



HAL
open science

**”QUE POURRAIT ATTENDRE L’USAGER DES
DOCUMENTS VIRTUELS PERSONNALISABLES ?
UNE TENTATIVE D’APPROCHE
TERMINOLOGIQUE”**

Sylvie Leleu-Merviel, Laurent Verclytte, Nicolas Vieville, Michel Labour

► **To cite this version:**

Sylvie Leleu-Merviel, Laurent Verclytte, Nicolas Vieville, Michel Labour. ”QUE POURRAIT ATTENDRE L’USAGER DES DOCUMENTS VIRTUELS PERSONNALISABLES ? UNE TENTATIVE D’APPROCHE TERMINOLOGIQUE”. DVP 2002, Documents Virtuels Personnalissables, Jul 2002, Brest, France. pp.157-170. hal-03659261

HAL Id: hal-03659261

<https://hal.science/hal-03659261>

Submitted on 4 May 2022

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.

"QUE POURRAIT ATTENDRE L'USAGER DES DOCUMENTS VIRTUELS PERSONNALISABLES ? UNE TENTATIVE D'APPROCHE TERMINOLOGIQUE"

Sylvie Leleu-Merviel¹, Laurent Verclytte², Nicolas Vieville¹, Michel Labour³

¹ Laboratoire des Sciences de la Communication, Institut des Sciences et Techniques, Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, BP 05 59313 Valenciennes Cedex 09, sylvie.merviel@univ-valenciennes.fr, nicolas.vieville@univ-valenciennes.fr

² Laboratoire des Sciences de la Communication, Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, UFR IDIST Information, Documentation, Information Scientifique et Technique, Université de Lille3, BP149, 59653 Villeneuve d'Ascq, l.verclytte@free.fr

³ Laboratoire des Sciences de la Communication, Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, Le Moulin - F 59313, Valenciennes cedex 9, michel.labour@univ-valenciennes.fr

Résumé :

Tenter une clarification terminologique du concept de Document Virtuel Personnalisable nécessite de commencer par parcourir l'historique du concept de document, depuis sa source étymologique jusqu'à la révolution numérique actuelle qui en révisé et la matérialité physique, et la nature profonde. Un travail similaire concernant l'adjectif virtuel montre qu'on peut lui associer au moins quatre significations différentes, dont les portées respectives remettent en cause une interprétation unique et stable de la notion de document virtuel. Partant de là, l'analyse de ces variantes multiples, confrontée à une recherche de personnalisation, ramène au premier plan les questions de contenus, d'usages, de procédures de légitimation, de rôles sociaux et de dispositifs de médiation, qui conditionnent l'appropriation de ces concepts par les usagers.

Mots-clés : document, personnalisation, scénique, style de lecteur, virtuel

1 Introduction : nécessité d'une définition partageable des concepts

Des années d'expérience dans la pratique d'une langue permettent à ses usagers d'acquérir une connaissance très fine des variantes, quelquefois subtiles, qu'adoptent ses diverses définitions. La richesse d'un tel nuancier permet, dans la vie quotidienne, de pouvoir déployer des profondeurs de significations, auxquelles le récepteur accède ou non selon qu'il accepte de superposer des couches d'interprétations de premier degré, de second degré, et parfois même davantage. La compréhension de la poésie repose entièrement sur un tel travail d'immersion, dont le résultat reste au demeurant totalement personnel, car le codage "flou" des intentions réelles de l'auteur dans cette forme d'expression particulière permet toutes les digressions interprétatives.

Néanmoins, si le caractère "flou" (au sens scientifique du terme : "fuzzy") du vocabulaire fait le bonheur des fervents de littérature, le scientifique ne saurait s'en contenter. Son travail consiste à décrire les phénomènes qu'il étudie à l'aide d'un système symbolique approprié et de sa syntaxe propre, de façon à produire une connaissance largement partageable à défaut d'atteindre l'universalité. L'exigence de rigueur de cette activité lui impose de réduire à néant les libertés interprétatives des concepts qu'il manipule. C'est pourquoi les mathématiques se sont imposées pour ce faire : une équation ne laisse aucune liberté interprétative à son lecteur. En ce sens, elle satisfait à merveille les attendus de la représentation scientifique.

Cependant, les questionnements scientifiques se sont récemment étendus vers des phénomènes ou des objets beaucoup moins certains et/ou déterministes que ceux de la physique newtonienne, disqualifiant partiellement et/ou temporairement les mathématiques dans certains domaines (notamment les sciences émergentes trop peu avancées pour atteindre une rigueur formelle comparable à celle de la physique). Ceci a occasionné le retour de la verbalisation dans la définition des concepts. Il en apparaît chaque jour de nouveaux, qui attendent souvent plusieurs années avant de se voir attribuer une définition standard qui emporte l'agrément de tous. Dans l'intervalle, le "flou" propre à la représentation verbale règne en maître, et il n'est pas rare de voir s'installer la polémique alors que les chercheurs ne parlent tout simplement pas de la même chose. C'est particulièrement vrai des objets "NTIC" (relevant des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), qui se trouvent à la croisée des sciences dites "dures", notamment l'informatique, et des sciences humaines et sociales. Entre ces deux communautés, le vocabulaire ne coïncide pas toujours.

Une véritable approche trans-disciplinaire impose de revisiter non pas les mots mais les concepts qu'ils représentent, de les opposer parfois, cette confrontation salutaire étant toujours productive. Dans le meilleur des cas, elle conduit à une entente sur des notions partageables. Dans le pire des cas, elle permet d'appréhender pourquoi l'on ne se comprend pas. C'est ce travail de confrontation que nous proposons d'esquisser ici concernant le Document Virtuel Personnalisable. La revue effectuée ne saurait être exhaustive, la place manquant sûrement pour une tâche d'une telle ampleur. Ainsi, seules les grandes lignes et quelques tendances principales seront reprises dans cette communication.

2 Document : un concept polysémique

Dans un premier temps, il convient donc de répertorier diverses acceptions que recouvre le terme document dans le langage contemporain.

2.1 Versant historique du concept de document

2.1.1 Souche étymologique du terme : le document comme trace

L'étymologie, science de la filiation des mots, permet de reconstituer leur ascendance jusqu'à leur état le plus anciennement accessible. Elle se montre ainsi d'un secours salutaire dans une tentative "génétique" des concepts invoqués. Pour ce qui concerne le document, terme qui apparaît dès les premières traces écrites du XII^{ème} siècle, il provient du latin *documentum* qui signifie "ce qui sert à instruire". De là découlent les deux premières définitions encore proposées aujourd'hui par le Petit Robert [Robert, 1996] :

-
- Écrit servant de preuve ou de renseignement. Les synonymes en sont alors : annales, archives, documentation, dossier, matériaux, papier, pièce.
 - Ce qui sert de preuve, de témoignage. Ici, pièce à conviction, "enregistrements ou films utilisés comme documents" en fournissent des équivalents.

En effet, il faut se souvenir que la nécessité de l'écriture s'est imposée tout d'abord pour fournir les éléments nécessaires à rendre justice. Pas étonnant donc que faire office de renseignement, de preuve ou de témoignage soient les toutes premières fonctions attribuées au document.

Il est intéressant de noter que la deuxième activité humaine ayant massivement employé l'écriture sont les échanges commerciaux, dont il importait de garder trace, notamment pour éviter les conflits ce qui renvoie à la justice. Le troisième item de définition du document proposé par le Robert relaie cette réalité historique :

- Pièce qui permet d'identifier une marchandise en cours de transport (connaissance, police d'assurance, factures).

Nous verrons que la notion de trace réapparaîtra plus loin sous une autre forme.

2.1.2 À la source du verbe instruire : le document comme vecteur de connaissances

Le *documentum* latin étant "ce qui sert à instruire", il faut remonter à la source du verbe instruire pour dénicher d'autres pistes concernant le document. Les définitions présentées au paragraphe ci-dessus se rapportent à l'acception juridique du verbe instruire, à savoir :

- Mettre une cause en état d'être jugée, procéder à l'instruction de.

D'autres dimensions plus récentes sont venues prendre le pas sur celle-ci : ce sont celles-là qui induisent les interprétations plus contemporaines du terme document. Le Petit Robert en propose trois :

- Mettre en possession de connaissances nouvelles. Synonymes : éclairer, édifier.
- Dispenser un enseignement (à un élève). Synonymes : éduquer, enseigner, former, initier.
- Mettre au courant (d'un fait, d'une connaissance particulière). Synonymes : avertir, informer, renseigner.

Ces définitions complémentaires constituent le fondement sur lequel se sont édifiées les sciences de l'information et de la communication. Le document y constitue l'objet capable d'informer, d'éclairer, de fournir des connaissances nouvelles, voire d'initier ou de former dans une perspective plus didactique. Il est le véhicule permettant l'échange de connaissances entre individus ou entre groupes. Il est le vecteur du message sur lequel s'appuie l'émetteur pour atteindre son destinataire.

2.1.3 Récapitulatif : quelques exemples de documents

Ce survol rapide a fait apparaître plusieurs "métiers" de concepteurs ou usagers des documents. L'archiviste, le documentaliste s'attachent à répertorier, classer, ordonner et rendre aisé l'accès à des documents servant de preuve ou de renseignement. L'avocat, le juge, le policier sont en quête de documents incontestables qui témoignent et attestent d'une vérité demeurée secrète. Les services production, expédition, livraison d'une entreprise de fabrication génèrent tous des documents qui accompagnent la vie d'un produit jusqu'à son arrivée à bon port. Le journaliste d'investigation, le documentariste

recherchent, utilisent puis conçoivent à leur tour des documents permettant de révéler des faits de société authentiques qui demeureraient inconnus au plus grand nombre sans leur intervention. L'enseignant prépare et exploite des documents servant de base au processus d'acquisition de connaissances nouvelles qu'il conçoit pour ses élèves. L'écrivain, le réalisateur, l'artiste créent des documents originaux qui visent à toucher le public au moyen d'une expression sensible.

On le voit : tous ne pensent pas à la même chose lorsqu'ils parlent de documents. Les visions sont multiples, asservies à des fonctions respectives qui diffèrent. Celles-ci ne sont pas inconciliables et se superposent parfois en un seul et même objet. Ainsi, le présentateur qui annonce au journal télévisé la diffusion d'un document "exceptionnel" indique et met en exergue d'une part le caractère d'authenticité en tant que trace ou preuve d'un fait attesté, d'autre part le caractère événementiel, la rareté de ce qui va suivre induisant une notion de "valeur" du message transmis, et enfin l'aspect qualitatif du travail créatif lié à la réalisation dudit document.

Le tableau ci-dessous récapitule les quelques cas répertoriés au travers de l'analyse étymologique.

Types de documents	Fonction	Synonymes
Trace	Servir de renseignement	Archives, annales
Preuve	Servir de témoignage	Pièces à conviction
Véhicule	Faire circuler des données ou des connaissances	Signaux de diffusion et de transmission, media
Outil	Dispenser un enseignement	Supports pédagogiques
Message	Mettre au courant d'un fait, informer, alerter	Révélations, divulgations, actualités
Oeuvre	Toucher par voie sensible, émotionnelle ou affective	Création

Table 1. Panorama succinct des principaux indices catégoriels pour le document

2.2 Dimension physique du document

Le paragraphe précédent a considéré le document prioritairement sous l'angle de la fonction qu'il se doit de remplir, exprimée par un verbe à l'infinitif (dans la deuxième colonne du tableau 1) conformément à une définition qualitative. Rien n'a encore été dit de sa nature physique ni de quoi il est constitué. C'est ce à quoi s'emploie cette seconde section.

2.2.1 Matérialité du support de connaissances : le document comme objet

La première définition rencontrée a fait état d'un "écrit". Cette appellation renvoie à un code fixé historiquement sur un support matériel : d'abord pierre ou terre gravée, puis papyrus et enfin papier pendant une longue partie de son histoire. L'emprise de l'écrit a été si forte qu'elle a forgé une culture à sa mesure, la civilisation de l'écrit. Les documents y

sont des objets physiques portant trace verbale écrite : livres, dossiers, dépêches, fax, lettres, missives, plis, journaux, magazines, etc.

Néanmoins, au XX^{ème} siècle, sous la poussée notamment des sémiologues et l'émergence de théories de l'information, grâce aussi à la très grande évolution des techniques, la prise en compte de codes et de modes communicationnels divers a élargi les perspectives. Le son est arrivé pour imposer l'objet acoustique : enregistrement sonore sur disque ou sur bande. Enfin, l'image, déjà présente sous forme d'objets iconiques comme le tableau et la gravure, a conquis le support papier et investi nos journaux, nos magazines, nos livres, et jusqu'à nos murs par la voie de l'affichage.

Tout ceci a conduit à un élargissement du concept de document :

- Élément matériel par lequel circule un ensemble d'informations organisées selon un code.

Le glissement est notoire, puisque subtilement, presque imperceptiblement apparaît la séparation du support et de son contenu. En effet, les livres d'art présentent des reproductions sur support papier de photographies qui sont elles-mêmes des captures visuelles d'une autre réalité, à savoir un tableau fait de matière picturale, support de toile, de bois ou de carton, et pigments colorés insérés dans une huile, dans une eau ou dans un crayon de graphite. Incontestablement, le document y a changé de nature.

2.2.2 Dématérialisation et informatisation : le document comme représentation

Ce glissement irréversible vers une séparation du document et de son support, amorcé avec la photographie et la reproduction papier, a pris une ampleur inédite avec l'avènement des technologies dites électroniques. L'ère de l'informatisation a généralisé le recours au codage numérique. Des documents originaux de toutes natures et de toutes espèces se sont tous convertis en mots binaires. Ils y ont perdu une grande part de leur intégrité en tant qu'objets. En effet, l'ordinateur n'est pas (encore...) à même de remplacer l'odeur du livre neuf, le toucher de la luxueuse page épaisse, la luminosité des pigments traversés par la lumière, la vibration de la cage thoracique humaine recevant l'onde sonore d'un violoncelle physiquement présent dans la pièce. Ce que nous propose la machine n'est pas plus qu'un simulacre, une représentation tronquée des objets d'origine. Ceux-ci y ont en revanche beaucoup gagné en possibilités de diffusion et de médiatisation.

2.2.3 Devenir à l'ère du numérique : le document comme entité informatique

Ce distinguo entre le document et son support apparaît essentiel à Nicholas Negroponte [Negroponte, 1995] qui, bien qu'apôtre de la « révolution technologique permanente », livre un réquisitoire emporté en faveur de la reconnaissance des bits. Il oppose ainsi les atomes composant les biens matériels, les machines ou encore les supports (papier, cd-rom, bande magnétique...) aux bits, jaillissement de l'esprit ou générés par une « machine intelligente ». Tous les documents se transforment en entités informatiques similaires constituées d'assemblages de bits. Ces bits, qui ne sont que codage particulier d'une réalité autre, introduisent de fait une dimension de virtualité, que le paragraphe suivant s'attache à circonscrire.

2.3 Transformation du concept de document sous l'emprise de la numérisation

Si le document a pendant longtemps revêtu l'apparence d'un objet physique, l'arrivée massive de la numérisation a fait changer sa nature, dont une large partie demeure souterraine, dissimulée à l'utilisateur au cœur inaccessible d'une machine.

2.3.1 Profondeurs de représentation : le document comme structure à trois niveaux

Emmanuel Souchier [Souchier, 1998] introduit par le biais de l'« *énonciation éditoriale* » des nuances sur l'indépendance du texte et du support. Même si globalement il semble suggérer un texte empreint de formes - de mise en page - et d'éléments typographiques, dépendant donc de sa forme, il propose de définir comme « *texte second* », celui « *dont le signifiant n'est pas constitué par les mots de la langue, mais par la matérialité du support et de l'écriture [...]. Le texte premier n'est autre que le texte de l'auteur à proprement parler [...]* ».

Étendant la réflexion au domaine de l'écrit d'écran, Yves Jeanneret et Emmanuel Souchier [Jeanneret, 1999] attribuent trois niveaux à l'écrit informatique :

- La visualisation à l'écran, qui est le niveau de surface, celui de l'actualisation effective du texte pour le lecteur.
- L'architecte, qui est le niveau programmatique central, acteur intermédiaire entre le haut niveau et le bas niveau.
- Le code binaire, qui est le niveau noyau, le plus bas informatiquement, celui du langage de la machine.

Par le passé, l'objet physique documentaire consistait en un codage directement adressé aux sens de l'être humain, dont le cerveau se chargeait d'effectuer le décodage : nul besoin en effet de décodeur entre la toile ou le livre et l'œil. Désormais se superposent de multiples couches de codage que l'utilisateur ne contrôle plus et dont l'accès lui est même interdit. L'utilisateur y perd son assurance et son sentiment de maîtrise sur les processus dans lesquels il est impliqué. En effet, sa compréhension est assujettie à des mécanismes qui lui sont dissimulés à dessein.

De plus, une question nouvelle se pose : où réside le "vrai" document ? À quel niveau parmi les trois ?

2.3.2 Niveau central : le document comme structure abstraite

Partant de la décomposition en trois niveaux proposée ci-dessus, on peut avancer que la préparation d'un contenu informationnel dans le but de le mettre à disposition par consultation interactive consiste à sélectionner les données retenues et à les organiser, c'est-à-dire à définir une structure élaborée comportant un ensemble de sous-parties, elles-mêmes décomposables jusqu'au niveau de la donnée élémentaire. L'appellation "document" désigne précisément cette structure organisationnelle.

- Un document est une structure organisée de parties informationnelles de niveau moindre.

Le document régit l'organisation de sous-parties constituantes, et ceci en totale indépendance vis-à-vis de l'objet physique proposé en final. En effet, celui-ci dépend de l'interaction instantanée avec le lecteur.

- Un hyperdocument est un contenu informatif constitué d'une nébuleuse de fragments dont le sens se construit à travers chacun des parcours que la lecture détermine [Balpe, 1990].

Cependant, les fragments existaient potentiellement, ce n'est que leur actualisation, leur inscription sur l'écran et la forme qu'elle prend qui se construit dans l'ici et maintenant de

la consultation du document. C'est ainsi la consultation et l'actualisation des données qu'elle implique qui varie, mais non le document lui-même.

2.3.3 Niveau de surface : la scénation et la scénique comme formes d'inscriptions spatiales et temporelles

Afin de clarifier cette distinction entre le document et la forme de son inscription sur l'écran d'interaction, deux nouvelles notions ont été introduites dans d'autres travaux.

- La scénation désigne la structure organisée d'événements et/ou d'états avec lesquels l'utilisateur est effectivement mis en interaction. Elle est constituée d'un ensemble de fragments extraits du scénario, c'est-à-dire du document de conception élaboré par l'auteur. La scénation correspond à l'inscription temporelle des fragments les uns par rapport aux autres au cours d'une session interactive. La scénation en elle-même résulte de l'exploitation interactive par un utilisateur, alors que les divers schémas scénationnels correspondent aux dispositifs prévus, spécifiés et programmés par l'auteur et qui permettent par le calcul l'élaboration instantanée de la scénation [Leleu-Merviel, 1996: 351].
- La scénique désigne le processus permettant de transposer le texte en une réalité concrète ; elle résulte de choix esthétiques, de contraintes pratiques ou financières. Elle correspond à la forme visuelle et sonore de l'inscription spatiale des fragments dans l'écran de consultation [Leleu-Merviel, 1996: 353].

Il est important de noter que ces deux termes ont été introduits pour souligner qu'un même document peut supporter plusieurs scéniques et une infinité de scénations. Sous une autre forme, ceci revient à dire que la scénation et la scénique peuvent varier à l'infini sans que cela ne change le document lui-même, au même titre qu'une nouvelle mise en scène ne change pas le "Hamlet" de Shakespeare : elle n'en change que la forme visuelle et sonore (dans le cas d'un document linéaire, la scénation séquentielle est la seule possibilité). La personnalisation dont il sera question plus loin peut notamment résulter de cette combinatoire entre scénation et scénique.

3 Document virtuel ? Un terrain déjà amplement balisé

L'appellation "virtuel" a déjà acquis plusieurs significations dans les esprits. Il convient de les balayer rapidement pour analyser ce que le non-initié peut comprendre dans l'appellation document virtuel.

3.1 Virtuel au sens informatique

Le terme virtuel est très lié à l'informatique. Maria Milosavljevic, dans le cadre des Conférences Internationales du World Wide Web [Milosavljevic, 1999] définit les documents virtuels comme des documents du Web pour lesquels le contenu, les nœuds, les liens, ou chacun des trois, sont créés suivant une nécessité, une demande. Cette définition, très orientée par son contexte de publication très proche du Web, poursuit sur l'aspect dynamique de la composition de tels documents, et laisse entrevoir qu'un aspect temporaire de leur existence est donc inévitable. Elle induit que la structure du document proposé à l'utilisateur n'est pas élaborée a priori.

On peut proposer une définition pour le terme virtuel s'appuyant sur la définition de la scénation proposée dans d'autres travaux [Leleu-Merviel 1996 : 351] et rappelée ci-dessus.

-
- Un document dit virtuel est un document dont la scénation non persistante est le fruit d'un calcul réalisé par un programme informatique. Cette scénation n'a donc pour réelle existence que sa présence dans une mémoire volatile.

Cette définition s'étend à l'étape suivante du cycle de vie de tels documents, à savoir la scénique. En poussant la réflexion encore plus avant, on pourrait affirmer que le document n'est en aucun cas virtuel, mais que seules sa scénation et sa scénique le sont. L'instance du document proposée au lecteur serait donc virtuelle, et nous pourrions parler d'instance virtuelle de document. Le document serait en revanche cet ensemble de données et de programmes résidant en mémoire et ayant permis cette instanciation particulière du document.

3.2 Virtuel contre réel

À l'origine, la notion de virtuel s'est édifiée par opposition à celle de réel. La simulation numérique par images de synthèse tridimensionnelles a même donné naissance à ce merveilleux oxymoron qu'est "la réalité virtuelle", c'est-à-dire une représentation numérique réaliste d'un environnement totalement fabriqué dans lequel l'utilisateur est immergé. Quoique prenant appui sur une définition du monde virtuel empreinte de technologie, Philippe Quéau [Quéau, 1993] examine le virtuel sous le double contraste « chance » et « danger » ainsi que « espace spectaculaire d'immersion » et « base d'images de synthèse ». Mais c'est dans son acception du « virtuel » proposant « une autre expérience de réel » que se dessine un rapport à la réalité modifiée. Il affirme que la « véritable question introduite » par les techniques du virtuel et de la représentation à distance est celle du « niveau de représentation utilisé ». À la différence de la télévision par exemple, la représentation virtuelle utilise des images provenant essentiellement d'un modèle logico-mathématique faisant d'elle non plus une reproduction sur le mode de l'imitation mais une simulation. Cela montre à quel point la notion de « virtuel » est construite sur une modélisation d'une réalité imaginée ou existante convoquant un appareillage capable de synthèse. Là réside sans doute un fondement principal du « virtuel », la représentation fondée sur un modèle théorique de type logico-mathématique.

Même si cela rejoint dans une certaine limite la signification de virtuel comme document du Web dynamique car généré par le système, la différence se fait sur deux plans. D'une part, dans le cas du virtuel calculé, les données visualisées sont produites en temps réel alors que le Web dynamique met en forme des données stockées sans en générer de nouvelles. D'autre part, la notion même de virtualité induit un espace imaginaire ou imaginable – non réel – alors que le Web dynamique travaille sur un champ de données liées à une réalité physique.

Si la définition scientifique de l'appellation "réalité virtuelle" est aujourd'hui stabilisée, ce que le commun des mortels en a retenu est le côté fabriqué, fictif, falsificateur, en un mot, faux. Tous les intermédiaires hybrides y voient successivement le jour : photo réelle insérée dans un univers virtuel, objet virtuel ajouté à une scène réelle, mouvements réalistes de créatures de synthèse obtenus par motion capture d'un véritable être vivant. Aujourd'hui, on peut tout manipuler.

Déjà la fiction avait fait vaciller les certitudes de véracité que l'on octroyait au document. Le recul critique du spectateur relativement instruit (en tout état de cause plus instruit que la moyenne) lui permet d'opérer la distinction entre la fiction et "l'information", qui ne saurait être mise en doute. Cela n'empêche nullement que l'on puisse entendre encore : "c'est vrai, je l'ai vu à la télé". Et pourtant, même si la pratique du

"bidonnage" (c'est-à-dire la reconstitution fictive de faits que l'on donne pour documentaires, i.e. authentiques) peut conduire au bannissement pur et simple du journaliste qui s'y est adonné par exemple pour les besoins d'une émission à sensation, le bidonnage persiste et l'honnêteté d'un regard objectif se perd. Du reste, lorsqu'un rédacteur en chef expédie ses troupes au matin avec un mot d'ordre du genre : "trouvez-moi tel type de personnage dans telle situation et ramenez-moi un sujet là-dessus", ne procède-t-il pas déjà à une scénarisation du réel asservie à certains points de vue très déterminés par divers types d'objectifs variables.

Dans ce dévoiement progressif des concepts initiaux, le document perd jour après jour ses fonctions fondamentales de preuve, de trace, de vecteur de connaissances, de message, sans pour autant en reconquérir d'autres. Quel usage faire en effet d'un objet en lequel n'existe plus aucune confiance ? Les économistes le savent bien, c'est la perte de confiance qui conduit au crash. L'adjonction de l'adjectif virtuel au terme document n'est pas fait pour rassurer quant à son devenir.

3.3 Virtuel contre potentiel, au sens de Lévy

Virtuel désigne également la propriété de ce qui n'est qu'en puissance, à l'état de simple possibilité, potentiel. Bien avant l'irruption des techniques informatiques, les artistes avaient exploré ce terrain.

Dans le domaine poétique, la structure combinatoire, produisant une explosion des assemblages possibles à partir de matériaux en nombre restreint, est à l'œuvre dans les « Cent mille milliards de poèmes » de Raymond Queneau [Queneau, 1961]. Le procédé combinatoire, entraînant dans son sillage les notions de permutation et de variation, a fondé les appellations « art permutationnel » proposé par Abraham Moles [Moles, 1971] ou « art variationnel » préféré par Barbosa [Barbosa, 1995], [Bootz, 2001 : 23]. Derrière ces termes s'introduit la notion d'ouvrage doté de « potentialités ». L'objet n'est plus ni fermé, ni même déterminé ou déterministe, mais il se déploie comme un champ de possibles, inexplorable en totalité par un individu unique, ce qui transforme irrémédiablement son statut et son concept même.

À la suite de Gilles Deleuze, Pierre Lévy en étend encore le territoire avec l'émergence de la notion de virtuel. Au contraire du *possible* qui est totalement défini et prévisible¹ et auquel ne manque que sa réalisation effective, le *virtuel* demande à s'actualiser, opération qui nécessite l'irruption d'une activité créatrice extérieure. La caractéristique certainement la plus irréductible de la créativité est sa faculté à produire de l'émergence, au sens où Morin l'entend, c'est-à-dire un fait restructurant imprévisible. Une production qui est le résultat d'une exécution informatique est totalement contenue dans ses données et l'algorithme qui les exploite. Même s'il emploie des fonctions aléatoires, même s'il ouvre un éventail infini de solutions, le résultat relève du « potentiellement présent ». Lorsque l'intrusion de l'utilisateur est autorisée, elle reste dans ce cas strictement limitée au cadre prévu par l'algorithme, qui de ce fait « connaît » implicitement l'ensemble des solutions atteignables : elles sont toutes de l'ordre du « structurellement possible ». En revanche, le virtuel requiert une implication, une créativité autre que celle de l'auteur, donc externe au projet. Les réalisations correspondantes sont interactives au sens fort, car elles ne se contentent pas d'octroyer d'apparentes libertés au spectateur sous forme de simples choix parmi un nombre limité de possibles ; elles lui accordent un espace pour déployer sa

¹ « Le possible est exactement comme le réel, il ne lui manque que l'existence » [Lévy, 1998 : 14].

créativité et extraire la réalité effective du carcan de l'anticipation. L'utopie de la maîtrise complète est abolie, au profit d'une redéfinition dynamique de l'œuvre en tant que production ouverte et collaborative : l'intentio auctoris s'y frotte en permanence à l'intentio lectoris. À travers la capacité de perpétrer des actes imprévus, l'usager acquiert une liberté réelle, bien au-delà du choix entre plusieurs contraintes.

On tend alors vers une conception co-productive, et non plus seulement algorithmique. Ce n'est plus l'algorithme, dans son aspect structural organisateur qui compte, mais le processus temporel, éminemment interactionnel, du déroulement de l'ici et maintenant de l'échange. Ce décalage reformule les relations entre auteur, utilisateur, et document. L'approche algorithmique renouvelle déjà la posture de l'auteur dans son rapport au document et questionne notamment la légitimité de sa « paternité » (l'auteur est alors considéré comme le créateur du « modèle », c'est-à-dire de la matrice de l'objet produit) ; le concept co-productif révisé la posture de l'usager, promu acteur à part entière de la production du document. Ce dernier change radicalement de nature : il devient virtuel (au sens de Lévy).

3.4 Virtuel au sens de "à naître", trace d'un processus en train de s'accomplir

Virtuel désigne enfin le document en cours d'élaboration, qui se construit ensemble au fil de l'interaction entre plusieurs internautes. En effet le document numérique, c'est aussi ce "tableau blanc" proposé par les NTIC qui se pose comme un moyen de mettre en relation divers individus de manière asynchrone [Laubin, 2001]. Constructiviste dans le sens où il privilégie le processus plutôt que le résultat, cette forme-là de document est le support destiné à conserver trace du processus en train de s'accomplir, au même titre qu'au théâtre d'avant-garde ces dernières années, on a présenté aux spectateurs non plus des œuvres achevées mais des work-in-progress, créations artistiques en train de se fabriquer en direct. Cette dernière forme d'expression du virtuel est la plus "ouverte" au sens de Umberto Eco [Eco, 1985]. Plus loin que le virtuel au sens de Lévy où la créativité de l'usager est appelée à s'exprimer au sein d'une structure conçue par un auteur, ici seules les créativités collaboratives des individus en relation sont productives, à défaut de quoi le "tableau blanc" reste désespérément vide. Le document en construction s'élabore et se transforme en fonction des échanges interactionnels fondés, par exemple, sur la confrontation d'idées, le partage d'objectifs communs et la collaboration en vue d'une écriture.

4 Champs à conquérir et territoires interdits pour la personnalisation du document

Ce paragraphe vise à synthétiser les champs du possible inhérent à la personnalisation de documents.

4.1 Formes diverses assignées à une personnalisation du document

Dans un premier temps, il convient de montrer l'étendue couverte par une définition de différentes physionomies possibles – de manière sans doute non exhaustive - de personnalisation des documents. Il est en outre nécessaire de préciser la dualité existante entre les deux notions d'individualisation et de personnalisation afin de lever les ambiguïtés.

Un exemple emprunté à Burrhus F. Skinner [Baillargeon, 2000] qui a développé une machine à apprendre fondée sur la résolution de problèmes dépendants de la solution du problème précédent, expose les principes d'une individualisation du processus. En effet,

chaque individu apprend la même chose à partir d'un même contenu supporté par une même forme, mais celui qui le souhaite peut disposer d'une aide, d'un dictionnaire ... et surtout du temps voulu pour résoudre chaque problème. Néanmoins pour chaque problème posé, seule la réussite complète de l'étape en cours permet le passage au niveau supérieur.

La personnalisation, quant à elle, se démarque par une diversification de l'offre en termes de choix. Cette notion induit l'idée d'un document « à la carte », éventuellement négocié avec un médiateur, et/ou dont les différents aspects développés ci-dessous peuvent être choisis par le lecteur.

La personnalisation, entendue comme telle, peut prendre diverses formes. Elle sera qualifiée de **spatiale** dans le cas où elle autorise une réorganisation des mêmes données dans l'espace de la fenêtre de visualisation du document, ou l'envoi de son à gauche ou à droite par exemple. Cette réorganisation différenciée peut du reste être anticipée, par exemple dans le cas d'une interface proposant une option pour gauchers (impliquant une disposition spatiale des données assujettie à une appréhension générale de l'espace différente).

De la même manière, on parlera de personnalisation **narrative** quand les contenus sont similaires, mais que les façons de raconter cette même histoire diffèrent. Un même sujet sera abordé sous la forme d'un roman d'aventure ou comme un article scientifique (par exemple pour l'organisation de la société des fourmis traitée par le romancier Bernard Werber [Werber, 1991] ou par un entomologiste de référence). Ou alors une même forme, documentaire par exemple, adoptera une écriture différente selon la tranche d'âge ou le degré d'expertise (enfant, adolescent, adulte, expert). Dans ce cas, c'est le style et la forme des fragments qui changent.

Toujours sur ce registre sera qualifiée de personnalisation **temporelle** celle qui autorise une instanciation des mêmes données dans un ordre différent. Dans le cadre d'une réorganisation du plan, la structure du document est invariante, les fragments également, mais leur ordre d'affichage², leur inscription dans le temps varie.

Dans le cas d'une personnalisation **modale**, la même signification est portée par un autre mode, c'est-à-dire qu'elle passe de l'image au son,... ou autre. Il y a dans ce cas changement de scénique pour un même contenu.

Enfin, cette personnalisation peut aussi être **sémantique**. Au contraire de toutes les autres pour lesquelles le contenu restait identique mais changeait de présentation soit dans le temps, soit dans l'espace, soit dans les modalités, soit dans le style (c'est-à-dire globalement changement de forme mais pas de fond), cette dernière conduit à une modification du contenu en fonction des individus et de leurs attentes (profils, fonctions de filtrage en fonction du modèle de l'utilisateur...)

4.2 Repositionnement de la notion de personnalisation

Il convient évidemment de ne pas confondre les notions d'appropriation et de personnalisation. L'appropriation est un phénomène solidement ancré dans les pratiques. Depuis le bébé qui dévore (au sens premier du terme) son livre jusqu'à l'intellectuel qui constelle un ouvrage de notes personnelles, nombre de comportements révèlent une appropriation de l'objet physique : en y déposant soi-même ses propres marques, sa propre

² Affichage est à prendre ici au sens large incluant par exemple l'"affichage" d'un son sur les haut-parleurs

trace, on le fait sien, irrémédiablement. Même si elle est de nature plus abstraite, l'appropriation mentale est du même ordre : c'est par confrontation avec ses référents personnels et le champ sémantique qui lui est propre que l'individu insère (ou non) le document nouveau dans son environnement intellectuel et affectif. La personnalisation ne saurait se limiter à une identification avec l'appropriation. Néanmoins, tout système convivial doit prévoir des fonctionnalités qui permettent une réelle appropriation individuelle des connaissances fournies, sans que celles-ci ne changent (pouvoir copier, couper, déplacer, ajouter des commentaires, rapprocher d'autres fragments ailleurs...)

Il convient également de ne pas confondre individualiser et personnaliser. La délimitation de la notion de personnalisation du document impose ici encore une précision étymologique qui souligne par son acception sociale le sens implicite de rôle.

“ *Persona*, qui était le masque de scène, est devenu peu à peu le porteur de masque, l'acteur, puis le personnage joué par l'acteur, le rôle. Du théâtre, des choses du théâtre, il est passé aux choses de la vie, c'est-à-dire au rôle social joué par le personnage social ” [Encyclopædia Universalis, 1995].

L'idée forte qui émerge de ce retour étymologique est que la médiation se fonde sur l'acceptation des rôles respectifs entre les différents acteurs : apprenant et médiateur dans un environnement de formation, auteur et lecteur dans un échange de pensées de type littéraire ou scientifique, et ainsi de suite. La personnalisation ne se borne donc pas à donner la possibilité au « client » de « *customiser* » le document. Tout réside en réalité dans le dispositif de médiation, et son acceptation contractualisée ou implicite.

4.3 Difficultés éditoriales sur le Net : la perte de repères de tous ordres

Perte des codes énonciatifs, des rôles et des procédures de légitimation : tout le monde peut raconter n'importe quoi sur le Net. Perte d'identités : qui est l'auteur, quel est son rôle et celui du lecteur, quelles règles régissent la médiation entre eux ? Qui légitime les discours et comment ? Autant de questions sans réponses qui catalysent la perte de repères dans les modes d'interactions entre acteurs sociaux à travers ce média. Les "personae" sont indéterminées.

De plus, rien ne permet aujourd'hui de mesurer valablement la pertinence ou l'affordance [Norman, 1999 : 38-42] d'un fragment (d'une brique au sens de Sylvie Ranwez [Ranwez, 1999]) par rapport à un besoin de l'utilisateur.

4.4 Défi d'une modélisation du lecteur

La plupart des solutions à une mesure de cette nature passent généralement par une modélisation du lecteur. La pratique de celles et ceux qui ont eu à exploiter des outils fondés sur une modélisation de lecteur conduit à mesurer l'importance d'une réflexion sur la délimitation de cette modélisation même.

L'objectif premier est d'améliorer le « rendement » d'une acquisition de connaissances – c'est-à-dire augmenter le ratio quantité et/ou qualité de ce qui est acquis/compris sur temps passé à acquérir et comprendre. Pour ce faire, il est convenu d'admettre qu'une « connaissance » du lecteur est nécessaire afin d'adapter au mieux le document qui lui sera livré. Et déjà se profilent les premières questions. Parle-t-on dans ce cas d'un lecteur « générique » considéré comme idéalement représentatif, d'une moyenne de lecteurs ou de l'ensemble de tous les lecteurs potentiels, pris dans leur aspect unique et non reproductible ? La problématique ne se borne pas à cela. La modélisation du lecteur induit

une définition des caractéristiques du modèle, or seul l'auteur peut appréhender cette expression de son besoin en termes de caractéristiques du lecteur. Jean-Louis Weissberg [Weissberg, 1999] parle d'un « mouvement de fluidification » revisitant les postures de l'auteur et du lecteur à l'aune de l'édition et la distribution numérique sur Internet. Cela induit de fait qu'une modélisation implicite de l'auteur est également nécessaire. Car cet auteur est « différent » selon les cas. Une modélisation du lecteur impose la détermination d'un modèle de l'auteur : les deux termes apparaissent comme inséparables.

De surcroît, une question sous jacente reste en suspens : écrit-on nécessairement pour satisfaire un lecteur ? Dans le cas d'un document administratif, pragmatique, instrumental, commercial, la question peut se poser.

5 Bilan et conclusion

Face aux développements très intéressants que les chercheurs en informatique ont entamé autour du concept de document virtuel personnalisable, le regard innocent que portent sur cette terminologie nouvelle les chercheurs des sciences humaines, notamment ceux des sciences de l'information et de la communication et ceux des sciences sociales ouvrent des questionnements actuellement sans réponses. Car au-delà de la prouesse technique, c'est bien toujours la question des contenus et des usages qui emporte l'adhésion des utilisateurs face à une innovation. À l'heure du tout numérique et de la prolifération éditoriale incontrôlée, le concept profond de document est dangereusement remis en cause. L'adjonction des qualificatifs virtuels et personnalisables ne correspond actuellement que très partiellement à ce que l'utilisateur serait en droit d'attendre d'eux. La communauté scientifique qui se penche sur ces questions doit veiller à intégrer ces problématiques, afin de ne pas se restreindre à une approche purement techniciste et favoriser l'appropriation de ces nouveaux concepts par les usagers.

6 Références bibliographiques

- [Baillargeon, 2000] **BAILLARGEON** Normand (2000). « Skinner, le béhaviorisme et l'éducation », Ao! Espaces de la parole.
<http://www.ao.qc.ca/autodidactique/lectures/pedag/skinner/skinner.html> consulté le 02/05/2002
- [Balpe, 1990] **BALPE** Jean-Pierre (1990). Hyperdocuments, hypertextes, hypermedia, Eyrolles, Paris.
- [Barbosa, 1995] **BARBOSA** Pierre (1995). Syntext : un générateur de textes littéraires, in *Littérature et informatique, la littérature générée par ordinateur*, sous la direction de Lenoble M., Vuillemin A., Artois Presses Université, Arras.
- [Bootz, 2001] **BOOTZ** Philippe (2001). Formalisation d'un modèle fonctionnel de communication à l'aide des technologies numériques appliqué à la création poétique, Thèse de doctorat, Université de Paris 8, Paris.
- [Eco, 1985] **ECO** Umberto (1985). Lector in fabula, Grasset, le livre de poche, Paris.
- [Encyclopædia Universalis, 1995] **Encyclopædia Universalis**, (1995). Edition CD-ROM.
- [Jeanneret, 1999] **JEANNERET** Yves, **SOUCHIER** Emmanuel, (1999). Pour une poétique de l'écrit d'écran, *Xoana*, n°6-7.

-
- [Laubin, 2001] **LAUBIN** Jean-Marc (2001). Écriture multimédia : le modèle de scénario tri-composante, in *Hypertextes, hypermédias. Nouvelles écritures, nouveaux langages*, actes du colloque H2PTM'01, Hermès Science Publications, Paris.
- [Leleu-Merviel, 1996] **LELEU-MERVIEL** Sylvie (1996). La scénistique, méthodologie pour la conception de documents en media multiples suivant une approche qualité, Thèse pour l'habilitation à diriger des recherches, Université de Paris 8, Paris.
- [Milosavljevic, 1999] **MILOSAVLJEVIC** Maria, **VITALI** Fabio et **WATTERS** Carlyn (1999). Introduction to Workshop on Virtual Documents, Hypertext Functionality and the Web at the Eighth International World Wide Web Conference Tuesday May 11, 1999 - Toronto, Canada. <http://www.cs.unibo.it/~fabio/VD99/intro.html> consulté le 29/04/2002.
- [Moles, 1971] **MOLES** Abraham (1971). Art et ordinateur, Casterman, Tournai.
- [Negroponte, 1995] **NEGROPONTE** Nicholas (1995). L'homme numérique : Comment le multimédia et les autoroutes de l'information vont changer votre vie, trad. Michèle Garène, Robert Laffont, Paris.
- [Norman, 1999] **NORMAN** Donald A. (1999). Affordance, conventions and design, Interactions, vol VI.3, mai-juin 1999.
- [Quéau, 1993] **QUEAU** Philippe, (1993). Le virtuel, Vertus et Vertiges. Col. Milieux, Champ Vallon / INA, Paris.
- [Queneau, 1961] **QUENEAU** Raymond (1961). Cent Mille Milliards de poèmes, Gallimard, Paris.
- [Ranwez, 1999] **RANWEZ** Sylvie, **CRAMPES** Michel (1999). Conceptual Documents and Hypertext Documents are two different Forms of Virtual Document VD 99 (Virtual Documents). Toronto. Canada.
<http://www.cs.unibo.it/~fabio/VD99/ranwez/ranwez.html> consulté le 05/05/2002.
- [Robert, 1996] **ROBERT** Paul, (texte remanié et amplifié sous la direction de Josette REY-DEBOVE et Alain REY en 1996). Le nouveau Petit Robert, dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, Dictionnaires Le Robert, Paris.
- [Souchier, 1998] **SOUCHIER** Emmanuel, (1998). L'image du texte. Pour une théorie de l'énonciation éditoriale. Parue dans : *Les Cahiers de médiologie, numéro 6 : Pourquoi des médiologues ?* Gallimard, Paris : 139-145.
- [Weissberg, 1999] **WEISSBERG** Jean-Louis (1999). Entre production et réception : l'hypermédiatisation, une mutation des savoirs symboliques, in *Hypertextes, hypermédias et internet*, actes du colloque H2PTM'99, Hermès Science Publications, Paris.
- [Werber, 1991] **WERBER** Bernard (1991). Les fourmis, Albin Michel, Paris.