

Thémat'IC 2006 « Information : besoins et usages », Strasbourg, 17
mars 2006

L'information comme transaction sociale
Une relecture sociologique du don/contre-don d'information

ALDRIN, Philippe
Maître de Conférences en sociologie, Strasbourg III

ALDRIN, Philippe. L'information comme transaction sociale. Une relecture sociologique du don/contre-don d'information. In *Thémat'IC 2006 « Information : besoins et usages », Strasbourg, 17 mars 2006* [en ligne]. Format PDF.

Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1933>>

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/>

Philippe Aldrin,
Maître de Conférences en sociologie (Strasbourg III, IUT Robert-Schuman)

L'information comme transaction sociale
Une relecture sociologique du don/contre-don d'information

Communication (synthèse) à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages »,
Rencontres *Thémat'IC* organisées par le Département Info-Com (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III)

17 mars 2006

« Gens de métier » et « chercheurs » : redéfinir les termes de l'échange

Contre un jugement hâtif et pourtant très diffus dans nos univers professionnels respectifs, « gens de métiers » et « chercheurs » se rencontrent très régulièrement. Et le thème qui nous a rassemblé aujourd'hui ne fait pas exception. Les acteurs sociaux qui exercent une profession en prise avec l'information portent une attention régulière aux travaux de recherches publiés traitant de leur domaine direct ou indirect d'activité. C'est le cas des métiers de l'information dont il a été plus précisément question aujourd'hui : journalistes, documentalistes, conseillers en veille stratégique. De leur côté, les chercheurs intéressés par ses métiers et leurs pratiques vont à la rencontre de ces professionnels pour les questionner ou les observer en situation. La rencontre et le dialogue existent donc, en dehors du cadre organisé, formel pourrait-on dire, d'une journée d'études comme celle-ci. L'intérêt singulier de cette dernière consiste précisément à sortir d'un rapport lecteur-auteur ou observateur-observé pour entrer dans un autre type de rapport, celui de l'échange de points de vue sur des problématiques communes. Les questions que posent aujourd'hui les besoins et les usages de l'information dans notre société relèvent bien, me semble-t-il, de ces problématiques communes. Et cette journée est née du projet de créer un espace où praticiens et chercheurs pourraient croiser leurs réflexions en cours sur de telles problématiques. Il ne s'agissait donc pas d'opposer témoignage et analyse, de mettre dos à dos détenteurs de savoirs pratiques et producteurs de discours savants, mais bien plutôt de discuter ensemble des pistes, des intuitions, des questionnements qui nous travaillent les uns et les autres.

Ce type de discussion n'est tout à fait fructueux qu'à la condition que, d'une part, les « gens de métier » acceptent de se livrer à un examen libre, lucide et honnête des savoirs pratiques qu'ils ont de leur activité et que, d'autre part, les « chercheurs » en sciences

sociales¹ acceptent d'approcher leurs connaissances au plus près de la réalité, au plus près de l'univers vécu. Documentaliste, experts en veille, journaliste, chercheurs, généticien, enseignants, nous sommes tous ici pleinement « gens de métiers » au prise quotidiennement avec de l'information que l'on transmet, recherche ou propose. Et, comme Sophie Kennel² nous a invités à le faire en ouvrant cette journée, nous avons intérêt (et envie, sans quoi nous ne serions pas réunis ici) à « lever le nez du guidon ». Car, comme un intervenant l'a rappelé avec humour, on peut pédaler et bien pédaler toute sa vie, voire gagner le Tour de France, sans connaître les lois de la gravitation universelle. En tant que « gens de métier », nous avons tous nos routines, nos habitudes, nos certitudes qui nous permettent de *fonctionner*, d'*être professionnels* sans nous remettre continûment en question. A ce titre, les protocoles, les dispositifs, les systèmes qui ont été décrits aujourd'hui ressemblent étonnamment aux « boîtes noires » des chercheurs qu'évoquait Jean-Michel Utard³ ce matin. La vocation bien comprise de cette journée d'études était justement là : « lever le nez du guidon » pour nous regarder ensemble pédaler et dialoguer. Reconnaître en somme nos « boîtes noires » respectives, pour les ouvrir et y faire entrer un peu de jour. Programme ambitieux mais plein de promesses. Alors, avons-nous réussi ? Je le crois. Et d'abord parce que je repars ce soir avec des questions nouvelles sur mes objets de recherches ou mon métier d'enseignant. Je voudrais les partager avec vous et, ce faisant, revenir avec l'angle de vue qui est le mien — celui de la sociologie — sur les interventions qui ont jalonné cette riche journée.

La dimension relationnelle de l'information

L'information est une notion sur laquelle les divergences sont plus répandues que les points d'accord. La définition de l'information dépend au fond de qui s'en saisit et ce qu'il en fait. Si l'information est habituellement définie comme un *input réduisant l'incertitude* pour les sciences de l'information (dans la tradition de l'analyse cybernétique initiée par Norbert Wiener), elle peut également être vue comme *une ressource de pouvoir* pour la sociologie des organisations (telles qu'analysées par Michel Crozier et Erhard Friedberg), ou encore pour les sociologues comme *un bien immatériel à valeur symbolique relative* (si l'on regarde du côté de la sociologie interactionniste et d'Erving Goffman). Mais, dans une « vieille démocratie » comme la nôtre, l'information et les conditions de sa liberté renvoient immédiatement aux principes constitutifs de la démocratie moderne : un pouvoir d'Etat rendu transparent, donc juste et modéré, grâce à l'existence d'un espace public où s'exercent les libertés d'opinion, d'information et de conscience. Cette information citoyenne fait écho à la fois à la tradition

¹ Par sciences sociales, j'entends celles représentées aujourd'hui : les sciences de l'information et de la communication, la sociologie et la psychologie sociale.

² Voir Sophie Kennel, « Information : besoins et usages. Introduction à la problématique de la journée », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

³ Voir Jean-Michel Utard, « Pratique et théorie : recherche croisée », Communication d'ouverture à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

humaniste de promotion de la connaissance que font vivre notamment les documentalistes et au rôle de contre-pouvoir libre et critique qu'incarnent les journalistes (ou de « quatrième pouvoir ») et les intellectuels. S'il existe donc bien des façons de se saisir des problématiques de « l'information », il apparaît que celle-ci est toujours l'objet d'un enjeu, d'une exigence réciproque. Elle est toujours au fond une transaction.

Dans son intervention, Brigitte Simonnot⁴ a d'ailleurs rappelé que le mot « information » désigne la « consignation de connaissances dans le but de leur transmission ». En termes concis, cette définition met en exergue le caractère fondamentalement social de l'information. D'abord, parce qu'il n'existe pas d'information brute : elle est toujours le résultat d'un travail de recueil, de mise en ordre, de mise en forme (ce que contient l'idée générique de consignation). Ensuite, parce que ce travail premier sur l'information est toujours destiné à sa transmission : l'information n'a de valeur que parce qu'elle est susceptible d'intéresser d'autres personnes que les personnes qui la consignent. Et c'est justement parce qu'ils lui prêtent une valeur d'échange (présente ou future) que les détenteurs d'une information endossent le rôle de « consignateurs ».

D'un point de vue sociologique, l'existence même d'une information suppose donc une mise en relation, médiante ou immédiate, entre détenteurs et demandeurs, c'est-à-dire une interaction d'échange. Or, comme toute interaction, cet échange d'information implique l'existence et la reconnaissance de *rôles différenciés* (investigateur, compilateur, consignateur, promoteur, public, usager, *etc.*) et l'existence d'un *cadre d'interaction* (média, marché, tout lieu matériel ou virtuel qui concentre, stocke et classe de l'information) où ceux-ci se rencontrent. Dans nos sociétés fortement différenciées⁵, les principaux rôles attachés à l'échange d'information sont retraduits en professions spécialisées : archiviste (conservateur), documentaliste, chercheur (historien), journaliste, enseignant, éditeur, lecteur, étudiant, *etc.* De même, comme dans toute relation instituée et professionnalisée, on observe l'instauration de dispositifs et de normes (plus ou moins explicites) destinés à rendre sûr et possible l'échange. En matière d'information, ces normes sont très prégnantes : indexation (Dewey), code (ISBN), charte des journalistes, code de déontologie médicale, lois de 1881, *etc.* Elles permettent de déterminer le type d'information, d'en garantir en quelque sorte la valeur et d'accorder du crédit à ses détenteurs. Chacun des métiers dont il a été question aujourd'hui s'inscrit dans cette combinaison de spécialisation et de contraintes propre à un *type particulier d'échange* d'information (ou à l'échange d'un *type particulier d'informations*). Certes, les critères de cette spécialisation, comme la nature de ces contraintes, apparaissent plus ou moins stabilisés, du fait des innovations techniques et comportementales qu'elles subissent. C'est d'ailleurs un point sur lequel je reviendrai.

⁴ Voir Brigitte Simonnot, « Le besoin d'information, pratiques et compétences », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

⁵ Je me réfère ici à la théorie durkheimienne et plus particulièrement à la thèse classique de la « différenciation » des rôles sociaux dans les « sociétés organiques » (c'est-à-dire complexes et modernes).

Don et contre-don : du bon usage de l'information comme principe de l'échange

Dans une perspective sociologique, la question des besoins et des usages de l'information se pose « naturellement », pourrait-on dire, en termes de rôles, de normes et d'intentions multiples, mais elle se pose surtout à travers l'existence de *cadres d'interaction* à la fois *construits* (je veux dire résultant d'un processus d'institutionnalisation social et historique) et *ajustables* (je veux dire sujets à interprétations et négociations). Aussi, quand j'écoutais les interventions tout à l'heure, je n'ai pas entendu des analyses enfermant les acteurs sociaux dans un simple rapport de besoin ou d'usage. J'ai plutôt entendu des commentaires, des réflexions sur les manières par lesquelles des intentions différenciées à l'égard d'un type particulier d'information cherchaient à s'articuler, c'est-à-dire à se rejoindre pour agir ensemble. A partir de son observation croisée des « jeunes » et des documentalistes, Michèle Archambault⁶ nous a montré comment les premiers s'accommodaient (plus ou moins facilement) de l'environnement informationnel des seconds. André Reeber⁷ nous a parlé de l'échange très particulier d'une information très particulière : celle qui est cachée en chacun de nous, dans la configuration de nos gènes, et que le bio-généticien a seul le pouvoir de nous révéler. Si les rôles sociaux (patient-médecin) sont clairement posés, comme d'ailleurs le cadre de l'interaction (le cabinet, l'hôpital), il reste encore à trouver, chaque fois, l'articulation grâce à laquelle le médecin s'assure que tous les enjeux de l'information qu'il donne seront compris du patient⁸.

Dans chacune de ses interactions d'échange d'information, le détenteur de l'information est aussi, toujours, détenteur d'une expertise forte. Mais, par leur approche respective, Michèle Archambault comme André Reeber, ont montré que la problématique de l'échange se situe finalement ailleurs, dans le travail d'accompagnement, d'explication qui imprègne la démarche de l'expert-détenteur. S'il y a bien une demande, un besoin voire une nécessité d'information de leurs interlocuteurs, il y a aussi et surtout un souci réciproque des conditions et des intentions dans lesquelles il sera fait usage de cette information. Avec des enjeux et des acteurs différents, c'est à la même réflexion que nous a invités l'intervention d'Anne Roffet-Fournier traitant de la mission des experts-conseillers en veille stratégique⁹. Le caractère stratégique, parfois vital (Anne Roffet-Fournier a livré de tels exemples), de l'intelligence économique n'est accessible à l'entrepreneur que dans la mesure où ce dernier parvient à

⁶ Voir Michèle Archambault, « Les « jeunes » et le besoin d'information », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

⁷ Voir André Reeber, « Le besoin d'information : le point de vue de l'utilisateur », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

⁸ Biologiste généticien dans un laboratoire qui diagnostique les possibles défaillances de l'ADN, André Reeber nous a montré les enjeux individuels mais aussi familiaux que recouvre pour le patient le fait d'apprendre les résultats de telles analyses. La mise à connaissance d'une affection génétique révèle l'existence d'un mal caché, souvent encore non avénu, de l'individu et de sa famille. Comment vivre avec cette révélation, voire cette « prédiction » ? Faut-il prévenir les membres de la famille, ascendants, collatéraux ou descendants, possiblement atteints de la même affection ? Les conséquences de cette information révélée sont immenses sur la vie du patient. Pour le biologiste généticien, comme pour le médecin qui annonce le diagnostic, l'éthique se transforme en une casuistique communicationnelle où la nature du rapport humain prime l'expertise. Cf. *Ibid.*

⁹ Voir Anne Roffet-Fournier, « Le besoin d'information et l'intelligence économique », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

redimensionner les potentialités de la veille à l'échelle de son activité (notamment quand elle est locale et/ou artisanale). La transaction d'information est autant la réponse à un besoin exprimé (ou supposé) qu'une préparation à son meilleur usage possible à l'avenir. D'ailleurs, tous les « gens de métiers » présents aujourd'hui — que nous soyons documentaliste, expert en veille, journaliste, chercheur, généticien ou enseignant — nous partageons tous finalement ce souci d'accompagnement dans les informations que nous transmettons en qualité de professionnels, donc d'experts. Que l'on parle de conseil, de pédagogie, d'initiation, de recommandation, nous avons tous à l'esprit cet impératif de préparer le meilleur usage possible de l'information que l'on délivre. Nous sommes pris dans la relation du don-contre don¹⁰. Le fait même d'être reconnu comme professionnellement compétents nous oblige (au sens où nous sommes les obligés) vis-à-vis de notre public qui reçoit l'information et, en retour, doit nous rassurer du bon usage qu'il en fera. Même quand la transaction d'information est marchande, il se surajoute à l'échange cette relation symbolique où la gratification (réelle ou imaginée) répond à l'offre d'un savoir. Que ce dernier soit une capacité d'expertise ou une compétence professionnelle (comme la maîtrise d'une connaissance ou d'un accès à la connaissance). L'échange d'information n'est pas un flux (d'un émetteur vers un récepteur) mais bien une structure d'attentes réciproques tout autant fonctionnelles que symboliques.

De l'usager à l'acteur / de l'accès à la médiation

Si j'opère une schématisation sommaire de l'échange d'information (déformation de la sociologie qui cherche toujours à catégoriser, à modéliser pour montée en généralité), la transaction entre un détenteur d'information et un demandeur d'information suppose donc la présence de trois conditions minimales : des *principes de mise en relation* (cadres prédéfinis d'interaction), des *principes d'ordre* (rôles réciproquement reconnus, normes garantissant l'expertise, la confidentialité, etc.) et des *principes d'accord* (compréhension réciproque des intentions et des attentes). Dans notre société, l'innovation technologique (informatique, internet, bio-génétique) et l'évolution des comportements sociaux (individualisme, syncrétisme des valeurs, consumérisme) transforment la base de ces principes sur lesquels repose l'échange d'information. Autour de l'intervention de Véronique Cohu-Weill¹¹, nous avons pu évoquer comment la pratique professionnelle mais aussi le rôle social des journalistes s'en trouvaient affectés. Profession spécialisée dans le recueil et la diffusion publique d'informations (portant sur les faits qui font événement ou qui marquent l'actualité), le journalisme est soumis à un souci de véracité dans le recueil de l'information auprès ses sources (témoins, informateurs), comme dans les éléments qu'il restitue dans la rédaction de

¹⁰ Selon l'analyse proposée par Marcel Mauss, dans son *Essai sur le don*, des échanges entre groupes sociaux

¹¹ Voir Véronique Cohu-Weill, « La production journalistique de l'actualité : offre ou réponse à un besoin », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

son article. Au titre des principes d'ordre, le journaliste respecte un certain nombre de codes déontologiques (vérification des informations, préservation des sources, respect de la loi sur la vie privée et sur la diffamation). Soucieux de sa réputation, le comité de rédaction du journal (écrit, sonore, audiovisuel ou numérique) pour lequel il travaille veille également à ce qu'il respecte ces codes garantissant le crédit de l'information et, du même coup, la confiance du public¹².

Mais les réseaux satellitaires, le succès d'internet entraînent aujourd'hui une accélération du temps de traitement de l'information. Les principes d'ordre sont bousculés comme le montrent certaines « bulles médiatiques » récentes : l'affaire du RER-D, l'affaire Baudis ou la rumeur d'OPA hostile de Pepsico sur Danone. Les lecteurs des médias journalistiques se font désormais plus critiques à l'égard des imprécisions, des oublis ou, au contraire, de la surmédiatisation de certains événements¹³. Les principes d'accord sont aujourd'hui contestés et renégociés. La multiplication des bloggers (ces « journalistes en pyjama » dont parlent les sociologues américains des médias), l'augmentation en volume de la place accordée au courrier des lecteurs, la montée en visibilité des médiateurs (au journal *Le Monde*, sur France 2), la mise en place de forums sur tous les sites officiels des médias, la multiplication des créneaux d'antenne ouverts (RMC, France Inter, talk-shows télévisés) : tout cela dénote une tendance générale à la revalorisation de la parole du public. Les principes de mise en relation entre les journalistes et leur public s'en trouvent désorientés. Dans ce cadre d'interaction comme dans les autres (la documentation, la bio-génétique, la veille), les principes de mise en relation, d'ordre et d'accord évoluent et obligent les experts-détenteurs d'information à reconsidérer leur posture dans l'interaction d'échange.

L'innovation technologique introduit de nouveaux outils de communication et d'accès à l'information, et génère de nouvelles pratiques. A travers un carottage judicieux dans Archivesic, Odile Riondet¹⁴ nous a montré l'attention que les chercheurs en sciences de l'information et de la communication et de communication portaient à la manière dont les usagers de ses outils se les approprient et les adaptent à leurs besoins. Plus généralement, l'institutionnalisation de nouveaux outils et de nouveaux comportements signifient l'émergence d'un demandeur-usager d'information à la fois plus exigeant (plus critique ?) et plus autonome. Certes, il y a toujours une médiation entre les détenteurs et les demandeurs d'information : médiation matérielle (le média, l'outil informatique, le réseau) ou médiation symbolique (la parole d'autorité, le rang d'expert). Mais, la forte demande d'explication et la montée d'une attitude critique traduisent au fond l'amenuisement de ces médiations. Le face-à-face — avec ses obligations de transparence, d'écoute, de respect — se substituerait-il à

¹² La profession journalistique s'est donné une charte déontologique pour la France dès 1931 et au niveau international en 1970.

¹³ Sur cette question, je renvoie aux travaux de Cyril Lemieux, notamment son ouvrage *Mauvais presse*.

¹⁴ Voir Odile Riondet, « La notion de « besoin d'information » dans les archives ouvertes du CNRS (Archivesic) », Communication à la Journée d'Etudes « Information : besoins et usages », Rencontres *Thémat'IC*, Département Information-Communication (IUT Robert-Schuman, Strasbourg III), 17 mars 2006.

l'interface¹⁵ ? Il n'est pas anodin que, comme le rappelait Sophie Kennel en ouvrant cette journée d'études, l'approche des besoins et des usages d'information ait changé de paradigme : les paradigmes de l'*usager* et du *public* l'ont cédé au paradigme de l'*acteur*. Dans les divers dispositifs sociaux mis en place pour réguler l'échange d'information, va-t-on vers un rééquilibrage des rapports détenteurs-demandeurs ? Y a-t-il une requalification progressive de ces rôles au profit des seconds ? La posture de l'expert peut-elle perdurer sans prendre en compte l'impératif d'accompagnement à l'usage ? Ses nouvelles médiations traduisent-elles des évolutions dans les représentations de soi et des autres ?

Je vous le disais, en faisant se croiser nos réflexions sur des problématiques communes, les interventions et débats d'aujourd'hui ont mis au jour des questions nouvelles sur nos champs d'activité respectifs.

¹⁵ Une tendance identique est aujourd'hui observable dans les rapports pouvoir-citoyens avec la sollicitation croissante du Médiateur de la république, les expérimentations de démocratie participative en amont des politiques publiques (locales ou nationales), la mise en place de forums citoyens (comme le forum social européen ou le forum social mondial).