

Systèmes d'information et archives : Paradigme et apports théoriques

Pr. ABDELLILAH Abdelkader

Université d'Oran

1- Paradigme de systèmes d'information et management de l'information

Cette contribution s'intéresse à deux aspects fondamentaux du management de l'information

- 1- Celui des organismes qui ont pour tâches de collecter, traiter et communiquer l'information sous toutes ses formes et supports
- 2- Celui de l'information comme ressource indispensable au fonctionnement des entreprises et des groupes humains

Il s'agit de mesurer à quel point, les fonctions des bibliothèques, centres de documentation et services d'archives peuvent être rapprochés des fonctions classiques d'autres organisations. Les outils et méthodes issus du management d'entreprise peuvent alors inspirer la définition d'outils et méthodes de gestion de ces premières.

La place croissante de l'information, désignée par certains auteurs comme "ressource", est révélatrice des changements de comportements et de la recomposition des approches théoriques. Après la linéarité de l'organisation, au-delà même des simples organigrammes, apparaissent les concepts plus complexes de liens, de réseaux, de circuits de communication. Les représentations des systèmes ne peuvent plus être de

simples schémas, appréhendés par un raisonnement linéaire et événementiel.

En Algérie, très peu de travaux ont abordé cette problématique. Les conditions d'exercice dans les espaces de gestion de l'information, les métiers, les techniques, l'application de normes ont constitué depuis l'existence du champ bibliothéconomique des objets d'études et de recherche mais n'ont que très peu porté sur un rapprochement disciplinaire et conceptuel qui permettrait d'observer et faire évoluer les systèmes d'information dans une optique managériale tout en tenant compte des efforts de normalisation et des mutations technologiques rapide que connaît le secteur des bibliothèques, centres de documentation et des archives.

Les quelques masters et doctorats soutenus jusqu'ici au niveau des trois uniques départements de bibliothéconomie n'ont pas eu pour souci cette orientation de recherche. Le travail de Rosa Issolah formalisé sous forme d'ouvrage paru en 2005 sous le titre « Management des systèmes d'information. Enjeux et méthodes d'évaluation » est parmi les rares travaux qui se sont intéressés à la question.

Dans d'autres contextes ce type de problématique est depuis les années 1980-1990 une préoccupation de recherche et d'application et les notions de « système d'information », de « management de l'information » / « management des systèmes d'information » etc. deviennent des concepts opératoires.

Les travaux de Thierry Giapiconi, Eric Sutter, Florence Muet, Jean-Michel Salaün, Jean Michel etc. en France, témoignent de ces efforts. Aux Etats-Unis et au Canada ce type de réflexions et de travaux est légion depuis les années 1950.

Les axes de ces réflexions et travaux ont portés sur ce paradigme de systèmes d'information dont nous relevons les éléments les plus significatifs.

2- Systèmes d'information et gestion de l'information

Le cadre de la mission des systèmes d'information : repérer, sélectionner, acquérir, signaler, communiquer, conserver les documents et supports d'information nécessaires à la communauté de des lecteurs ou usagers est là pour témoigner de ce positionnement fondamental dans le contexte économique, culturel, ou de recherche, mais aussi des ambitions que les normes bibliothéconomiques ont fixé pour ce type de systèmes d'information.

Les systèmes d'information dans leur diversité, selon leur statut, leur objectif, leur poids, etc. commencent à se questionner sur leur raison d'exister, la part de leur contribution dans l'espace que voudraient bien leur laisser dorénavant les espaces nés des nouvelles technologies de l'information et en premier lieu, l'outil et le service Internet dans cette mosaïque qu'ils ont jusqu'ici participé à animer et dont ils font partie.

Cette nouvelle préoccupation ne constitue pas moins une problématique de fond qui se pose aux professionnels de l'information et pas seulement eux ; elle se pose aussi aux créateurs et éditeurs qui s'expliquent difficilement l'accès à des informations dont ils sont les producteurs légitimes et que d'autres secteurs et intermédiaires en tirent profit du simple fait qu'ils soient arrivés à se constituer et s'imposer comme producteurs d'une valeur ajoutée.

La réalité imposée d'un changement dans les méthodes de gestion, les méthodes de travail semblent avoir touché tous les systèmes quelque soit leur degré d'implication, d'investissement dans et avec le concept Internet. La perception de l'utilisateur, la nature et la qualité du service et du produit, la fluidité des besoins, etc. ont vite fait de faire prendre conscience aux gestionnaires des systèmes d'information des nouveaux enjeux à travers des indices de fragilité de leur mode de fonctionnement, d'efficacité et de rentabilité de leur structure.

Cette problématique réintroduit des idées clés, qui étaient, il y a deux décennies et plus précisément durant les années 1970 et 1980, sujets à débat

entre les créateurs, les éditeurs, les bibliothèques et les utilisateurs en Europe et plus particulièrement en France. En Algérie, ils sont autant de défis que doivent relever les systèmes d'information dans cette phase cruciale qu'est le 21^{ème} siècle avec l'avènement de la société d'information.

3- Le Management de l'information

Par ailleurs, les systèmes d'information et des archives doivent faire face à un deuxième défi celui des concepts et des techniques managériales que leur imposent l'environnement et le développement de la recherche dans le domaine de la gestion et de l'organisation.

La notion de Management de l'information vient dans ce contexte bousculer les certitudes de beaucoup de gestionnaires des systèmes d'information et des archives, ailleurs et chez nous.

Le vocable "Management de l'information", c'est, pour une entreprise ou organisation donnée, cette volonté managériale, cette capacité organisationnelle et ce savoir-faire professionnel relatifs à la maîtrise de l'information et de la documentation. Le Management de l'information peut encore être défini comme l'ensemble des dispositifs, procédures, savoirs et savoir-faire qu'une entité peut et doit mobiliser pour rendre plus efficace la mise à disposition d'informations appropriées aux individus et aux groupes concernés.

Dans le domaine de l'administration publique, l'émergence du concept de management public exprime la volonté de ne pas limiter la gestion publique à la reproduction des pratiques administratives traditionnelles. Il implique la mise en œuvre d'un pilotage stratégique, autant qu'il est nécessaire et pertinent, de prévoir et conduire les changements.

Il consiste en la mobilisation de ressources variées constituant plusieurs facettes d'une même préoccupation, s'informer pour agir et progresser. Mais c'est aussi cette combinaison de solutions différentes (organisationnelles, technologiques, humaines, professionnelles, etc.) avec

le souci d'une cohérence globale. Il désigne «l'action ou art de conduire une organisation, de la diriger, de planifier son développement, de la contrôler ».

Le Management de l'information s'est nécessairement imposé dans un cadre/contexte de démarche informationnelle, assez naturelle que les divers groupes humains ont de tous temps réussi à mettre en place à travers des dispositifs appropriés pour gérer efficacement leur information et documentation, dispositifs basés sur le recours à de multiples instruments, procédures et compétences.

4- Les archives dans les systèmes d'information

Autre particularité des systèmes d'information : Les archives, c'est-à-dire tout à la fois les structures administratives qui gèrent les documents que les documents eux-mêmes, ont de tout temps évolué entre l'administration productrice des documents et la recherche historique, en particulier, principale utilisatrice de ces documents. La mission traditionnelle des archivistes semblait claire : transformer ce qui à l'origine est un simple document administratif en bien culturel et se mettre au service de l'histoire.

La réflexion critique sur la pratique s'est constituée petit à petit lorsque les archivistes anglo-saxons se sont posé la question identitaire face aux défis posés par l'inflation exponentielle de la production des documents. La pratique archivistique, ayant redécouvert ses liens avec la pratique administrative, a fini par remettre en cause ses liens particuliers, sinon exclusifs, avec l'histoire.

Là aussi, l'émergence de nouveaux concepts tels que la théorie des *trois âges* puis le *records management* actuellement en vogue chez nous mais en pratique ailleurs, resitue ce type de documents dans leur contenu informationnel. L'introduction des archives (records et archives), de l'archivistique (en tant que discipline et champ nouveau de réflexion scientifiques) et des archivistes dans le système d'information et dans le

fonctionnement de l'administration et entreprises publiques, donc de la gestion des affaires de l'Etat et des collectivités locales. Le mode opératoire de la prise en charge des archives nous renseigne non seulement sur l'attitude de l'administration (l'administrateur) face aux documents d'archives et des dossiers qu'elle produit mais aussi et surtout sur leur place en tant que support de l'information dans la prise de décision dans les administrations et les entreprises publiques.

L'intégration des archives dans les systèmes d'information des organisations et entreprises inspire une démarche systémique qui doit tenir compte du niveau organisationnel du contenu informationnel, de la dissémination de cette information tenant compte des profils des individus et des structures mais point de la forme (ou la dénomination) du document et du support et de la manière de le présenter.

5- Approche systémique et systèmes d'information

L'approche systémique devient nécessaire à la compréhension du monde complexe, notamment de celui de l'observation des transformations internes aux systèmes d'information.

Pour mieux appréhender cet apport de la méthode, il faut toutefois revenir aux sources de la définition des systèmes. Les théoriciens qui ont défini depuis les années 60-70 les bases de la systémique n'ont heureusement pas été avares dans ces approches méthodologiques, en clarifiant toujours, au début de leur exposé, leur vision personnelle du "système",...

Les systèmes sont nombreux et variés. Tous ne sont pas susceptibles d'être valablement utilisés comme organisation pour un service d'information, et ce pour des raisons structurelles aisément compréhensibles. Mais il semble au contraire qu'il existe des systèmes tout à fait aptes à supporter une organisation chargée de faire transiter des informations, de les gérer au mieux, afin de les extraire de leurs sources, et de les remettre à leurs destinataires.

Cet ensemble de caractéristiques exprime d'une façon très complète les facultés d'un tel système pour se couler dans les moules les plus complexes. De plus, il convient parfaitement pour gérer des influx aussi particuliers que ceux de l'information, entre autres, évidemment. C'est pourquoi il apparaît que c'est bien sur ce type de système qu'il convient de travailler. Or, des recherches ont déjà été menées, et de nombreux ouvrages écrits sur la façon de créer des centres ou des services de documentation. Sans vouloir en faire une liste exhaustive, il pourrait être utile d'observer de quelle manière ces ouvrages traitent le moment de la création du service, et dans quelle mesure ils ne font pas déjà appel à des éléments de la méthode systémique.

Jusqu'au années 80, un système était généralement défini comme "un ensemble d'éléments organisés en interaction complexes en vue d'une finalité dans un environnement changeant". L'approche systémique englobait alors l'ensemble des éléments du système étudié, surtout leurs interactions. Désormais, "le point fondamental à comprendre, c'est qu'un système n'est pas quelque chose qui existe dans la réalité et qu'on essaie de décrire par un effort d'analyse. La modélisation systémique est un outil intellectuel. Un système est uniquement une construction mentale, variable en fonction du contexte et de nos intentions, que nous élaborons pour faciliter la compréhension et la construction d'un réel complexe."¹

La responsabilité majeure dans le pilotage des organisations complexes est la recherche et l'expression du sens, car l'information et la communication sont l'essence même des systèmes complexes. Elles sont toutes deux les vecteurs et les liens entre les éléments, et c'est leur contrôle qui permettra le contrôle de l'ensemble.

La difficulté de cette tâche est sensiblement accrue par le fait de la multiplicité des signes porteurs de sens, notamment avec le développement sans précédent des nouvelles technologies. Mais il reste capital de connaître et de comprendre l'information, ses canaux de transmission, pour contrôler ce qu'elle irrigue.

¹ Jean-Louis LE MOIGNE, La modélisation des systèmes complexes, Paris, Dunod, 1999

6- Marketing et gestion des systèmes d'information

Dans ce contexte, on ne peut « éclipser » la contribution de la démarche "marketing" aux théories organisationnelles, même s'il semble difficile de faire la part des choses entre les différents mouvements théoriques critiquant les apports extérieurs à la science de l'information. L'application des méthodes systémique et d'analyse de la valeur sont en effet importées d'autres sciences, et ne sont pas les seules à faire actuellement l'objet d'une confrontation avec l'organisation des centres de documentation. Il est notamment question depuis relativement peu de temps d'associer les notions de gestion, de marketing avec la création de centres de documentation. Ce besoin est lié à la tendance de fond parmi les documentalistes qui désirent que l'on reconnaisse enfin que l'information n'a pas seulement une valeur, mais aussi un coût.

Aussi, cette notion de marketing et son apport à la gestion d'un système d'information sont-elles intéressantes à confronter à plusieurs niveaux. Cet intérêt pour le marketing démontre qu'il existe bien des liens entre le produit "documentation" et une certaine prise en compte plus économique des services à rendre aux utilisateurs. Ces derniers peuvent aussi être considérés comme des clients, dont les besoins doivent être analysés en temps réel afin de les prendre en compte dès qu'ils apparaissent, ou plutôt de les avoir pris en compte avant même qu'ils apparaissent, afin d'être prêts à les satisfaire, exactement comme si le documentaliste était en situation de concurrence. En fait, cette concurrence est bien réelle : même s'il n'est pas vraiment question de choix pour le client entre différents systèmes d'information et de documentation, il faut toujours que le chargé de documentation justifie économiquement sa présence au sein du système. Ce souci d'anticipation comporte néanmoins un grand risque de perte de temps qu'il faut aussi savoir gérer.

Pourtant, l'information n'est pas une marchandise comme les autres, "une information ou un bien culturel se partage indéfiniment, se détruit

difficilement et circule sous forme de prototypes copiables". Selon Jean-Michel SALAÜN, cette différence nécessite des adaptations de la technique de base pour qu'elle s'applique sans heurt à l'information.

L'intégration des apports du marketing des services à l'analyse de l'activité, l'adaptation de l'analyse de l'environnement fonctionnel peut se faire après une "reformulation de la fonction des bibliothèques et des centres de documentation". La fonction des services d'information est la mise en relation des documents et des lecteurs, la mise en place d'un accès facile à l'information pour les destinataires : il leur faut donc organiser le fonds et gérer la relation avec l'utilisateur, activité de service qui comprend la participation active de l'utilisateur (la "servuction").

Conclusion

Il est indéniable que le monde de l'information ne se suffit pas des contours que veulent lui imposer les théoriciens et praticiens et les différents cadres d'interprétations. La notion même de « société d'information » vient bousculer ces approches entre les tenants d'une société qui attribue à la technologie un rôle fondamental et comme moteur du développement économique et les tenants d'une société où prédominent l'information, la communication et la connaissance dans l'ensemble des activités humaines. La technologie en est le support qui participe à l'accélération de ce processus sans pour autant être un facteur neutre. Ainsi la « société de l'information » renvoie à un nouveau paradigme de développement.

Cette nouvelle approche et vision confortent l'usage des cadres interprétatifs et conceptuels tels que définis dans les conditions d'une multidisciplinarité. L'apport des différentes sciences aux domaines de la documentation, des archives et de la gestion de l'information participe initialement à cette dynamique paradigmatique.

Bibliographie :

1. ISSOLAH, Rosa : Management des systèmes d'information. Enjeux et méthodes d'évaluation. Alger, OPU, 2005
2. DELMOND Marie-H., PETIT Yves : Management des systèmes d'information, Paris, Dunod Campus, 2003.
3. GUERID, Djamel : L'expérience algérienne. La modernisation à l'épreuve de la société, Alger, Casbah Editions, 2007
4. DROUHET G., KESSLASSY G. et MORINEAU E. : Records management : mode d'emploi, Paris, ABDS , 2000
5. Culture et gestion en Algérie. Les cinq piliers d'un nouveau modèle de gestion, Paris, Montréal, L'Harmattan, 1997. rééd. Alger, 2005
6. CHABIN, Marie-Anne : Le management de l'archive, Paris Hermès, 2000
7. SOUFI, Fouad. En Algérie : l'état et ses archives. Mémoire de magister. Alger : département de bibliothéconomie, 2002
8. DELSALLE (Paul), Une histoire de l'archivistique, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2000
9. GAGNON- ARGUIN (Louise), Typologie des documents des organisations : de la création à la conservation, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2001
10. AKTOUF, Omar. Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique. Montréal : Les Presses de l'Université du Québec, 1987.
11. SAINSEAULIEU R., Sociologie de l'entreprise : organisation, culture et développement, Paris, Dalloz, 2ème édition, 1997.
12. ROWE F (dir), Faire de la recherche en systèmes d'information, Paris, Vuibert, 2002.
13. ROSNAY (de) J., Le macroscope, Paris, Le Seuil, 1975.
14. ROJOT J., Théorie des organisations, Paris, ESKA, 2003.

15. REIX R., Systèmes d'information et management des organisations, Paris, Vuibert, 5^{ème} édition, 2004.
16. REIX R., « Systèmes d'information et performance de l'entreprise étendue » dans ROWE F., Faire de la recherche en système d'information, Paris, Vuibert, 2002.
17. NONAKA I. et TAKEUCHI H., La connaissance créatrice, traduction de la première version américaine, Paris Bruxelles, De Boeck université, 1997.
18. MINTZBERG H., Structure et dynamique des organisations, Paris, Editions d'Organisation, 1982.
19. LUSSATO B., Introduction critique aux théories d'organisation (1977), Paris, Dunod, 1992.
20. LE MOIGNE J.L., La modélisation des systèmes complexes, Paris, Dunod, 1999.
21. LE MOIGNE J.L. et MORIN E., L'intelligence de la complexité, Paris, L'Harmattan, 1999.
22. KEFI H., KALIKA M., Evaluation des systèmes d'information : une perspective organisationnelle", Paris, Economica, 2004.
23. KALIKA M., Les défis du management, Editions Liaisons, Paris, 2002.
24. GRAWITZ M., Méthodes des sciences sociales, 12^{ème} édition, Paris, Dalloz, 2003.
25. DURAND D., La systémique, Que sais-je, Paris, PUF, 9^{ème} édition, 2002.
26. DESQ S. et alii, « 25 ans de recherche en systèmes d'information », Système d'Information et Management, n°3, vol. 7, pp. 5-31, 2002.
27. DESREUMAUX A., Théorie des organisations, Paris, Editions EMS, 1998.
28. SUTTER, Eric. Maîtriser l'information pour garantir la qualité. Paris : AFNOR, 1993, 134 p.
29. SUTTER, Eric. MICHEL, Jean. Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes. Paris : ADBS, 1992, 430 p.

30. SUTTER, Eric. MICHEL, Jean. Valeur et compétitivité de l'information documentaire : l'analyse de la valeur en documentation. Paris : ADBS, 1988, 136 p.
31. SUTTER, Eric. Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs. Paris : ADBS, 1992, 153 p
32. "Dossier : le management des systèmes d'information", Gestion 2000, avril 1992, p.108-178.
33. CALIXTE, Jacqueline. Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent. Paris : Editions d'organisation, 1985, 237 p.
34. CASSAR, Jean-Paul, "Logique de planification des systèmes d'information : analyse de certains facteurs parasites et propositions d'un cadre méthodologique", Gestion 2000, avril 1992,