

L'analyse des pratiques d'accès information sur le terrain professionnel : l'exemple de la gestion de patrimoine

Mots clés : pratiques d'accès à l'information, information professionnelle, gestion de patrimoine

Problématique ou la question de la théorie sur le terrain

Cette étude s'intéresse à l'élaboration des cadres théoriques, développés au sein des Sciences de l'Information et de la communication et à leurs confrontations sur les terrains professionnels. En d'autres termes, il s'agit de s'interroger premièrement sur la spécificité et l'originalité des approches développées au sein des sciences de l'information et de la communication par rapport à d'autres méthodes développées au sein d'autres sciences humaines et sociales. Et deuxièmement de nous interroger sur l'apport de ces approches pour les professionnels de l'information communication ? Pouvons nous aider ces derniers à comprendre les phénomènes informationnels et communicationnels dans leurs propres contextes professionnels. Enfin, quels dispositifs théoriques pouvons-nous leur conseiller de mobiliser dans le domaine professionnel ? Que peuvent nous apporter des cadres théoriques indéchiffrables et spécifiques aux Sciences de l'Information et de la Communication, s'ils ne peuvent s'appliquer sur le terrain professionnel ? Pouvons nous proposer des cadres d'analyses adaptés à leurs situations professionnelles et adaptables dans d'autres situations ?

Afin de pouvoir répondre à ces questions, il nous semble pertinent de restreindre notre démonstration à un domaine de recherche plus précis. Nous nous intéresserons donc uniquement aux Sciences de l'Information (J.-P. Metzger) et plus particulièrement aux pratiques d'accès à l'information des professionnels. Nous prendrons comme terrain le milieu financier et plus particulièrement les gestionnaires de patrimoine. Notre principale hypothèse étant que le cadre théorique et méthodologique utilisé pour analyser ces pratiques informationnelles est d'abord spécifique aux sciences de l'information. Et dans une deuxième hypothèse que cette démarche scientifique propose un cadre d'analyse spécifique pour les professionnels d'information et de communication.

Les pratiques d'accès à l'information professionnelle comme objet d'analyse

Les pratiques d'accès à l'information sont étudiées dans les sciences de l'information depuis plus d'une cinquantaine d'années. Différents cadres théoriques (T. Wilson, P. Ingwersen, T. Saracevic, etc.) et méthodologies (B. Dervin, R. Fidel, etc.) ont été proposées pour expliquer ces pratiques (C. Morizio) et notamment sur le terrain professionnel. Ces pratiques d'accès à l'information, outre le fait qu'elles soient décomposables, peuvent être ainsi facilement décrites et caractérisées par des stratégies et des dispositifs particuliers propres au milieu professionnel, dans lesquelles elles émergent. Cependant, lorsque nous parlons de pratiques d'accès à l'information, c'est à dire de pratiques de recherche et d'utilisation de l'information, nous préférons préciser qu'il ne s'agit pas ici d'étudier ou d'évaluer des systèmes de recherche d'information, tel que peuvent le faire S. Chaudiron et M. Ihadjadene, mais plutôt d'analyser le comportement informationnel global de l'acteur. Il s'agit en l'occurrence d'identifier le processus de recherche et d'utilisation de l'information dans un contexte professionnel donné et de préciser les pratiques informationnelles

des acteurs. Ces pratiques vont varier en fonction des stratégies, des moyens et des ressources disponibles auprès de ces acteurs et en fonction de l'environnement (contexte normalisé avec plus ou moins de contraintes de type socio-économique, organisationnel, institutionnel et technique). Comme le souligne T. Wilson, l'intérêt d'étudier un contexte professionnel est de permettre de valider ou d'invalider les théories existantes par rapport à la réalité sur le terrain. C'est pourquoi, nous allons tout au long de cet article décrire et analyser les pratiques informationnelles des financiers et plus spécialement des gestionnaires de patrimoine. Cela nous permettra alors réfléchir à la spécificité des cadres théoriques et méthodologiques et la présence ou non d'une ou plusieurs sciences de l'information.

Méthodologie

Cette étude permet de déterminer si le cadre théorique et méthodologique proposé par les sciences de l'information permettent de rendre compte concrètement des pratiques d'accès de ces gestionnaires. L'enquête envisagée pour répondre à cette hypothèse principale, va s'orienter vers des entretiens auprès d'une dizaine de gestionnaires de patrimoine. Nous appuyant sur l'approche constructiviste de B. Dervin, et sa méthodologie de création de sens (ou « *sense-making* ») pour réaliser cette étude, nous développerons un questionnaire qualitatif approprié nous permettant de faire la lumière sur les moyens et stratégies mis en œuvre pour faciliter la recherche d'information des gestionnaires et ainsi éclairer leurs pratiques quotidiennes. Il s'agira alors de déterminer, à la suite de Hertzum et Pejtersen, quelles sources d'informations sont retenues par ces gestionnaires et leurs utilisations dans les différentes situations professionnelles auxquels ils sont confrontés. En effet, le métier de gestionnaire de patrimoine est un métier très diversifié, qui nécessite d'avoir des compétences poussées sur les principaux domaines financiers (à savoir l'assurance, la bourse, l'immobilier et la fiscalité). À partir de cet éclairage et du feed-back des professionnels, nous pourrons nous rendre compte de la pertinence de notre cadre théorique pour expliquer ces phénomènes.

Plan de communication

En premier lieu et à la suite de la réflexion de B. Lamizet et A. Silem, nous rappellerons les principales définitions, tels qu'information, pratiques informationnelles, pratiques d'accès à l'information et pratiques de recherche d'information. Ensuite, nous approfondirons l'étude des différents modèles théoriques de la recherche et d'utilisation de l'information. Enfin, nous nous attarderons plus spécialement sur les derniers développements de la recherche concernant les pratiques professionnelles (D. Ellis et W.-Y. B. Cheuk), notamment financières (C. C. Kuhlthau et G. Widen-wulff). Et, à la lumière de ces modèles, prenant le cas concret du métier de gestionnaire de patrimoine, nous analyserons, dans une perspective orientée acteur, leurs pratiques et leurs stratégies utilisées. Réalisant un retour du terrain, avec les professionnels, nous analyserons notre approche, en questionnant notre démarche sur quelques pratiques. Ainsi cette étude nous permettra de contribuer au développement des Sciences de l'Information et de la Communication.

Bibliographie

- CHAUDIRON, S. et IHADJADENE, M., Quelle place pour l'utilisateur dans l'évaluation des SRI ?, *Recherches récentes en sciences de l'information*, colloque MICS, 21-22 mars 2002, Toulouse, p. 211-231
- DERVIN, B., On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method, *Information Processing and Management*, (35), 1999, 727-750.
- ELLIS, D. et HAUGAN, M., 1997, Modeling the information seeking pattern of engineers and research scientists in an industrial environment, *Journal of Documentation*, p. 384-403.
- HERTZUM, M., PETERSEN, A. The information seeking practices of engineers: searching for documents as well as for people, *Information Processing and Management*, volume 36, 2000, p. 761-778.
- INGWERSEN, P. *Information Retrieval Interaction*. Londres : Taylor Graham, 1992. 246 p.
- KUHLTHAU, C., C., « the Concept of a Zone of intervention for identifying the role of intermediaries in the Information Search Process », *American Society for Information science*, 19-24 October 1996
- LAMIZET, Bernard et SILEM, Ahmed, *Dictionnaire encyclopédique des SIC*, Ed. Ellipses, Lorai, Novembre 1997, 590 p.
- METZGER, Jean-paul, Les trois pôles de la science de l'information, *Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques*, Acte du colloque MICS-LERASS, 21-22 mars 2002, Toulouse, p. 21-28
- MORIZIO, C. La recherche d'information. Paris, ADBS. Nathan Université. Coll. 128, information documentation, n°267. 2002. 126 p.
- PEJTERSEN, A., FIDEL R. (1998). A framework for work centered. Evaluation and design: A case study of IR on the web. Working Paper, MIRA, Grenoble, 74 p.
- SARACEVIC, T. Modeling interaction in information retrieval (IR) : a review and proposal. In HARDIN, S., ed. Proceedings of the 59th Annual Meeting of American Society for Information Science. Baltimore : Medford, N.J., ASIS, 1996. p.3-9.
- WIDEN-WULFF, G., Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finnish insurance industry, *Information Research*, Volume 5, n°3, April 2000
- WILSON, T., D., « Information needs and uses, fifty years of progress? » , Department of Information Studies, University of Sheffield, dans : VICKERY, B. C., *fifty years of information progress*, ASLIB, 1994