

MÉTHODES TECHNIQUES ET OUTILS

Alpha Diallo, Loïc Lebigre, Corinne Dupin et Olivier Ertzscheid

A.D.B.S. | « Documentaliste-Sciences de l'Information »

2010/3 Vol. 47 | pages 12 à 17

ISSN 0012-4508

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2010-3-page-12.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour A.D.B.S..

© A.D.B.S.. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

méthodes techniques et outils

[**normalisation**] Au sein d'un groupe de travail de l'AFNOR, l'ADBS participe à des travaux relatifs au management de l'intelligence stratégique. Un processus de normalisation est en cours, qui devrait être finalisé en 2013. Il s'inscrit dans une dynamique européenne sur le management de l'innovation. Cet engagement de l'ADBS est l'occasion pour elle de se positionner sur ces questions et de faire valoir les intérêts des professionnels de l'information-documentation.

L'intelligence stratégique en cours de normalisation : quelles perspectives ?



Le travail normatif est fondé sur une approche coopérative et pragmatique de la construction de référentiels : on n'y décrit pas le meilleur des mondes possibles mais on tente de construire une synthèse raisonnée de modèles et de bonnes pratiques réputés efficaces. Appliqué au management des organisations, ce travail présente la difficulté de cerner sans équivoque le domaine d'application concerné et demande donc un effort important de clarification conceptuelle. Dans le monde mouvant de la connaissance, cette difficulté est aussi une opportunité : elle contraint à la fois à préciser des appellations souvent floues et à exposer ce qu'on défend et d'où l'on parle.

Alors que le 2.0 réinvente ou redistribue la chaîne de valeur de l'information, participer à un groupe de « réflexion » sur le management de l'intelligence stratégique (IS) c'est bien sûr découvrir et croiser les points de vue de différents acteurs, mais c'est aussi se connaître soi-même. Engagée dans la réforme de ses instances, décidée à interroger le cœur de sa stratégie, notamment en matière d'emploi, l'ADBS

a encore besoin de donner du corps aux positions qu'elle affirme autour de la place des professionnels de l'information dans l'entreprise. Sa participation aux travaux de l'AFNOR en est aussi l'occasion.

Un projet de norme

Le contexte général : une norme européenne sur l'innovation. L'Europe considère la normalisation comme un levier essentiel pour soutenir les efforts en matière d'innovation et permettre de relever les défis économiques, environnementaux et sociaux¹. A *contrario*, un manque de normes ou un recours limité à celles-ci, ou encore la lenteur des processus de normalisation seraient une entrave à la dynamique d'innovation des entreprises. Parmi les différentes actions prioritaires définies par l'UE, avec financements associés, se trouve « l'intégration des outils des technologies de l'information et des communications (TIC) dans l'industrie et les administrations ».

En novembre 2008, le Comité européen de normalisation (CEN) met en place un comité technique dans le domaine du management de l'innovation (CEN/TC 389). La

Commission européenne a des attentes précises vis-à-vis de ces travaux, en ce qui concerne l'attribution des aides publiques aux entreprises innovantes sur des critères objectifs, mais aussi l'identification de consultants compétents pour accompagner les entreprises.

La place et les travaux du GT4 dans le TC 389. L'AFNOR (Association française de normalisation) a mis en place une commission française sur le management de l'innovation de façon à porter les positions nationales au niveau européen. La participation française à la dynamique européenne répond à des enjeux d'influence sur le contenu des outils du management de l'innovation, mais également de valorisation du savoir-faire des acteurs français ainsi que d'élaboration et de diffusion d'outils pratiques d'amélioration de la performance des entreprises.

La commission française de l'AFNOR organise ses travaux selon un principe de « miroir ». Ses objectifs sont d'apporter une contribution active et de défendre des positions, notamment par l'animation de groupes de travail au niveau eu-

ropéen. La France a ainsi obtenu le *leadership* du groupe chargé, dans cette première phase, du management de l'intelligence stratégique (WG6) qui s'intéresse aux systèmes de management de l'innovation, au management collaboratif, à celui de la propriété intellectuelle, à la conception (*design thinking*), etc.

Qui sont les membres du groupe de travail ? Au WG6 correspond, au niveau français, le GT4, groupe de travail qui a pour mission de traiter le sujet de l'IS pour le compte de la commission française. Il est essentiellement composé de praticiens en entreprise (plutôt marqués « veille »), de prestataires, mais aussi de représentants institutionnels de ministères ou de chambres consulaires et d'enseignants-chercheurs. Sa présidence est assurée par Frédéric Goldschmidt, de l'IRSN², et il est doté d'un secrétariat AFNOR tenu par la chef de projet Isabelle Lambert.

L'ADBS est représentée par Elisabeth Gayon, sa présidente. Elle a mandaté, Loïc Lebigre, responsable du service emploi-formation, et Alpha Diallo, consultant externe en management de l'information, pour une implication opérationnelle et une participation active aux différentes sessions.

De quelle intelligence stratégique parle-t-on ?

L'« intelligence stratégique » constitue une approche nouvelle et globale ainsi qu'un périmètre encore peu maîtrisé par les praticiens comme par les milieux académiques. Deux approches cependant, qui ont été largement décrites par le passé, la sous-tendent : l'approche « veille », qui recouvre la collecte d'informations utiles ou stratégiques, l'identification de signaux faibles, la diffusion et le partage... jusqu'à l'aide à la décision ; et l'approche « intelligence économique », qui comprend notamment les actions de sécurité et de renseignement, en lien avec la stratégie.

S'appuyant sur ces ensembles, sans pour autant se confondre avec eux, l'IS implique une dynamique de convergence transversale de différents processus, fonctions et ac-

Un processus en cours

Programme prévisionnel sur les trois ans à venir

- Septembre 2010 : finalisation du fascicule FD X50-052
- Octobre 2010 : transmission du document aux membres européens du WG6
- Juin 2011 : adoption définitive des sujets, après négociation au niveau européen
- Juin 2012 : soumission à enquête des textes normatifs
- 2013 : publication des documents normatifs européens

tivités à travers un système.

L'IS : démarche globale ? L'intelligence stratégique a été définie par le GT4 comme « *la capacité d'une organisation à prendre des décisions stratégiques de structuration d'activité, d'anticipation, de positionnement, d'influence ou de protection, basées sur la production de réflexions et d'analyses de son écosystème, de ses caractéristiques et des objectifs qu'il souhaite atteindre* ». Si l'on retrouve dans cette définition tout ou partie de champs connus, l'IS apparaît aussi comme une forme d'intelligence organisationnelle et collective dépassant les seuls processus mis en place et induisant une conception nouvelle du système d'information.

Schématiquement, on trouve trace de cette approche globale dans trois conceptions :

- le renseignement stratégique. Celui-ci correspond globalement au périmètre de l'intelligence économique³ et s'intéresse essentiellement aux informations dites « stratégiques » à destination de décideurs au sein des organisations. Elle trouve son origine dans les domaines militaro-industriel et étatique, incluant assez naturellement des aspects liés à la sûreté et à la sécurité de l'information. C'est l'approche globale la plus communément reconnue aujourd'hui au niveau opérationnel, accentuée depuis septembre 2001, notamment aux États-Unis ;

- la gestion stratégique de l'information (et non pas la gestion de l'information stratégique). Pas encore très mûre, elle vise une approche globale de l'information qui peut s'assimiler au management de l'information et de l'intelligence d'entreprise. Elle couvre une coordination centralisée et un pilotage maîtrisé des processus de type *business intelligence, knowledge management et records management*.

Ce sont surtout les éditeurs de solutions et les SSII qui communiquent sous cet angle ;

- l'intelligence collective et la stratégie des organisations. Impulsées par les sciences humaines et sociales, en particulier par la sociologie, elles visent à renouveler la place de la stratégie en entreprise non seulement comme un phénomène *top down* à déployer, mais aussi comme une résultante systémique où tous les acteurs d'une organisation jouent un rôle. Il n'est plus possible d'ignorer les stratégies et intérêts individuels pour piloter le devenir d'une entreprise.

Quelle organisation et quelles compétences ?

Primauté du management... mais dynamique collective. Dans sa version actuelle, le domaine d'application de la norme est clair : « *La présente norme expérimentale s'applique à l'organisation et au pilotage d'un système d'Intelligence stratégique destiné à fournir, aux décideurs, des éléments clés d'aide à la décision dans un contexte d'innovation.* » Les schémas proposés montrent tous le rôle prépondérant des dirigeants dans le fonctionnement d'un système d'IS dans la mesure où ils impulsent ce système et en sont les principaux destinataires. Mais la structuration du système lui-même est assez ouverte puisqu'elle repose sur des macro-fonctions telles que *coordination, pilotage et support*, sans préjuger de leur distribution exacte dans l'organisation. Dans le même sens, les schémas proposés insistent sur la dimension ascendante-descendante des processus d'IS.

Quel positionnement pour les professionnels de l'information ?

Le travail du groupe, au sein duquel l'ADBS a été accueillie avec un certain étonnement, a mis en évidence la nécessité de maîtriser

¹ Vers une contribution accrue de la normalisation à l'innovation en Europe. Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen et au Comité économique et social européen. Bruxelles, Commission des communautés européennes, 11.03.2008. COM(2008) 133 final – FR.

² Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire.

³ Voir l'ouvrage de Nicolas Moinet : *Petite histoire de l'intelligence économique, une innovation « à la française »*, L'Harmattan, 2010.

et de sécuriser des flux de documents et d'information. Toutefois, le texte ne dit rien, à ce jour, sur la gestion proprement dite de ces flux ni ne donne d'aperçu détaillé des ressources matérielles, humaines et informationnelles servant à faire fonctionner les systèmes d'IS. Ces questions sont supposées être traitées dans d'autres commissions spécialisées ne relevant pas du management mais bien de l'information et documentation⁴. C'est sans doute une faiblesse que nous devons pallier dans la suite des travaux.

De façon générale, même si le travail normatif s'inscrit dans un contexte d'innovation, on éprouve concrètement une difficulté réelle à dépasser les clivages métier existants. On constate un cloisonnement entre les processus infodocumentaires et ce qui relève d'un périmètre plus flou, considéré comme plus stratégique, relevant généralement de l'intelligence.

Pour clore des débats stériles opposant des complémentarités évidentes, il semble qu'il faille distinguer plus clairement, dans les organisations, les attributions associées à trois types de rôle : d'une part les décideurs ou décisionnaires qui ont la responsabilité de l'orientation ou de l'affectation de ressources ; d'autre part les stratèges et autres analystes stratégiques en charge de l'aide à la décision ; et enfin les professionnels de l'information associés en support technique ou comme partie prenante à la collecte et à l'exploitation des informations nécessaires aux actions d'IS. Le problème vient du caractère parfois ténu de la frontière entre professionnels de l'information et professionnels de l'analyse en ce qui concerne leur positionnement respectif et leur participation effective aux processus d'aide à la décision.

La grande diversité des métiers, fonctions et postes correspondant à ces deux types de rôle en tension constitue la richesse en compétences de l'intelligence d'entreprise en même temps qu'elle complexifie tout projet de typologie ou de référentiel. En l'occurrence, le texte de la norme FD X50-052 se

contente de définir de façon large une ligne opérationnelle et une autre fonctionnelle. La première est représentée par des pilotes et/ou un coordinateur en charge de mener à bien l'action d'IS répondant à sa finalité d'aide à la décision. La seconde est assurée par un responsable du système d'IS garant de son bon fonctionnement en interface avec divers supports et systèmes.

La confrontation des points de vue est réelle entre praticiens différents, à la fois du point de vue de leur identité professionnelle, et de leur cadre d'action.

Où en est-on dans les travaux en cours ?

Le GT4 a finalisé la rédaction de la nouvelle norme FD X50-052 qui sera publiée prochainement par l'AFNOR. Réalisé dans des délais serrés, ce fascicule de documentation, qui se veut synthétique et non exhaustif, laisse un certain nombre de questions en suspens. Il sert de point de départ aux travaux à venir⁵. Ce document pose les bases d'un système d'intelligence stratégique sans expliciter les détails de sa mise en œuvre ou du type d'actions qu'il implique. Le texte renvoie plutôt vers des normes existantes⁶. Il en ressort une production relativement dépouillée qui, à première vue, s'adresserait plutôt à des spécialistes.

Les enjeux de la normalisation et de son application en certification des organisations ont donné lieu à des débats français et européens. La position française marque une assez franche opposition à toute forme d'obligation qui s'imposerait aux entreprises. Il a ainsi été décidé de produire des documents de type fascicule de documentation à faible valeur normative : leur objectif se limite à délivrer des indications et des recommandations. Cependant, au niveau européen, un statut normatif plus avancé semble être privilégié.

Parallèlement, la norme expérimentale XP X50-053 concernant les prestations de veille sera révisée au niveau français. Les membres du GT4 estiment que des modifications substantielles pourraient

être apportées à ce document de plus de dix ans. Ce travail vise à bien dissocier mais aussi à mieux relier les notions de veille et d'intelligence stratégique.

Deux projets de guides sont également prévus aux niveaux français et européen. Ils ont pour objet de compléter le document normatif principal et de faciliter son application sur deux plans : décryptage de cas concrets dans différents types d'organisations, et autoévaluation et étalonnage de la performance de son système d'IS.

Il est clair que ces guides vont questionner concrètement les métiers, fonctions, compétences et outils nécessaires au bon fonctionnement du système d'IS.

Deux messages de l'ADBS

Sans préjuger d'aboutissements encore longs à se dessiner, la participation de l'ADBS à ce travail de normalisation sur l'intelligence stratégique est l'occasion pour elle d'affirmer deux orientations fortes.

La première, à destination de nos partenaires, est de rappeler qu'il n'y aura pas d'intelligence stratégique sans le support d'une infrastructure informationnelle performante. Celle-ci consiste en un ensemble, encore à définir, qui articule des fonctions jusqu'à présent atomisées et héritées de conceptions assez figées des métiers.

Le second message, à l'intention de nos adhérents, est que mettre en œuvre une telle coordination de moyens au service de l'IS demande des profils et des compétences qui vont au-delà de la veille informationnelle et des seules approches techniciennes de gestion des flux documentaires. Cette conception plaide pour une approche managériale et stratégique de la gestion de l'information prise au sens d'une compréhension des attentes, besoins et représentations des différentes composantes d'une organisation et du système d'information. •

Alpha Diallo

alpha.diallo@help-management.com

Loïc Lebigre

loic.lebigre@adbs.fr

⁴ Il est fait ici référence aux nombreux travaux de la commission générale 46 dans laquelle des représentants de l'ADBS sont très actifs depuis de nombreuses années (www2.afnor.org/espace_normalisation/structure.aspx?commid=3157).

⁵ La norme FDX50-052 sera proposée par le groupe français à ses partenaires comme base d'échange en vue d'élaborer les référentiels européens.

⁶ XP 50-053, 1998, *Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille* ou BP 274-500, 2002, *Sécurité des informations stratégiques*.

[**journée d'étude**] Sous le titre « Gestion documentaire et gestion globale des contenus d'entreprise : le professionnel de l'information acteur du projet ECM », l'Adbs proposait le 25 mai 2010 d'interroger le rôle du professionnel de l'information dans la gestion de contenu dont, de manière paradoxale, il s'avère pour le moment souvent exclu. Cette journée a permis de mettre en évidence un certain nombre d'idées nouvelles..

Gestion de contenu : de nouveaux horizons dans l'entreprise, de nouvelles perspectives pour les professionnels de l'information

Tous les collaborateurs de l'entreprise sont aujourd'hui formellement considérés comme des producteurs d'informations. Le numérique a en outre bouleversé les usages et contribué à faciliter la création de contenus professionnels. L'entreprise se trouve ainsi confrontée à une inflation des contenus en son sein. La gestion de ces contenus multiples et en recrudescence s'effectue avec plus ou moins de bonheur. Il est fréquent de constater une prolifération de sites intranet et le détournement des usages d'applications comme Lotus Notes – la messagerie n'a pourtant pas la vocation d'être le média du partage de données.

La convergence de deux mondes

La problématique de la gestion de contenu (ou ECM pour *enterprise content management*) intéresse le management. Ceci est sans doute une très bonne raison pour que les professionnels de l'information investissent ce nouveau champ... Comme l'a rappelé Gonzague Chastenet, du cabinet Ourouk, dans son éclairante introduction, le budget de la gestion de contenu est en principe piloté par la Direction générale. La gestion de contenu nécessite en effet une approche globale, le développement de la transversalité et une démarche orientée utilisateurs. L'enjeu est in fine la satisfaction du client.

Pour permettre la mobilisation

Feuille de route pour le déploiement d'un projet ECM

Par Michel Cottin, responsable du groupe Documents et Records Management, Orange Labs

1. Constitution d'une équipe spécialisée
2. Adoption d'un calendrier de conservation (selon le référentiel de conservation de la norme ISO Records Management)
3. Formation
4. Analyse de risque (évaluer la criticité des documents)
5. Implémentation (décisions de transfert dans la GED)
6. Audit

opérationnelle de contenus métier (bases de connaissances, références, processus), une collaboration entre différents métiers s'impose – que Gonzague Chastenet, utilisant la métaphore immobilière, qualifie de « co-propriété ». La gestion de contenu nécessite la convergence de deux mondes qui se sont longtemps ignorés : la gestion des systèmes d'information et la gestion de l'information. Différents métiers et fonctions sont ainsi tenus de collaborer : informaticiens, professionnels de l'information, mais aussi service juridique, direction des achats, R&D, service qualité, fonctions administratives, etc.

L'ECM assure le lien, constitue le chaînon manquant entre la technique et les métiers.

Un programme plutôt qu'un projet

La valorisation des contenus métier et du capital intellectuel de l'entreprise répond bien à des enjeux économiques et stratégiques. Or la multiplication des bases do-

documentaires orphelines (liées à un projet), l'absence de règles de nomenclature et d'organisation et la non-prise en compte du cycle de vie des contenus conduit à un constat de chaos. Au final, seules les personnes qui ont classé l'information savent la retrouver : « *security by obscurity* », selon le bon mot des Anglo-Saxons rapporté par Gonzague Chastenet.

La maîtrise des flux et des espaces de stockage est la préoccupation commune des métiers et de la direction des systèmes d'information (DSI). D'où l'idée d'une plateforme unique intégrant l'ensemble des contenus internes et externes à l'entreprise, et dans le même temps les fonctions de gestion électronique de documents, gestion de pages html (CMS), workflow et moteur de recherche.

Plutôt que de *projet* ECM, il est plus approprié de parler de *programme* ECM. *L'entreprise content management* intègre en effet un ensemble de projets gouvernés par un « syndic », pour filer la

////////

//////// métaphore immobilière, c'est-à-dire une équipe programme s'appuyant sur des règles de co-propriété, un plan de classement, une charte graphique, une cartographie des bases, etc.

Ce programme global adresse à la fois des processus structurés : documentation qualité ou technique, modèles de documents, etc., et des processus plus itératifs, nécessitant un environnement plus souple : circulation de rapports, gestion de devis co-élaborés, gestion de projet. Il consiste en outre dans l'intégration de plusieurs « briques » ou fonctionnalités : production, capture, archivage, recherche, etc.

Des impératifs d'interopérabilité et d'ouverture à des contenus de différentes natures donnent à l'ECM une ambition plus englobante que celle d'un « portail » d'entreprise. Les portails sont souvent d'ailleurs improprement baptisés dans la mesure où ils sont finalement fermés sur leur propre technologie.

Témoignages

Plusieurs intervenants sont venus illustrer la nécessaire porosité des métiers, les vertus du décloisonnement et du travail en équipe – pour rompre avec les logiques de silos –, ainsi que... les difficultés inhérentes aux interactions entre différents acteurs.

- Beatriz Chatain, responsable du programme de *knowledge management* au sein du cabinet CMS Bureau Francis Lefebvre, a présenté, au sein d'un programme global intégrant l'ERP (*entreprise resource planning*), la GED puis le KM, le tandem de la réussite du projet de KM : documentalistes et *knowledge managers*. Ces derniers ne sont pas des professionnels de l'information mais des avocats ou professeurs de droit, praticiens ayant une approche client. Le professionnel de l'information semble ainsi avoir tout intérêt à s'appuyer sur des experts métier, plus proches du client final. La délicate question des frontières de compétences en matière de capacité d'analyse et d'interprétation des informations,

Facteurs clés de succès d'un programme ECM

- Mobiliser un sponsor (impulsion nécessaire de la Direction générale)
- Définir en amont un noyau de besoins métier avant d'identifier des besoins fonctionnels plus pointus et surtout avant le démarrage du programme
- Anticiper l'architecture globale du programme
- Opter pour des outils qui dialoguent entre eux (production, archivage, classement, messagerie) plutôt que pour l'éditeur « premier de la classe »
- Associer différents éditeurs, par exemple, coupler un Documentum (qui sait gérer de gros volumes) ou un OpenText, avec un SharePoint (à l'interface attractive). Un calcul économique est à réaliser en fonction des coûts de licence, de maintenance et des niveaux de spécialisation
- Constituer une équipe réunissant documentaliste + SI + intégrateur face à l'éditeur. S'adosser de préférence à un petit intégrateur – se méfier des « gros » qui mettent en avant une équipe projet senior mais mobilisent finalement de jeunes embauchés qui se forment auprès de l'éditeur...
- Obtenir l'adhésion des utilisateurs, limiter les contraintes

Un nouveau métier : *document controller*

Pour Julien Henry, consultant pour le compte de Total, le contrôle de document est un nouveau métier institué pour clôturer le cycle de vie des documents, ou peut-être un retour aux fondamentaux, à l'étymologie du métier de documentaliste. Dans le cadre de gros projets industriels, comme par exemple dans le secteur pétrolier, la gestion des documents du projet pendant sa durée de vie est essentielle et conditionne sa réussite.

Nouvelles compétences à acquérir par le professionnel de l'information

- Maîtrise des flux
- Élaboration/entretien de réseaux
- Gestion de projet
- Appui, conseil à l'organisation
- Capacité à s'adresser à des décideurs/directions :
 - savoir aller à l'essentiel
 - raisonner en termes d'enjeux et de risques
 - apprendre à modéliser : savoir montrer ce qui est critique dans un processus
- Management de sous-traitants
- Connaissance des outils d'ECM et de GED

* Qui dit nouvelles compétences dit aussi nouvelles formations : voir le master ICONE (Ingénierie des Contenus Numériques en Entreprise) ouvert par l'Université de La Rochelle et l'APROGED.

ainsi que les aspects de reconnaissance, sont au cœur du débat...

- Diane Le Hénaff, chef de projet et responsable de ProdInra, a fait part de l'expérience difficile et parfois même douloureuse du projet de refonte de l'archive ouverte institutionnelle de l'INRA, ProdInra 2. L'Institut national de recherche agronomique a fait le choix d'acquiescer une plateforme ECM pour y greffer un certain nombre d'applications documentaires. ProdInra 2 est le premier projet fondé sur cet ECM. Les besoins métiers ont fait apparaître une forte

qualification du contenu ainsi que des fonctions et services spécifiques. Diane Le Hénaff a dressé la liste des erreurs de conception à ne pas commettre, inspirée de cette expérience. Ainsi, il est apparu que l'ECM était sous-utilisé pour certains besoins métiers et utilisé à mauvais escient pour d'autres : stockage du modèle de données, recherche documentaire, etc.

Parmi les points positifs du projet, Diane Le Hénaff a souligné l'excellent travail d'équipe entre la DSI, le pilotage et les équipes métiers de la direction de l'information scien-

tifique et technique. Elle regrette le choix du prestataire qui s'est révéélé inopérant dans ce projet et qui apparaît in fine comme la cause des problèmes rencontrés.

• Michel Dewasmes, pilote du projet global de gestion de l'information à EDF Production Thermique, et Muriel Gautier, appui technique au projet, ont mis en avant l'importance de l'appropriation de la GED par chaque collaborateur, « comme s'il était chez lui ». Ils ont également exprimé avec force les avantages tirés du travail collaboratif et du « retour aux communautés » (intégration à des réseaux métier...). Le fait que la gestion des connaissances ait été affichée comme une priorité par le management n'est sans doute pas étranger à la bonne marche de ce projet de « patrimoine intellectuel ». Au nombre des processus mis en place pour le mener à bien, l'aménagement d'espaces de socialisation entre gens de métier pour enrichir leurs modes opératoires n'est pas le moins original. Cette intervention a aussi permis de mettre en lumière les nouvelles compétences à acquérir par le professionnel de l'information [voir l'encadré page suivante].

Des opportunités pour les professionnels de l'I-D

Cette journée d'étude aura été stimulante pour la richesse de ses retours d'expériences, à la tribune comme dans la salle, et pour les nouvelles opportunités qu'elle laisse entrevoir pour le professionnel de l'information. Il a évidemment un rôle à jouer, comme l'a souligné Laurent Prével, président de l'APROGED : l'informatique excelle dans la gestion des données mais ne saurait prendre en charge le traitement des documents, encore moins des informations, à plus forte raison des informations tacites... À condition qu'il s'engage dans de tels projets, qu'il soit force de proposition et qu'il prenne l'initiative de développer de nouvelles compétences. •

Corinne Dupin

corinne.dupin@help-management.com



[LA CHRONIQUE D'OLIVIER ERTZSCHEID]

Olivier Ertzscheid est maître de conférences en SIC à l'Université de Nantes. Il étudie notamment les nouveaux modes d'organisation et d'accès aux connaissances sur le Net. Il tient un blog à l'adresse <http://affordance.typepad.com>. olivier.ertzscheid@univ-nantes.fr

Rien que des mots, toujours des mots, les mêmes mots...

Ce fut donc l'affaire de l'été. Bettencourt, Woerth, les médias, l'emprise sur les médias comme enjeu à l'empire des médias. En temps de crise, sur des dossiers sensibles, le recours au Web comme formidable amplificateur est désormais un fait avéré, entré dans les pratiques courantes des partis politiques. En disséquant les résultats renvoyés par Google sur les deux requêtes « Woerth » et « Bettencourt », on mesure assez bien la manière dont le Web peut être instrumentalisé à l'indistinct profit de l'une ou l'autre des deux parties en présence.

Liens sponsorisés. Pour atténuer l'image désastreuse de cette affaire, l'UMP s'est empressée d'acheter, parmi d'autres, le mot-clé « Bettencourt », lequel renvoie vers une page de « soutien à Éric Woerth » sur le site du parti. Mediapart en a fait de même, pour renvoyer vers le site du journal et positionner ses différents scoops. Du coup, les deux principaux acteurs de ce dossier équilibrent leur présence sur le moteur Google. Mediapart achètera également les mots-clés « Arros Island » et « île d'Arros » – entre autres –, circonscrivant ainsi progressivement le champ lexical de l'affaire. Peu après, et flairant la bonne affaire en terme de trafic (au double sens du terme...), d'autres sites médias (RTL en tête) se sont également mis à investir dans ces mots-clés porteurs. Enfin, dans un troisième temps, ce sont des sites marchands sans aucun rapport avec l'affaire qui ont jeté leur dévolu sur les mêmes mots-clés, uniquement intéressés par une facilité de positionnement liée à la très grande occurrence de ces requêtes.

Guerres d'édition sur Wikipédia. Sur la requête « Bettencourt », la page Wikipédia de la dame en question fait apparaître dans l'onglet discussion les vestiges d'une nouvelle guerre d'édition opposant cette fois les wikipédiens qui, au nom d'une neutralité encyclopédique, ne souhaitent pas répercuter les derniers remous de l'affaire tant que celle-ci ne sera pas terminée, à ceux qui à l'inverse souhaitent faire état de ses derniers rebondissements au nom d'un principe factuel de temporalité des médias. De même, le chapitre de l'« affaire Bettencourt » fit son apparition sur la page Wikipédia d'Éric Woerth.

Que retenir de tout cela ? D'abord que, d'un strict point de vue éditorial, l'ADN de la presse « papier » et celui du Web sont composés des mêmes brins d'influence, d'opinion et d'information. Dans les mêmes proportions. N'en déplaise à nos nouveaux ministères de l'information. Ensuite que les pratiques documentaires liées à l'achat de liens sponsorisés font aujourd'hui partie intégrante d'une stratégie média minimale. Au même titre que les guerres d'édition wikipédiennes.

Le monde de l'info-doc doit continuer de se doter d'outils et de méthodologies pour permettre à chacun de mieux dénouer les fils de l'influence de ceux de l'information. C'est là me semble-t-il la condition sine qua non pour passer, sur le web, d'usages simplement et pauvrement participatifs à des logiques réellement contributives. •