

L'ORGANISATION DES CONNAISSANCES ENTRE LE FORMALISME DES OUTILS ET LA COMPLEXITE DES REPRESENTATIONS : UNE ILLUSTRATION PAR LE CAS DES PORTAILS D'ENTREPRISE

Dominique COTTE

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication

Laboratoire Geriico EA 4073
Université de Lille-3 France
dominique.cotte@univ-lille3.fr

Résumé

Cette communication traite de la façon dont les outils d'accès aux ressources et applications au sein des portails d'entreprise contraignent une certaine approche de l'organisation et de la représentation des connaissances. Cette contrainte relève à la fois de facteurs techniques liés à la configuration de ces outils, de facteurs sémiotiques liés à la façon dont les pratiques de travail sont textualisées à l'écran, et de facteurs politiques et organisationnels liés au contrôle de la représentation de l'information.

ISKO TOULOUSE 2007-LERASS-MICS

Mots clés

Classification, Portail d'entreprise, Organisation des connaissances, Sémiotique

Title

KNOWLEDGE ORGANIZATION BETWEEN ELECTRONIC TOOLS'S FORMALISATION AND COMPLEXITY OF REPRESENTATIONS: AN ILLUSTRATION THROUGH THE CASE OF ENTERPRISE PORTALS

Abstract

The concern of this communication is the way informatics tools such as enterprise portals do contribute to organize professional knowledge. This organization is determined by technical factors (the way these tools are configured), semiotic factors (the way work actions are "textually" represented on the screens) and political and organizational factors (the way information is presented and controlled).

Keywords

Classification, Enterprise portal, Knowledge organization, Semiotics

Introduction

La recherche en cours, dont cette communication présente les premières pistes, s'inscrit dans ce que Yves Jeanneret (Jeanneret, 1999) appelle les analyses de la *trivialité*. Les objets liés aux savoirs, les savoirs eux-mêmes, compris dans leur matérialité sous forme de documents, de textes, ainsi que les outils utilisés pour les représenter *circulent*, dans la société, les institutions, les lieux de culture et de travail. Ce faisant, ils empruntent des formes variées et subissent des métamorphoses, non seulement selon la nature des lieux au sein desquels ils circulent, mais aussi en fonction des *objectifs* qui leur sont assignés. A travers leur circulation, ce sont aussi des phénomènes d'appropriation et de légitimation qui se manifestent.

Nous nous interrogerons ici sur la façon dont un outil particulier de représentation des connaissances : la logique classificatoire, peut être mise, consciemment ou non, au service d'autres but que ceux qui lui sont habituellement assignés et qui constituent les centres d'intérêt habituels de l'Isko. Pour être précis, nous nous demanderons s'il n'y a pas, à travers cette logique de classification étudiée dans un contexte précis, la trace d'une prétention à représenter plus qu'une organisation des connaissances, mais aussi un ordre du monde, ici réduit, à la logique d'un petit monde qui est celui d'une organisation de travail (une entreprise, une organisation). De la même façon, nous cherchons à savoir dans quelle mesure les aspects techniques, la contrainte informatique, influent sur les modes de représentation.

Dans cette recherche nous ne nous intéressons pas prioritairement à des organisations de type culturel comme les bibliothèques ou les centres de documentation où la « matière première » produite et utilisée est la connaissance consignée dans des documents, et où son organisation à travers le langage est une des conditions vitales de son fonctionnement. Nous effectuerons un déplacement du côté des systèmes d'information en entreprise, dans le cadre d'organisations opérationnelles dont le but est objectivement l'amélioration de la rentabilité économique et qui *pour cela* mobilise des documents et des systèmes documentaires comme *moyens* et non comme objets principaux de l'activité.

L'un des objectifs principaux est de relever comment, à travers des composantes qui relèvent à la fois de la sociologie de l'organisation, des technologies mises en place, et de la sémiotique particulière des écrits d'écran en contexte professionnel, les systèmes de classification

employés ne servent pas seulement à représenter des connaissances, mais également à structurer des activités et à représenter un ordre du monde qui est celui dicté par l'organisation de la firme.

1. NATURE ET OBJECTIFS DES OUTILS DE CLASSIFICATION

La littérature scientifique sur les outils de classification insiste sur le fait que leur produit – les classifications elles-mêmes – organisent le monde selon une vision particulière, et, à ce titre, peuvent également constituer des représentations idéologiques (Couzinet, 2006). Ils sont également en général associés à des *lieux* donnés (notamment les bibliothèques), dans la mesure où la notion de lieu encadre également celle d'une nature de fonds documentaire, fini dans l'espace et dans le temps, et parfois circonscrit à une thématique particulière. Dans cette perspective, c'est la vieille dialectique de la carte et du territoire qui s'exerce entre l'outil de représentation qu'est la classification et la masse des connaissances contenue dans les volumes classifiés.

La dimension ouverte par la formidable expansion du web à partir du milieu des années 1990 introduit des changements dans ces représentations, car le volume concerné est, sinon infini, du moins inaccessible à travers un traitement humain individuel, et on ne retrouve ni de *lieu* défini, ni de *collection* facilement circonscrite. D'où le partage des tâches accompli, entre d'un côté des outils de classification (listes, nomenclatures, taxinomies, plans de classement...) qui reviennent en force sur une quantité de sites de références, et de l'autre les moteurs de recherche, chargés –en apparence seulement – d'exploiter la totalité des informations et connaissances contenues sur la toile.

Le fait que ces outils sont parfois loin de se consacrer à la pure « représentation des connaissances » est souligné, à partir d'une autre approche, par Barbara Kwasnik (Kwasnik, 2004) qui montre que le désordre et l'incohérence apparents de la classification employée par la librairie Amazon sur son site (amazon.com) servent un projet particulier. Il s'agit d'amener l'internaute à choisir *de toutes façons* un ouvrage quel que soit le chemin qu'il ait utilisé pour le localiser. Ici, la pertinence intellectuelle représente un objectif moins important que l'efficacité commerciale.

Le terrain sur lequel se situe cette communication, et les travaux qui ont abouti aux hypothèses présentées ici emprunte aux deux univers, puisqu'il s'agit d'étudier la façon dont les intranets et portails d'entreprise utilisent aussi bien les outils de classification que les moteurs de recherche, dans des environnements qui sont comparables par la forme à des sites web, mais qui ont en commun avec les lieux de documentation d'être des environnements fermés et le plus souvent centrés sur une thématique ou un univers de connaissances particulier, lié au secteur d'activité de la firme.

Nous partirons donc du principe qu'il y a une différence de nature entre les classifications « des savoirs » à titre universel, et orienté vers des supports reconnus comme documents, et la classification « située » au sein d'une organisation. Dans les deux cas a) il ne s'agit pas de la même nature de document, b) il ne s'agit pas de la même nature de contenu, et enfin, c) l'activité de classification est aussi mobilisée ici à d'autres fins que la simple organisation des connaissances.

Notre communication portera sur la façon dont cette nouvelle manière de mettre en scène le salarié face à ces ressources, au-delà des expressions convenues de « partage des savoirs », « management des connaissances », soulève de véritables problèmes d'organisation à propos desquels se trouvent mobilisées des problématiques propres concernant aussi bien les taxinomies et nomenclatures (plans de classement documentaires utilisés comme supports pour le rubricage de ces sites), les questions liées à la sémiotique des écrits d'écran (comment représenter un organisme aussi complexe qu'une entreprise sur l'espace restreint d'un écran d'ordinateur), et la question de l'influence réciproque des moyens techniques et des outils d'organisation du sens, rôle de la « suggestion informatique » (Tardy, Jeanneret, 2007).

2. « L'ORGANISATION » COMME REPRESENTATION CLASSIFIANTE

Le simple fait que la firme –et au-delà toutes les structures vouées à une activité particulière – s'auto-proclame « organisation » montre bien le pouvoir structurant qui est attendu d'une mise en forme des relations d'autorité, de pouvoir, des flux d'activité et de travail. La première

classification qui caractérise une « organisation » est, au fond, son organigramme, qui est censé représenter à la fois la forme hiérarchique, et, selon les canons de l'administration imaginés par Fayol, les principales *fonctions* de l'entreprise.

La culture de l'organigramme s'inscrit dans une logique hiérarchique qui encadre l'activité de l'organisme à travers sa structure fonctionnelle, laquelle n'est que rarement le reflet du terrain réel, comme nous l'enseigne la sociologie des organisations (Moulet, 1992). Dans les grandes organisations comme les banques ou les compagnies d'assurance, l'usage des sigles pour désigner les directions/sous-directions/départements/services rend particulièrement opaque l'organisation pour le néophyte, mais constitue de sûrs moyens de repérage pour les initiés. Ainsi, le repérage de l'émetteur d'un document renseigne sur sa pertinence et son degré d'autorité. Cette question de la trace avait été étudiée par Sophie Pêne (Pêne, 1995).

D'un point de vue sémiotique, la représentation de l'organigramme « en râteau » telle qu'on la connaît dans les plaquettes institutionnelles, les rapports annuels, les sites web, ne fait que signifier un ordre idéal des choses, mais n'oublions pas qu'elle le fait en nommant et en visualisant les positions réciproques. Il y a là une logique de la traduction (traduire une organisation de terrain dans une logique hiérarchique, traduire ensuite cette logique hiérarchique dans un schéma visuel...) qui relève d'un discours politique et non d'une logique abstraite de « représentation des connaissances ».

Plusieurs raisons nous conduisent à transposer la réflexion sur les outils de représentation des connaissances de l'univers « classique » de l'organisation des savoirs (les corpus documentaires, les bibliothèques) vers l'horizon de la firme industrielle ou plus généralement de « l'organisation »¹.

¹ Ce terme, au statut épistémologique incertain est pour nous grevé d'ambiguïtés, nous rejoignons en cela Françoise Bernard : « La notion générale d'organisation est, nous en avons conscience, une catégorie qui n'existe pas dans l'économie et la société réelles, il s'agit donc d'une commodité de langage qui a ses limites » ; et Christian Le Moëne : « La première difficulté qui s'impose – ou devrait s'imposer – à toute personne visant à étudier un phénomène dans une entreprise ou une organisation est à la fois épistémologique, méthodologique et pratique : qu'est-ce qu'une entreprise ? qu'est-ce qu'une organisation ? »

La première, celle qui recouvrirait le plus la notion d'organisation des connaissances au sens strict est que les organisations se préoccupent de recenser, qualifier, classifier, organiser, partager, le volume global de connaissances que les salariés produisent, brassent, manipulent. De ce point de vue, le rôle classique des taxinomies, classifications, nomenclatures, dans le cas par exemple de la littérature technique ne s'écarte pas vraiment de celui qui leur est dévolu dans des contextes plus encyclopédiques.

La seconde tient à l'observation de deux phénomènes particuliers qui se produisent depuis une dizaine d'années de manière concomitante et dont la coïncidence est porteuse de sens : la documentarisation d'une part, l'encadrement de l'activité et de cette production documentaire dans des médias informatisés d'autre part.

2.1. La documentarisation.

Ce phénomène, pointé par Manuel Zacklad (Zacklad, 2005), puis dans le cadre des travaux du collectif Pédauque (Pédauque, 2006) traduit le fait que les systèmes d'information actuels, basés sur le principe de la numérisation de *toutes* les ressources, produisent l'effet paradoxal d'une part de déstructurer la notion même de document, d'autre part d'en accroître considérablement la sphère d'application. Nous précisons par rapport à ces positions, qu'il s'agit moins d'un accroissement de l'émission de nouveaux documents en tant que tels, qu'un changement de regard professionnel, technique et scientifique, sur des objets qui, jusqu'à présent, ne relevaient pas de la sphère du traitement documentaire. L'immense production bureautique, administrative, liée au fonctionnement des organisations, appelle des modes de traitement qui s'inspirent de ce qui est déjà employé avec succès dans le cas des objets traditionnellement dépositaires des savoirs : livres, revues, images, films... De ce fait, la logique de la nomenclature, du plan de classement, de la classification, tout comme celle des moteurs de recherche se déploie dans les systèmes qui doivent faciliter l'accès des salariés et employés à cette gigantesque masse produite. Elle pose donc des problèmes inédits pour l'organisation, mais connus des milieux du traitement documentaire et de l'ingénierie des connaissances.

2.2. La production documentaire dans les médias informatisés.

Dès lors que l'activité au travail se déploie principalement par la médiation des architextes², les pratiques quotidiennes donnent lieu à des phénomènes de textualisation, notamment par la généralisation de l'usage des interfaces dites « intuitives ». L'abondance de signes, d'icônes, de marqueurs transforme les outils du travail ordinaire (intranets, portails, ERP...) en de vastes ensembles de signes, autrement dit des textes qui ont pour fonction à la fois d'encadrer l'activité et donc de faciliter la production, et de maîtriser la prolifération documentaire. Ces outils font donc appel de plus en plus aux techniques documentaires de la classification, de la description, de la représentation pour gérer la production des contenus eux-mêmes. Les sites conçus à partir d'outils dynamiques comme les outils de gestion de contenu développent une logique de granularité de l'information qui les oblige à nommer et décrire le contenu de chacun des éléments destinés à figurer dans le système. Les noms employés pour décrire ces éléments peuvent avoir du même coup plusieurs vocations et remplir des rôles différents : un rôle technique pour classer et enregistrer les informations, un rôle sémantique s'ils sont destinés à apparaître sur les interfaces de l'application à titre de noms de rubriques ou de mots-clés.

3. LE RÔLE DES PORTAILS, MEDIAS INFORMATISES COMME DISPOSITIFS PRODUISANT DU SENS

Les « portails » d'entreprise ou les intranets dits de « troisième génération » sont des applications censées donner accès à l'ensemble des ressources nécessaires au salarié pour accomplir ses tâches, que ces ressources soient elles-mêmes des logiciels (sous la forme de *web services*), des corpus d'informations en ligne, des collections documentaires (documents de travail), des instructions officielles, des données et statistiques, des archives... De ce point de vue, le portail est, comme le site internet, un « écrit en strates » (Cotte, 2004), ce qui

² « Nous nommons architextes (de *arkhè*, origine et commandement), les outils qui permettent l'existence de l'écrit à l'écran et qui, non contents de représenter la structure du texte, en commandent l'exécution et la réalisation. Autrement dit, le texte naît de l'architexte qui en balise l'écriture. » (Souhier Emmanuel et al. Dir. Lire écrire, récrire. Objets, signes et pratiques des médias informatisés, BPI, 2003)

signifie qu'il faut distribuer sur une surface d'écran nécessairement réduite, un ensemble d'indications permettant au lecteur d'appréhender la profondeur des contenus.

Empruntant à la technologie de l'Internet à la fois ses normes techniques, ses formats, ses outils et ses usages, les portails en héritent également les formes sémiotiques et les difficultés en termes d'organisation de l'information (Cotte, 2006).

La différence réside, comme nous le disions en introduction, dans le périmètre considéré. Il est ici clairement limité par rapport à ce qui se passe sur le web, aussi bien en termes de quantité d'informations traitée que de contenus.

Nous distinguerons, à ce stade, deux niveaux particuliers de classification, que l'on pourrait qualifier d'endogène et exogène. Un site web, qu'il soit inter ou intranet, est une application informatique structurée, reposant en général sur une logique arborescente (nous n'envisageons pas ici les sites artistiques ni de création). De ce fait, la conception de cette arborescence et les règles de désignation des différentes rubriques, conçues comme des moyens de faciliter la navigation à l'intérieur des contenus, sont aussi des activités de classement (Cotte, 2005).

La montée en puissance des sites qualifiés de « dynamiques » (par opposition aux sites statiques développés en html), des outils de gestion de contenu (Cms) et des portails d'entreprise donnent une autre dimension aux classifications, puisque celles-ci peuvent être des ressources sur lesquelles se fondent, au plan technique, la structuration des contenus et l'affichage des étiquettes. Autrement dit, les termes recensés dans la nomenclature ont un double rôle : indiciel en désignant la nature d'un contenu comme cela se fait dans le cadre de la représentation des connaissances, et structurel en se présentant comme une en-tête de rubrique ou un lien destiné à favoriser la navigation dans le site.

Le deuxième niveau consiste à proposer une organisation pour la gestion des contenus exogènes, c'est-à-dire les documents produits dans le cadre des activités de travail, mais qui ne sont pas liés à la structure du site proprement dit. Dans le cas des portails, ces documents sont souvent stockés en dehors du site lui-même, par exemple dans des bases documentaires, ou des systèmes de Ged.

Ce qui relevait jusqu'alors d'activités plus ou moins individuelles réparties selon les bureaux, les services, devient une activité collective pour laquelle les firmes sont à la recherche de plans de classement, de nomenclatures, d'outils de classification.

Nous appelons exogènes ces outils, car ils sont conçus comme des contenants dans lesquels vont venir s'intégrer, au fur et à mesure de leur production, les documents produits par les salariés et les agents.

4. COMMENT ET PAR QUEL BIAIS CLASSER ?

Une fois « remontée » à un niveau stratégique la question cruciale de la classification, se pose celle de savoir à partir de quels critères classer ?

Quatre grandes logiques peuvent s'affronter ici, qui concernent le classement :

- à partir des fonctions,
- à partir des contenus,
- à partir de la typologie des documents
- à partir des activités

Sabine Mas et Michèle Hudon (Mas, Hudon, 2002) insistent sur le caractère forcément unilatéral de ce type de choix : « Le plan de classification utilisé pour l'organisation des documents institutionnels offre normalement une représentation hiérarchique des activités d'un organisme, ce qui permet de situer les documents dans leur contexte de création. Les limites inhérentes à une telle structure nous obligent cependant à devoir arbitrairement privilégier comme base de classification tantôt l'unité administrative, tantôt l'activité, tantôt le type de document, tantôt son objet, alors que le document pourrait de fait être classifié à plusieurs endroits. »

4.1. Le classement à partir des fonctions

Reproduire, dans les rubriques d'un intranet ou d'un portail les strates de l'organigramme, c'est s'assurer de posséder un site représentatif des relations d'autorité, sinon de pouvoir, au sein des organisations ; mais, comme nous l'avons souligné plus haut, la logique de l'organigramme ne rend compte que partiellement de l'agencement des actions et du

déroulement de la vie réelle au sein des « organisations ». Elle n'est qu'une représentation figée à un moment donné de relations professionnelles et sociales, basée sur une approche fonctionnelle de la firme. Ce découpage par grandes « fonctions » est inopérant pour retracer le cheminement d'une information ou repérer un document correspondant à la vie réelle de l'organisme car il est d'une certaine manière antinomique avec la reconstitution suivie du « contenu » d'un dossier, d'une affaire.

4.2. Le classement à partir des contenus

L'utilisation, au sein d'un portail, d'un plan de classement est une approche plus centrée sur les savoirs, mais qui va se heurter au problème de la représentation des connaissances liée à la position et au statut des personnes qui conçoivent et expriment cette représentation. Comment concilier, dans une interface d'accès unique, les points de vue du service marketing, de la direction de la production, de la recherche et développement, du service commercial ? D'où un regain d'intérêt pour la notion de facette, mise en œuvre dans certains outils de type portail d'entreprise³.

Compte tenu également de la porosité qui existe en matière de circulation des représentations, entre le web et les applications institutionnelles, on voit poindre dans les entreprises des pratiques qui ont émergé avec le « web 2.0 », comme celle par exemple des *folksonomies*. Dans une communication aux journées du chapitre italien de l'ISKO, Emanuele Quintareli (Quintareli, 2005) explique qu'IBM entend proposer l'usage des *folksonomies* dans son intranet⁴.

4.3. Le classement à partir de la typologie des documents.

Elaborer une typologie de documents, c'est partir d'une logique de la trace, mais aussi intégrer une sémantique de la légitimation par le *type* d'écrit et par le *genre* bureaucratique. On suppose ici par avance, que l'utilisateur cherche avant tout un écrit par son type (note de service,

³ Par exemple l'outil Noesys, de la société Archimed propose un « plan de classement intelligent » (PCI) qui permet de faire varier les points de vue sur une classification.

⁴ Cf. également IBM's Intranet and Folksonomy / Bud Gibson -- <http://thecommunityengine.com/home/archives/2005/03/ibms_intranet_a.html> : August 19, 2004 (consulté le 4 Avril 2007)

note de la direction, compte-rendu de réunion, étude, rapport, facture...) ce qui peut être le cas, mais qui ne peut pas être exclusif d'une représentation par le *contenu* de ce type de document.

4.4. Le classement à partir des activités.

C'est cet angle qui est privilégié par exemple par l'approche du *records management*, qui génère ses plans de classement à partir des séquences d'activité de l'organisme.

« Le records management ordonne les dossiers de manière structurée et les bonnes pratiques veulent que cette structure reflète les activités de l'entreprise ou de l'organisme. » (Moreq specifications) « Les documents créés ou reçus dans l'exercice des activités sont archivés dès qu'ils sont sélectionnés, c'est-à-dire « capturés » dans le SAE –service d'archivage électronique-. Pendant la capture, les documents sont « classés », c'est-à-dire qu'on leur affecte le code de la rubrique du plan de classement dont ils relèvent et qu'on leur assigne un identifiant unique, ce qui permet au SAE de les gérer. » (id.)

Le fait d'associer, de manière synchronique production *et* classement du document, *a fortiori* en « forçant la main » de l'utilisateur par la contrainte logicielle génère forcément des comportements qui ne vont pas systématiquement dans le sens recherché⁵.

5. LE ROLE TRANSVERSE DES MOTEURS DE RECHERCHE

La plupart des outils généralistes utilisés pour créer des intranets ou des portails possèdent en standard des outils de recherche qui sont relativement frustrés. D'où la tendance à des alliances industrielles associant la technologie des portails à celle des moteurs de recherche⁶, ou encore la volonté des grands acteurs de ce domaine de conquérir des

⁵ Au journal « La libre Belgique », les rédacteurs sont contraints de saisir des métadonnées dans un plan de classement qui associe obligatoirement le niveau « pays » et le niveau « ville ». Si aucun nom de ville ne s'impose par rapport à la teneur de l'article, les rédacteurs saisissent systématiquement la valeur « Bruxelles ».

⁶ Voir, entre autres exemples, l'intégration par Ever Team de la couche linguistique de Lingway à son outil de portail Flora.

parts de marché dans les grandes entreprises cherchant à fédérer la recherche dans l'ensemble de leurs ressources de travail et leurs ressources documentaires⁷.

Dès lors que les classements utilisés par les individus ne sont plus tangibles ni immédiatement repérables dans leur environnement de travail familial (le tiroir, l'armoire, le bureau...) (Fischler, Saadi, 1995) ou chez les acteurs spécialisés (le service de documentation, les archives...), il convient de recourir soit au plan de classement commun à tous les employés, soit au moteur de recherches qui ramènera systématiquement les documents situés dans les différents réservoirs.

Dans cette perspective, il est courant d'attribuer au moteur de recherche des « vertus » qui sont directement héritées de ce qui est connu sur le web, alors même que les conditions pour la reproduction de ces résultats ne sont pas réunies (corpus plus limité, langage administratif et professionnel « soutenu »...) En effet, ce qui marche sur le net n'est pas forcément reproductible dans l'univers clos des intranets ; il existe, sur le web, un effet de masse dû à l'énorme quantité de pages recensées par les moteurs de recherche, qui fait que n'importe quelle requête sur n'importe quel sujet amènera « du » résultat, même si ce n'est pas « le » résultat attendu. En même temps, par définition l'internaute n'est pas censé connaître l'ampleur de l'offre qui lui est adressée puisque le web est en perpétuelle évolution et la masse d'information telle qu'elle est impossible à recenser. En revanche, au sein d'une entreprise, le salarié est le plus souvent à la recherche d'une information ou d'un document précis, dont il a le plus souvent une pré-connaissance, soit parce qu'il a déjà rencontré ce document (par exemple on lui a envoyé une circulaire ou un compte-rendu de réunion par courriel il y a quelques mois), soit parce qu'il infère de sa connaissance de l'entreprise et de ses circuits de communication qu'il *doit* exister un document de ce type (une liste de tarifs, l'expression d'une position officielle sur un sujet, une circulaire, une procédure, etc.). Dans le monde professionnel comme sur le web, les usagers des moteurs effectuent 80% des requêtes à l'aide d'un seul mot-clé (uniterme), plus rarement d'une expression, mais encore plus rarement de la combinaison de plusieurs mots-clés pour former une équation de recherche comme le ferait un(e) documentaliste.

⁷ Par exemple la stratégie de Google de pénétration dans les entreprises avec le produit GoogleBox.

Témoin cette anecdote qui nous été rapportée par une responsable de projet orienté « moteur de recherches » dans une grande banque. Les clients à risques, étaient nommés, dans le langage de la banque les « préoccupants », ce que le langage familial avait transformé en « préo ». La requête « préos » dans un moteur de recherches témoignent donc d'une double distance avec la norme : utiliser une abréviation, et supposer que cette abréviation existe dans un document officiel de l'organisme. Il est évident que le résultat d'une telle requête est égal à zéro sans qu'on puisse incriminer ni la qualité du moteur de recherches en soi, ni le mode d'organisation documentaire au sein de l'intranet.

Conclusion

Une telle recherche, forcément au carrefour des théories de l'organisation, de la sémiotique, des Sic (vues ici pleinement dans leur double dimension : information ET communication) et de la technologie, engage un point de vue interdisciplinaire sur la façon dont l'accès aux connaissances se trouve renouvelé lors du passage d'un paradigme technique et organisationnel à un autre. Loin des visions mécaniques présentées par les éditeurs de logiciels, l'interaction entre les contraintes techniques des outils, la représentation des arcanes de l'organisation, et la gestion des ressources documentaires relève plutôt d'une logique de la complexité. Par rapport à une mise en place de ces systèmes, qui est encore récente et qui hésite entre différents modes de représentation, il conviendra de mener des enquêtes approfondies sur la façon dont les acteurs et notamment les salariés s'approprient ces outils et ces méthodes.

Bibliographie

Chabin Marie-Anne, 2004. Trad. Modèle d'exigences pour l'organisation de l'archivage électronique. Spécifications Moreq. Programme Ida de la commission européenne.

Cotte Dominique, 2004. Ecrits de réseau, écrits en strates, *Hermès*, n°39, 109-115.

Cotte Dominique, 2005. La structure comme index : le rôle des interfaces dans la construction du sens, In *Actes du colloque Indice, index, indexation*, Timimi Ismail, Kovacs Suzanne dir. Lille, Adbs.

Cotte Dominique, 2006. Les portails d'entreprise, entre métaphorisation et sémiotisation des organisations, *Colloque Information dans les organisations, dynamique et complexité*, Tours.

Couzinet Viviane, 2006. Les connaissances au regard des sciences de l'information et de la communication : sens et sujets dans l'inter-discipline. In *Actes de la SDC 2006, Semaine de la connaissance, Nantes*, p. 1-6.

Despres-Lonnet Marie, Cotte Dominique, 2005. L'usage professionnel des TIC : vers une textualisation des pratiques ? In *Actes du colloque Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Lise Vieira et Nathalie Pinède dir.. Bordeaux : Université Michel de Montaigne.

Dhérent Catherine, 2006. Le système de records management de la Bibliothèque nationale de France. Afnor, journée d'étude « Organiser, gérer, évaluer son activité ».

Fischler Claude, Lalhou Saadi, 1995. "Dossiers, piles d'attente et corbeilles - La gestion quotidienne de l'information au bureau." 58 pages. EDF.

Jeanneret Yves, 1999. " Pérennité, textualité, trivialité : la mémoire sociale comme besoin du texte ", *Texte : revue de critique et de théorie littéraire*, n°25/26.

Kwasnik Barbara, 2002. Commercial websites and the use of classification schemes : the case of amazon.com. In *Challenges in Knowledge representation and organization for the 21st century : integration of knowledge across boundaries*. Proceedings of the seventh international ISKO Conference, p.279-285.

Kwasnik Barbara, Liu Xiaoyong, 2000. Classification structures in the changing environment of active commercial websites : the case of eBay.com, in *Dynamism and stability in Knowledge organization*. Proceedings of the sixth international ISKO Conference. Toronto Canada.

Mas Sabine, Hudon Michèle, 2002. L'utilisation d'une classification à facettes pour l'organisation des documents institutionnels. *Congrès de l'ACFAS*. Québec, 15 mai 2002.

Moulet Michel, 1992. Le management clandestin. Interéditions.

Pédauque RogerT. , Salaün Jean-Michel, 2006. *Le document à la lumière du numérique*, CefF.

Pêne Sophie 1995. Les écrits et les acteurs, in *Etudes de communication, n°16, Pratiques d'écriture et champs professionnels*, Université Charles de Gaulle, Lille 3, 1995.

Rigot Hugette, 2006. Les classifications du savoir numérique : utopie ou objet frontière ? *Actes de la SDC 2006, Semaine de la connaissance, Nantes*.

Tardy Cécile, Jeanneret Yves, dir. 2007. *L'écriture des médias informatisés*. Hermes science, Lavoisier.

Zacklad Manuel, 2004. Processus de documentarisation dans les Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées. in. *Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire*, 13-15 Octobre 2004, Editions de l'ENSSIB, Montréal (Québec).