

CHAPITRE III-1 - LE DOCUMENT SOUMIS À LA QUESTION, AU CROISEMENT DE POINTS DE VUE DISCIPLINAIRES

Brigitte Guyot, Isabelle Le Bis, Frédéric Moatty, Françoise Rouard, Béatrice Vacher

In *Où va le travail à l'ère du numérique*, sous la direction d'Anne-France de Saint-Laurent Kogan et Jean-Luc Metger, Presses de l'école des Mines de Paris, 2007, p. 183-195

Présentation

S'intéresser au document aujourd'hui pour penser le collectif de travail c'est mettre l'accent sur l'importance de l'écrit au travail dans des situations fortement marquées par la diffusion des TIC mais aussi par l'intensification de la concurrence sur les marchés, allant de pair avec une course à la performance comme l'ont montré les deux premières parties. S'intéresser à l'activité, c'est insister sur la variété des manipulations en situation qui ne sont pas toutes observables. En effet, l'activité ne comprend pas seulement des actions visibles et consciemment orientées, elle est aussi faite d'opérations peu visibles car effectuées de façon automatique et pas toujours consciente. La situation avec ses artefacts (matériels et symboliques) y joue un rôle crucial. Il est toutefois possible d'observer différentes actions et opérations pour rendre compte de l'activité documentaire¹ : qu'il s'agisse de la diffusion des procédures, de la multiplication des contrôles et des traces ou encore de l'écrit considéré comme outil de travail ou produit du travail. L'entrée par l'objet modeste et souvent méprisé que constitue le document se révèle féconde dans la mesure où il est à la fois la trace, le jeu et l'enjeu de relations individuelles et collectives de nature professionnelle au sein d'organisations variées. Nous insistons donc ici sur un point déjà mis en évidence dans la première partie, à savoir la constitution des liens collectifs dans l'action autour de valeurs ou de projets. Nous complétons la seconde partie qui met en valeur un autre point aveugle des organisations, celui de l'apprentissage quotidien et sans cesse remis en cause qui ne rencontre pas toujours la reconnaissance institutionnelle.

Les deux premières parties ayant rappelé la co-construction du social et du technique, les TIC appuyant les changements sans les déterminer, nous n'avons pas, contrairement à de nombreuses approches, focalisé d'emblée notre attention sur le support technique de la communication. Nous sommes partis du fait qu'au travail, ce que certains appellent la « révolution numérique » n'a bouleversé qu'à la marge la cartographie des professions existantes. Si de nouveaux emplois liés à l'informatique sont apparus (informaticien, opératrice de saisie, webmestre, etc.), dans la majorité des cas, les professions existantes se sont appropriées les TIC, et en s'en emparant, ont fait évoluer leur métier. En revanche, cette appropriation a conduit à une diversification et une spécialisation des compétences et a remis

¹ Par documentaire, nous entendons les activités liées au document, tant sa production, son utilisation que sa gestion.

en jeu les frontières entre les métiers, notamment pour les spécialistes de l'information. C'est ce repositionnement des métiers qui a transformé les relations tant au sein des collectifs de travail que dans leurs relations avec l'extérieur. Le document, et les activités auxquelles il donne lieu, constitue alors une entrée précieuse pour cerner les évolutions des collectifs de travail dans la mesure où il est à la fois un enjeu de ces évolutions et un espace où elles s'enregistrent matériellement.

Les concepts élaborés ici pour analyser le document (forme, statut, enjeux) sont opératoires pour le document électronique car il faut pouvoir analyser ensemble les normes sociales, langagières et culturelles qui régissent son usage selon les configurations organisationnelles. On ne peut séparer la question du document électronique de celle de l'évolution du document, pour la relier aux activités des acteurs, à leur appropriation des outils, à leurs pratiques innovantes et de détournement. L'approche par le document donne à voir la place relative des TIC, la réorganisation des frontières du collectif, le lien entre collectif de travail et document (production, lecture, circuits).

Points de vue disciplinaires sur le statut du document

Une telle approche, qui s'intéresse au processus plus qu'à l'objet en soi, nécessite de mobiliser plusieurs disciplines. Linguistique, sociologie, sciences de gestion, de l'information et de la communication, certaines mobilisant d'autres disciplines comme l'ergonomie, l'histoire ou l'anthropologie, ont analysé les évolutions de la place de l'écrit au travail. D'où la nécessité de nous positionner par rapport aux travaux qui nous semblent les plus pertinents pour notre problématique.

La dimension langagière du travail

Analyser l'univers du travail par l'entrée du langage, tel est le propos des chercheurs réunis dans le réseau interdisciplinaire Langage et Travail du CNRS. Ils se sont donné pour objectif la description des pratiques et des systèmes langagiers et communicationnels (écrits, oraux et graphiques) comme moyen d'appréhender l'activité de travail des opérateurs au sein des organisations. Plus généralement les travaux se sont intéressés au lien entre communication, cognition et action au travail (Borzeix, Fraenkel, 2001) et à l'activité de langage au travail (Boutet, Gardin, 2001) au sein d'"agencements organisationnels" (Girin, 1995). Cette relation ne va pas de soi : la parole soutient l'activité, elle peut la gêner, elle peut être enfin l'activité elle-même (Teiger, 1995).

L'écriture au travail est un objet d'étude qui impose l'interdisciplinarité - la linguistique, l'ergonomie, la sociologie, les sciences de la gestion et les sciences de l'information et de la communication - et des approches microscopique et macroscopique.

Le passage de l'oral à l'écrit se traduit aujourd'hui par une « mise à l'écrit » généralisée dans le monde professionnel qui peut conduire à une insécurité ou à une exclusion sur le marché du travail. Par rapport à l'oral, l'écrit assume des fonctions spécifiques au regard du temps, il rend visible et inscrit dans la durée, il fait autorité en tant que trace, c'est un support d'enregistrement et de mémoire, un outil de coordination des temps et des acteurs.

Dans le champ « langage et travail », la montée de l'écrit au travail a conduit des chercheurs de différentes disciplines à s'interroger sur l'écrit dans sa relation avec l'oral (Grosjean, Lacoste 1998 ; Rouard, 2001), sur la mise en place de la traçabilité (Fraenkel, 1995), la fonction prescriptive de l'écrit (Moatty, 2001), la formalisation des procédures (Pène, 1996), les normes de qualités (Cochoy, Garel, Terssac, 1998), la preuve (Vacher 2001), les usages professionnels des écrits électroniques (Bailly et alii, 2002) ou sur les temps de l'écrit (Moatty, Rouard, Teiger, 2004). Dans l'ensemble, ces travaux ont surtout abordé le document, de manière indirecte, à travers la question de la montée de l'écrit au travail liée aux nouvelles formes d'organisation, à la diffusion des TIC et à la place croissante des services.

Linguistique

Plusieurs domaines de la linguistique sont utiles pour étudier l'écriture, la lecture et leurs outils : les parties de la linguistique générale (morphologie, syntaxe et lexique) auxquelles il faut rajouter la sémiologie, la stylistique, la pragmatique et la sociolinguistique.

La linguistique s'intéresse à l'écriture comme forme de pratique discursive de sujets situés. Pour étudier le discours, la linguistique distingue les formes orales et écrites, les deux langues écrites et orales, l'écrit n'étant pas une simple transcription de l'oral (Catach, 1998) et s'intéresse à la construction du sens à travers les systèmes graphiques et à travers la mise en mots. Pour décrire « la part langagière du travail », « les linguistes du travail » (Boutet, Gardin) se sont forgés des concepts et des outils, notamment la notion de « métissage » (Labov) de contact entre sémiotiques (oral, écrit et iconique) (Boutet), la notion de « contexte » dans l'opposition « code restreint » / « code élaboré » (Bernstein, 1975) et les concepts de « dialogie » et de « genres » (Bakhtine) pour décrire la circulation des paroles et des écrits dans les organisations ».

La linguistique apporte une double approche : une attention particulière à la matérialité des énoncés comme élément de l'interprétation et une approche globale de l'organisation comme univers documentaire. Chaque salarié vit dans l'univers graphique et rédactionnel de son entreprise, univers dont il doit connaître les règles sous peine de sanction ou de rejet. Il puise dans cet univers formel des écrits modèles ou des écrits types, des règles et des consignes d'écriture et de lecture, des façons de dire et d'écrire canoniques. Ce réservoir de formes documentaires lui permet d'intégrer, de se former, voire de se conformer aux modèles qui structurent les écrits de l'organisation ou de s'en distancier (Rouard, 1995).

Par ailleurs il existe une division du travail d'écriture repérable dans les traces d'intervention des différents acteurs du document, rédacteur, auteur, signataire (Fraenkel, 1992) et assistant à l'écriture.

L'écriture est une technique, dès son apparition en Mésopotamie, et l'art d'écrire un métier, réservés à des professionnels. La lecture est indissociable de l'écriture (Bottéro, 1987). La division sociale du travail d'écriture est très ancienne et il y a un lien entre les systèmes d'écriture, les systèmes sociaux et le système des normes.

Les outils ont transformé les métiers d'écriture et de lecture. Par exemple, il existe aujourd'hui des professions de lecteurs professionnels, comme les bibliothécaires et les documentalistes. L'informatique a également modifié les écrits, par exemple dans le passage de « l'écrit personnel telles que notes pour soi au document partagé » (Guyot). Deux choses nous paraissent importantes, le rapport à la norme et à l'outillage à travers les formats et les règles formelles d'écriture. Ainsi le processus d'écriture s'est normalisé grâce à la machine à écrire (Delmas) puis l'ordinateur alors que la graphie des caractères avait été normalisée avec l'apparition de l'imprimé. Cet équipement technique de l'écrit contribue à sa diffusion, à son accessibilité et à des effets en retour sur la standardisation des documents (Reverdy, 1999).

Les activités liées à la lecture ont également changé puisque l'on est passé de l'idée de lecture à l'idée de traitement sous sa forme d'indexation, de catégorisation et de mémorisation. Le découpage culturel et la hiérarchie en matière d'écrits évoluent. Nous sommes passés du livre-bible, manuscrit ou imprimé, au document traité.

Une histoire de l'écrit industriel reste à faire, dans ses relations à l'histoire de l'écrit lettré, selon plusieurs axes, dont celui de la légitimité. La reconnaissance des écrits passe par la légitimité des supports. De ce point de vue, il y a une différence entre l'écrit intermédiaire auquel correspond souvent le document et le livre comme support légitime.

Sociologie

La sociologie ne s'intéresse pas au document en lui-même, mais aux usages, aux pratiques et aux rapports sociaux qui se tissent autour de lui, de son format, de son statut et de sa

circulation ou qui s'inscrivent dans sa matérialité. Aussi plusieurs sous-champs spécialisés de la sociologie peuvent être mobilisés pour analyser le document dans une approche multidisciplinaire mobilisant notamment l'histoire, la linguistique et l'ethnographie.

Une première approche, celle de la sociologie de la culture (Bourdieu, Passeron, 1964), s'intéresse à divers types de documents selon leur légitimité culturelle, notamment livre et imprimé, et aux pratiques d'écriture et de lecture qui y sont associées selon les types d'auteurs ou de lecteurs, professionnels ou profanes par exemple, dans différents milieux sociaux. A ce champ peuvent être rattachés les travaux issus de la sociologie de l'éducation et ceux portant sur des professions culturelles dans le champ de l'édition ou du journalisme par exemple.

La sociologie de la communication, des médias ou de la réception peut s'intéresser au document en tant que médium et support politique, technique ou culturel de la communication (Beaud, Flichy, Pasquier, Quéré, 1999) et la sociologie des usages (Jouet, 2000) peut aborder les usages qui se développent tant pour négocier le contenu matériel du document que son statut, sa circulation ou sa réception.

La sociologie des sciences et des techniques ainsi que l'anthropologie et l'histoire montrent que les évolutions des supports (passage de l'oral à l'écrit, imprimé, informatique) et des pratiques d'inscription sont liées au développement cognitif des sciences et des techniques (Goody, 1979 ; Latour, 1985 ; Eisenstein, 1991) tandis que pour les contenus, le discours scientifique est caractérisé par l'existence de technologies d'exposition littéraires (Shapin, 1985).

Les travaux sociologiques interactionnistes et ethnométhodologiques ont proposé une vision de l'action pratique dans lequel le langage tient une place centrale pour définir la situation et son contexte, s'y adapter et pour forger le processus d'interprétation (Garfinkel, 1967, Goffman 1974)). Les dispositifs de représentation jouent alors un rôle central, ces plans d'action servant de ressources pour l'« action située » et la coordination entre les personnes (Suchman, 1987). La place des objets dans l'action conduit ainsi à s'intéresser aux objets techniques et à leurs utilisateurs (Akrich, 1993), et aux formes de représentation de l'information (Conein, Thévenot, 1997). Les documents en tant qu'objets informationnels peuvent ainsi être vus comme des « artefacts cognitifs » (Norman, 1993) ou des « objets intermédiaires » permettant la médiation et la coordination dans des collectifs (Vinck, 1999). Enfin, pour la sociologie du travail, la dimension langagière des activités de travail a longtemps représenté un angle mort (Borzeix, 2001), et le lien entre le dire et le faire, a surtout été utilisé pour critiquer l'interdiction de « la parole ouvrière » dans le mode de production taylorien et l'exclusion des ouvriers de l'accès au langage (Zarifian, 1996). Sur le marché des "échanges linguistiques" (Bourdieu, 1982), la sociologie du travail s'intéresse à la dimension langagière à travers les interactions verbales et analyse le langage comme action, en contexte social, selon le cadre et la situation. Grâce aux apports d'autres disciplines, notamment la linguistique et l'ergonomie, l'analyse de la dimension langagière des activités de travail s'est enrichie (Demazière, Dubar, 1997), elle n'est plus simple extraction de contenu, le langage n'étant pas un simple véhicule des messages (Borzeix, 2001). Selon l'objet des recherches, il faut s'intéresser par exemple aux conditions sociales d'énonciation ou de réception, au statut des locuteurs, à la dimension pragmatique, aux usages et rapports sociaux dans des environnements de travail marqués par des nouvelles formes d'organisation et d'innovation technologiques qui donnent une place croissante aux activités de langage au travail, notamment dans ses dimensions cognitives ou collectives.

Ces acquis nous ont permis une approche interdisciplinaire (linguistique, ergonomie et sociologie) permettant d'esquisser une double perspective micro et macro d'analyse des documents et des pratiques outillées de lecture et d'écriture. L'une micro s'intéresse à la négociation de l'enjeu, du contenu, de la forme, du statut, de la circulation d'un type de documents et des rapports sociaux qui s'y tissent à travers les interactions gestuelles, verbales

ou scripturales nécessaires pour le travailler ou travailler avec lui individuellement ou collectivement dans l'univers du travail. L'autre, macro et comparative, vise à constituer une cartographie des usages de différents types de documents.

Sciences de gestion

En gestion, plusieurs courants ont étudié la façon dont les éléments concrets et quotidiens du travail, comme peut l'être le document, structurent l'organisation de façon beaucoup plus puissante que les grands principes. Tout d'abord le courant dit de l'action organisée ou des outils de gestion (Berry, Moisdon, Bayard) : à la fois matériel et symbolique, ce peut être un simple indicateur, un modèle ou encore une procédure imposant des règles. Ils sont censés être soumis à la volonté du management comme des auxiliaires discrets, des serviteurs dociles et fidèles. Au contraire, ces recherches montrent que ces instruments, dont fait partie le document, structurent les situations et engendrent des comportements échappant à la volonté des hommes. Les TIC révèlent une question sourde là où il n'y avait que des évidences. Voilà ce qui a peu changé depuis « Une technologie invisible » (Berry, 1983) et nous incite à réinterroger les raisons pour lesquelles on nie encore trop souvent « *qu'en première approximation, c'est l'intendance qui commande* » (p. 9). Cela permet pourtant d'en « *déjouer les pièges* » (id.) en s'intéressant aux instruments ou aux documents plus qu'aux volontés affichées.

Ensuite, ce qu'on nomme l'interactionnisme en gestion (Weick, March, Orlikowski, Poole, de Sanctis) : J. March (1989) s'est intéressé au slack organisationnel, la marge de manœuvre qui permet d'éviter les conflits dans les organisations. Il reconnaît le travail prosaïque indispensable à l'efficacité de l'organisation (2000) : « *Nos discours sophistiqués sur les limites de l'efficacité nous font oublier que les organisations ne peuvent fonctionner que si des tâches très ordinaires sont effectuées correctement et de manière routinière* », (p. 45). Les outils et procédures, astuces et savoir-vivre quotidiens, ainsi que le soin régulier de l'ennemi commun à combattre sont les principaux facteurs d'efficacité de l'organisation selon J. March. En d'autres termes, l'aspect prosaïque de cette dernière est plus important à prendre en considération que l'héroïsme, fictif, des leaders, même si cette fiction mérite d'être entretenue pour conserver la motivation des troupes. On retrouve cette même idée chez K. Weick et K. Roberts (1993) à travers ce qu'ils nomment la vigilance mutuelle (heedfull interrelating) qui consiste en une attention portée à l'action des uns et des autres jusque dans le détail le plus concret. Les auteurs montrent que cette vigilance est facteur d'intelligence collective et ainsi de performance. W. Orlikowski (1996) ou encore M. Poole et G. de Sanctis (1992) reprennent ce point de vue sur les situations pratiques pour étudier les changements dans les organisations en faisant également référence au structurationnisme (Giddens, 1987). Puis l'étude des spécificités culturelles à travers le management au quotidien (d'Iribarne, Henry, Chevrier) : les questions interculturelles sont simplement posées à travers les problèmes ordinaires de communication et d'information ainsi nommés par les protagonistes. S. Chevrier (1998) illustre par exemple les différences de conception de la qualité entre « le solide » - vue de l'ingénieur Suisse - et « l'ingénieur » - vue par le Français - à travers le sens que prend la signature d'une procédure pour les uns et les autres. Engagement à respecter la règle contre simple formalité dont on peut se débarrasser de façon astucieuse, la procédure révèle les antagonismes liés en partie aux cultures des uns et des autres. Enfin, mais la liste n'est pas exhaustive, la question du knowing dans l'organisation (Duguid, Brown, Kogut) qui met l'accent sur la situation et sur l'interaction (dans la suite des courants interactionnistes) dans la construction et la reconstruction permanente d'un savoir collectif. Les objets de coordination, souvent sous forme documentaire, (planning, méthodes de travail, contrats, etc.) y acquièrent une dimension particulière par ce qu'ils sont considérés comme porteur de savoir et non comme simple outils.

Tous ces courants ont en point commun le souci du détail pour rendre compte de la vie des organisations. Ces approches de la recherche en gestion ne sont pas normatives mais dépassent la seule volonté de compréhension des phénomènes étudiés. Ces derniers sont en effet systématiquement remis en contexte des situations étudiées pour donner aux praticiens et aux lecteurs des leviers d'action. S'ils ne préconisent pas, ils ne se contentent pas d'exposer et font toujours un lien puissant avec la théorie dans une visée pragmatique. Un autre point commun est l'importance dévolue au terrain, le plus souvent par une approche anthropologique parfois complétée par une étude historique et/ou statistique. Ces points communs ne sont pas disciplinaires puisqu'on les retrouve en sociologie, en sciences de l'information et de la communication, en linguistique.

En revanche, ils s'opposent (il s'agit de complémentarité presque parfaite) aux courants qui axent leurs réflexions sur les évolutions majeures des organisations en fonction de facteurs économiques, techniques ou sociaux et qui n'explorent généralement pas la complexité des terrains dont ils disposent mais peuvent ainsi en comparer beaucoup plus. Les travaux sur le rôle des TIC dans les organisations (Rowe, Reix, Benghozi) n'abordent par exemple qu'exceptionnellement les considérations prosaïques des tâches correspondantes. Le document, quand il est mentionné, est assimilé à l'écrit électronique dont on décrit les transformations (en lien avec les évolutions organisationnelles en réseau par exemple ou vers les communautés) et les particularités (importance de penser la technologie en « grappe », chacune apportant à l'autre par exemple). De même, les travaux sur la gestion des connaissances s'intéressent principalement au « knowledge » (Nonaka, Takeushi, Davenport) en opposition au « knowing », présenté plus haut, en précisant en quoi la connaissance ou le savoir se différencie de l'information (par une certaine appropriation, intégration).

Sciences de l'information et de la communication

Nous retiendrons ici quatre approches, laissant de côté de nombreux travaux fort intéressants qui portent sur la question des interfaces de recherche d'information, l'ingénierie des connaissances, versant intelligence artificielle et modélisation de la structuration documentaire dont la collection « traité des sciences et techniques de l'information » se fait largement l'écho (Hermès).

Une première approche appréhende l'objet document comme une surface plurielle où se donnent à voir plusieurs niveaux : en tant que surface de publication, il exprime le point de vue d'un ou de plusieurs acteurs. La notion d'auteur comme « médiatisation de soi » (Broudoux) est inhérente à la notion de document, et s'analyse alors comme un lieu d'expression d'une intention mis en œuvre formellement et sémantiquement à travers un processus éditorial qui tend à se transformer sous l'effet des technologies. Cette surface d'inscription intentionnelle s'organise selon un cadre qui n'est pas uniquement formel mais qui en conjugue plusieurs. La notion de média informatisé, ou d'écrit d'écran, signale la conjonction de plusieurs « modes d'existence » (Jeanneret, Souchier) : morphologique (dans une cohabitation de formes) ; politique (il inscrit un poids institutionnel) ; social (il inscrit des relations) ; cognitif (il induit et crée des représentations) ; technique (tout ce qui a trait à l'écriture, au codage, au découpage en unités d'information), et, ajoutons-nous, documentaire (pour en faciliter l'accès). Cette juxtaposition de modes conditionne l'activité interprétative de lecture, qui va au-delà du repérage et de la navigation, générant une charge cognitive étudiée par des études d'usages devant écran (Boullier et alii, 2003 ; Jeanneret)

La seconde approche étudie le document en situation et en action, parlant alors de document-métier ou de « document pour l'action » (Zacklad) et analyse son lien avec le travail. Il apparaît comme un support « intermédiaire » pour faire avancer l'activité et pour se coordonner (Vinck). Cela rejoint les travaux des chercheurs de Langage et travail (Borzeix), comme en témoignent les études sur les pratiques d'écriture (Delcambre) ou d'annotation de

textes (Zacklad). Mobilisé dans les pratiques professionnelles, le document occasionne une activité d'information personnelle de production, de recherche et de manipulations au poids grandissant (Vacher, Guyot). Cette activité documentaire, qu'elle soit distribuée entre tous les acteurs ou qu'elle reste personnelle donne également lieu à une fonction collective identifiée et basée sur une activité de service réalisée au profit d'individus ou de collectifs (médiation documentaire).

Un document est alors étudié comme un objet « chargé d'organisation ». Le considérer comme une surface de légitimation pose, de façon centrale, la question de son statut et du processus de mise en statut et en circulation. Une organisation étant entendue comme un ensemble de moyens tenus ensemble par des règles et des objectifs, l'accent est mis ici sur l'action organisante, encadrée par des dispositifs et des collectifs régis ou articulés par des règles. C'est porter attention aux cadres institutionnels qui formatent la production et la circulation de documents (Voir également les parties 1 & 2).

Tout d'abord, en tant qu'ils sont « pris » dans un collectif, on voit se dessiner de nombreuses formes de collectifs aux granularités différenciés : ceux qui les produisent ou les utilisent peuvent être fermés (ils produisent pour leur propre compte) ouverts ou globaux (l'institution dans sa totalité ou un regroupement d'institutions).

De ce point de vue, un document apparaît clairement comme faisant partie et étant pris dans un système d'information, pouvant se définir comme étant ce que l'organisation décide de gérer et de faire circuler de façon rationnelle, que ce soit par le biais d'une démarche qualité ou de dispositifs dévolus à la gestion documentaire, à la gestion de l'activité elle-même (plate-formes workflow, Intranet) ou encore à la gestion des connaissances produites et possédées en interne (Durampart ; Lépine ; Bouillon ; Vaujany).

Ce regard organisationnel conduit à une définition forte du document : un texte ne devient un document qu'en acquérant ce statut à travers un processus de formalisation, de chargement, et de légitimation mettant en jeu différents acteurs (Peyrelong). En le suivant dans ses parcours, en analysant la façon dont il est engagé dans l'action, comment il est produit et utilisé dans les collectifs et circule entre eux, il donne à voir les choix de l'organisation et, partant, les formes organisationnelles. Le lien avec les sciences de gestion sont ici étroits.

Un groupe pluridisciplinaire regroupant des chercheurs appartenant aux sciences de l'ingénieur et aux sciences sociales (Pédauque 1, 2003 ; Salaün, Charlet 2004) a travaillé la définition du document dans le cadre de la montée du document numérique, en lui distinguant plusieurs dimensions : document en tant que forme matérielle (« vue », codée et pouvant faire l'objet de traitements et de calculs), signe (connaissances organisées en texte pour être « lues ») et médium dans un système d'échanges pour amplifier son audience (correspondant au « su »)². Pour chacune de ces dimensions, sont prises en compte les évolutions tant sociales que celles liées à la numérisation. Nous nous situons dans cette dernière lignée, en considérant le document dans son univers socio-organisationnel, c'est-à-dire situé par ses conditions de production et d'échanges au sein d'une collectivité ; de ce point de vue, nous sommes en accord avec le texte de Pédauque lorsqu'il constate une re-documentarisation de la société (appuyée sur l'exigence d'une réflexivité de la part des acteurs et des institutions), distinguant également la co-existence d'une sphère privée (« pour soi ») en cours de publicisation, d'une sphère collective (« pour nous, vous ») et d'une sphère publique (pour « on ») ((Pédauque 3, p.8) en cours de redistribution apportant un ré-équilibre des fonctions d'auteur/producteur.

² Pédauque 3, Document et modernité, mars 2006

Diplomatique : branche historique de l'étude des formes documentaires

Enfin, nous voudrions rappeler que le document comme révélateur de l'activité est aussi le travail quotidien des historiens et archivistes. Ces derniers classent, traitent, inventorient et surtout critiquent les documents : sont-ils vrais, sont-ils faux, s'agit-il d'un original, d'une copie, d'un brouillon, qui s'en sert, pour quoi faire, pourquoi l'a-t-on conservé. Toutes ces questions constituent les fondements d'une discipline qu'on nomme *diplomatique*, critique des formes et du contexte de production des documents, qui exige que l'on s'intéresse au sens, voire au bon sens. Tout comme la diplomatique des documents médiévaux et celle des documents modernes se sont construites au fur et à mesure des besoins et des progrès de nos connaissances organisationnelles sur le passé, la diplomatique de l'ère numérique est en train de s'inventer.

Félix Gaffiot traduit le terme latin *documentum* par « exemple, modèle, leçon, enseignement, démonstration », dont le moyen-âge occidental retiendra essentiellement le dernier sens, en l'infléchissant vers la notion de preuve (Niermeyer, 1976). Par quelque métonymie, l'objet (le support) désigne désormais le contenu. Or c'est bien ce contenu, le sens, qui nous fait porter attention à un document. C'est tout l'objet du travail d'Y. Jeanneret (2001) que de mettre l'accent sur cet aspect sémiotique.

Par exemple, le Trésor des chartes des rois de France comporte peu de dossiers complets révélant une activité de pouvoir (ABS de l'histoire de France, 1986) alors même que la France a connu, au tournant des XIV^e et XV^e siècles, une période particulièrement noire (roi fou, guerres, Traité de Troyes où le roi Charles VI renie son fils au profit du roi d'Angleterre, etc.). On a pourtant jugé utile de conserver un dossier relatif à une demande de réparations suite à séquestration de la propre fille de Charles VI par Henry IV de Lancastre, roi d'Angleterre. Le dossier possède plusieurs versions de documents en cours d'élaboration, avec des indications (dites mentions dorsales) sur l'usage qu'il convient de faire de tel ou tel parchemin dans des circonstances précises. Ces mentions dorsales nous renvoient très précisément à la notion d'écrit pour soi (*voir chapitre 2*). Ce qui est « montrable » et acquiert un caractère officiel est nettement différencié de ce qui est « pour soi ». Ces mêmes mentions dorsales qui précisent la destination d'un document (pour soi/pour autrui) nous donnent aussi une vision plus nette d'une activité que l'on devine, de manière très floue, que l'on projette aussi. La diplomatique est ici un révélateur de la diplomatie, tout comme la question documentaire du Labo (*voir chapitre 4*) nous entraîne dans la résolution de questions stratégiques. Il y a 6 siècles, comme aujourd'hui, la question est cruciale : devons-nous garder ces documents, et pour quoi faire ? Le dossier ainsi constitué, conservé, illustre encore la composante *textum*, ou tissage, chargée de sens, l'imbrication des sphères publiques et privées : les conseils personnels à la jeune fille alors âgée de 12 ou 13 ans et les injonctions diplomatiques (ne pas céder, ne rien signer). Tout comme le brevet illustre le passage du monde scientifique au monde économique et juridique (*voir chapitre 3*), les instructions aux ambassadeurs et les pouvoirs officiels qu'ils peuvent montrer illustrent le passage.

Présentation des textes et choix des terrains

Si l'apparition des écrits électroniques a été « absorbée » dans un premier temps dans des usages prédéfinis liés à l'héritage des écrits papier, elle a cependant remis en cause, au-delà du choix du support, les usages et les enjeux du document. Les TIC nous amènent à repenser des questions fondamentales : la genèse du document, son contexte, sa circulation, son statut, les relations que nouent les acteurs autour de lui et de ses enjeux, qui peuvent laisser ou non une trace matérielle. Les usages du document sont en effet des usages situés, qui s'inscrivent dans des logiques individuelles et collectives articulées simultanément aux organisations formelles et informelles du travail (*voir aussi la partie 2*). Les transformations récentes des formes d'usages des documents accompagnent donc celles des collectifs de travail qu'elles

contribuent aussi à remodeler notamment en redéfinissant leurs frontières (voir aussi la partie 1).

Plutôt que de nous intéresser directement aux redéfinitions du document liées à l'apparition du numérique, il nous a semblé que le détour par l'observation de terrain et l'analyse des usages s'imposait, dans la mesure où la technologie ne détermine pas mécaniquement les évolutions.

Les textes présentés ici ont été construits dans une perspective multidisciplinaire et ont en commun le choix de s'intéresser à ce qui « fait travail » autour du document et non à son contenu. Nous avons choisi trois approches :

- (1) Les usages et leur variété, qui démontrent l'importance dans l'activité de travail d'une masse d'écrits intermédiaires, comme les « écrits outils » et les « écrits pour soi », utiles pour les personnes et les collectifs, mais souvent peu légitimes ;
- (2) Les transformations du document à travers une activité productive qui lui donne forme et statut, engage plusieurs métiers, et les positionnent dans ce processus éditorial, donnant à voir des formes organisationnelles.
- (3) Les activités que le document génère (ranger, mettre en forme, reproduire, retrouver, etc.), qui sont un point de vue riche de l'organisation par ce qu'elles ont de structurant pour les relations entre les personnes au travail.

Le statut et les enjeux du document sont donc déclinés autour de plusieurs thématiques complémentaires. Avec l'extension des usages du document au travail, l'activité documentaire du profane est mise à jour et les experts professionnels du document n'ont plus le monopole de sa définition, qu'ils doivent négocier. Plusieurs éléments, comme la volonté d'accumulation et de transmissibilité des savoirs, la rationalisation des activités d'écriture, la formalisation des organisations, contribuent à faire apparaître au grand jour une masse d'écrits jusque là restés invisibles. L'inventaire des écrits au travail s'élargit donc et fait apparaître la variété des usages et révèle l'importance dans l'activité d'une masse d'écrits intermédiaires, écrits outils et écrits pour soi, souvent peu légitimes, qui diffèrent des écrits finalisés qui étaient le cœur des documents « documentalisables » et « documentalisés » par les documentalistes. La circulation des écrits entre plusieurs mondes professionnels révèle des transformations de leur contenu et met en évidence les processus éditoriaux spécifiques qui les régissent. Le document est ainsi soumis à différents états et à différents acteurs au cours de son existence, il acquiert en quelque sorte ses lettres de noblesse, réservées jusqu'alors aux écrits littéraires (le « livre-bible ») et à leurs biffures.

Les résultats présentés valident la démarche choisie : le choix de privilégier l'analyse de terrain ainsi que le point de vue multidisciplinaire nous ont paru d'emblée fructueux pour suivre les avatars du document et regarder l'organisation.

Nous avons axé nos réflexions sur la complémentarité des approches sur le document et l'activité : lecture, production, échanges, commentaires, circulation, etc. Comme un document circule, il se transforme, en général dans une anticipation d'usage : les actions peuvent se transformer en opérations routinières et les opérations en actions ayant un objectif précis. Cette réflexivité est dévolue de plus en plus fréquemment à toutes les personnes, tour à tour auteur, producteur, lecteur, gestionnaire de documents, aux côtés de dispositifs spécialisés. Cela nous amène naturellement à analyser la répartition de tous ces rôles, des tensions qui s'expriment dans ces redistributions. Celles-ci donnent à voir des collectifs aux granularités différenciées, et des alliances entre eux. C'est insister, in fine, sur le fait qu'un document résulte et occasionne des stratégies au sein des collectifs et recompose des fonctions et même des métiers.

Au-delà des résultats factuels présentés ici, le regard adopté conduit à déplacer le questionnement sur le document. Il affirme que le document doit être sorti de l'espace et de l'imaginaire documentaires (longtemps exclusivement cantonné au monde de la documentation) ; qu'il est nécessaire d'ouvrir sa définition autour d'une masse d'écrits différenciés selon leur légitimité et leur visibilité. Le document et les différents collectifs qui y participent donnent à voir des frontières organisationnelles spécifiques, qui révèlent d'autres frontières que celles d'un organigramme. C'est, in fine, vouloir dépasser l'analyse stricte du document et des TIC pour analyser les technologies intellectuelles et étudier la division du travail intellectuel.

Bibliographie

- Akrich Madeleine, (1993), « Les objets techniques et leurs utilisateurs », *Raisons Pratiques*, n°4, Paris, éd. de l'EHESS, 286 p.
- Bailly Florence, Blanc Martine, Dezalay Thierry, Peyrard Catherine, (2002), *Pratiques professionnelles et usages des écrits électroniques*, Paris, L'Harmattan (Logiques sociales), 236 p.
- Beaud Paul, Flichy Patrice, Pasquier Dominique, Quéré Louis, (1999), *Sociologie de la communication*, Paris, CNET (Réseaux), 982 p.
- Bernstein Basil, (1975), *Langage et classes sociales*, Paris, Les éditions de Minuit, 352 p.
- Berry Michel (1983), Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains, Centre de Recherche en Gestion, École polytechnique, 93 p.
- Borzeix Anni, Fraenkel Béatrice (coord.), (2001), *Langage et Travail : Communication, cognition, action*, Paris, CNRS (coll. Communication), 2001, 384 p.
- Borzeix Anni, (2001), « Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage », in A. Borzeix, B. Fraenkel (coord.), *Langage et Travail : Communication, cognition, action*, Paris, CNRS (coll. Communication), pp. 55-87.
- Bourdieu Pierre, (1982), *Ce que parler veut dire : l'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard, 244 p.
- Bourdieu Pierre, (1979), *La distinction : critique sociale du jugement*, Paris, Les éditions de Minuit (Le sens commun), 672 p.
- Bourdieu Pierre, Passeron Jean-Claude, (1964), *Les héritiers : les étudiants et la culture*, Paris, Les éditions de Minuit, 192 p.
- Boutet Josiane, Gardin Bernard, « Une linguistique du travail », in A. Borzeix, B. Fraenkel, « Communication, cognition, action », Paris, CNRS, 2001, pp. 89-113.
- Brown John S., Duguid Paul (1998), "Organizing Knowledge", *California Management Review*, Vol 40, n°3, spring, pp. 90-111
- Cochoy Franck, Garel Jean-Pierre, Terssac Gilbert de, (1998), « Comment l'écrit travaille l'organisation : le cas des normes ISO 9000 », *Revue française de sociologie*, vol. XXXIX-4, 1998, pp. 673-699.
- Conein Bernard, Thévenot Laurent, (1997), « Cognition et information en Société », Paris, éd. de l'EHESS, *Raisons Pratiques*, n°8, 1997, 317 p.
- Demazière Didier, Dubar Claude, (1997), *Analyser les entretiens biographiques : l'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan (coll. Essais et recherches), 350 p.
- Eisenstein Elizabeth, (1991), *La révolution de l'imprimé dans l'Europe des premiers temps modernes*, Paris, La Découverte, 356 p.
- Fraenkel Béatrice, (1995), « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail », *Connexions : Dire et faire au travail*, n°65/1, pp. 63-76.
- Garfinkel Harold, (1967), *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs (New-Jersey), Prentice-Hall, 288 p.

- Boullier Dominique, Ghitalla Franck, Le Douarin Laurence, Neau Aurelie, Gkouskou-Giannakou Pergia (2003), *L'outre-lecture. Manipuler, (s') appropriier, interpréter le web*, Paris, BPI/Centre Pompidou.
- Giddens Anthony (1987), *La constitution de la société. Eléments de la théorie de la structuration*, PUF, Paris, (éd. ang. 1984), 474 p.
- Girin Jacques, (1995), « Les agencements organisationnels », in *Des savoirs en action*, dir. Florence Charue-Duboc, Paris, L'Harmattan, pp. 233-279.
- Goffman Erving (1987), *Façons de parler*, Paris, Les éditions de Minuit (Le sens commun), 288 p.
- Goody Jack, (1979), *La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*, Paris, éditions de Minuit, 280 p., rééd. 1993.
- Grosjean Michèle, Lacoste Michèle, (1998), « L'oral et l'écrit dans les communications de travail ou les illusions du « tout écrit » » in *Sociologie du travail*, Vol. 40, n° 4, pp. 439-461.
- Guyot Brigitte (2002) Mettre en ordre les activités d'information, nouvelle forme de rationalisation organisationnelle, sept 2002, *Les enjeux*, revue électronique du gresec, université Stendhal Grenoble, disponible sur http://www.u-grenoble3.fr/les_enjeux
- Iribarne (d') Philippe, Henry Alain, Segal Jean-Pierre, Chevrier Sylvie, Globokar Tatjana (1998), *Cultures et mondialisation. Gérer par-delà les frontières*, Ed. du Seuil, col. La couleur des idées, 355 p.
- Jeanneret Yves (2001), « Les politiques de l'invisible : du mythe de l'intégration à la fabrique de l'évidence », *Document numérique*, vol 5 n°1-2
- Jouet Josiane, (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, n°100, pp. 487-521.
- Komayer, E., Peyrelong Marie-France (1999). « Partage de connaissances ou partage de documents ? », *Document Numérique*, n°3-4
- Lahire Bernard, (2004), *Le culture des individus, dissonances culturelles et distinction de soi*, Paris, La découverte (Textes à l'appui), 780 p.
- Lainé-Cruzet S. (2004), « Document, ressources, données : les avatars de l'information numérique », in *information - interaction – intelligence* 4, n° 1.
- Latour Bruno, (1985), « Les 'vues' de l'esprit. Une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques », *Culture Technique*, n°14, n° spécial, PUF, Paris, juin, pp. 5-29.
- Moatty Frédéric, 2001, « La fonction prescriptive de l'écrit en entreprise », in Sophie Pène, Borzeix Anni, Fraenkel Béatrice (coord.), *Le langage dans les organisations : une nouvelle donne*, Paris, L'Harmattan, coll. « Langage & Travail », pp. 131-148.
- Moatty Frédéric, Rouard Françoise, Teiger Catherine, 2004, « Les temps de l'écrit dans les nouvelles formes d'organisation du travail », in collectif GRIOT, *Figures du temps - Les nouvelles temporalités du travail et de la formation*, L'Harmattan, collection Logiques sociales (cahiers du Griot), pp. 149-167.
- Moison Jean-Claude (dir.) (1997), *Du mode d'existence des outils de gestion*, Editions Seli Arslan, 300 p.
- Niermeyer Jean-François (1976), *Mediae latinitatis lexicon minus : lexicque latin médiéval français/anglais : a medieval Latin-French/English dictionary*, EJ Brill, Leiden, 2 vol., 1138 p.
- Norman Donald A., (1991), « Cognitive artefacts », in J. Carroll (ed.), *Designing Interaction Psychology at the Human-Computer Interface*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Orlikowski W. J. (2002), "Knowing in Practice: Enacting a Collective Capability in Distributed Organizing", *Organization Science*, Vol.13, n°3, May-June, pp. 249-273.
- Pène Sophie, (1996), « La procédure entre contrainte et subjectivité – Approche linguistique », *Sciences de la société*, n°39, octobre, pp. 53-67.

- Pène Sophie, Borzeix Anni, Fraenkel Béatrice (coord.), (2001), *Le langage dans les organisations*, Paris, L'Harmattan (Langage & Travail), p. 55-74.
- Pédaque 1, *document : forme, signe et médium, les formulations du numérique*, 2003 -
 Pédaque 2, *document : le texte en jeu, permanence et transformation du document*, avril 2005 -
 Pédaque 3, *document et modernités* » mars 2006-03-24 consultables sur <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic>
- Peyrelong Marie-France (2002), « Apports et implications de l'approche par le document », XIII congrès SFSIC, ?
- Reix Robert (1990), « L'impact organisationnel des nouvelles technologies de l'information », *Revue Française de Gestion*, janvier-février, pp 100-106.
- Rouard F., 2001, « Le contact entre la parole et l'écrit dans une activité de télé-assistance », in ?
- Rowe Frantz (1994), « L'impact de l'informatisation sur la performance de l'entreprise », *Revue Française de Gestion*, janvier-février, pp. 30-42.
- Salaün Jean-Michel, Charlet Jean (2004). Introduction : un dialogue pluridisciplinaire pour penser le « document numérique », *Revue I3*, 4(1), p. 7-18.
- Shapin S., 1985, « Une pompe de circonstance : la technologie littéraire de Boyle », *Culture technique*, Les 'vues' de l'esprit, n°14, n° spécial, juin, p. 70-87.
- Souchier Emmanuel, Jeanneret Yves, Le Marec Jöelle, Cotte Dominique (2003), *Lire, écrire, récrire*, BPI ?
- Souchier Emmanuel (1998), L'image du texte : pour une théorie de l'énonciation éditoriale, *Cahiers de médiologie*, n° 6, ?
- Suchman Lucy A., (1987), *Plans and Situated Action: The Problem of Human-machine Communication*, Cambridge/New-York, Cambridge University Press, 203 p.
- Vacher Béatrice, (2001), « Faire ou prouver, l'écrit de l'Assurance Qualité », in Sophie Pène, Borzeix Anni, Fraenkel Béatrice (coord.), *Le langage dans les organisations : une nouvelle donne*, Paris, L'Harmattan, coll. « Langage & Travail », pp. 115-130.
- Vinck Dominique, (1999), « Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique », *Revue française de sociologie*, vol. XL, n° 2, p. 385-414.
- Weick Karl E., Roberts Karlene H. (1993), "Collective Mind in Organisations: Heedful Interrelating on Flight Decks", *Administrative Science Quarterly*, Vol 38 n°3, September, pp. 357-381.
- Zacklad Manuel (2004). « Processus de documentarisation dans les Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées Communication », *Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire*, Octobre, Montréal. ?
- Zarifian Philippe (1996), *Travail et communication : Essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*, Paris, PUF (Sociologie d'aujourd'hui), 214 p.

