

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/270687007>

Comment gérer et diriger les informations : le traitement de l'information par le bureau

Article · January 1996

CITATIONS

7

READS

453

2 authors:



Saadi Lahlou

The London School of Economics and Political Science

232 PUBLICATIONS 2,180 CITATIONS

SEE PROFILE



Claude Fischler

French National Centre for Scientific Research and Ecole des Hautes Etudes en Sci...

110 PUBLICATIONS 4,335 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Obesity, body image, social representation, stigma [View project](#)



Health, science and society [View project](#)

Le traitement de l'information par le bureau

(1996) - LAHLOU, Saadi, FISCHLER, Claude. Comment gérer et digérer les informations : le traitement de l'information par le bureau. *Sciences Humaines*, n° 65, oct. 1996, pp. 42-45.

Saadi LAHLOU (EDF-DER), Claude FISCHLER (CNRS-EHESS)

Le programme de recherche fondamentale " l'utilisation de l'information dans l'entreprise " réunit actuellement EDF, l'EHESS (CETSAH), La Poste et Dynapost. Initié en 1994 au GRETS, le laboratoire de sciences humaines de la Direction des Etudes et Recherches d'EDF, il vise à mieux comprendre " ce que font les gens avec l'information " dans le cadre du processus productif. On espère, à terme, améliorer les systèmes d'information et la division cognitive du travail.

Un domaine familier mais mal connu

De plus en plus, quel que soit son emploi, le travailleur a pour environnement de travail un siège, un bureau, un téléphone, et un micro-ordinateur et il passe une part considérable de son temps à manipuler de l'information. Selon une étude de l'American Institute of Image Management citée par Vern Zelmer, directeur de Rank Xerox U.K., les documents consommeraient en moyenne 60% du temps d'un travailleur de bureau et représenteraient 40% des coûts de main d'œuvre.

Nous vivons manifestement une mutation dans l'organisation des processus de production, peut-être une "dématérialisation" du travail. Annoncées depuis longtemps, la révolution du tertiaire, la civilisation de l'information, sont arrivées dans les entreprises ; elles commencent à faire craquer les structures anciennes tout en posant des problèmes nouveaux, parfois inattendus. Face à la tertiarisation croissante des processus de production et à l'afflux d'information véhiculé par les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC), le travailleur apparaît de plus en plus souvent désarmé, voire saturé.

En France, 1000 à 1500 pages sont produites chaque année par chacun des 20 millions de salariés en entreprise (évaluation Dynapost) ! Cette avalanche explique peut-être les déclarations de certains de nos enquêtés : " *Je ne lis pas... je n'ai pas le temps* ". Et un autre : "*Alors j'entasse*".

En effet, dans les bureaux que nous avons examinés, il y a des piles :

"(...) c'est des documents que je vois en permanence et ça me pose problème. Je sais que si la pile est haute c'est que vraiment j'ai des trucs en retard. C'est un indicateur du retard de ce que je devrais faire théoriquement, administrativement."

Dans ces piles, on sait bien que tout n'est pas utile :

"Il y a cette pile là qui sert à ça, c'est histoire de se donner bonne conscience là, c'est une poubelle..."

Ainsi, le travailleur de bureau est constamment pris dans un dilemme : il faut "jeter", car ce qui s'accumule est un vivant reproche de retard et d'inefficacité ; mais on hésite à jeter, car l'acte, s'il est salvateur, est aussi périlleux : "*L'expérience prouve que si on jette un des documents de cette pile-là, dans les deux semaines qui suivent, malencontreusement, quelqu'un vient vous voir pour vous demander justement une information sur ce sujet*".

Pour jeter l'âme en paix, il faudrait des critères bien assurés. Mais lesquels ? Emprisonné dans ce dilemme paralysant et angoissant, le travailleur de bureau procède périodiquement à de véritables purges : "*il m'arrive trois fois par an de passer pratiquement une journée à remplir les poubelles (...) ou descendre quelques trucs dans les archives* ”.

Le “ dilemme de la paperasse ”, s'il n'est pas une nouveauté propre à la situation contemporaine, semble néanmoins prendre des dimensions, une ampleur et une urgence particulières aujourd'hui. Au delà de la caricature, se pose un problème réel : à quoi sert toute cette information ? Tout se passe comme si un postulat implicite affirmait que, comme en matière de production de biens matériels, *plus* d'information, c'est *mieux*. Les organisations dépensent des sommes considérables pour mettre en place des systèmes d'information, mais sans que l'impact sur l'efficacité ou le confort des salariés soit clair. Beaucoup de travail a été effectué sur la gestion physique des flux (courrier, communications...), notamment dans une perspective de recherche appliquée. Mais ce qu'il advient, notamment *cognitivement*, de toute cette information manipulée est moins connu. La littérature est foisonnante mais éparpillée selon des obédiences théoriques et méthodologiques diverses. Il nous a paru utile de construire un programme de recherche dont l'objectif fondamental est de mieux comprendre quel usage est fait de cette "information" qui semble nous envahir, ce qui en est réellement utilisé, et comment. Métaphoriquement : comment l'information est-elle "métabolisée" ?

Qu'est-ce que l'information ?

Le mot “ information ” est d'une utilisation délicate : il renvoie à la fois à un contenu et à un processus. La célèbre théorie de Shannon et Weaver [1948] ne porte à proprement parler que sur la transmission de données par un canal et s'applique donc mal à notre problème. Pour Shannon, néanmoins, l'information est "une réduction de l'incertitude". La définition de Bateson [1954] est plus directement pertinente encore pour notre propos : *les nouvelles d'une différence* ou encore : *une différence qui crée une différence*. La communication permet à chaque partie d'agir d'après l'état des autres, pour déclencher des actions ; reproduire des structures. en créant une redondance.

Une analyse lexicale de 235 définitions de dictionnaire avait montré [Lahlou, 1995] que, dans le vocabulaire courant, le noyau porteur de l'information, c'est à dire le *message*, est constitué de trois éléments imbriqués : le *media*, le *codage* et la *connaissance* contenue. Ce noyau porteur serait impliqué (dans le langage courant) dans au moins quatre grands types de processus de "métabolisation" par les utilisateurs :

- **acquérir** (le sujet récupère activement de l'information) ;
- **aviser** (le sujet envoie de façon active de l'information) ;
- **apprendre/enseigner** (un couple de sujets se transmet quelque chose de façon coopérative et volontariste, situation dont l'enseignement scolaire est l'archétype) ;
- et enfin **instaurer** (un groupe de sujets explicite officiellement un état de choses, le valide pour la collectivité). La *circulaire*, le *jugement*, sont des exemples types de cette activité.

Provisoirement, nous dirons que *l'information est une représentation d'un état de choses (codée sur un support)*, et que *la communication est une transmission d'information en vue de provoquer un changement chez le destinataire* ; comme on vient de le voir, il existe au moins quatre grandes formes de communication.

Il restait à examiner sur le terrain si ces définitions étaient opératoires. Nous avons procédé par entretiens semi-directifs auprès de travailleurs de bureau, avec un protocole inspiré à la

fois des techniques de recueil de données sur la consommation alimentaire et de l'analyse cognitive de la tâche [Fischler et Lahlou, 1995 ; Mercuriot, 1995]. Les sujets étaient notamment invités à décrire et à commenter leurs opérations de traitement des messages reçus et à décrire exhaustivement leur espace de travail, ce qui les amenait nécessairement à présenter les "objets informationnels" contenus dans leur bureau.

Outils conceptuels

Le champ, récemment développé, de la *cognition située* [Conein et Jacopin, 1994], semble offrir un bon cadre d'analyse. Ainsi, il apparaît que le consommateur d'information ne peut être réduit à un individu : il s'agit en fait d'un individu intégré dans un ensemble fonctionnel, comprenant son bureau (meuble et pièce), son équipement de rangement et de stockage, ses outils de communication, ses collaborateurs proches, ses supérieurs et subordonnés immédiats, etc. En termes éthologiques et spatiaux, cet ensemble fonctionnel relève de la notion de territoire : il est sous le contrôle partiel du sujet, en interaction avec les autres individus de son milieu professionnel. En termes écologiques, il est constitué d'un ensemble d'interactions avec les sous-ensembles voisins, qu'il s'agit d'appréhender sans le mutiler, en y incluant autant que possible les boucles de rétroactions multiples entre les différents éléments, sous-systèmes et systèmes concernés (individu, bureau, collègues, organisation, etc.). Pour désigner ce système étho-écologique dans lequel est pris le sujet, nous avons forgé le terme d'*ergotope* (cf. infra).

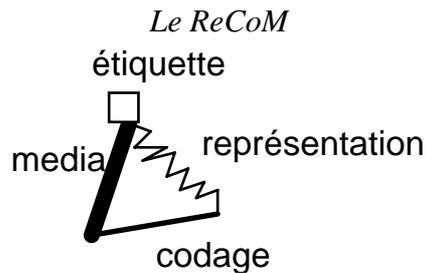
Il s'agit donc de décrire un système complexe, dans lequel la connaissance circule et se transforme dans des lieux divers : mémoire humaine, documents papier, supports électroniques, organisations ou dispositifs matériels. Jusqu'à une date récente, les différentes approches empiriques isolaient le sujet de son contexte, ne tenaient pas suffisamment compte de la construction ou du modelage par le sujet de son propre environnement de travail, qui à son tour *l'informe*, selon une série de boucles de rétroaction qu'il est crucial d'appréhender.

La littérature manquant de termes pour décrire empiriquement les objets qui sont pertinents pour notre recherche, nous avons été amenés à forger quelques néologismes qui se révéleront peut-être capables d'accéder au statut de concepts.

Le ReCoM

Les "informations" utilisées par nos interviewés sont très diverses : courrier, fax, téléphone, messagerie, discussions etc. Nous avons ressenti le besoin d'un terme moins flou que "information" pour désigner les "objets informatifs" de manière générique. Le terme *document* étant trop connoté par le support écrit, et celui de *message* supposant qu'il s'agit d'un document pris dans un processus de communication, nous proposons provisoirement celui de ReCoM (Représentation Codée sur Media). Le ReCoM peut, en première approche, être symbolisé par un triangle : le media, le code¹, la représentation. Il est en général pourvu d'une étiquette, sorte de représentation abrégée.

¹ La question du codage soulève des difficultés épistémologiques, liées au fait que le code est en partie porté par le ReCoM et en partie par le récepteur et le contexte.



Dans la pratique, un ReCoM peut se présenter sous la forme d'un mémo, d'une note, d'un livre, d'un message téléphonique, d'un post-it, d'un e-mail, mais aussi d'un collègue, d'une base de données, ou d'un dispositif transitoire et composite comme une réunion. Il est apparenté à la notion d'artefact informationnel utilisé en cognition située [Norman, 1993]. Néanmoins, le ReCoM n'est pas nécessairement, comme l'artefact ou le message, un objet fabriqué *intentionnellement*. Par exemple, un *bruit* (le tonnerre) peut être porteur de signification pour le gestionnaire de lignes électriques. Dans chaque cas, la forme concrète et matérielle a ses propriétés particulières, de même que le mode d'emploi : on ne décode pas, on n'empile pas un collègue comme un mémo. Néanmoins, le principe est le même : le ReCoM se présente sous la forme d'un objet (au sens large) concret, dont le lieu d'existence dans le temps et dans l'espace est relativement bien défini, et dont l'acteur, par une méthode de décodage appropriée, peut extraire des représentations d'états de choses qui lui sont utiles dans le cours de son activité.

La cellule de travail

Quelle est l'unité d'observation pertinente ? Est-ce l'individu ? A l'examen, il semble plutôt que ce soit un ensemble composé du travailleur et de son espace de travail, éventuellement de ceux avec qui il le partage, des lieux réels ou virtuels de stockage ou de partage de l'information pertinente pour la tâche ou des outils nécessaires à son exécution (local de photocopie ou d'archivage, éventuellement une partie du cybermonde). Nous appelons cet ensemble la "cellule de travail". Dans la cellule de travail, une quantité considérable de ReCoMs sont stockés sous forme de dossiers, de fichiers (papier ou numérique), de papiers affichés etc. Les recherches en cognition située (par exemple [Hutchins, 1994] qui considère la cabine de pilotage dans son ensemble, avec les pilotes et les instruments qu'elle contient) adoptent un point de vue similaire. Les limites de la cellule de travail sont floues et de nature plus fonctionnelle que géographique. On peut considérer que c'est l'espace qui contient l'ensemble des représentations utilisées dans l'activité considérée².

La décision de ne pas distinguer l'habitant de son territoire dans l'étude de l'information nous a été inspirée par une double constatation. D'une part, les représentations peuvent se trouver indifféremment sous forme mémorielle à l'intérieur de l'esprit de l'habitant ou sous forme de ReCoMs dans son espace de travail. D'autre part, l'information est transformée par le milieu lui-même autant que par les processus cognitifs de l'habitant. Par exemple, les messages arrivés par courrier subissent une "maturation" autonome sous forme de piles d'attente, qui transforme leur statut sans la moindre intervention de l'habitant : leur seul vieillissement peut

² Nous parlons de représentations et non pas des objets concernés par l'activité elle-même, car il s'agit d'un espace subjectif, vu du point de vue de l'opérateur. Par exemple, on considérera la salle de contrôle-commande d'une centrale pour ses conducteurs, et non pas l'ensemble du process avec la turbine etc. Car ce qui est directement manipulé par l'opérateur, ce sont les représentations de la turbine etc. et non pas ces appareils eux-mêmes.

les faire passer du statut "urgent" à celui de "à jeter" (c'est le cas par exemple de vieilles convocations de réunions). Des modifications de la cellule de travail peuvent également être effectuées par d'autres habitants : au cours d'un entretien, sous nos yeux, un bras dépose par la porte entrebâillée un message sur une pile. De même, la case à courrier se remplit indépendamment du sujet. Des dossiers ou des documents communs peuvent être modifiés ou disparaître, perturbant éventuellement le fonctionnement du système.

C'est donc bien le poste de travail (opérateur + dispositif matériel) dans son ensemble, avec ses prolongements organiques, qui constitue le système de traitement de l'information. Ce choix présente l'intérêt de rendre visible les transformations et métabolisations de l'information. Comme l'écrit Hutchins à propos de la cabine de pilotage d'un avion :

“ (...) si l'on choisit la cabine de pilotage comme unité d'analyse on peut regarder à l'intérieur et observer directement un bon nombre de phénomènes intéressants. Il est possible, en particulier, d'observer directement les nombreuses représentations qui se trouvent à l'intérieur du système du cockpit, bien qu'en dehors de la tête des pilotes. On peut étudier à souhait les propriétés cognitives d'un tel système (c'est-à-dire rendre compte des propriétés comportementales du système à l'aide de ses représentations internes) sans dire un mot des processus qui opèrent à l'intérieur des acteurs individuels. Ce qui conduit à adopter une nouvelle démarche : plutôt que d'appliquer les conclusions d'une étude psycho-cognitive des individus directement aux pilotes du cockpit, nous devrions appliquer le concept de système cognitif à une nouvelle unité d'analyse : le cockpit dans son ensemble.” [Hutchins, 1994]

L'ergotope et sa représentation

Notre première approche a montré que l'opérateur fonctionne en utilisant son bureau comme une métaphore de son "ergotope" (c'est-à-dire l'entreprise, ou plus exactement les parties de l'entreprise sur/avec lesquelles il travaille, les contacts extérieurs : projets, interlocuteurs, affaires...). L'ensemble du bureau fonctionne comme une métaphore de l'ergotope, organisée spatialement, et dans laquelle les dossiers d'archives, classeurs ou piles, représentent chacun une partie de l'ergotope (affaire, service, interlocuteur, direction, client, etc.). C'est la relative permanence de cette organisation qui permet à l'opérateur de s'y retrouver et d'effectuer convenablement son travail :

“ (...) là en bas c'est de la doc informatique bureautique (...) et puis là j'ai mes deux piles, bon, de trucs sur les deux affaires en cours (...) Ici c'est la partie contrôle commande et là c'est la partie conception ” (Ingénieur-Chercheur)

Parallèlement à cette activité représentative de l'ergotope, le bureau est également le lieu de la chaîne de traitement des ReCoMs que l'opérateur reçoit, traite, produit.

Dans un même espace, le bureau, l'opérateur accomplit donc simultanément deux types de tâches :

- *la représentation "ergotopique"* de l'environnement dans lequel il agit (l'entreprise, ses projets, ses problèmes, ses acteurs) opération par laquelle il projette, à l'intérieur de son bureau, sous une forme matérielle (documents, fichiers...) l'état de ses connaissances de son ergotope ;
- *et la matérialisation de sa propre chaîne de traitement informationnel*, par laquelle il traite les représentations ergotopiques (piles de courrier en attente etc.). Cette seconde série d'opérations lui permet, par la répartition des ReCoMs dans un jeu de piles ou de dossiers disposés dans son bureau, de savoir où il en est dans le traitement des ReCoMs (ex : courrier en instance, note en cours de rédaction etc.).

La métabolisation de l'information

Nous utilisons le terme de "métabolisation" pour décrire les transformations qui affectent l'information au cours de son traitement par la cellule de travail. Ce terme est cohérent avec la métaphore alimentaire que nous utilisons heuristiquement depuis le début de cette recherche, et qui s'est notamment traduite par le transfert de techniques d'observation. Ainsi, "de même que" les aliments se transforment, prennent la forme de divers avatars concrets (produit alimentaire, recette, repas, bol alimentaire, nutriments) avant de se métaboliser en structure organique (le mangeur) et en énergie dissipée, "de même" l'information passe par différentes formes "métaboliques" avant de se résoudre en action et en structure (entreprise, produits matériels).

L'interrogation des sujets nous a permis d'éclairer fugitivement la partie cruciale de la métabolisation de l'information : la transformation de la représentation en action. Deux cas nous ont paru dignes d'attention : la rédaction de *post-it* et le remplissage de l'agenda.

Un interviewé nous explique comment il traite les messages reçus sur sa boîte vocale : au fur et à mesure qu'il les écoute, il retranscrit l'important sur des *post-it* :

Interviewé : Alors le matin j'ai environ 5 messages et c'est des messages généralement qui restent de la veille la plupart du temps... c'est très rare quand j'ai un message tôt le matin

Enquêteur : Qu'est-ce que vous faites, à ce moment là ?

I : Je prends des notes (...) J'ai des *post-it* généralement (...) Les *post-it*, ben, je les laisse pour voir si je pourrais les traiter tout de suite. Si je ne peux pas les traiter, à ce moment-là je les réinscris. Alors c'est le cas par exemple ce matin : les *post-it*, je n'ai pas pu encore les traiter. Bon, je les mets donc en face sur mon agenda. Et si je ne peux pas les traiter, si je suis sûr de ne pas pouvoir les traiter parce que je n'ai pas les informations, je ne peux pas rappeler la personne ou elle n'est pas disponible, à ce moment-là je le garde dans l'organiseur, donc je les mets dans la colonne en "fait/à faire". Donc je vais jeter le *post-it* et je vais conserver ça en fait dans mon agenda... Voilà comment je fonctionne." (ingénieur chercheur, chef de projet)

Dans cet autre exemple, voici une autre illustration du même processus. Interrogé sur le moment où il jette à la poubelle, l'interviewé explique qu'il transfère le contenu du message et jette le support :

E : Un avis de réunion : quand est-ce que le truc part à la poubelle ?

I : Immédiatement !

E. : Immédiatement ?

I : Je prends mon calepin, je prends mon agenda, je note la réunion et ça va à la poubelle : j'ai une réunion (Ingénieur-Chercheur).

Le cycle d'arrivée

Traduisons le dernier exemple, celui de l'avis de réunion. Un ReCoM arrive chez le sujet. Il le décode, en extrait le contenu représentationnel (ex : réunion telle date, tel lieu, tel motif). La représentation est transférée sur un autre ReCoM et le support est évacué (poubelle, stockage...).

Lors de la retranscription, l'information s'est transformée au moment du recodage. Ainsi, si le ReCoM initial était une représentation d'un état de choses à venir ("une réunion aura lieu à telle date"), après retranscription sur l'agenda elle est devenue un programme, un script d'action ("je dois aller à telle réunion à telle date"). C'est la fonction même de l'agenda (en

latin : "choses à faire") que de contenir de tels scripts d'action. Elle a d'ailleurs pu se traduire par plusieurs ReCoMs, par exemple "prévenir Untel", "réserver salle de réunion".

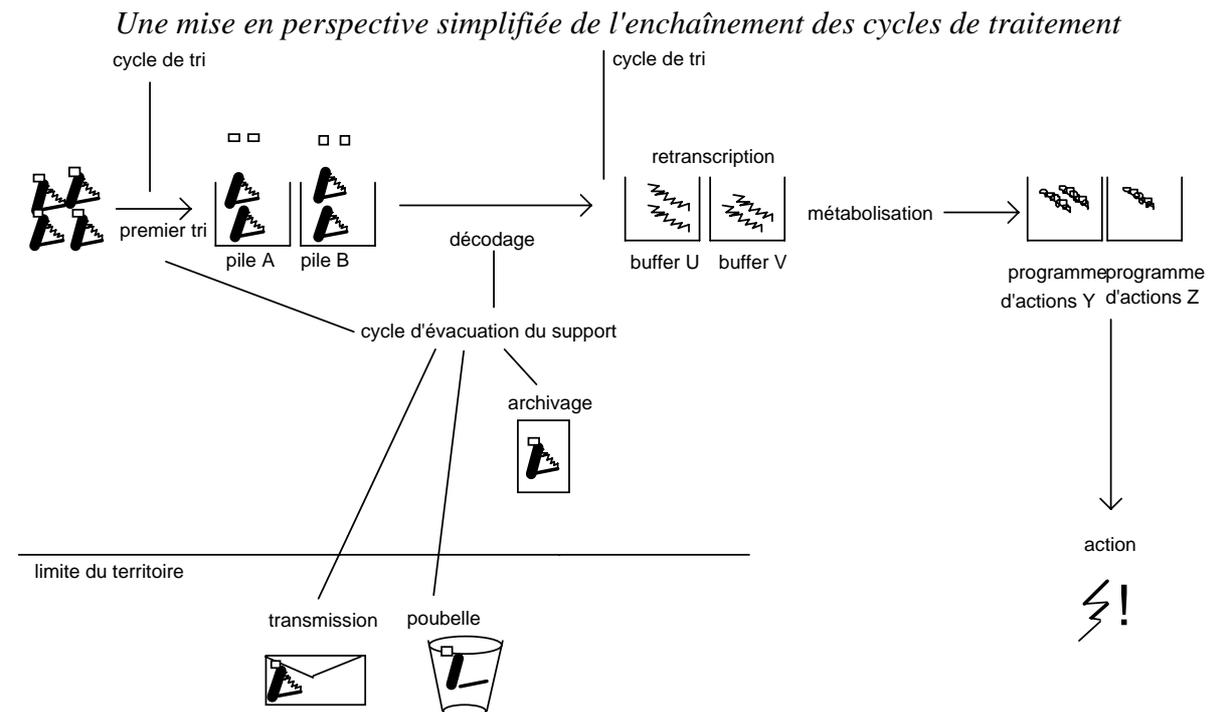
Le post-it, lui, semble remplir la même fonction que l'agenda mais sans donner de dates précises. Les représentations transmises y prennent la forme de "chose à faire *dès que possible*". C'est une action à statut transitoire, pas complètement ordonnancée, et le ReCoM qui la représente a plutôt le caractère de rappel mnémotechnique. Nous voyons ici apparaître la notion de *buffer*, de mémoire-tampon ou réservoir transitoire.

Que se passe-t-il dans la cellule de travail lors de l'arrivée des ReCoMs ? Les actions ne peuvent être réalisées par le sujet que séquentiellement. Or il arrive, sous forme de ReCoMs, des "paquets" d'actions à réaliser (par exemple, la pile de courrier du matin). Celles-ci doivent donc subir un tri pour pouvoir être traitées séquentiellement. Les autres ReCoMs ou représentations, qui ne sont pas en cours de traitement, "attendent leur tour" dans des *buffers*.

L'observation montre qu'il se produit plusieurs tris successifs. L'un concerne les ReCoMs : il se produit à la réception. Le suivant concerne le décodage. Le troisième concerne les actions à venir, issues du décodage.

Ces cycles de tri se manifestent par la constitution de divers *buffers* : pile d'arrivée non triée, piles issues d'un premier tri, piles de représentations retranscrites (ex : post-it), piles d'action à réaliser...

Un cycle concerne le devenir physique des médias déjà décodés : le stockage/déstockage (archivage, transmission, poubelle).



Un autre concerne les actions en cours de réalisation et productrices de ReCoMs (transmission). Un autre, plus difficile à saisir parce qu'il est en grande partie interne au sujet, concerne les "pointeurs" permettant au sujet de se repérer dans ses piles pour savoir "où il en est".

En fin de compte, l'état de choses représenté par le ReCoM, à travers des traitements successifs par des cellules de travail et les actions qui en découlent, finit par se réaliser. Dans le cours de cette métabolisation, la représentation initiale se "développe" progressivement, soit en engendrant d'autres ReCoMs, soit des actions. La métabolisation totale du ReCoM consiste donc en un sens à réifier la représentation qu'il contient.

"Overflow" informationnel

L'analyse des processus de traitement permet de comprendre le mécanisme de certains "dysfonctionnements", de certains effets indésirables du point de vue de l'acteur. Examinons le cas du "chevauchement des métaphores"³.

La cellule de travail contient, on l'a dit, une représentation de son ergotope. A chaque élément pertinent de l'ergotope correspondent un ou plusieurs ReCoMs : dossiers, boîtes archives, etc. C'est à travers le traitement de ces représentations que la cellule de travail agit sur l'ergotope. On conçoit donc que, si la représentation est mauvaise, le traitement sera inadapté et que, progressivement, la représentation risque de devenir de moins en moins bonne. Par exemple, un ReCoM mal classé ne sera pas retrouvé au moment utile, ce qui pourra entraîner une cascade de conséquences.

Mais la cellule de travail contient aussi, également sous forme de piles et de dossiers, une autre représentation : celle de la chaîne de traitement. La position des ReCoMs dans les piles de celle-ci ne correspond pas à une logique fonctionnelle (telle affaire, tel interlocuteur) comme pour la métaphore ergotopique, mais à une logique de traitement ("en cours", "urgent", "à classer"..).

Ces deux systèmes de représentation coexistent dans le même espace, avec des formes similaires. Or dans une situation d'encombrement, les piles se chevauchent, les ReCoMs ne sont pas classés à temps et une confusion de plus en plus grande se produit entre les piles de ReCoMs représentant l'ergotope et celles liées à la chaîne de traitement. Entre l'entrée des ReCoMs dans la chaîne de traitement et la mise à jour de la représentation de l'ergotope, le "pipeline" s'allonge. Du coup, le sujet ne saura plus où chercher l'information et chaque recherche en sera d'autant plus longue et moins efficace, contribuant encore à l'engorgement. car le temps passé à chercher les ReCoMs est du temps perdu qui pourrait être utilisé à les traiter.

Bientôt, le sujet est "noyé" : il a la conviction de ne plus avoir une représentation à jour, que les éléments nécessaires sont tous accumulés dans la chaîne de traitement, l'engorgeant de plus en plus irrémédiablement. Il n'est donc plus certain de remplir convenablement son rôle : tout ce qu'il sait, précisément, c'est qu'une grosse masse de ReCoMs n'a pas été traitée. Il a donc l'impression que tout son temps devrait être consacré à remédier à cette situation. Or comme les ReCoMs nouveaux continuent à arriver, il n'ose pas le faire. C'est la situation classique de stress d'un travailleur à la chaîne qui, ayant pris trop de retard, voit les nouvelles pièces à traiter arriver si vite que tout son effort est consacré à endiguer l'arrivage dans une aire de stockage.

Pour remédier à ce débordement (*overflow*), certains de nos interviewés mettent donc à profit les périodes creuses de l'activité (par exemple les vacances) pour "purger le système", procéder à un "grand nettoyage" et résorber (par mise en archives ou à la corbeille) l'excédent de ReCoMs qui encombre la chaîne de traitement-archivage.

Nous sommes tous des travailleurs de l'information...

Le programme de recherche se développe actuellement à EDF et à La Poste avec, notamment, la mise en œuvre de techniques vidéographiques d'analyse de la tâche (en liaison avec des chercheurs étrangers, notamment de membres du département de Sciences Cognitives de l'Université de Californie à San Diego tels Aaron Cicourel) ; la mise au point et l'application

³ Pour un exposé plus complet, voir [Fischler et Lahlou, 1995].

de protocoles expérimentaux de "traçage" de ReCoMs (pour poursuivre la métaphore nutritionnelle utilisée précédemment, nous parlons du "destin métabolique des ReCoMs")⁴.

Ce domaine de recherche est à nos yeux triplement stimulant. En premier lieu, sur le plan fondamental, il peut permettre d'accéder, par une approche multidimensionnelle, à une meilleure compréhension des interactions complexes qui se nouent, autour de l'information, entre des phénomènes relevant à la fois du social, du culturel, du psychologique et du cognitif. En second lieu, il est clairement susceptible d'applications opérationnelles. Enfin et peut-être surtout, le degré d'implication du chercheur (comme d'ailleurs des interviewés) est accentué par le fait que toute personne dont la tâche implique une manipulation d'information et/ou un travail de bureau se sent immédiatement directement concernée, comme l'illustre cette notation de Georges Perec [Perec, 1976] :

"Comme tout le monde, je suppose, je suis pris parfois de frénésies de rangement ; l'abondance des choses à ranger, la quasi-impossibilité de les distribuer selon des critères vraiment satisfaisants font que je n'en viens jamais à bout, que je m'arrête à des rangements provisoires et flous, à peine plus efficaces que l'anarchie initiale.

Le résultat de tout cela aboutit à des catégories vraiment étranges ; par exemple, une chemise pleine de papiers divers et sur laquelle est écrit : "A CLASSER" ; ou bien un tiroir étiqueté "URGENT 1" et ne contenant rien (dans le tiroir "URGENT 2" il y a quelques vieilles photographies, dans le tiroir "URGENT 3" des cahiers neufs).

Bref, je me débrouille".

Références

CONEIN, Bernard, JACOPIN, Eric (1994). Action située et cognition. Le savoir en place. *Sociologie du Travail*, 4, 1994. pp. 475-500.

FISCHLER, Claude (1989). *La viande et les produits carnés : l'approche du "reportage éthologique"*. Document de travail, CETSAH.

FISCHLER, Claude, LAHLOU, Saadi (1995). *Dossiers, piles d'attente et corbeilles. La digestion quotidienne de l'information dans l'entreprise*. EDF-DER. HN 51/95/017. Octobre 1995. 48 p.

HUTCHINS, Edwin.(1994) Comment le "cockpit" se souvient de ses vitesses. *Sociologie du Travail*, n°4/94. 451-473.

LAHLOU, Saadi (1995). *L'utilisation de l'information dans l'entreprise : quelques réflexions théoriques et une analyse lexicale*. EDF-DER. Note HN 51/94/055, janvier 1995

MERCURIOT, Christophe (1995). *L'utilisation de l'information dans l'entreprise. Mission EDF-La Poste*. La Poste/Siège Social-DYNAPOST, septembre 1995.

NORMAN, Donald (1993). Les artefacts cognitifs. In *Raisons Pratiques*, 4, pp. 15-34.

PEREC, Georges (1976). Notes concernant les objets qui sont sur ma table de travail. *Les Nouvelles Littéraires*, n° 2521, 26/2/1976, p. 17. Repris In Georges Perec : *Penser/Classer*. Paris : Hachette. Textes du XXème siècle. pp. 17-24.

SHANNON, Claude E. , WEAVER, Warren (1948). *The Mathematical Theory of Communication*. Illini Books edition, University of Illinois Press, 1963.

⁴ Les personnes intéressées peuvent nous contacter : saadi.lahlou@der.edfgdf.fr ou fischler@msh-paris.fr.