

Thémat'IC 2007 « La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes », Strasbourg, 16 mars 2007

---

## **Les stratégies de recherche d'information, un défi pour le médiateur ?**

ARIFON, Olivier

Maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication

ARIFON, Olivier. Les stratégies de recherche d'information, un défi pour le médiateur ? In *Thémat'IC 2007 « La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes », Strasbourg, 16 mars 2007* [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1951>>

Ce document est « **tous droits réservés** ». Il est protégé par le droit d'auteur et le code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit de le reproduire, dans sa forme ou son contenu, totalement ou partiellement, sans un accord écrit de son auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

# **Les stratégies de recherche d'information, un défi pour le médiateur ?**

**Olivier Arifon, maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication, IUT Robert Schuman, chercheur au CERIME, Strasbourg**

Le développement des stratégies de recherche d'information entraîne de nombreuses conséquences sur les métiers et pratiques liés au document numérique. Cet article examine les défis posés au documentaliste et pose la question de ce métier comme une activité de médiation. Un détour par l'intelligence économique, ses concepts et ses pratiques donne un regard différent et constructif sur la question et met en lumière les convergences et divergences autour des compétences liées à la recherche d'information.

## **La société de la connaissance**

La profusion des sources numériques associées aux disponibilités permises par Internet et par le développement des applications du Web 2.0 conduit nos sociétés vers la démocratisation de l'accès au savoir et vers la mise en place d'une société de la connaissance<sup>1</sup>. Le concept de Web 2.0 signifie que l'utilisation du réseau s'oriente vers l'interaction entre les utilisateurs avec création de réseaux. En ce sens, les sites Web 2.0 agissent plus comme des points de présence, ou portails Web centrés sur l'utilisateur. Si la définition du Web 2.0 reste débattue, il est généralement admis qu'un site Web 2.0 contient certaines caractéristiques :

- le site ne doit pas être fermé, c'est-à-dire qu'il doit être aisé de faire rentrer ou sortir des informations du système ;
- l'utilisateur doit rester propriétaire de ses propres données ;
- le site doit être entièrement utilisable à travers un navigateur standard<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Unesco World Report: *Towards Knowledge Societies*, (2005), UNESCO Publishing, Paris.

<sup>2</sup> Pour une vision générale, voir [www.wikipédia.org](http://www.wikipédia.org)

Cette société de l'information<sup>3</sup> ne peut se limiter à la diffusion massive d'informations, même avec cet aspect social et cela pour plusieurs raisons. La société numérique est d'abord une révolution inversée puisqu'elle fait passer l'information d'un statu de rareté à celui de profusion, ce qui soulève de nombreuses questions sur la régulation et le contrôle<sup>4</sup>.

En même temps, la société de l'information modèle un espace d'échange et de communication qui, dans une vision participative (ou romantique), considère Internet comme un facteur de démocratie. C'est le point de vue défendu par le site AgoraVox ([www.argoraVox.fr](http://www.argoraVox.fr)) lancé par Joël de Rosnay et dont les contributions de citoyens (10 000 revendiquées en deux ans) agissent en faveur d'un monde de débats et de participation, cependant redonnant aux citoyens une parole considérée comme confisquée ou déformée par les médias. Sur ce point, comme sur celui de l'influence du net dans les campagnes électorales, les résultats sont en attente et à confirmer.

Internet est aussi un espace de conflits reflétant plus ou moins bien les rapports de force et enjeux entre les différents acteurs, que ce soit à l'échelle locale, nationale ou internationale. De l'intelligence économique au terrorisme, tous les acteurs ont compris l'intérêt de l'outil et savent l'utiliser dans des stratégies opportunistes. Il suffit d'observer les actions de communication et de lobbying (rumeurs ou désinformations) menées par les entreprises et les acteurs sociaux pour en mesurer l'ampleur et l'intensité.

Dans ce contexte à la fois mouvant et incertain, stimulant et anxiogène, l'utilisateur du réseau fait face à plusieurs impératifs lorsqu'il mène une recherche. Sur l'accès à l'information et les modalités entre désir et besoin de savoir, Jean-Paul Metzger avance une analyse intéressante<sup>5</sup>. Si la recherche est efficace, il est motivé et remplit son objectif ; dans le cas contraire, il peut rapidement se décourager devant l'abondance et l'hétérogénéité des informations et perdre confiance. Pour mener

---

<sup>3</sup> Mathien, Michel, (2005) *La « société de l'information ». Entre mythes et réalités*, Bruylant (coll. Médias, sociétés et relations internationales), Bruxelles

<sup>4</sup> Sur ce point voir *Reforming Internet Governance: Perspectives from the Working Group on Internet Governance*, William J. Drake, 2006, ICT Task force series 12 ; Olivier Arifon et Philippe Ricaud, Le contrôle d'Internet en Chine : l'avant et le revers. Regards sur la société de l'information, *Annuaire français des Relations internationales Vol VII*, 2005, pp. 1043-1054.

<sup>5</sup> Jean-Paul, Metzger, L'information documentation, Stéphane, Olivesi (dir.), *Sciences de l'information et de la communication, Objets, savoirs, discipline*, PUG, Grenoble, 2005, pp. 42-61.

des recherches efficaces, les méthodes sont connues : s'interroger en amont et formaliser la question afin de trouver des résultats pertinents. Des logiciels spécialisés permettent une recherche et une veille sous différents aspects, comme les métamoteurs (Copernic ou Ixquick), les résumés automatiques, la surveillance de sites, l'analyse textuelle de grands volumes de pages... Ces recherches menées doivent servir le projet de l'utilisateur mais aussi, en accord avec l'idéal du citoyen, lui permettre également d'élaborer un recul critique sur les outils et les informations obtenues. Dans ce contexte, il convient de se demander comment se situe le documentaliste.

## **Le documentaliste, un médiateur ?**

Entre les sources numériques, les outils de recherche et l'utilisateur se place le documentaliste, dont la position de médiateur est à examiner et à débattre. D'une part, il est face à l'usager et aux attentes ambivalentes de ce dernier : celui-ci veut-il être formé et devenir autonome ? Être conseillé ou faire faire les recherches à sa place ? Consommer ou produire de l'information ? D'autre part, le documentaliste devient-il un médiateur lorsqu'il fournit à l'utilisateur un ensemble de services, comme une aide au recueil et au traitement de l'information ?

La forte présence du terme médiation dans la presse et la littérature et sa relative polysémie demande d'utiles clarifications. La médiation se définit comme : « L'instance qui assure, dans la communication et la vie sociale, l'articulation entre la dimension individuelle du sujet et sa singularité et la dimension collective de la sociabilité<sup>6</sup>. » les sens les plus connus sont ceux de l'arbitrage (par exemple la médiation diplomatique) et de la conciliation (le médiateur de la République).

Le langage, les médias, les représentations sont des médiations entre le singulier et le collectif. La communication médiatisée est donc le lien entre celui qui énonce et celui qui reçoit. Le terme comprend plusieurs dimensions, ce qui explique d'une part sa polysémie, d'autre part son succès comme fonction capable d'expliquer le complexe. La médiation évoque à la fois la carte, l'espace, l'intermédiaire, le compromis ou le processus. De ces éléments découlent des métiers reconnus comme des métiers de médiation : journaliste, enseignant, expert ou encore éditeur tous ont une activité d'adaptation et d'explication en direction de non professionnels.

---

<sup>6</sup> Bernard Lamizet et Ahmed Silem, *Dictionnaire encyclopédique des sciences de la communication*, Ellipses, 1997, Paris, p. 364.

Deux autres dimensions complètent ce point : la médiation est un rapport à un système, ou un sujet bénéficiant d'un autre point de vue et où le médiateur aide au mouvement et à la construction de sens. Ce dernier s'élabore par des sujets interprétants dans des processus d'intériorisation de codes et de comportements. En d'autres termes, le milieu social et les règles de la société s'imposent aux acteurs.

## **Le détour par l'intelligence économique**

Pour éclairer ces paradoxes de la médiation dans le cadre de la recherche d'information, un détour par l'intelligence économique est fructueux, avec notamment le profil développé par le métier de chargé de veille.

L'intelligence économique est une notion récente, présente en France depuis 1994 avec le rapport Martre, précisé et développé avec celui de Bernard Carayon en 2002. Le rapport Martre la définit : « [...] comme l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution, en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques<sup>7</sup>. » Depuis, de nombreuses autres définitions tentent de clarifier le contenu de ces termes. A nos yeux, la suivante a le mérite de la sobriété et de l'efficacité : « L'intelligence économique est la maîtrise de l'information stratégique. » Pour éviter de se limiter à l'économique, il est souhaitable d'ajouter « au service de tout type d'organisation ».

En d'autres termes, l'intelligence économique est la combinaison entre la surveillance de son environnement pertinent, la protection de son patrimoine immatériel (réseaux informatiques, brevets...), le management de l'intelligence collective (partage et capitalisation des savoirs) et l'influence sur son environnement (plus connue sous le nom de lobbying).

Ceci englobe les notions de veille technologique, concurrentielle, juridique et stratégique dans un ensemble qui vise à développer des actions capables de favoriser les réactions et l'efficacité d'une organisation afin de maintenir sa compétitivité ou ses positions.

---

<sup>7</sup> *Intelligence économique et stratégie des entreprises*, La Documentation Française, Paris, 1994.

Dans ce cadre, le travail quotidien du veilleur est de trouver, traiter et diffuser de l'information au service d'un projet avec comme finalité, l'aide à la décision.

L'examen des fonctions et du profil (souhaité) du veilleur sont des moyens intéressants pour éclairer le propos. Les compétences d'un veilleur sont de :

« Savoir et définir et mettre en place un plan de veille, comprendre les problématiques et les enjeux de l'organisation.

Connaître et savoir exploiter les sources documentaires et les réseaux humains, maîtriser les techniques d'interviews et communiquer à bon escient<sup>8</sup>. »

Le coeur de l'activité du chargé de veille est de traiter l'information selon un cycle en quatre désormais connu.

1. Expression des besoins. Ce qui suppose un lien fort avec les utilisateurs car il s'agit d'écouter et de comprendre la demande et les attentes de ces derniers.
2. Recherche d'information, à l'aide des outils logiciels et réseaux humains ; Entre ici en ligne de compte les notions d'évaluation de l'information, d'éthique des méthodes de recherches et de déontologie de la profession.
3. Traitement de l'information, avec la validation des informations obtenues et la mise en perspective, étape nécessaire pour accompagner le processus décisionnel.
4. Diffusion d'information, ou il s'agit d'animer une communauté, en capitalisant les résultats et en favorisant les échanges.

Si ces éléments sont souvent discutés, les compétences et le profil du veilleur le sont beaucoup moins. In fine, on peut se demander si ces compétences existent chez le documentaliste, si elles sont nécessaires, et si oui, selon quelles modalités. A priori, le chargé de veille n'est ni documentaliste, ni informaticien, ni utilisateur de logiciels. Son métier est plus diversifié si l'on prend en compte les questions au coeur de son activité : l'information à traiter, l'information à déduire et la conviction à argumenter.

La veille est un état d'esprit car traiter l'information demande de la curiosité, une ouverture sur tous les sujets, une passion pour la recherche. Cela demande également des capacités relationnelles pour

---

<sup>8</sup> Métiers de l'intelligence économique, Fédération des Professionnels de l'intelligence économique, juin 2005, p. 2.

obtenir les bonnes informations, notamment parce qu'un contact avec une personne qualifiée se révèle souvent bien plus fructueux que de longues heures devant un écran.

Déduire des informations obtenues du sens et des tendances nécessite une capacité d'analyse et de synthèse ; s'ajoute à cela la vérification de l'information qui permet d'élaborer une position. Le veilleur deviendrait-il alors un enquêteur ?

Proposer une synthèse opérationnelle revient à proposer une recommandation et être en mesure de l'argumenter.

Il semble qu'une bonne illustration de cet ensemble soit proposée par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS). En effet, l'analyse place le veilleur sur une carte au centre de relations et de savoirs faire plus ou moins proches du service commercial et du service marketing, de la stratégie de l'organisation et du service de la documentation<sup>9</sup>.

## **Quels rapprochements entre compétences du veilleur et celles du documentaliste ?**

La tension dans ce dispositif conduit à des interrogations fructueuses pour clarifier les compétences du documentaliste, du chargé de veille et le rôle de la médiation. « Les compétences sont des combinaisons actives de ressources, qualités personnelles, connaissances, savoir-faire, comportements qui, mobilisés dans des situations professionnelles identifiées, permettent d'obtenir des résultats évaluables (référentiel de compétences)<sup>10</sup>. »

Trois défis émergent des débats menés lors de l'atelier dont cet article est issu, « Les stratégies de recherche d'information, un défi pour le médiateur ? » de la journée Thématic « La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes », le 16 mars 2007 à l'IUT Robert Schuman de Strasbourg.

La question de la formation et de l'autonomie de l'utilisateur

---

<sup>9</sup> Source : [www.adbs.fr](http://www.adbs.fr)

<sup>10</sup> Audrey Knauf, « Le rôle des acteurs dans un dispositif régional d'intelligence économique : la place de l'infomédiaire en tant que médiateur et animateur du dispositif », Marketing et communication, n°3/2006, pp. 53-71.

Le médiateur doit-il être en posture d'aide aux recherches ? Doit-il en priorité réaliser la recherche ou doit-il former l'utilisateur ? Le premier axe est une logique de service et l'on sait qu'elle imprègne fortement le secteur privé et s'affirme aujourd'hui dans le secteur public.

Le second axe est une logique d'autonomie et, in fine, d'éducation à la citoyenneté. C'est en effet au nom d'une démocratisation du savoir et d'un recul critique sur la société de l'information que tous les programmes sur l'information et la recherche en formation initiale ou continue sont menés. De l'avis des participants, c'est aujourd'hui le premier axe qui l'emporte, même si pour une majeure partie des utilisateurs, l'autonomie est un but à atteindre.

La question du rapport du temps et au savoir est également à prendre en compte.

Il y a une forte tension entre l'accès à l'information en temps réel (proposé par les médias et par la numérisation du monde), et le temps nécessaire à l'apprentissage, débouchant sur l'autonomie et la construction d'une opinion sur un sujet. Le médiateur sera parfois en tension entre l'une ou l'autre facette de la question et la réponse dépendra pour beaucoup du contexte. Ceci rejoint l'analyse menée par Emmanuel Triby sur « la nouvelle économie de l'individu », qui a mis en avant l'accroissement de l'incertitude face à l'information et les différences entre savoir d'expérience et savoir savant<sup>11</sup>.

D'après les participants et selon les types de métiers – bibliothécaire, documentaliste, veilleur, le « degré » de médiation d'analyse de l'information et de relation au savoir est différemment gradué. Les demandes et donc les réponses à ces questions proposées par le bibliothécaire sont moins profondes et moins développées que celles du documentaliste et a fortiori celles que le chargé de veille dit fournir à son interlocuteur. Précisons ici qu'il n'y a aucun jugement de compétences ou de qualité sur le travail fourni. Cependant, chacun reconnaît que le métier de documentaliste est principalement devenu un métier de médiation avec l'arrivée d'Internet et des sources numériques. L'usage et l'utilisation des outils ont modifié d'une part la relation au savoir de l'utilisateur et d'autre part les attentes de ces derniers<sup>12</sup>. Les modifications sont spatiales et comportementales ou l'utilisateur actif, doit faire face à l'incertitude de l'information.

---

<sup>11</sup> Emmanuel Triby, « L'information dans la formation des adultes », journée ThematIC, 16 mars 2007.

<sup>12</sup> Le débat sur la lecture est du même ordre, voir le dossier sur « La lecture en danger », Télérama n°2984, pp. 29-34.

Dans ces métiers, nul doute que la médiation, sous l'aspect de construction de sens et de mise en relation a devant soi un avenir prometteur.