

Le 16 mars 2006

Processus éditorial : faire passer un document d'un monde à l'autre

Brigitte GUYOT, DOCSI, Lyon 1 – ENSSIB, Villeurbanne

In *où va le travail à l'ère du numérique*, dir AF Kogan et JL Metzger, 2007, éd mines de paris, ISBN 978-2-91-176278-9

L'une des démarches en Sciences de l'information, et plus particulièrement dans le champ de la communication organisationnelle, consiste à s'appuyer sur les productions de documents pour étudier les formes que prend un collectif. C'est, également, considérer que toute activité de travail comporte une activité d'information pour en produire, en rechercher, ou encore la classer. Nous nous intéresserons tout spécialement ici à l'activité productive. Le document résulte d'un processus éditorial qui engage plusieurs acteurs, ce qui, de fait, donne à voir l'organisation. Nous voulons comprendre l'activité réelle des acteurs à travers l'un des outils qu'elle mobilise.

La recherche dont nous rendons compte ici résulte d'un travail pluridisciplinaire ayant pour thématique la relation entre « document et organisation », comme forme particulière de collectif (Holzhem, 2005). De fait, s'intéresser à la relation entre un document et une organisation rend centrale la question de son statut et des formes qui lui sont données. Le choix de regarder l'activité de production documentaire laisse temporairement de côté d'autres dimensions, notamment la façon dont les acteurs s'en servent dans leur travail, analyse qui serait celle d'une ressource mobilisable dans l'action.

La première activité de travail que nous avons analysée consiste à rédiger ou à finaliser, selon des règles très strictes, un texte qui deviendra un brevet d'invention : le document constitue ici à la fois une matière première à transformer et son résultat. La seconde est celle d'une assistante sociale recevant un demandeur de RMI au cours duquel elle remplit, avec lui, un formulaire, lequel apparaît comme un de ses outils de travail : l'activité d'écriture est centrale dans ce qui ne constitue pourtant qu'une partie, qu'un moment, de ses autres activités.

I - Terrain et méthodologie :

Partant du principe qu'un document prend sa source, et donc son sens premier, dans une activité qui permet de le comprendre et vice versa, nous nous sommes concentrés sur ce que nous avons appelé l'activité éditoriale. Elle peut se définir comme le processus par lequel une ou plusieurs personnes mettent en forme et en circulation un écrit, selon une intention et en suivant un certain nombre de règles plus ou moins identifiées. Ces dernières signalent, entre autre, la présence de l'organisation. Parler d'éditorialisation, c'est s'attacher aux documents écrits pour d'autres que soi (à la différence de l'approche plus large de F. Rouard et F. Moatty qui prennent en compte toutes les formes documentaires)¹.

L'activité d'un ingénieur brevet est centrée sur un travail d'écriture qui consiste à rédiger et à mettre en forme un document, réalisé par un inventeur, portant le nom de mémoire technique, et à le transformer afin de le rendre recevable pour assurer une protection à son inventeur. Il y

¹ Voir leur texte dans ce même ouvrage « La lecture de documents comme activité de travail : une cartographie des usages des documents selon les supports (papier ou électroniques) dans la phase de transition au début d'Internet »

a là un travail de transformation d'un texte initial en un document final, la demande de brevet, qui en garde les marques. Cela se réalise à travers une procédure et des circuits que nous allons décrire. A première vue, un brevet se présente comme un document clairement défini et délimité : son statut lui est donné par le fonctionnement et le code de la propriété intellectuelle, et son dépôt doit assurer à son auteur une protection juridique vis à vis de ses concurrents.

Il en va de même pour le formulaire que remplit une assistante sociale afin de préparer la décision d'une commission qui attribuera, ou non, le RMI à un demandeur. Cette demande est inscrite et traduite dans une forme conventionnelle qui rend compte de la situation de la personne, pour « faire valoir ce que de droit ». A des degrés divers, ces deux documents s'insèrent dans une politique publique identifiée et réglementée, et leur forme finale paraît stable et unique. Mais l'étude du processus de leur production va montrer une situation beaucoup plus complexe.

La méthodologie a été la suivante : nous avons couplé une analyse socio-linguistique du document avec des entretiens menés auprès de leurs « scripteurs ». Concrètement, pour le brevet, cela a consisté à analyser le contenu de deux documents : celui du « mémoire technique » document source qui initie le processus de recevabilité et de « mise en recevabilité » et celui de la « demande brevet » qui résulte de ce travail de ré-écriture. Les entretiens portaient sur l'activité d'écriture des principaux acteurs impliqués : un ingénieur auteur du mémoire technique travaillant dans un gros centre de recherche industrielle, et quatre ingénieurs-brevet, qui transforment un texte scientifique en un texte juridique, au sein d'un cabinet de propriété industrielle prestataire.

Pour ce qui est du RMI, l'analyse du formulaire a été complétée par l'observation de quatre assistantes sociales en situation de face à face avec un demandeur de RMI. Ces entretiens ont ensuite été soumis à une analyse linguistique. Il ont été complétés par des interviews avec les assistantes sociales sur l'ensemble de leur activité.

II – Deux activités éditoriales

L'idée originelle était d'approfondir la notion de document-métier fréquemment utilisée pour désigner les documents mobilisés ou produits dans le cadre du travail. Nous nous sommes rapidement aperçus qu'il fallait dépasser le terme de métier, entendu comme un ensemble de savoirs et savoir-faire reconnus par une formation ou par ceux qui l'exercent, pour considérer l'activité proprement dite. En effet, plusieurs métiers, collaborent en général dans une activité, comme par exemple les commerciaux et assistantes du siège se coordonnent tout en intervenant depuis leur place et avec leur moyens propres. Il serait déjà plus juste de parler de document-activité et même de document-organisation, pour signifier le lien étroit qu'il possède avec l'action organisée fixée par une exigence de résultat.

C'est dire que les documents résultent d'une intention première, d'une stratégie, et donnent lieu à des actions particulières de la part des acteurs qui les produisent ou s'en saisissent. C'est lier fortement acteur / action et document.

a) Le brevet, fruit d'un long processus éditorial :

Le processus éditorial propre à la propriété industrielle mobilise un certain nombre d'acteurs dans des procédures et une temporalité très strictes. Lorsqu'une entreprise (acteur 1) décide de déposer un brevet, elle produit un premier « livrable », le mémoire technique, en général réalisé par l'inventeur (la plupart du temps ingénieur ou technicien) (acteur 2). Il lui faut ensuite vérifier, par une « recherche d'antériorité » si sa proposition peut effectivement être

protégeable, en la comparant avec d'autres publications se rapprochant de son thème. Cela initie une recherche documentaire sur les brevets déjà déposés dans le même domaine, pour évaluer la spécificité et la nouveauté du procédé. Cette tâche est en général confiée à un ingénieur-brevet (acteur 3) d'une société spécialisée, qui va positionner le texte puis le transformer en une « demande de brevet ». Son rôle est de juger de sa recevabilité, puis de défendre la proposition du demandeur en mettant en valeur les points de nouveauté et donc la spécificité de la demande. Cela donne un texte à la forme conventionnelle : définition du thème, problématique, revendications (synthèse mettant en valeur les apports de l'invention présentée). Cette demande brevet va être déposée auprès de l'Institut national de la Propriété industrielle (INPI, acteur 4) et c'est la date de dépôt qui lui assurera une protection. A ce stade, on voit bien que c'est la date, et non la forme du document, qui lui donne son statut.

Mais le processus est loin d'être terminé. Il faut maintenant, dans un délai de 18 mois, faire examiner cette demande auprès de l'organisme européen des brevets (OEB, acteur 5). Il s'ensuit toute une série d'allers et retours par courrier entre les examinateurs de celui-ci et l'ingénieur-brevet en charge du dossier : les premiers peuvent demander au second de préciser ou de modifier un point, en fonction d'une proximité trop grande avec d'autres brevets équivalents, ou faire clarifier la mise en œuvre d'un procédé. L'ensemble de ces échanges alimente un « dossier de procédure » interrogeable sur une banque de données. En effet, les données publiées pendant la procédure de délivrance du brevet européen, mais aussi les informations post-délivrance durant la phase nationale, sont publiques. De même, le Registre européen des brevets en ligne permet aux utilisateurs de suivre pas à pas les demandes de brevet, depuis leur première publication jusqu'à leur délivrance. Il contient aussi des informations sur les procédures d'opposition et de recours en instance. Ce sont des sources d'information précieuses consultables principalement par les industriels (acteur 1) et les avocats (acteur 7) ou un cabinet de propriété industrielle (acteur 8). Celui-ci a pour fonction de « conseiller, assister ou représenter en vue de l'obtention, du maintien, de l'exploitation ou de la défense des droits de propriété industrielle » (INPI). Il agit d'abord comme intermédiaire puis comme avocat pour le compte d'une société cliente. De l'avis des ingénieurs, l'activité rédactionnelle ne s'acquiert que par l'expérience, en général au bout de cinq années de travail. La numérisation actuelle de cette chaîne de dépôt ne préjuge en rien de l'activité d'écriture préalable de la demande brevet, afin d'intégrer les formes juridiques en vigueur. Ce travail de formulation / reformulation d'un texte scientifique ou technique en une forme juridico-industrielle est toujours nécessaire. La complexité vient du nombre d'acteurs, personnes physiques aussi bien que morales, et de leurs ajustements réciproques selon des règles bien établies et en fonction de leurs stratégies et points de vue respectifs.

Plusieurs points sont à relever : tout d'abord, le fait qu'un brevet ne prend une grande partie de son sens qu'en relation, en rapprochement avec d'autres textes au statut divers : autre brevet potentiellement concurrent, courrier disponible sur le registre.

On voit aussi se dessiner la figure de la controverse (Latour 1989). Il s'agit en effet de bâtir autour de l'invention des murs si épais qu'elle deviendra inattaquable, en faisant migrer un texte originel vers une forme juridique telle que le milieu industriel puisse s'en saisir ou le contester. Nous parlerons d'exportation par le biais d'une explicitation.

b) Le formulaire RMI

Il constitue le principal support pour faire avancer la tâche et assurer la continuité d'un processus.

La présence organisationnelle y est forte, et visible d'emblée : tout d'abord, elle s'inscrit dans la politique publique d'aide aux personnes en difficulté, puis dans l'ensemble des procédures

mises en place pour l'appliquer. De là dépendent la forme et le statut du formulaire de dépôt d'une demande. Même s'il a vocation à être renseigné par le demandeur, en réalité c'est l'assistante sociale qui le remplit avec lui ou à sa place. L'intervention de cette dernière n'est pas mentionnée, seule la signature du demandeur y figurant.

C'est également l'organisation qui a défini les rubriques à renseigner mais les critères d'attribution et les conditions de qualification d'ayant droit n'y sont pas indiqués. Cette connaissance relève du savoir-faire de l'assistante sociale qui peut ou non la donner au demandeur.

La présence organisationnelle se perçoit dans le circuit qu'emprunte le formulaire une fois rempli, première étape du processus d'attribution. De multiples acteurs se succèdent dans la rédaction puis l'usage du formulaire : CAF, ANPE, CLI collaborent selon leurs rôles spécifiques. Le formulaire porte la demande et déclenche une action.

L'entretien vise à sélectionner les éléments pertinents pour instruire le dossier (constitué de plusieurs fiches, de liaison ou statistique), dont le formulaire n'est qu'un élément. Il s'agit d'un double travail : de compréhension de la personne puis de tri. Tout en levant les ambiguïtés et donner une idée claire de la situation du demandeur et de mise en conformité selon un formatage propre aux exigences administratives, il fournit aussi de nombreuses indications qui permettront ultérieurement à l'assistante sociale de suivre le parcours de la personne et de l'aider dans ses démarches. Toutes ne seront pas reportées sur le formulaire. Cela donne lieu à d'autres écrits personnels : annotations, fiches, cahiers personnels servent de supports de mémoire pour garder le fil de la relation lors d'entretiens ultérieurs. Ou encore dossiers, dans lesquels l'assistante sociale regroupe tous les documents qu'elle juge utiles. Ils servent autant à travailler qu'à maintenir ses propres compétences. Cette documentation personnelle, textes réglementaires sur l'aide sociale ou articles juridiques, constitue une aide pour son travail qui, rappelons le, est beaucoup plus large que les entretiens avec les demandeurs de RMI. Elle s'entoure de documents, qu'elle gère (elle les sélectionne, les classe, les retrouve) et mobilise dans le cours de la tâche du moment. Si le processus qui met en action plusieurs services et organismes, et qui a donné lieu à des documents fortement formalisés, il y a place pour de nombreux écrits individuels. A côté des écrits pour autrui, il y a donc présence, création et entretien d'écrits pour soi.

En effet, un formulaire, comparé à la richesse de l'entretien, ne donne aucune indication sur la stratégie de l'assistante sociale qui peut la pousser à indiquer un élément plutôt qu'un autre (Weller 1994). Mais quand on l'interroge sur son activité générale que se remarque une tension entre la demande organisationnelle (réaliser un acte administratif en sélectionnant les éléments susceptibles d'attribuer des droits) et son cœur de son métier qui consiste à suivre une personne en difficulté par l'écoute et l'assistance, ce qui exige une bonne connaissance de ses conditions de vie, de garde d'enfants, de logement ou de formation.

L'étude d'un document-formulaire conduit à démêler les fils institutionnels et professionnels dans lesquels il est créé, agencé et circule. Sa place s'avère (au moins) double : au sein du processus administratif, il agit comme un intermédiaire en transportant la situation d'un individu auprès d'une instances de décision ; pour l'activité propre d'une assistante sociale, il constitue un support d'action, comme un « réducteur » pour filtrer les caractéristiques soumises à décision dont les critères sont mis en rubriques explicites afin de faciliter et d'encadrer le travail.

Ce type de document s'avère à la fois une ressource pour travailler et un vecteur de coordination pour fluidifier le travail coopératif.

III – acteurs, écrits et organisation

Ces deux terrains montrent à l'évidence la nécessité de revenir sur plusieurs notions considérées comme allant de soi, en particulier celle d'auteur, et celle de forme organisationnelle.

Acteur et auteur

la notion d'auteur, longtemps matérialisée par une signature, s'avère, en contexte, extrêmement fluctuante et même ambivalente : dans le cas du RMI, par delà l'unique signature reconnue, celle du demandeur, comment qualifier le rôle joué par l'assistante sociale qui remplit pourtant le plus souvent le formulaire ? comment qualifier alors celui qui fournit à un « scripteur », qui les mettra en forme, les éléments qui vont figurer dans le texte final ? l'auteur est-il celui qui donne le contenu, la matière, ou (et) celui qui le met en forme puis en mouvement ? Pour ce qui est du brevet, document non signé mais pourtant fortement identifié et authentifié, le travail d'auteur ne revient pas non plus simplement à son rédacteur. Lui aussi s'efface, alors même qu'il garde une responsabilité (puisque c'est lui qui le défendra devant les instances lors d'une contestation toujours possible). Et si l'on élargit encore cette situation fréquente dans le monde des entreprises, que dire de tous ceux qui n'écrivent pas mais qui relisent et ceux qui, au final, valident un document, ou encore ceux qui mettent sur une plate-forme Intranet un texte qu'ils n'ont pas écrit ? on voit bien qu'il faut séparer le « travail d'auteur » en tant que scripteur de la signature, qui relève du statut.

Si ce ne sont pas des auteurs, sont-ils pour autant éditeurs ? Editer, c'est contribuer à produire un texte, à le rendre compréhensible et surtout diffusable, disponible à tout le moins : au travail d'écriture et de mise en forme classique s'ajoute, dorénavant, la création d'un format et d'une structure documentaire ou plus simplement des opérations de sélection d'un texte.

Force est de constater la transformation du modèle éditorial classique qui sépare nettement le rôle d'écriture et celui de mise en forme et en circulation / exploitation : un webmestre, par exemple, assure les deux fonctions quand il rédige et publie sur un site interne ; mais il n'est qu'éditeur quand il effectue des reformatages ou prend des décisions sur le contenu. Un chef de service écrit rarement lui-même mais il engage sa propre responsabilité ou celle de son département avec des textes écrits sous son contrôle ou par délégation.

Les deux processus éditoriaux étudiés apparaissent fortement distribués auprès d'acteurs situés dans des contextes différents, chacun en assurant à des titres divers une partie, ou la totalité. Cette co-production est effectuée par interaction, et cet empilement d'interventions fait éclater la conception de l'auteur comme unique producteur du contenu. Il faudrait plutôt parler d'une figure d'auteur, comme celui qui prend la responsabilité de l'ensemble de ces interventions : c'est le cabinet brevet représenté par l'ingénieur-brevet, ou le Rmiste qui, en signant, a accepté l'information qu'un d'autre que lui a portée sur le formulaire.

Ce processus d'éditorialisation comporte également plusieurs modalités de service. L'assistante sociale et l'ingénieur travaillent pour le compte d'un tiers, ici le Rmiste et l'inventeur, avec la particularité que ces derniers sont tenus pour les bénéficiaires tout en participant activement à la construction du service puisqu'ils apportent les renseignements nécessaires au travail du producteur / écrivain / prestataire (Gadrey 2002, Bancel-Charensol 1997). En effet, ils en constituent la ressource principale, en fournissant la matière première transformée, formatée ensuite par le prestataire. Cette co-construction se retrouve avec les spécialistes ou experts détenteurs d'un savoir métier qui produisent les informations que d'autres rendront disponibles.

On voit alors que de telles responsabilités auctoriale et éditoriale se combinent différemment selon le degré de participation et d'implication qui touche dorénavant tous les acteurs, en fonction de leur situation et des injonctions organisationnelles qu'ils reçoivent. Mais comme la surface du document livre rarement la totalité du processus qui lui a donné naissance, il s'avère incontournable de faire parler les acteurs sur leur perception en matière de production et de circuits documentaire ainsi que sur leur participation au processus.

Statut d'auteur, statut du document

Etudier de plus près le processus donne à voir la façon dont une organisation fixe un statut au document dans un double rapport, celui qu'il entretient avec l'action organisée et selon une valeur d'usage qui lui est attribuée ou qu'il acquiert progressivement. Il s'insère donc dans un jeu complexe de règles et de stratégies. Le premier signe visible est celui de la source, sous forme de la signature d'une personne ou la mention de responsabilité d'un collectif ; leur statut rejaillit alors immédiatement sur celui du document. Le statut se lit aussi dans l'indication du circuit (« à faire circuler, retour à ») ayant valeur prescriptive pour une action et avec un degré d'obligation. Dans nos deux exemples, le statut est donné dès l'origine dans un jeu où se mêlent confiance et obligation d'usage.

Cependant, le statut n'est pas toujours donné d'emblée mais s'acquiert progressivement à travers la circulation du document, c'est-à-dire dans les façons dont d'autres acteurs s'en emparent. Ce sont les interventions des Offices nationaux et internationaux de la propriété industrielle qui renforcent le statut d'un brevet et le positionnent en référence incontournable pour les industriels.

C'est dire, de surcroît, la relation étroite qui lie forme et statut, dans des discontinuités et des variations temporelles. Le principe fondateur de tout formulaire, et ceci vaut pour le formulaire RMI, réside dans sa stabilité, indispensable pour établir des comparaisons entre des situations différentes formulées selon les mêmes critères matérialisés par des rubriques à remplir, des cases à cocher ou par les instructions mentionnées à sa surface. Son statut est donné d'emblée, par sa forme mais aussi par la détermination des règles d'usage (mention de son circuit) qui l'entourent et le situent dans un processus. Ici, forme et statut coïncident.

Avec le brevet, la situation est différente car son statut est donné avant même que le texte soit rédigé ou en tout cas avant toute stabilisation de sa forme. L'intitulé statique de « brevet » tient peu compte de l'évolution formelle qu'il va subir au fil du temps. La « demande brevet » qui en est la forme originelle possède déjà son statut définitif dès son dépôt, tandis que sa forme, tout en respectant une forme générique imposée, est loin d'être stable : un certain nombre de reformulations seront effectuées sous la pression des examinateurs ou en fonction de la stratégie du demandeur qui peut, par exemple, modifier le nom de l'auteur ou étendre son domaine de protection. On voit alors que ce qu'on appelle un brevet est en réalité une répartition, une distribution entre plusieurs documents ajoutés au fil du temps, avec des textes secondaires qui rendent compte de l'état des controverses et des stratégies des acteurs. Ils peuvent parfois même devenir prioritaires du fait qu'ils modifient la position, et donc le statut du brevet et celui-ci peut s'avérer inutilisable sans eux. Qu'est-ce qu'alors un document, sinon une liasse, une collection de textes qui font sens ? Il y a donc tout un jeu entre forme et statut, entre stabilité et variabilité selon les stratégies de ceux qui le produisent, de ceux qui interviennent en amont et de ceux qui s'en saisissent en aval.

Mais parfois le statut fluctue ou s'établit en fonction de l'usage, c'est-à-dire de la façon dont un acteur s'en saisit ou l'insère dans son activité : un brevet est perçu comme un document scientifique pour un technicien, un document stratégique pour un industriel soucieux d'acheter le procédé, et ainsi de suite. Une partie de son statut correspond donc à l'attente d'un utilisateur, qui l'exploitera selon sa propre intention d'action. D'où l'importance de

repérer la place que celui-ci occupe dans le processus éditorial, mais aussi dans l'organisation, comme nous allons le voir plus loin.

L'activité productive consiste donc à mettre en visibilité sinon en concordance intention, statut et usage tant sur le plan individuel que collectif. Ainsi, le formulaire RMI traduit et répond à une attente organisationnelle forte et explicite, devenant un outil de travail puisqu'il conditionne un financement. Le brevet, lui, reste beaucoup plus ouvert, du fait qu'il intègre, dans sa formulation même et dans son « entourage de documents », des usages potentiels beaucoup plus larges et hétérogènes et, surtout, plus incertains (les intérêts peuvent fluctuer dans le temps et selon les stratégies).

D'où l'importance de considérer la présence, le poids vis-à-vis d'un document en relation à d'autres : nous avons vu que les documents qui complètent le brevet lui donnent une partie de son sens. Il convient d'y ajouter tous les documents personnels, plus ou moins invisibles et transitoires, qui s'avèrent tout aussi indispensables pour faire progresser l'activité, comme l'indiquent les assistantes sociales. Donner au seul document final le statut officiel, légitimité dotée d'une valeur organisationnelle, c'est repousser dans l'ombre des documents au statut moindre ou moins clair : documents personnels et tous les documents de travail relèvent, généralement de la sphère personnelle privée ou d'une sphère « interne » restreinte sans que cela préjuge de leur valeur. Celle-ci est en cours de reconnaissance, avec une démarche comme celle « records management » engagée par certaines organisations pour les doter, dorénavant, d'une légitimité, notamment en les intégrant dans un processus collectif.

IV - Des formes organisationnelles multiples

Dès qu'on parle de statut c'est insister sur le fait qu'un document engage une organisation, entendue ici de façon large comme un ensemble de moyens structurés et orientés vers un but. C'est le considérer alors comme l'un des supports de cette construction organisationnelle, notamment pour faire tenir ensemble les différents éléments.

Au cours de cette étude, nous avons rencontré des collectifs de nature et de granularités bien différentes : un centre de recherche, qui appartient (un sous-système) à une grosse entreprise (système général), et qui se découpe en équipes spécialisées. A un niveau encore plus fin, chaque chercheur a ses propres habitudes de travail, sa façon de mobiliser des ressources et de se coordonner. A ce référentiel personnel (Guyot 2004) s'ajoute un référentiel propre au métier ainsi qu'un troisième qui encadre directement l'action de la personne par des règles propres à l'organisation. Selon le point que l'on choisit d'observer, les rapports à l'écriture et à la lecture s'avèrent tout à fait spécifiques (Moatty Rouard 2003). Ainsi un ingénieur brevet couple deux métiers, celui de scientifique auquel s'est ajoutée une formation à la propriété industrielle, et se coordonne avec un chercheur poursuivant un but de nature scientifique mais contraint de s'insérer dans des règles juridiques, et ainsi de suite. Au cours de ce processus productif, on voit se dessiner différentes formes organisationnelles.

Or nommer l'appartenance institutionnelle des acteurs engagés dans le processus éditorial ne suffit pas à rendre compte de la réalité organisationnelle définie en grande part par leur activité et leurs responsabilités en interne. Les limites de l'approche organisationnelle de la sociologie du travail, des organisations et même des sciences de gestion se font ici sentir. Les découpages des collectifs, en collectif de travail, groupes, communautés de pratiques, ou le découpage gestionnaire en niveaux emboîtés, micro, méso ou macro, ne permettent pas de comprendre vraiment leur articulation et leur dynamique, les phénomènes d'alliance ou de tension.

Pour mettre à jour ce qui se passe dans cet « entre » et de qualifier tous ces rapports entretenus par ces divers collectifs ou niveaux, nous nous sommes appuyés sur ces objets circulants que sont les documents. Il fallait dépasser une réflexion en termes de relations de pouvoir, d'efficacité ou de contrôle, et nous appuyer sur les pratiques professionnelles elles-mêmes, les relations fonctionnelles engagées dans ces interactions documentaires. En abordant la question du langage dans une organisation, Girin avait indiqué combien celui-ci est localisé, comment il explicite ce qui reste souvent partagé dans un groupe restreint (Girin 2001), faisant écho à la place des écrits non seulement dans un lieu, mais dans des espaces plus larges (Fraenkel 2001).

L'étude de l'activité, et plus particulièrement le travail d'écriture, nous a conforté dans le fait qu'elle constitue à la fois une expression qui s'origine « quelque part », et qu'elle amorce une « sortie », une exportation (Guyot 2005) vers un ailleurs qu'il faut alors pouvoir qualifier. D'où notre amorce d'une géographie de l'information, étude de la dynamique engagée autour de l'information sous l'effet des intérêts conjoints ou divergents soucieuse d'articuler l'apport sociologique des collectifs (qui n'aborde pas de front la question de l'organisation) avec une approche organisationnelle avant tout soucieuse des régulations nécessaires pour faire tenir ensemble des éléments hétérogènes (Reynaud 1989).

L'information circule entre localités

C'est penser le document comme médiateur entre plusieurs localités. Les deux documents étudiés ici transportent en effet les valeurs ou les ordres du point où ils ont été conçus avant d'être mis à l'épreuve lorsque un ou plusieurs autres points s'en saisissent. Il leur faut donc, en quelque sorte, s'y préparer. Brevet ou formulaire apparaissent comme des matrices de compréhension suffisamment génériques pour que plusieurs localités ou points distants puissent les exploiter avec un minimum d'énergie cognitive. Les éléments qui ne passeraient pas ailleurs sont supprimés. C'est regarder le travail éditorial comme une projection vers un horizon d'interprétation, plus ou moins large et lointain, vers des personnes proches, connues ou au contraire anonymes pouvant être amenées à l'utiliser.

C'est pourquoi l'éditorialisation joue sur la syntaxe, le vocabulaire, le niveau (d'expertise, de technicité, de généralité), le style (normes d'écriture, longueur, formulation) pour le rendre compréhensible par d'autres publics que son auteur et ses proches. Elle anticipe les usages possibles du document qui, ainsi transformé, agit à distance et porte, exporte son ordre. C'est constater que plus la distance grandit entre la localité de production et celle de son exploitation plus ce travail devient indispensable et critique.

C'est compléter le raisonnement en termes de collectif de travail, de communauté de pratiques, ou les distinctions entre micro-niveau insuffisants à rendre compte de leurs relations avec l'extérieur, en raisonnant en termes de localité, en posant comme fondamentale la géométrie variable d'un groupe. C'est le décrire alors par ses contours et par les façons dont il s'auto-organise et s'agence avec d'autres : cela vaut pour une personne, un service, un collectif de travail, un groupe-projet, tout comme pour une organisation toute entière, regroupement de localités aux objectifs communs ou divergents. Chaque localité a une position et des liens de distance avec d'autres, avec des jeux de relations, hiérarchiques, fonctionnelles, d'alliances, de négociations et d'ajustements réciproques qui se traduisent par des productions et des échanges de documents, qui fait apparaître sa surface spécifique de déploiement : elle se dit à elle-même et à autrui.

C'est élargir la notion de « contexte » propre aux linguistes (Normand 2005), en y intégrant le contexte social et organisationnel de sa production ET de son exploitation. Cela ouvre, du même coup, la notion de sous-système, à la fois autonome et totalement dépendant de

l'ensemble. Chaque localité écrit, signe, produit et utilise des informations produites ailleurs ou en son sein. Dans ces échanges, ses membres partagent implicitement du sens, un certain vocabulaire, des valeurs et des règles qui lui sont propres. De même que la notion de configuration (Elias 1987) suggère leur stabilisation le temps d'une action, de même ici, chacun « reprend ses billes » lorsqu'il s'engage dans une autre action.

Cependant, tout en étant arrimée à une situation et selon l'action qu'elle engage, une localité œuvre à l'intérieur d'un système de valeurs et de règles qu'elle n'a pas elle-même toujours forgées qui, en quelque sorte, la dépasse et la contraint. Nous l'avons exprimé en recourant à la notion de monde, cet environnement agissant comme un cadre dans lequel une localité s'insère, en sachant qu'il y a plusieurs mondes et que décider d'y entrer, c'est en accepter les règles (Boltanski 1999). Le monde de la propriété industrielle, par exemple, se caractérise par un fonctionnement juridique dont les règles assurent la protection de l'innovation, règles auxquelles les localités émargent lorsqu'elles veulent en tirer parti. C'est ainsi qu'on voit le document brevet assurer le passage d'un monde à l'autre, du monde scientifique (caractérisé notamment, par une communication et un contrôle par les pairs) au monde juridique dans lequel la controverse est reine puis au monde industriel appuyé sur une stratégie économique. Il inscrit et porte en lui le poids de ces trois mondes. D'une autre façon, la politique d'aide sociale inclut des organismes qui, quoique de nature et de fonctionnement différents, ont en commun de venir en aide aux personnes en difficulté : ils partagent certaines valeurs, comme l'écoute et un traitement égalitaire. Cette notion nous permet de rendre compte des couplages organisationnels qui s'effectuent le temps d'une action pour un acteur ou une localité.

V – le document-action

Venons-en aux résultats théorique et méthodologique. Ils complètent les définitions proposées par Pédaque (2004), notamment en montrant l'intense dynamique qui entoure, régit ou qu'un document occasionne. Il ne donne pas seulement lieu à une activité de traitement, il s'insère dans l'activité d'un acteur et dans l'activité de collectifs dans une problématique de communication organisationnelle (Kolmayer Peyrelong 1999). Un document n'est pas un donné mais il advient et il advient organisationnellement. Un texte acquiert le statut de document dès lors qu'il est adressé à quelqu'un, de façon restreinte ou large. Il stabilise une situation et, tout en apportant l'ordre organisationnel de sa localité, il indique sa position vis-à-vis d'autres localités. Cette dimension d'objet « exportable », appropriable dans d'autres situations que celle qui l'a produit le dote de facettes dépendant des intentions qui l'entourent. Ainsi, dans l'activité d'un chercheur, le brevet intervient comme soutien à la réflexion ; il peut aussi servir de preuve lorsqu'il s'agit de défendre une innovation, ou encore de matière première pour l'activité rédactionnelle.

C'est aussi mieux comprendre la place qu'occupe un document-métier en situation, en orientant l'analyse vers l'action, rejoignant d'autres études qui couplent sociologie et sciences de l'information (Zacklad 2004). Cet artefact apparaît comme triplement construit : techniquement (selon des règles formelles et des conventions d'écriture), socialement (dans les séries d'interactions nécessaires pour le produire ainsi que dans l'anticipation d'usages) et organisationnellement (car inscrivant les contraintes particulières d'une localité-organisation). Cette chaîne d'interventions confère au document un statut, une usabilité plus ou moins explicite et plus ou moins consensuelle. Il agit comme passeur d'ordres, cognitif, social et institutionnel, porteur de prescriptions attachées à son statut ; révélateur, enfin, des initiatives, risques et responsabilités prises par les acteurs autour de lui.

La part « médiatrice » d'un document s'élabore dans un processus faisant intervenir des acteurs dans des régimes d'engagement différenciés. On retrouve ici les propos tenus sur l'écrit d'écran comme « surface d'action », appelant et inscrivant de multiples interventions : de création, de validation, des actes de lecture et de manipulation (Jeanneret 2003). Dispositif réglementé où se combinent écriture – lecture et validation. Il y a ceux qui ont conçu le formulaire, ceux qui le remplissent, ceux qui le « subissent », ceux qui l'examinent.

Sur le plan méthodologique, cela confirme que « l'approche par le document » (Guyot 2001, Peyrelong 2002) couple une analyse de surface pour y déceler ce que l'organisation dit de la circulation de l'information (qui s'adresse à qui, qui définit quoi) avec une approche par l'activité (Barbier 2003) qui fait découvrir cet objet documentaire doublement positionné dans la chaîne de travail et une appartenance organisationnelle. Cette attention aux conditions de production et de communication donne à voir les façons de s'organiser et, in fine, révèle l'organisation, autant action organisée que comme structure organisationnelle.

Conclusion

L'activité d'éditorialisation vient donc s'insérer dans l'activité de travail, et s'y ajouter et prend des formes plus larges qu'alectorales : remplir un formulaire, apposer une signature, annoter, valider ou donner une autorisation, constituent des engagements qui relèvent d'un certain management de l'information dont on voit qu'il concerne tous les acteurs et pas seulement l'encadrement. Cela commence dès qu'un acteur tient compte de l'existence l'autre, de sa situation, et non plus seulement de la sienne propre.

Il pourrait sembler étonnant qu'au moment où le document numérique suscite de nombreux travaux, l'étude s'en tienne à des documents encore sur support papier. On aura compris que mieux comprendre les implications rédactionnelles et la place incontournable de cette activité insérée dans un système de règles et d'ajustements entre localités, vaut quel que soit le support.

Ce processus de production écrite n'est pas exempt de paradoxes : les pré-formatages réalisés en amont, censés faciliter la sélection des informations et l'exploitation ultérieure, constituent un coût d'investissement important pour l'organisation. En outre, un certain nombre d'informations échappent aux dispositifs formalisés et sont alors gérées dans des dispositifs personnels tout à fait adaptés à leur propriétaire mais occasionnant un travail conséquent pour le maintenir, travail que l'organisation prend rarement en compte. Cela indique certaines limites des dispositifs collectifs formels et justifie d'autant plus de se concentrer sur cette part « invisible » du travail, en étudiant, alors, par delà les façons dont les individus s'organisent, comment s'effectuent les transferts vers des plate-formes collectives.

Références bibliographiques :

- Bancel-Charensol Laurence, Jogleux Muriel (1997), un modèle d'analyse des systèmes de production dans les services, revue française de gestion, n° 113, p 71-81
Barbier Jean-Marie, Durand Marc (2003), l'activité : un objet intégrateur pour les sciences sociales ? Recherche et formation n° 42, p 99-117
Boltanski, Thévenot (1991), de la justification : les économies de la grandeur, Gallimard
Borzeix Anni, Fraenkel Béatrice, coord (2001), le langage dans les organisations, L'harmattan
Charasse David (1992), L'usine, l'écriture et la place, Genèses n° 7
Elias Norbert (1987), la société des individus, Fayard

Fraenkel Béatrice (2001) Enquêter sur les écrits dans l'organisation, in Langage et travail, communication cognition, action, coordonné par Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel, CNRS éditions in Langage et travail, communication cognition, action, coordonné par Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel, CNRS éditions

Gadrey Jean, Zarifian Philippe (2002), L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalités. Ed liaisons sociales 162 p

Girin Jacques (2001), La théorie des organisations et la question du langage, in Langage et travail, communication cognition, action, coordonné par Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel, CNRS éditions

Guyot Brigitte (2001), une activité de travail méconnue : l'activité d'information, communication au Colloque international sur les usages et les services des télécommunications « @usages » (CIUST), ENST, Paris, 12-14 juin. P 211-222

Disponible sur : <http://www.ccsd.cnrs/Sic.fr>

Guyot Brigitte, Normand Sylvie (2005) le document-brevet, un passage entre plusieurs mondes, in Holzhem éd (2005), Rapport final de l'action spécifique « document et organisation » RTP DOCUMENT (RTP 33),

Normand Sylvie (2005), Point de vue porté sur l'activité productrice de document, in Holzhem éd (2005), Rapport final de l'action spécifique « document et organisation » RTP DOCUMENT (RTP 33),

Holzhem éd (2004), Document et organisation journées du document numérique, La Rochelle, 17 juin. ISBN 2-909285-29-4

Holzhem éd (2005), Rapport final de l'action spécifique « document et organisation » RTP DOCUMENT (RTP 33), animateurs : Maryvonne Holzem et Jacques Labiche

Jeanneret, Souchier, Le Marec (dir) (2003), Lire, écrire, récrire, éd BPI

Jeantet Alain, (1998) : "Les objets intermédiaires dans la conception. Eléments pour une sociologie des processus de conception", Sociologie du Travail, n°3, p 291-316

Kolmayer Elisabeth, Peyrelong Marie France (1999), « Partage de connaissances ou partage de documents ? » Document Numérique, n°3-4.,

Moatty Frédéric, Rouard Françoise (2003), La mobilisation des salariés dans et par les activités langagières au travail : les pratiques de lecture et d'écriture au travail de techniciens en transition professionnelle, in IXèmes journées de sociologie du travail : contraintes, normes et compétences au travail ; Paris, centre Pierre Naville, travail et mobilité, p 225-232

PEDAQUE (R.), 2004, « document : forme, signe et medium, les re-formulations du numérique » disponible <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic>

PEYRELONG M.F. (2002), Apports et implications de l'approche par le document, in « Les recherches en information et communication et leurs perspectives. Histoire, objet, pouvoir, méthode », Actes du XIII Congrès national de la SFSIC, 7-9 Octobre 2002, Marseille, pp.195-202

<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic>

Reynaud Jean-Daniel (1989), les règles du jeu : action collective et régulation sociale, A. Colin

Weller Jean-Marc (1994) le mensonge d'Ernest Cigare : problèmes épistémologiques et méthodologiques à propos de l'identité, in Sociologie du travail, n°1

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.