



Collection
**Gestion de
l'information**

Sous la direction de
**Louise Gagnon-Arguin,
Sabine Mas et
Dominique Maurel**

LES GENRES DE DOCUMENTS DANS LES ORGANISATIONS

Analyse théorique et pratique



Presses
de l'Université
du Québec

**LES GENRES
DE DOCUMENTS
DANS LES ORGANISATIONS**

Membre de
L'ASSOCIATION
NATIONALE
DES ÉDITEURS
DE LIVRES

Presses de l'Université du Québec

Le Delta 1, 2875, boulevard Laurier, bureau 450, Québec (Québec) G1V 2M2

Téléphone: 418 657-4399

Télécopieur: 418 657-2096

Courriel: puq@puq.ca

Internet: www.puq.ca

Diffusion/Distribution:

CANADA Prologue inc., 1650, boulevard Lionel-Bertrand, Boisbriand (Québec) J7H 1N7
Tél.: 450 434-0306 / 1 800 363-2864

FRANCE AFPU-D – Association française des Presses d'université
Sodis, 128, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 77 403 Lagny, France – Tél.: 01 60 07 82 99

BELGIQUE Patrimoine SPRL, avenue Milcamps 119, 1030 Bruxelles, Belgique – Tél.: 02 736 68 47

SUISSE Servidis SA, Chemin des Chalets 7, 1279 Chavannes-de-Bogis, Suisse – Tél.: 022 960.95.32



La Loi sur le droit d'auteur interdit la reproduction des œuvres sans autorisation des titulaires de droits. Or, la photocopie non autorisée – le « photocopillage » – s'est généralisée, provoquant une baisse des ventes de livres et compromettant la rédaction et la production de nouveaux ouvrages par des professionnels. L'objet du logo apparaissant ci-contre est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit le développement massif du « photocopillage ».

LES GENRES DE DOCUMENTS DANS LES ORGANISATIONS

Analyse théorique et pratique

Sous la direction de
Louise Gagnon-Arguin,
Sabine Mas et
Dominique Maurel



Presses de l'Université du Québec

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales
du Québec et Bibliothèque et Archives Canada**

Vedette principale au titre :

Les genres de documents dans les organisations :
analyse théorique et pratique

(Collection Gestion de l'information)

Comprend des références bibliographiques.

ISBN 978-2-7605-4155-9

I. Archives – Gestion. I. Gagnon-Arguin, Louise, 1941- .

II. Mas, Sabine, 1972- . III. Maurel, Dominique, 1961- .

IV. Collection : Collection Gestion de l'information.

CD953.G46 2014 025.1714 C2014-941778-0

Les Presses de l'Université du Québec
reconnaissent l'aide financière du gouvernement du Canada
par l'entremise du Fonds du livre du Canada
et du Conseil des Arts du Canada pour leurs activités d'édition.
Elles remercient également la Société de développement
des entreprises culturelles (SODEC) pour son soutien financier.

Conception graphique
Richard Hodgson

Mise en pages
Le Graphe

Dépôt légal : 1^{er} trimestre 2015

- › Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- › Bibliothèque et Archives Canada

©2015 – Presses de l'Université du Québec
Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés

Imprimé au Canada

Avant-propos

Louise Gagnon-Arguin
Sabine Mas
Dominique Maurel





ourquoi s'intéresser à la notion de genre de documents dans le contexte actuel des sciences de l'information, dont l'archivistique? Où et comment peut se situer son application et pour répondre à quels besoins? Comment peut-on l'appliquer à la gestion de la masse d'informations générée par une organisation? Y a-t-il là un potentiel d'outils pour appréhender les « nouvelles formes d'information » et leurs différents modes de production, d'utilisation et de conservation?

C'est à la suite de travaux de recherche entrepris dans le cadre des sciences de l'information, des technologies de l'information, de la communication (dont la communication organisationnelle) et plus particulièrement de l'archivistique qu'ont surgi ces questions et que s'est imposée l'idée d'approfondir la notion de genre de documents dans ce nouveau contexte.

Le présent ouvrage vise à améliorer les connaissances sur la notion de genre et à enrichir le cadre conceptuel dans lequel s'inscrivent l'étude des documents produits par les organisations et la pratique archivistique. Ce cadre est en lien étroit avec la diplomatique contemporaine, de même qu'avec les pratiques personnelles et institutionnelles de gestion de l'information dans les organisations. L'ouvrage fait suite aux travaux sur la typologie des documents et des dossiers en élargissant le champ d'analyse qui tient compte des nouvelles réalités et des nouvelles possibilités de la gestion de l'information.

Il s'adresse tant aux professionnels de l'information qui travaillent dans le domaine qu'aux étudiants en sciences de l'information et plus particulièrement en archivistique, qui y trouveront des outils pour parfaire leurs connaissances de l'information des organisations. Il constitue à ce jour le seul ouvrage en langue française sur le sujet.

Table des matières

Avant-propos	VII
<i>Louise Gagnon-Arguin, Sabine Mas et Dominique Maurel</i>	
Liste des figures et tableaux	XVII
Introduction	1
<i>Louise Gagnon-Arguin, Sabine Mas et Dominique Maurel</i>	
1 Théorie des genres et records management	7
<i>Marie-Anne Chabin</i>	
Résumé	8
1. Le <i>records management</i> avant le genre	10
1.1. La forme diplomatique	10
1.2. La typologie des documents d'archives	12
1.3. La typologie des dossiers	14
1.4. Les catégories des documents d'activité (<i>records</i>)...	15
1.5. Les documents numériques cherchent typologie désespérément... ..	15

2.	Le genre et les besoins de l'archivage	17
2.1.	Du genre littéraire au genre documentaire	17
2.2.	Un genre intrinsèque ou extrinsèque?	19
2.3.	L'information numérique non structurée (ré)invente le genre	20
2.4.	Le genre « orienté utilisateur » et la portée diplomatique du document	21
2.5.	Le genre documentaire et la valeur relative de l'information face aux exigences d'archivage	22
	Conclusion	24
	Bibliographie	25
2	Apport de grilles d'analyse de la notion de genre aux études diplomatique et archivistique des documents numériques dans les organisations	29
	<i>Sabine Mas</i>	
	Résumé	30
1.	De la critique diplomatique à l'analyse archivistique	32
1.1.	La structure de la critique diplomatique: une étude microcosmique du document	33
1.2.	L'analyse archivistique: une étude du document dans son contexte de création organisationnel	37
2.	L'apport de grilles d'analyse du genre à l'étude des documents d'archives	40
2.1.	Les dimensions d'un genre de document ou la grille de Yoshioka et Herman	41
2.2.	Les facettes d'un genre de document ou la grille de Tyrväinen et Päivärinta	44
	Conclusion	46
	Bibliographie	46
3	Caractérisation du genre des textes administratifs dans les environnements numériques de travail	49
	<i>Inge Alberts</i>	
	Résumé	50
1.	Émergence du genre dans les environnements numériques	51
2.	Difficultés associées à la définition du genre	52
3.	Approches théoriques du genre	53
3.1.	Régularité de la forme et du contenu	53
3.2.	Présence d'une fonction normée	54
3.3.	Degré de formalisme et d'abstraction	54
3.4.	Hybridisme et fonctionnalité	55

4.	Approches pratiques du genre	56
4.1.	Portrait des genres administratifs recensés par les employés	56
4.2.	Perception des critères de caractérisation des genres	57
5.	Considérations générales sur le genre	63
5.1.	Dimension pragmatique du genre	63
5.2.	Dimension pragmatique du genre et archivistique	64
	Conclusion	66
	Bibliographie	66
4	Genres de documents et coordination des activités dans les organisations: éléments théoriques	69
	<i>Dominique Maurel et Sabine Mas</i>	
	Résumé	70
1.	Processus d'affaires, activités de gestion et pratiques de travail	72
2.	Genres de documents d'activité	73
2.1.	Définition de genre de document	73
2.2.	Distinction entre genre de document et type de document	74
2.3.	Genres de documents et communautés de discours ou de pratiques	75
3.	Genres de documents et coordination des activités de gestion	76
3.1.	Approche collective des genres	76
3.2.	Coordination et interaction	77
4.	Modèle du genre: caractéristiques communes	78
5.	Genres de documents, pratiques de travail et pratiques documentaires	80
6.	Coordination, interactions et ordre négocié	81
	Conclusion	83
	Bibliographie	84
5	Genres de documents et coordination des activités dans les organisations: analyse de pratiques	89
	<i>Dominique Maurel et Sabine Mas</i>	
	Résumé	90
1.	La méthodologie	92
2.	Le plan de cours comme genre de document: les dimensions qui l'inscrivent dans une communauté de discours	93

3.	Les pratiques de travail et les pratiques documentaires en lien avec le plan de cours	96
3.1.	Les pratiques de travail et les pratiques documentaires des enseignants	96
3.2.	Les pratiques de travail et les pratiques documentaires des administrateurs	99
4.	Les dimensions du plan de cours et la coordination des activités et des pratiques de travail (et des pratiques documentaires) et, inversement, leur influence sur le plan de cours	100
4.1.	Le genre de document coordonne les activités et les pratiques	101
4.2.	L'évolution des pratiques et des dispositifs technologiques fait évoluer le genre de document . . .	102
	Conclusion	103
	Bibliographie	105
6	Genres de documents et systèmes d'information Web . . .	107
	<i>Aïda Chebbi</i>	
	Résumé	108
1.	Genres Web: processus d'émergence et caractéristiques. . .	110
1.1.	Genres de documents dans les organisations	110
1.2.	Émergence de nouveaux genres de documents	111
1.3.	Cybergenres ou genres Web: propriétés et exemples	113
2.	Archives Web: nouveau genre de documents en quête de reconnaissance	115
2.1.	Archives Web: définitions et caractéristiques	115
2.2.	Exemples d'archives Web	119
2.3.	Frontières entre archives Web et publications en ligne	122
	Bibliographie	125
7	Genres documentaires et numérique: dissolution ou résistance?	129
	<i>Jean-Daniel Zeller</i>	
	Résumé	130
1.	EDIFACT: la révolution silencieuse des transactions	133
2.	Des données aux documents	133
3.	Web sémantique et données liées	134
4.	Web sémantique et gestion documentaire	135
5.	Problématique du RDF « documentaire »	136

6.	Différence entre domaine informationnel et domaine documentaire	137
	Bibliographie	142
8	Genres de dispositifs de médiation numérique et régimes de documentalité	145
	<i>Manuel Zacklad</i>	
	Résumé	146
1.	Théorie du document.	149
1.1.	Document : artefact médiateur des transactions coopératives.	149
1.2.	Document : support pérenne de la documentarisation.	150
1.3.	Organisation des connaissances, un moyen de documentarisation.	152
1.4.	Modèle conceptuel d'architecture documentaire	153
1.5.	Macrorégime de documentalité des documents pour l'action (DopA)	156
2.	Mutation des régimes de documentalité: distribution, autonomie, granularité, référentialité, interactivité, conversationnalité	157
2.1.	Régime de distribution: circulation vs publication . . .	157
2.2.	Régime d'autonomie	158
2.3.	Régime de granularité et de fragmentation.	159
2.4.	Régime de référentialité	160
2.5.	Régime d'interactivité.	161
2.6.	Régime de conversationnalité.	162
2.7.	Caractérisation des transactions coopératives.	163
3.	Cinq dispositifs de médiation documentaire numérique: diffusionnelle, rédactionnelle, contributive, en mode flux, transmédia	166
3.1.	Dispositifs de médiation diffusionnelle.	167
3.2.	Dispositifs de médiation rédactionnelle	169
3.3.	Dispositifs de médiation contributive	171
3.4.	Dispositifs de médiation attentionnelle en mode flux.	173
3.5.	Dispositifs de médiation transmédia et de transmédia ancré	175
	Conclusion	179
	Bibliographie	181
	Conclusion.	185
	Notices biographiques	189



Liste des figures et tableaux

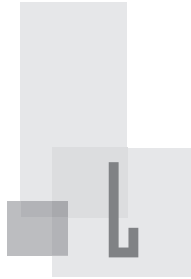
Figure 3.1.	Identification des genres par les employés	57
Figure 6.1.	Contenu, forme, but et fonctionnalités d'un document Web (site Web public d'une organisation)	117
Figure 6.2.	Exemple de page Web archivée sur un site Web public gouvernemental	121
Figure 6.3.	Calendrier des captures de portraits de site Web	122
Figure 6.4.	Calendrier des captures de portraits de site Web: autre instance d'un genre émergent	123
Figure 7.1.	Répartition des différents domaines et de leurs zones communes	141
Figure 8.1.	Organisation, système, expression, architecture des connaissances	150
Figure 8.2.	Modèle conceptuel de la couche applicative de l'architecture documentaire	154
Figure 8.3.	Déterminants des dispositifs de médiation numérique . . .	164
Figure 8.4.	Médiation diffusionnelle déclinée selon la modalité (circulation et publication) et l'interactivité	168
Figure 8.5.	Dispositif de médiation rédactionnelle dans le domaine des environnements tertiaires de bureautique	170

Tableau 3.1.	Critères de caractérisation formelle du genre	58
Tableau 3.2.	Critères de caractérisation du contenu du genre	60
Tableau 3.3.	Critères de caractérisation de la fonction du genre	61
Tableau 6.1.	Exemples de genres Web	114
Tableau 7.1.	Comparaison entre le domaine informationnel et le domaine documentaire	139
Tableau 8.1.	Circulation et publication en mode connecté et déconnecté	158
Tableau 8.2.	Croisement des dimensions de l'interactivité et de la conversationnalité.	161

Introduction

Louise Gagnon-Arguin
Sabine Mas
Dominique Maurel





a notion de genre est particulièrement utilisée en littérature pour catégoriser les genres littéraires (roman, poésie, essai, etc.). Toutefois, d'autres disciplines, dont les sciences de l'information, s'y sont intéressées et y ont décelé un potentiel aux fins d'identification et de traitement de l'information écrite produite dans les organisations.

Mais qu'est-ce que la notion de genre de documents? Parmi les définitions existantes, celle d'Orlikowski et Yates est fréquemment utilisée. Elle est formulée comme suit: «*A distinctive type of communicative action, characterized by a socially recognized communicative purpose and common aspects of form*¹.» Les genres de documents sont donc caractérisés par une structure d'information (forme et contenu) et par des pratiques de travail que partagent des acteurs organisationnels. Ils sont ainsi ancrés dans un contexte qui motive leur création, leur utilisation et leur conservation, et qui fournit une base de compréhension commune entre les membres de cette organisation. La notion de genre de documents apporte une nouvelle dimension à la typologie des documents, en ce qu'elle l'aborde dans un contexte plus large et sous des angles différents.

La notion de genre de documents a intéressé plusieurs chercheurs internationaux dans les domaines des études organisationnelles, des technologies de l'information, de la communication (dont la communication organisationnelle), des sciences de l'information, mais aussi en archivistique. Des revues scientifiques spécialisées y ont consacré des

1. W. Orlikowski et J. Yates, «Genre repertoire: The structuring of communicative practices in organizations», *Administrative Science Quarterly*, vol. 39, 1994, p. 543, <<http://ccs.mit.edu/papers/CCSWP205/>>, consulté le 5 mai 2014.

numéros spéciaux. Ainsi en est-il en 2008 du *Bulletin for the American Society for Information Science and Technology*, dont le thème est «Bringing Genre into Focus²». En 2012, la revue internationale *Archival Science* a publié un numéro spécial sous le titre «Genre Studies in Archives³». De plus, un colloque international s'est tenu du 26 au 29 juin 2012 à la Carleton University sur le thème «Genre 2012 – Rethinking Genre 20 Years Later⁴». On ne compte toutefois aucune publication dans le monde francophone sur le sujet, d'où l'intérêt de cet ouvrage.

Des chercheurs et des spécialistes de différents domaines ont accepté de participer à l'aventure du présent ouvrage collectif. Les uns et les autres partagent l'idée que la notion de «genre de documents» comporte un potentiel d'application à l'étude et à l'analyse des documents produits par une organisation, particulièrement dans le contexte d'utilisation des technologies de l'information et de la production de documents numériques. Chacun des auteurs s'appuie sur des bases théoriques déjà développées sur la notion de genre dans la littérature et les approfondit en fonction de leurs différentes utilisations.

C'est ainsi que Marie-Anne Chabin, qui compte plusieurs écrits dans le domaine de la diplomatie et plus récemment de l'archivage, fait le lien entre le genre et le *records management*. D'autres auteurs développent différentes analyses à partir de la notion de «genre». Sabine Mas, dont l'intérêt pour la diplomatie et les documents numériques s'est manifesté par des recherches sur le sujet, propose différentes grilles d'analyse des documents, dont celle déjà fondée sur la diplomatie et celles élaborées selon la notion de «genre». Inge Alberts livre une analyse des textes administratifs produits dans un environnement numérique de travail en utilisant une grille construite à partir de la notion de «genre», analyse réalisée dans le cadre d'une recherche doctorale. Dominique Maurel possède une expertise en matière de stratégies de l'information dans les organisations. Dans cet ouvrage, elle présente, en collaboration avec Sabine Mas, le genre de documents comme élément de coordination des activités des organisations et propose un exemple de cette approche. Aïda Chebbi, qui a étudié les environnements Web dans une perspective archivistique à l'occasion d'une recherche doctorale, applique aux documents Web la notion de «genre» et en dégage différentes caractéristiques. Jean-Daniel Zeller, dont les travaux récents portent sur les données et les documents, s'interroge sur la problématique de l'effet du numérique sur le genre de documents. Quant à Manuel Zacklad,

2. *Bulletin for the American Society for Information Science and Technology*, vol. 34, n° 5, juin-juillet 2008, <http://www.asis.org/Bulletin/Jun-08/Bulletin_JunJul08_Final.pdf>, consulté le 1^{er} juin 2014.

3. *Archival Science*, vol. 12, n° 4, décembre 2012, <<http://link.springer.com/journal/10502/12/4/page/1>>, consulté le 1^{er} juin 2014.

4. <<http://www3.carleton.ca/genre2012/>>, consulté le 4 juin 2014.

il poursuit sa réflexion déjà amorcée sur le « document pour l'action » (DopA) en présentant des genres de dispositifs de médiation numériques et des régimes de documentalité.

Nous tenons à remercier tous les auteurs pour leur précieuse collaboration à cet ouvrage et pour la générosité « intellectuelle » dont ils ont fait preuve en acceptant de partager leur savoir dans une telle entreprise. Nous sommes convaincues que leur expertise et leurs propositions profiteront aux milieux professionnel et scientifique.



Pourquoi s'intéresser à la notion des genres de documents dans le contexte actuel des sciences de l'information? Parce qu'elle recèle un grand potentiel en matière d'identification et de traitement de l'information écrite produite dans les organisations. Au-delà de la forme et du contenu généralement reconnus aux fins d'organisation et de conservation, la notion des genres de documents intègre les aspects particuliers des documents. Reflétant les modes de création et de diffusion de l'information du milieu organisationnel, les genres de documents représentent en quelque sorte des actions de communication.

Faisant appel à des auteurs de différents horizons, cet ouvrage comporte des éléments théoriques entourant la notion de genre, des grilles d'analyse en vue de son utilisation et différents exemples de son application qui permettent d'en révéler les possibilités. Il s'adresse tant aux professionnels de l'information qu'aux étudiants en sciences de l'information, et plus particulièrement en archivistique, qui y trouveront des outils pour parfaire leurs connaissances de l'information des organisations. Il constitue à ce jour le seul ouvrage en langue française sur le sujet.

LOUISE GAGNON-ARGUIN, Ph.D., est professeure associée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal.

SABINE MAS, Ph.D., est professeure agrégée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal.

DOMINIQUE MAUREL, Ph.D., est professeure agrégée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal.

Collaborateurs

Inge Alberts • Marie-Anne Chabin • Aïda Chebbi
Louise Gagnon-Arguin • Sabine Mas • Dominique Maurel
Manuel Zacklad • Jean-Daniel Zeller

ISBN 978-2-7605-4155-9



9 782760 541559

PUQ.CA