaces du document », 30 (2007) 55-70.

Études  
de Communication  
*langages, information, médiations*

*Entre information et communication,  
les nouveaux espaces du document*

**30**

Université Charles-de-Gaulle - Lille 3

(suite de la page 38)

... Pas de prédiction dans ce numéro, mais une attention au potentiel du document, aux négociations de sens et aux agencements produits par les acteurs et les organisations. Sylvie Dalbin et Brigitte Guyot, en spécialistes de la communication en entreprise, proposent une double incursion dans l'univers du document numérique. Incursions qui rendent sensible la mise en forme même du document ainsi que son « utilisabilité » dans des milieux où l'une des marques du travail réside dans la variété des rôles qu'un acteur est amené à endosser...

(suite page 70)

**SYLVIE DALBIN ET BRIGITTE GUYOT**  
**DOCUMENTS EN ACTION**  
**DANS UNE ORGANISATION :**  
**DES NEGOCIATIONS A PLUSIEURS NIVEAUX**

L'approche communicationnelle des organisations<sup>1</sup> prend sous son regard des objets médiateurs utilisés en leur sein pour étudier la dynamique des acteurs autour d'eux : ce sera le cas des documents produits et utilisés en entreprise. Elle pose comme fondamentale la relation entre document et action [Guyot, 2006], reconnaissant que celui-ci à la fois forme et est formé par les interactions sociales que suscite une activité professionnelle. Ces échanges se sont longtemps réalisés au moyen de supports matériels analogiques comme le papier qui offrait un support autonome rendant déjà possibles des interactions éloignées dans le temps et dans l'espace [Goody, 1977]. Aujourd'hui, que deviennent elles avec le passage au numérique ? Nous voudrions montrer qu'une étude attentive des conditions de production, de gestion/organisation et d'utilisation de documents laisse voir des espaces de négociation qui impactent la forme même du document ainsi que son utilisabilité. [Le Coadic, 1997 ; Tricot, 2001].

La littérature concernant le document constitue un espace pluridisciplinaire dont les textes de Pédaque se sont fait la synthèse, qui distingue trois approches spécifiques mais en interaction : (i) le document est un espace d'inscription de signes, selon des grammaires et des langages conventionnels pouvant donner lieu à des calculs ; (ii) c'est un espace de sens qu'il convient d'appareiller avec des

marquages destinés à en faciliter l'accès et l'exploitation par le public cible ; (iii) enfin, le document crée un espace de relations sociales [Pédauque, 2006].

En reprenant ce cadre, nous montrerons le document pris dans un réseau d'acteurs et de négociations (iii), qui se transforme face à son équivalent analogique, à condition de faire évoluer à la fois l'espace des signes (i) et celui des grammaires et langages adaptés aux différents besoins/pratiques professionnelles, par le biais d'une plus grande structuration, d'un enrichissement des clés d'accès ou d'outils d'annotation.

D'autres auteurs ont relevé les difficultés liées à la production documentaire, en particulier les documents techniques et ceux qui sont prescripteurs [Leplat, 1997, 2004], la difficulté étant de les adapter à plusieurs cibles et par conséquent de les structurer de sorte que chacun y trouve son compte. Or contraintes, conflits d'intérêts, poids des hiérarchies ou encore pressions contradictoires des acteurs eux-mêmes viennent freiner cette structuration.

Quittant le territoire documentaire pour nous placer sur celui de l'action, nous parlerons de *document en action* pour indiquer le rapport étroit entre l'action, l'organisation du travail et le pouvoir des acteurs. Les modèles d'*organisation par projet* montrent différentes approches : approches traditionnelles planificatrices (les acteurs sont soumis à des contraintes et à un pouvoir coercitif), économiques (on parle alors de fournisseur et de client), approches plus contemporaines de type coopératif plutôt orientées vers une gestion des opportunités et une réduction des contraintes [Cornu, 2004 ; Staquet, 2005] ou encore approche de type intelligence cognitive basé sur la co-construction de référentiels de connaissance [Ballay, 1997]. Chacune d'elle détermine des rôles et des pouvoirs de négociation variables qui rejaillissent sur les territoires documentaires [Belin, 2006].

Après avoir défini ce qui constitue l'*espace documentaire* comme espace d'interactions multiples, nous voudrions montrer que s'y exercent des négociations tant sur la forme que sur l'exploitation des contenus, et démontrer qu'une forme *traditionnelle* imprègne encore largement la conception et l'usage des documents numériques, les usages ou l'exploitation liés au numérique ayant du mal à être intégrés dans une organisation.

Par *document en action* nous faisons référence aux documents porteurs d'informations liées directement à l'action, la sienne ou celle d'autrui [Guyot, 2006 ; Zacklad, 2005], comptes-rendus de

réunion, d'expériences, de visite, cahiers des charges, rapports techniques, manuels de procédures. Nous suivons la définition du *document numérique*, selon laquelle des données sont enregistrées sur un support, assorties d'une forme, d'une signification, servant à la consultation, à l'étude, à la preuve ou à la trace. Cette unité autonome nécessite un dispositif pour être lue et exploitée. Cette définition fait d'une base de données<sup>2</sup> ou d'information, un document.

Et puisqu'il s'agit de communiquer un *message* encapsulé dans un document par un auteur/émetteur à destination d'un lecteur/récepteur, le choix du terme d'acteur semble pertinent pour indiquer un agent actif qui endosse possiblement plusieurs rôles, celui d'*auteur* lorsqu'il écrit, d'*éditeur* quand il met en forme son texte ou celui d'un autre, et bien évidemment celui de *lecteur*.

Le rôle d'éditeur prend alors ici un sens fort. En effet, il ne suffit pas d'imposer à un auteur une forme pour guider sa rédaction (comme le font un formulaire ou un modèle de document) pour qu'il se transforme en éditeur. Celui-ci agit aussi sur la structure et sur les modèles de documents afin d'en optimiser la circulation dans des espaces de travail ou collectifs multiples. Il y a donc deux niveaux, l'un conceptuel (mise en sens et en intelligibilité, à partir de modèles de données métiers) et l'autre formel (matrices ré-exploitable, feuilles de style et formats XML avec balisage), qui construisent un usage par anticipation. Qui est alors l'acteur légitime pour réaliser ce travail de répartition / organisation ? Cette transformation de la matière première du document est un travail documentaire qui le *charge* d'éléments permettant de le retrouver ou d'indiquer le type d'action possible, ce qui implique de distinguer entre ce qui relève d'une production pour son propre compte, inhérent à toute activité de travail (que nous appellerons *modèle auteur*), et ce qui relève d'un travail réalisé d'autres que soi, ce qui le propre de l'activité de prestataire (*modèle de service*).

## Espaces d'interaction documentaire et négociations

Commençons par préciser les deux grandes familles d'espaces documentaires qui influencent l'activité liée au document en nous aidant de la distinction *modèle auteur* et *modèle de service*. Elle nous permettra de cerner la complexité de ce qui intervient dans la circulation documentaire.

### ***Produire pour soi : le modèle auteur***

Une première famille correspond aux espaces formés par l'activité de travail d'un individu ou d'un groupe d'individus. Celle-ci convoque des gestes, mobilise des ressources d'ordre matériel (équipements), humain ou immatériel (règles, normes, informations et documents variés) [Leplat, 2004]. L'activité regroupe des façons de faire, des manières d'être en relation avec les autres. Elle engage également une activité d'information, soit pour en produire (auteur) soit pour l'exploiter (lecteur), les tâches de production et d'exploitation, étant parfois intimement mêlées.

A regarder de plus près cet espace d'activité, on voit poindre ce que nous appelons une *activité d'information* [Guyot, 2007] au cœur même de l'activité. En effet, une partie croissante de celle-ci est consacrée à dire ce qu'on fait, à rendre compte des actions réalisées, et à s'informer sur ce que font les autres. Selon les moments, la même personne sera amenée à se comporter en auteur, en utilisateur et en gestionnaire de ses propres dossiers personnels, lesquels, de plus en plus fréquemment, deviennent des dossiers collectifs lorsqu'ils sont mis à disposition de collègues et a fortiori quand ils sont co-produits avec eux. C'est ainsi qu'on peut parler de *chaîne éditoriale*, pour décrire la façon d'élaborer des documents et de les mettre en circulation [Kolmayer, Peyrelong, 1999]. Nous parlerons d'espace documentaire pour indiquer le contexte, le mode d'organisation, le type d'activité et le type d'acteur (chef d'atelier, directeur d'exploitation, chercheur ou commercial, décideur), et le degré de formalisation et d'obligation. Le déploiement des principes qualité et sécurité, et plus récemment, ceux qui sont liés à l'optimisation des activités ont impacté cet espace et contribué à le (re)structurer. C'est le cas des modèles de comptes-rendus ou de retours d'expérience qui doivent être suffisamment formalisés et explicites pour que ceux qui n'ont pas participé à leur élaboration puissent les comprendre. Un certain nombre d'outils visent à réduire les risques d'incompréhension, tels les référentiels communs, réalisés en dehors des espaces de travail individuels

Selon les secteurs ou les types d'activité, cet espace d'interaction documentaire peut s'avérer plus ou moins complexe car centré sur d'autres auteurs / partenaires proches, ou bien être étendu à d'autres familles d'acteurs. C'est l'un des paradoxes actuels : l'exigence s'accroît d'imbriquer fortement information et action (par contextualisation), alors même qu'on demande à l'auteur/producteur

de s'abstraire de ses contraintes propres pour prendre en compte ou entrer dans la logique de pensée d'un autre. [Thévenot, 2006]. Cela pousse, en tout cas, à réfléchir aux implications de ce type de discours.

### ***Produire pour autrui : le modèle de service***

Etre *prestataire de service* c'est oeuvrer pour le compte de tiers, agissant en soutien des services opérationnels par le biais de dispositifs de traitement et de communication d'information. Dans la tradition (du moins française), il est rare que les centres de documentation interviennent sur les documents de travail. La prise en charge de ce qu'il est convenu d'appeler la documentation d'entreprise reste, dans ce cas précis, au niveau des espaces de travail ou du producteur, c'est-à-dire dans l'espace n° 1.

Or cette situation évolue rapidement, en raison d'un contexte d'informatisation et de développement des activités intellectuelles, de productivité, avec la nécessité de pérenniser et de valoriser les savoirs faire de l'entreprise. Ces facteurs construisent des espaces nouveaux de mise en commun et/ou de traitement assuré en commun, aux côtés des producteurs eux-mêmes, ce qui accroît d'autant les occasions de négocier.

Deux protagonistes – l'auteur et l'éditeur, ont longtemps été privilégiés, au détriment du lecteur maintenu dans une relative passivité. Or aujourd'hui celui-ci voit son rôle restructuré lorsqu'il est amené à devenir co-auteur ou co-éditeur.

Cela explique la géométrie variable de ces espaces d'interaction puisque chaque configuration dépend de la situation et de la façon dont les éléments s'agencent. De plus, il faut tenir compte du fait qu'un même acteur, selon les moments, s'insère, et donc gère, plusieurs espaces documentaires. Nul ne peut plus contourner les normes qualité ni travailler sans référentiels métiers. L'une des questions qui se posent aux entreprises est d'interconnecter, de mailler voire de fusionner espaces de travail, espace de production, espace de gestion et espace d'exploitation documentaire. La démarche en processus illustre bien ces interactions, à chaque phase de travail étant associés des tâches, des acteurs et des documents

### ***Ces espaces sont en négociation***

Négocier crée un espace social dans lequel différents points de vue s'expriment avant d'être stabilisés par une décision : les modalités peuvent varier du dialogue visant un accord entre les parties, à l'imposition d'un point de vue final dominant. Utiliser ce terme à propos du document c'est relever la présence de nombreux acteurs concernés par la production et l'exploitation d'information et insister sur leur capacité d'expression et de discussion. Des accords se réalisent, des conflits d'intérêt se résolvent ou perdurent, dont le document portera les marques dans sa structure même.

Cette montée des négociations est due, pour l'essentiel, au fait de travailler en mode projet, ce travail collectif ayant comme conséquence que tout travailleur peut devenir le prestataire d'un autre. A partir du moment où on porte attention à des documents censés être valables non plus pour soi mais pour un service ou un groupe de personnes, les terrains de négociation s'élargissent [Thévenot, 1997].

*Une première conséquence* touche le statut traditionnel d'auteur (écrire personnellement, en son nom ou pour d'autres). Le constat d'un déplacement vers un certain anonymat<sup>3</sup> au profit de contributeurs pluriels qui interviennent sur le document - rédacteurs, valideurs, référents, peut aboutir à une signature collective<sup>4</sup> : il devient alors difficile de distinguer le producteur de l'information (l'auteur ?), de l'éditeur prestataire de service.

*La seconde conséquence* fait apparaître un rôle nouveau qui consiste à ajouter du para-texte ou marquages documentaires au texte initial. Les contraintes juridiques poussent à rendre visibles ce rôle documentaire.

*La troisième conséquence*, celle qui sera développée ici, porte sur la forme du document en tant qu'elle résulte et donc reflète ces négociations et, par là même, le poids des différents acteurs qui y ont été impliqués.

### **Le document crée un espace de sens qui anticipe une action potentielle.**

En même temps qu'un espace d'inscription, le document porte un potentiel d'action dans la mesure où il rassemble à sa surface des informations appartenant à des systèmes différents. Jeanneret a

montré combien, dans un *écrit d'écran*, interfèrent plusieurs couches, technique, cognitive et sociale : contenu agencé et rendu disponible par des normes techniques, logicielles, ergonomiques et éditoriales qui en font un espace d'appréhension et d'exploitation dans et avec lequel l'utilisateur interagit [Jeanneret, 2000]. Le document engrange des usages potentiels plus ou moins déterminés d'avance.

L'activité éditoriale consiste alors à relier les éléments constitutifs d'un document à une action par un travail de décomposition / recombinaison. Un compte-rendu de réunion, par exemple, apporte plusieurs sortes d'information, chacune renvoyant à une action possible : la décision de lancer un projet, le mode de financement ou encore les tâches à assurer, chacune impliquant des services (ou acteurs) différents. S'il pouvait intégrer les usages dans sa structure même et ne fournir que ce qui concerne un acteur, ce compte-rendu ainsi transformé, associerait une équipe à chaque point traité. Les outils actuels permettent de ne diffuser que la partie concernant un point précis au responsable désigné, en rappelant la source (la réunion, la date, participants c'est-à-dire les éléments permettant de l'identifier).

C'est l'une des principales évolutions qui sépare un document linéaire et une banque de données structurée<sup>5</sup>. Plutôt que de suivre l'ordre des questions abordées un compte-rendu structuré par appariement d'informations et d'usages est devenu interrogeable pour une action précise et ne fournit que ce qui la concerne<sup>6</sup>. On voit aussi qu'un tel travail est d'ordre managérial, alors que souvent il est considéré comme une simple question technique.

Force est de constater qu'aujourd'hui ce type de document est encore mis en circulation en entier sans ce travail de découpage en unités d'information significatives destinées à telle ou telle entité. Cela signale un déficit d'analyse sur l'adéquation entre l'information et l'action, un document restant encore considéré comme une unité insécable et non comme un réservoir d'informations immédiatement exploitables.

Le diffuser tout entier, c'est suivre une *orientation producteur-auteur*, celui-ci se valorisant à travers cette production globale, alors qu'isoler les différentes unités d'information pour les articuler avec les espaces documentaires (les intégrer à une base de données), serait suivre une logique *utilisateur* associée à une *action*.

## Deux exemples de documents négociés

### *Documents utiles à une activité d'analyse documentaire*

Le premier exemple est celui d'analystes amenés à produire des résumés ou des synthèses et à attribuer à chaque document un certain nombre de métadonnées. Ils s'appuient sur un ensemble de méthodes, de procédures et d'outils (nomenclatures ou thésaurus par exemple). Suivant la taille du dispositif, cet outillage est défini par des responsables en concertation (ou pas) avec les analystes ou par les analystes eux-mêmes. Ces règles peuvent évoluer et cette activité fait l'objet d'un suivi, d'un contrôle.

Plusieurs catégories d'*acteurs* interviennent dans ce processus : un manager, les analystes, l'administrateur du dispositif, un représentant du système informatique. Chacun est à l'origine d'un document utile à son travail : le management souhaite avoir une charte synthétique sur les enjeux et les règles imposées aux analystes ; ceux-ci consultent un manuel de référence intégrant des règles détaillées, argumentées et exemplarisées, des clés d'accès multiples permettant de répondre aux différents cas rencontrés au cours de leur travail. Un analyste nouvellement arrivé préférera un document plus pédagogique que le manuel de référence, qui fasse mieux ressortir l'apprentissage de la méthode. L'administrateur du système documentaire aura un manuel fixant le cadre et les règles de contrôle, afin de garantir la qualité de l'activité et des produits. Les informaticiens, enfin, éditent un manuel informatique ou aimeraient élaborer une aide contextuelle à insérer dans l'application informatique.

Or ces cinq documents ont un taux de recouvrement important et se révèlent difficiles à maintenir: ils ne sont pas toujours utilisables, du fait que les besoins qui émergent au fil de l'activité d'analyse sont mal pris en compte; ils ne sont pas toujours adaptés à une recherche qui sort de la routine (les règles à appliquer pour un site web différent de celles définies pour un retour d'expérience). C'est ainsi que s'il existe une charte stratégique, le manuel de référence fait souvent défaut, ou bien il est sous-exploité ou peu mis à jour. Ces jeux de présence ou d'absence de tel ou tel document indique les espaces de négociations possibles. Ces questions de planification documentaire sont connues des rédacteurs techniques chargés de produire manuels ou guides. Sans aller jusqu'à réduire cette production documentaire à un document unique qui regrouperait toutes les données utiles

sous une forme lisible, il pourrait sembler intéressant de rapprocher certains documents, au risque d'accroître le nombre de conflits : par exemple sur les informations à regrouper (méthode d'analyse, règles), leur degré de précision et leur description suivie ou non d'exemples, l'organisation de ces informations entre elles, le cadre pour les structurer, l'ordre et le style rédactionnel à adopter, la récupération de ces informations pour l'aide contextuelle des applications informatisées...

Or construire une base de connaissance pour remplacer la forme traditionnelle, offrirait une plus grande souplesse car ce lot de documents, lourds à maintenir et difficile à utiliser, serait remplacé par un système d'information unique. A ces documents autonomes se substituerait un corpus à partir duquel il serait possible d'éditer, si besoin, des documents qui peuvent être ceux d'aujourd'hui, mais aussi d'autoriser les analystes à commenter, annoter ou à poser des questions à leurs collègues. Mais une telle initiative semble poser problème. Malgré leur sous-utilisation, les documents actuels constituent une preuve tangible (un *vrai document*, nous dit-on) de l'intérêt que chacun porte à l'activité d'analyste. Peut-on en conclure que les enjeux sociaux importent davantage que l'utilité d'un document ?

### ***Direction R&D d'une entreprise industrielle***

De nombreux secteurs industriels et scientifiques ont commencé à améliorer la diffusion de la documentation liée à leurs activités, ensuite sa qualité et sa pérennisation, et, plus récemment, sa valorisation et sa ré-exploitation par le biais d'une capitalisation et d'un enrichissement [Ballay, 1997]. Le tableau synthétique suivant montre l'arrivée d'une nouvelle famille d'*acteurs* à côté des auteurs traditionnels et des instances dirigeantes, celle des *contributeurs* ajoutant des éléments de données aux documents.

Initialement ces documents se composaient de rapports de recherche ou d'études. Les premières pages procurent des informations descriptives et contextuelles (auteur/affiliation, date, résumé/mots clés, nom du projet), zone qui a été considérablement enrichie et structurée.

au fil du temps pour prendre en compte les besoins de différentes catégories d'acteurs : gestion du document lui-même (clarification

du rôle d'auteur, statut du document), gestion de la diffusion du document source ou de sa synthèse, gestion de sa conservation (lieu, durée d'archivage), contextualisation (nom du projet ou de l'affaire, voire étape du projet à laquelle se rattache le document), sécurité (droit d'accès, niveau et durée de confidentialité), qualité (en référence à une norme)

Dans ces rapports se retrouve la macrostructure propre au discours scientifique : contexte et environnement de l'étude, méthode et expérimentation, résultats, discussion. Le développement de l'assurance-qualité a contribué à élaborer des macrostructures adaptées à d'autres types de documents comme les cahiers des charges ou des relevés d'expériences.

Ainsi, avec le développement des modalités de traitement de l'information, le nombre d'acteurs impliqués dans les espaces se multiplie dans une grande diversité de profils. Après la gestion du document, est venue la valorisation de son contenu, et aujourd'hui son enrichissement par un paratexte qui impacte directement le contenu et ses conditions de production. L'intégration d'hypertexte ainsi que des outils numériques devrait encore faire évoluer ces espaces documentaires.

Par contre si la *nature des interactions* dans ces espaces ne semble pas avoir été affectée par la numérisation, les traces qu'elles laissent sur le document diffèrent de celles du monde analogique : structuration plus forte et, surtout, formalisme plus poussé pouvant aller jusqu'à supprimer le document traditionnel pour le transformer en bases de données. Dans ce contexte, on reste étonné que certains outils qui organisent l'accès à l'information ou la navigation, restent inchangés (sommaire, index de fin de livre, plan de classement).

Car en définitive, cet espace documentaire et d'interaction apparaît paradoxal. On le voit s'élargir, du fait qu'un document concerne potentiellement de nouveaux acteurs amenés à négocier ou à renégocier, tout comme l'accroissement du nombre de documents et leur variété formelle. Et pourtant, cet espace se restreint car la multiplication des pré-formatages entraîne une certaine stabilisation qui réduit d'autant les occasions de négocier.

A partir de	Forme final du document	Besoin nouveau et action modificatrice sur le document	Acteurs concernés
1980	Document papier autonome. Diffusion de notice ou du document entier	Diffusion personnalisée pour alléger l'émission de documents	Auteurs/Informatique /Archives, documentation
	Document papier ou numérique (pdf), autonome, intégrant une synthèse, venant compléter les résumés d'auteurs.	Forme adaptée au profil d'utilisateur : la direction reçoit uniquement la synthèse	Auteurs/Direction
1985	Document papier ou numérique (pdf), intégrant des données liées à la gestion de projet ou la gestion qualité	Suivi des règles qualité – ISO	Auteurs/Direction / Qualité
1990 1990	Documents numériques (pdf) : construction de liens formalisés, métadonnées entre documents. Pour certains documents (relevés des mesures d'expériences), transferts vers des bases d'information.	Gestion de la documentation liée à des projets  Conception de documents <i>bases d'information</i>	Auteurs/ Gestion de l'information/records management  Auteurs/Gestion des connaissances
Depuis fin 1990	Développement de systèmes documentaires spécialisés (gestion de projet, record management, gestion qualité...) et de portail personnel du collaborateur. Le document se reconstruit en fonction du profil de l'utilisateur- Les 1ères pages deviennent un système documentaire en soi : un <i>méta-document</i> <sup>7</sup> - document créé dynamiquement (= virtuel)	Optimiser temps et moyens de traitement meilleure réutilisation de l'information, quelle que soit sa forme et son support	Tous les acteurs concernés par l'information et les documents <i>Tous les acteurs, y compris les lecteurs.</i>

*Evolution des espaces de négociation*

### ***De quelques malentendus***

Un certain nombre de malentendus peuvent être directement liés à un défaut de négociation. Tout d'abord, cette activité documentaire anticipant l'utilisation reste largement implicite alors même qu'elle devient largement distribuée : entre les acteurs responsables de la conception et des utilisateurs à qui l'on confie certaines tâches de production, d'annotation ou de validation. Or toute négociation prend du temps car elle suppose que les avis s'expriment que les besoins adaptés à toutes les situations soient pris en compte. Ces malentendus sont *d'ordre organisationnel*, quand une co-production de documents se heurte aux cloisonnements entre catégories de personnels (hiérarchie) et entre métiers (documentalistes /utilisateurs ou producteurs /utilisateurs) et en raison des conséquences que ces co-activités ont sur les pratiques de travail. Une production coopérative plus intense conduit à des renoncements, des accords sur les informations, leur forme et leur regroupement. Les discussions se complexifient d'autant plus que le nombre d'acteurs s'accroît et qu'augmentent les critères sur lesquels portent les concessions nécessaires. Si, jusque là, les négociations portaient sur la forme finale, le travail en réseau et à distance (par le biais d'outils de rédaction/co-rédaction tels les wikis) impose une organisation, des règles et des outils, ce qui suppose de mieux prendre en compte les processus et non seulement les résultats.

C'est dire que le renforcement du rôle éditorial pousse à clarifier les rôles de chacun, quand ce n'est dégager du temps pour mettre les acteurs ensemble et les pousser à s'entendre sur des règles qu'ils puissent ensuite respecter. Cette insertion d'une attention documentaire dans sa propre activité de travail ou dans celle des autres est encore peu accompagnée sur le plan managérial .

Des malentendus *d'ordre technique* se remarquent, enfin, lorsqu'on continue à travailler avec des modèles de documents qui n'intègrent pas les apports du numérique<sup>8</sup> comme les outils d'annotation dédiés, utiles au simple lecteur et pas seulement à l'auteur/rédacteur.

Il nous semble que, si l'on veut que le numérique devienne une réelle aide au travail quotidien, il paraît indispensable de comprendre cette dynamique éditoriale et documentaire afin de déterminer les compétences qu'implique la variété des rôles qu'un acteur est amené à endosser, ce qui est bien l'une des marques du travail aujourd'hui.

SYLVIE DALBIN ET BRIGITTE GUYOT

*Assistance et Techniques Documentaires,  
Institut national de techniques Documentaires - CNAM*

## NOTE

- 
- <sup>1</sup> Entendu comme un système social qui se structure autour d'un but.
- <sup>2</sup> Bases de données ou d'information. constituent effectivement un contenant regroupant de façon cohérente des données (factuelles) utilisables comme ressource d'information (observatoires statistiques, contrathèques, bases des décision)
- <sup>3</sup> Certains auteurs vont jusqu'à évoquer l'*effacement de l'auteur* [Broudoux, 2005]
- <sup>4</sup> Sous l'auteur Pedauque se cachent de multiples contributions rédigées par un ensemble d'auteurs appartenant au groupe RTP document, R. Pédauque en étant la forme *autor-isée*
- <sup>5</sup> Le premier est analogique, même s'il prend la forme numérique ; rappelons aussi que nous considérons le second comme un document
- <sup>6</sup> Champs représentés aujourd'hui par les balises au sein d'un document numérique XML
- <sup>7</sup> Eventuellement porté dans un contenant de type base de données
- <sup>8</sup> Par exemple, la majorité des documents au format pdf sont produits sans signets ni table des matières

## BIBLIOGRAPHIE

- Ballay, J-F** (1997), « Capitalisation collective du savoir-faire : l'expérience du projet Diadème à EDF », 2<sup>ème</sup> Congrès International Franco-Québécois de Génie Industriel - Albi.
- Belin, O, Morillon, L.** (2006), « L'intranet comme révélateur des libertés : jeux, pouvoirs et stratégies d'acteurs dans les organisations », Colloque international Pratiques et usages organisationnels des Sciences et TIC, Université de Rennes
- Broudoux, E.** (2005). « Construction de l'auteur autour de ses modes d'écriture et de publication » ([http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00001552.html](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001552.html))
- Cornu, J-M.** (2004), « La coopération, nouvelles approches », <http://www.comu.eu.org/texts/cooperation>
- Chartron, G., Guyot, et alii** (2002), « Le document numérique: un objet fédérateur en sciences de l'information, Documentaliste Sciences de l'information » vol 39 n°6, p.298-305
- Goody J.** (1977), la raison graphique, éd de Minuit
- Guyot, B.** (2006), Dynamiques informationnelles dans les organisations, Hermès-Lavoisier
- Guyot, B.** (2007), « Processus éditorial : faire passer un document d'un monde à l'autre », Où va le travail à l'ère du numérique ? A-F de saint Laurent-Kogan et J-L Metzger éd, Mines de Paris, Presses ParisTech,
- Jeanneret, Y.** (2004), « Forme, pratique et pouvoir. Réflexions sur le cas de l'écriture » Sciences de la société n° 63
- Jeanneret, Y** (2000), Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information ? Lille, Ed du septentrion
- Kolmayer, E., Peyrelong M-F.** (1999), « Partage de connaissances ou partage de documents ? », Document Numérique, n°3-4,. p. 283-299
- Leplat, J.** (1997), Regards sur l'activité en situation de travail, PUF
- Leplat, J.** (2004), « Procédures d'objectivation dans un entretien de recherche », @ctivités, 1 (2), 195-216. <http://www.activites.org/v1n2/Leplat.pdf>
- Pédauque, R.T.** (2006), Le Document à la lumière du numérique : Forme, texte, médium : comprendre le rôle du document numérique dans l'émergence d'une nouvelle modernité, CF éditions,
- Pédauque R. T.** (2007), La Redocumentarisation du monde, Cépadues.
- Rohmdane, M. B., Lainé-Cruzet, S. (1997), « Prise en compte de la structure des articles en sciences agronomiques pour la navigation dans un corpus scientifique électronique », journées SFSIC-ENSSIB
- Staquet, C.** (2005), « Qu'est-ce qui différencie la collaboration de la coopération ? » Animation & Education, n°187/188.
- Thévenot, L.** (1997), « le gouvernement par les normes Formes de qualification des biens et des personnes : normalisation, certification », Raisons pratiques n° 8
- Thévenot, L.** (2006), L'action au pluriel, éd La découverte

**Tricot, A. (2001)**, « Interpréter les liens entre utilisabilité et utilité des documents électroniques » M. Mojahid & J. Virbel (Eds.), *Les documents électroniques, méthodes, démarches et techniques cognitives*. Paris : Europia.

**Zacklad, M. (2005)** « Processus de documentarisation dans les Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées »,

[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/index.php?halsid=72884d028942e88eef7c95f0c88d987f&view\\_this\\_doc=sic\\_00001072&version=2](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/index.php?halsid=72884d028942e88eef7c95f0c88d987f&view_this_doc=sic_00001072&version=2)

## 30 Entre information et communication, les nouveaux espaces du document

Ce numéro s'inscrit dans la réflexion actuelle qui traverse les Sciences de l'Information et de la documentation autour de la notion de document, en rapport avec le développement des réseaux numériques.

Le terme d'espaces est ici volontairement ambigu, car *Études de Communication* souhaite ouvrir un débat autour de cette notion à la fois quotidienne, technique et savante.

Lorsqu'on parle d'Internet, les métaphores de l'espace se multiplient : outre les images rebattues liées à la navigation, au parcours, à l'exploration, il est question de cartes conceptuelles, de géographie des sites, mais aussi de profondeur, de dimension cachée... autant de termes qui ramènent à l'indexation et aux procédures de guidage dans l'univers des signes. Il semble quasi impossible d'élaborer une conception d'Internet sans recourir à des images mentales à caractère spatial.

Les espaces réels, symboliques et imaginaires concernent à la fois la dimension cognitive du document, sa dimension technique et sa dimension sociale. En ce sens, étudier les espaces du document et/ou ses métamorphoses conduit à de multiples questionnements. Interrogations que se propose d'explorer le trentième numéro d'*Études de Communication*.

Coordination : Annette Béguin, Stéphane Chaudiron, Éric Delamotte  
(GERIICO – Lille 3)