HAL
open science

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

Eric Thivant, Laïd Bouzidi

To cite this version:

Eric Thivant, Laïd Bouzidi. L'analyse des pratiques d'accès à l'information sur le terrain professionnel : l'exemple de la gestion de patrimoine:. Actes du 15ème congrés de la SFSIC, May 2006, Bordeaux, France. pp.635-642. hal-02013335

HAL Id: hal-02013335

https://hal.science/hal-02013335v1

Submitted on 14 Jan 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

XVe colloque organisé par la Société française des Sciences de l'information et de la communication (SFSIC), à Bordeaux, 10-12 mai 2005

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

Éric Thivant <thivant@univ-lyon3.fr>

Laïd Bouzidi <bouzidi@univ-lyon3.fr>

Équipe de Recherche SICOMOR
Centre de Recherche Magellan de l'IAE
Université Jean Moulin Lyon 3
6 cours Albert Thomas
69008 Lyon
0478787273

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 prenant l'exemple des pratiques d'accès à l'information professionnelle. Des théories explicatives des pratiques de recherche et d'utilisation de l'information professionnelle sont largement acceptées par la communauté scientifique. Cependant les études de terrains professionnels sont peu nombreuses et peuvent donc susciter des interrogations sur la validité de ces théories. L'analyse des pratiques des professionnels comme des financiers doit donc nous permettre de réfléchir à la spécificité des cadres théoriques et méthodologiques utilisés en Sciences de l'Information. Et, à la lumière de ces cadres, 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 qualitatif, avec cinq 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.

Introduction

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. Afin de savoir si les cadres théoriques et méthodologiques développés en Sciences de l'Information et de la Communication peuvent s'appliquer sur le terrain professionnel, 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.

Nota Bene : Ceci est une version intermédiaire et non la dernière version corrigée et publiée dans l'ouvrage de la SFSIC.

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

1.1 Pratiques d'accès à l'information et de pratiques informationnelles

À partir de la définition pragmatique de l'information, nous définissons les notions de pratiques d'accès à l'information et de pratiques informationnelles. La pratique d'accès à l'information est « *l'ensemble des actions et des choix des acteurs mis en œuvre pour la recherche et l'utilisation de l'information* ». (Wilson, 1999). La *« pratique informationnelle peut être considérée comme l'ensemble des actions et des choix de l'individu lors d'une phase de recherche d'information provoquée par un besoin d'information* » (Sarméjeanne, 2001).

Cette pratique informationnelle tout comme la pratique d'accès à l'information est encadrée par l'activité (ici la gestion de patrimoine), par la situation donnée, et le contexte socioprofessionnel au sens large. Car non seulement l'activité fait partie du contexte pour la pratique informationnelle, mais en plus, elles partagent toutes deux ce même contexte.

1.2. L'apport du terrain dans la théorisation des pratiques

L'observation rigoureuse est un élément essentiel pour l'élaboration de nouvelles théories sur les pratiques d'accès à l'information. Cette observation permet de décomposer facilement les pratiques, qui peuvent être ainsi facilement décrites et caractérisées par des stratégies et des dispositifs particuliers propres au milieu professionnel, dans lesquelles elles émergent. Cependant, il ne s'agit pas ici d'évaluer des systèmes de recherche d'information (Chaudiron et Ihadjadene), mais d'identifier les pratiques d'accès à l'information des acteurs dans un contexte professionnel donné. Ces pratiques vont varier en fonction des stratégies, des moyens et des ressources disponibles auprès de ces acteurs et en fonction de l'environnement (contraintes socio-économiques, organisationnelles, institutionnelles et techniques). Comme le souligne Wilson, l'intérêt d'étudier un contexte professionnel est valider ou d'invalider les théories existantes par rapport à la réalité sur le terrain. C'est pourquoi, nous décrirons et analyserons les pratiques informationnelles des gestionnaires de patrimoine. Cela nous permet alors de réfléchir à la spécificité des cadres théoriques et méthodologiques d'une ou plusieurs sciences de l'information.

1.3.Les théories de l'accès à l'information professionnelle

Ces théories, basées sur un paradigme « usagers », se sont progressivement développés et ont été testées sur différents terrains notamment l'enseignement, la vie quotidienne ou professionnelle. À l'issue de ces enquêtes, plus de soixante-dix modèles sont à ce jour recensés, rassemblant des approches théoriques et méthodologiques diverses. Deux modèles dérivent de l'informatique, trois proviennent des sciences humaines, vingt-six des sciences sociales et quarante-trois des sciences de l'information. Cette richesse d'approches théoriques et méthodologiques, renforce la nécessité de se poser la question de l'apport du terrain sur la théorie. Cinq ou six grands modèles explicatifs des pratiques d'accès à l'information des professionnels peuvent être considérés : le micro-modèle, le macro-modèle, le modèle intégral, le modèle non linéraire, le modèle situationnel, sans parler des modèles de recherche d'information médiatisés. En d'autres termes, la démarche classique emprunte d'autres théories à d'autres sciences et construit un nouveau cadre théorique.

De même au sein du paradigme constructiviste, cinq grandes approches sociales et psychologiques sont relevées dans ce champs scientifique : l'approche empirique, des représentations sociales, psychologique du « construit personnel », situationnelle (ou « création de sens ») et socio-cognitive. À partir de ces approches, différents méthodologies ont pu se développer. Afin de démontrer notre hypothèse première, nous avons choisi d'utiliser l'approche situationnelle.

2. Hypothèses et Méthodologie

Notre principale hypothèse est que le cadre théorique et méthodologique utilisé pour analyser les pratiques d'accès à l'information des gestionnaires de patrimoine, est 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.

L'enquête envisagée s'oriente vers des entretiens qualitatifs auprès de cinq gestionnaires de patrimoine. Si les résultats du terrain valide partiellement ou totalement le cadre théorique et méthodologique développé en Sciences de l'Information, alors nous pourrons considérer que ce cadre d'analyse est pertinent et spécifique pour décrire des pratiques d'accès à l'information.

Nous appuyant sur l'approche constructiviste de B. Dervin, et sa méthodologie de création de sens (ou « sense-making »), nous développerons un questionnaire qualitatif approprié pour connaître les moyens et stratégies mis en œuvre pour faciliter la recherche d'information des gestionnaires et ainsi éclairer leurs pratiques quotidiennes, notamment leurs sources d'information (Hertzum et Pejtersen). En effet, le métier de gestionnaire de patrimoine est très diversifié et nécessite d'avoir des compétences en assurance, en bourse, en immobilier et en fiscalité). À partir de cet éclairage et du retour des professionnels, nous rendons compte de la pertinence de notre cadre théorique.

2.1. Le déroulement de l'enquête

Comme nous venons de le voir, cette démarche a été orientée principalement vers des gestionnaires de patrimoine. Mais pour comprendre comment ces derniers gèrent l'information économique, juridique ou financière au jour le jour, nous ne pouvons pas nous satisfaire d'un questionnaire quantitatif, développé dans le cadre d'une approche positiviste surtout vis-à-vis du nombre de personnes rencontrées.

Les entretiens qualitatifs que nous avons menés, se basent sur un questionnaire original, provenant de la méthode SICAI (situation, complexité et accès à l'information) décrite ci-dessous. Ce questionnaire permet de connaître précisément les activités informationnelles des gestionnaires de patrimoine et en particulier leurs pratiques de recherche d'information dans différentes situations de travail.

2.2 La méthode sicai (situation, complexite et activités informationnelles)

Cette démarche utilise l'approche « *Sense-Making* » de Dervin (1983), et tient compte des dernières conclusions de Cheuk (1998) et Miwa (2003). Cette approche met en parallèle les situations de recherche et d'utilisation de l'information vécues par les professionnels avec les moyens et stratégies disponibles et utilisables par ces derniers. Le questionnaire qualitatif SICAI (SItuation, Complexité et Accès à l'Information) est décrit ci-dessous.

SITUATION	NIVEAU DE COMPLEXITE - ENVIRONNEMENT	STRATÉGIE DE RECHERCHE
Nouvelle	Technique simple	Recherche de moyens
Transitoire	Technique complexe	Repérage
Conduite par les faits	Social simple	Recherche structurée
Problématique	Social complexe	Recoupage d'information
Décisive	Personnel de travail simple	Veille
	Personnel de travail complexe	Sélection d'information
		Vérification d'information
		Renforcement

Figure 1 : Relations entre situation, niveau de complexité et stratégies de recherche d'information.

L'analyse de l'activité informationnelle des gestionnaires de patrimoine

1. Les situations nouvelles

Face à cette situation nouvelle, les chargés de patrimoine se retrouvent face à un environnement personnel de travail simple n°5 et social simple n°3 l'information est recherchée suivant l'activité « *on part de l'activité et on recherche les tuyaux et les signaux de veille. C'est la stratégie de vérification n° 7 et de recoupement* » n°4 (Gestionnaire de Patrimoine n°1)

Pour le Gestionnaire de Patrimoine n°2, l'environnement personnel de travail est simple (n°5) et des techniques de repérage sont utilisées (n°2). « *Concernant le bilan patrimonial, il y a toujours utilisation d'un support, d'un logiciel patrimonial. Mais dans la pratique c'est surtout une discussion décousue, il s'agit de prendre des informations sur un support papier, il s'agit de rester en arrière des digressions. Avec le support logiciel on est obligé de faire par ce support-là. Je suis déçu par les logiciels qui sont très normatifs. […] Alors qu'avec le support papier, donne ses revenus, son patrimoine financier, c'est dans la pratique, les outils sophistiqués sont rarement adoptés pour la gestion de patrimoine. […]: le client peut donc être déçu. […] Il faut cerner la psychologie du client en 1 heure pour faire un résumé patrimonial, il veut quelque chose de précis, de concret. Il faut apporter du concret dans les objectifs* ». (GP2)

Le gestionnaire de patrimoine n°3 utilise des techniques de repérage n°2 et un environnement social simple n°3, et personnel de travail n°5. *« Je fais donc une recherche sur le risque que le client est prêt à prendre. Je suis intéressé par le risque qu'il accepte de prendre sur des fonds par exemple des pays émergents* ». « *Dès le premier entretien, il faut pour tout client connaître son aversion au risque et déterminer son degré (si -15 % et le client répond : « je ne peux pas », alors doit proposer autre chose* ». (GP3)

2. Les situations transitoires : choix et confrontations d'idées

Concernant les situations transitoires, la plupart des gestionnaires de patrimoine rencontrent des environnements techniques complexes n°2 et utilise des stratégies de recoupage n°4. Par exemple pour le gestionnaire de patrimoine n°1 : *« On connaît les éléments, il faut les trier et les classer. On va utiliser l'environnement n°2, avec des techniques complexes. C'est un travail pour soi et j'utilise les stratégies de recoupage d'information n°4 (regarde les dirigeants)* » (GP 1)

Concernant le gestionnaire de patrimoine n°2, l'environnement social est complexe n°4 et il utilise une stratégie de recoupage n°4 et de sélection n°6.

« Suite à la réunion avec les clients, j'ai déjà une pré-selection : je vais avoir une ou deux alternatives, après les contraintes de gestion, je regarde vers les produits structurés, des produits bridés sans risques ou des produit moins bridés avec plus de perspectives. Il faut sélectionner les produits, pré trier, sélectionner dans le bureau avec les gens pour qui vous travailler. Il ne faut pas regarder seulement l'objectif de performance et de reversions. » (GP 2).

3. Les situations conduites par les faits

La plupart des gestionnaires se trouvent dans des situations de recoupage d'information n°8 et sont dans un environnement personnel de travail complexe n°6. Par exemple le gestionnaire n°1 nous déclare « *S'il y a un changement de dirigeants d'une société par exemple, nous sommes dans un environnement social complexe n°4 (voir l'habitude et les gens pour la modification des situations et mise en place de stratégie de renforcement n°8* » (GP1)

Concernant le gestionnaire de patrimoine n°4, les stratégies de veille n°5 et de sélection d'information n°6 sont importantes. L'environnement est personnel de travail est complexe n°6.

« Il faut tenir compte du moment et met en attente par exemple. […] Mais il faut rester cohérent avec une méthode particulière. Nous pouvons changer de tactiques mais garder la même stratégie. Si la BCE baisse ces taux alors on a une influence directe. Si déclaration du président de la BCE, il ne faut pas agir. Cela peut induire un renforcement stratégique ou on reste sur la neutralité. C'est très intuitif. L'information est très multiple et trop hiérarchisée. Il n'y a pas de méthodes. Ce sont des décisions sous influence. Il faut avoir une capacité macroéconomique. […] L'influence est directe ou il peut y avoir plusieurs effets comme l'effet de taux qui impacte sur les livrets A et Bleu. Ils s'alignent automatiquement. » (GP 4).

4. Les situations problématiques

Les gestionnaires de patrimoine utilisent des stratégies variées dans des environnements sociaux complexe (appel à des collègues ou connaissances extérieures). Pour le gestionnaire de patrimoine n°1 : *« Pour moi, les situations problématiques concernent les changements politiques, les restructurations d'une société, la répartition des capitaux difficiles, les immobilisations, J'utilise l'environnement 2 et 6 dans l'analyse trop restrictive et j'utilise la stratégie 1 mise en place de stratégie pour trouver des moyens, pour innover* » (GP 1).

Pour le gestionnaire de patrimoine n°2, l'environnement social est complexe n°4 et donc il faut recouper et sélectionner des informations n°4 et 6 : « *Il s'agit de stratégie de recoupage et pas sélection d'information. Les sociétés viennent nous voir directement. Les sociétés viennent nous voir il y a des surenchères, nous faisons vite le tour et le recoupage. Il y a un fait qui se produit et il faut lire dans les résultats des produits structurés. il faut trier les informations et lire pendant longtemps. Par exemple, je me renseigne avec le CFP (Conseils financiers patrimoniaux), actuellement*

tiré sur l'immobilier, information sur l'historique, les sicav immobilières par exemple, Statut juridiques et fiscaux, les FCPI, l'immobilier et les sociétés de gestion. J'utilise des stratégies de choix » (GP 2)

5. Les situations décisives

Concernant les situations décisives, la plupart des gestionnaires utilisent des stratégies de recherche quotidienne n° 5 dans un environnement social plus ou moins complexe n°4.

Le gestionnaire de patrimoine n°2 rencontre aussi un environnement social complexe et suit une stratégie de veille : « *Concernant la situation décisive il s'agit de remettre les grilles d'allocations, il ne faut pas manquer de capacité de détection, j'utilise les intervenants de Bloomberg, des établissements bancaires (CL, CDC, SG), pour avoir la tendance et s'ajuster. Il faut lire tout, je lis la presse professionnelle, économique, comme la vie financière, qui a tendance à pré-vendre le produit. On assiste à un tournant de l'information financière : quel est l'intérêt de nous dire ça ? chargé de parler de l'intérêt de ce produit ? marché à intérêt à s'alimenter. Quelles sont les sources objectives d'information ? voir le Compte Rendus de SG sur Pernod Ricard par exemple ? C'est identique pour une bonne publicité. C'est criant aux Etats Unis* ». (GP 2)

Le gestionnaire de patrimoine n°5, utilise une stratégie de renforcement, dans une situation technique complexe n°2 *« Je mets en place une stratégie de renforcement afin de prendre une décision. Nous nous appuyons sur l'expérience par rapport aux cas vécus. Nous pouvons nous intéresser aux stratégies civiles du régime patrimonial, avec des conseils en donations, sans faire comme un notaire qui s'occupe d'abord de l'immobilier et pas des produits bancaires. Pourtant il y a les droits de succession, les donations, et le code civil avec différents environnements civils. Concernant la transmission de patrimoine, il y a des outils de donations qui sont des boites à outils : recoupage d'information donation Sarkozy actuellement de 30000 €. On peut payer sans transmettre par le biais d'un placement.. Il y a des éléments qui se recoupent et qui permettent une préconisation de donation pour ce client ». (GP 5).*

Conclusion

Les pratiques d'accès à l'information ont pu être bien définies dans le cadre théorique et méthodologique présenté ci-dessus. Il est clairement établit une corrélation entre certaines situations et stratégies menées par les gestionnaires de patrimoine : Ceci est manifeste pour les situations nouvelles, les situtations conduites par les faits, les situations décisives. Les situations transitoires ou problématiques restent en revanche plus difficile d'interprétations, même si certaines correspondances entre professionnels peuvent être retrouvées. Ce qui nous prouve que ce cadre développé en sciences de l'information est pertinent et qu'il est spécifique à cette science. Un autre cadre théorique s'appuyant sur une approche sociologique ou économique n'aurait pas pu mieux décrire ces pratiques. De même une méthodologie quantitative n'aurait pas pu nous démontrer le fondement de ces théories.

À la lumière de ces modèles théoriques, en prenant le cas concret du métier de gestionnaire de patrimoine, nous avons analysés, dans une perspective orientée acteur, leurs pratiques et leurs stratégies utilisées. 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'usager 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.

Escarpit, Robert (entretiens avec Jean Devèze et Anne-Marie Laulan), 1992 : 11-12. *Robert Escarpit*. Paris : SFSIC, coll. « Les fondateurs de la SFSIC », 20 pages. Disponibles en ligne sur `http://www.cetec-info.org/jlmichel/Textes.Escarpit.92.html`

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