

Debos, Franck (dir.). « Piloter l'entreprise à l'ère du numérique ». Numéro thématique des *Cahiers du numérique*, vol. 6, n° 4, 2010. 180 p. ISBN 978-2-7462-3266-2

Diane Mercier

Volume 58, Number 2, April–June 2012

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1028917ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1028917ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Mercier, D. (2012). Review of [Debos, Franck (dir.). « Piloter l'entreprise à l'ère du numérique ». Numéro thématique des *Cahiers du numérique*, vol. 6, n° 4, 2010. 180 p. ISBN 978-2-7462-3266-2]. *Documentation et bibliothèques*, 58(2), 93–95. <https://doi.org/10.7202/1028917ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2012

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

fois fonctionnelles, instruments ou intermédiaires d'une interaction dynamique entre les lecteurs et les textes » (p. 19). Cette problématique de recherche est traitée selon différents angles dans sept chapitres écrits par six auteurs.

Dans le premier chapitre, Christian Vanderdope soutient que nous assistons au « reflux du roman » comme mode de lecture par défaut. Le lecteur de texte sous forme numérique, loin de la linéarité du discours que suggère le livre imprimé, et le roman en particulier, suit plutôt un cheminement de lecture qui s'apparente au butinage. Vanderdope propose de qualifier d'*ergatique* (du grec *ergon* (travail)) cette lecture d'action qui conduit à produire un nouveau texte (p. 55). Il insiste également sur l'importance de préparer adéquatement l'école à assurer la formation des jeunes générations aux différents types de lecture. Eliana Rosado, dans le deuxième chapitre, pose la question « Qu'est-ce que lire ? ». Elle présente les différents types de lecture, du littéraire aux autres productions « à lire ». La section de ce chapitre qui explore l'acte de lecture (p. 70 et suivantes) est particulièrement réussie. Tant les considérations liées à l'éducation et au développement de soi que celles qui touchent à la lecture comme droit social sont explorées. Le troisième chapitre, écrit par Claire Bélisle et le plus long de l'ouvrage, se démarque. La transformation de l'acte de lecture du papier à l'écran y est abordée. L'auteure propose que, contrairement à l'idée reçue selon laquelle le numérique entraîne une baisse de l'activité de lecture, cette dernière serait plutôt en augmentation (p. 112-113). Une question intéressante est abordée concernant l'à-propos de parler d'une « révolution de la lecture », au moment où il apparaît que tout est encore à se produire. Les dimensions psychosociales de l'attention concernant la lecture sont également abordées.

Le chapitre 4, « Hyperculture et culture du lien », de Raja Fenniche, est un peu plus faible par rapport aux autres contributions de ce livre. Ce texte annonce une mise en rapport de « l'hyperlecture avec la culture émergente qui caractérise les sociétés actuelles, que nous pourrions appeler "la culture du lien" » (p.165). Le lecteur regrette que l'objectif et le postulat soient imprécis. Le cinquième chapitre est également écrit par Claire Bélisle et porte sur les nouveaux environnements de lecture. Ces derniers présentent de nouvelles possibilités de lecture tout en commandant de nouveaux rôles et compétences. L'auteure porte son attention sur quatre aspects : 1) les bibliothèques numériques ; 2) le livre numérique ; 3) le téléphone mobile ; 4) les réseaux sociaux. Les changements dans les rôles et les compétences des bibliothécaires sont également abordés. Dans le sixième chapitre, Philippe Bootz propose une définition de la littérature numérique et présente quelques modalités de lecture de ce genre en cours d'élaboration ; ce chapitre, comme le suivant, se rapporte davantage à la critique littéraire. Le septième chapitre, rédigé par Alexandra Saemmer, pose la question du para-

doxe des lectures immersives du texte numérique. Il s'agit d'une critique littéraire du texte numérique ayant recours à des exemples de publications telles que *Zeit für die Bombe* de Suzanne Berkenheger (p. 266 et suivantes). Saemmer explore le concept d'immersion dans le contexte de la lecture numérique.

En conclusion, Claire Bélisle ouvre de nouvelles perspectives en établissant un lien entre lecture et « littératie ». Bien que ce concept ne soit pas traité de façon originale, le dernier texte du livre comporte un bref historique et un état des lieux utiles sur le concept de compétences informationnelles, ou littératie.

*Lire dans un monde numérique* constitue un excellent texte à parcourir pour un chercheur intéressé aux transformations des modes de lecture qu'entraîne le numérique. Sans rendre compte de recherches originales, les textes réunis constituent un bon point de départ pour brosser un tableau général complet sur la lecture de publications numériques et identifier des textes intéressants dans la bibliographie. Pour le bibliothécaire et le technicien en documentation, ce livre est précieux pour le tour d'horizon qu'il propose et la réflexion qu'il suscite ; il peut résonner avec des projets concrets de services et de développement de collections numériques.

On regrettera l'absence d'un index et d'une table des matières détaillée. De même, il est ennuyeux que l'éditeur n'ait pas publié les notes biographiques des auteurs, ni même donné leurs affiliations. Plusieurs trouveront que le texte est composé dans une fonte un peu trop petite. Finalement, quelle n'a pas été notre surprise de voir, alors que nous étions à la page 266 et malgré la reliure cousue, le dernier cahier du livre se défaire !

Debos, Franck (dir.). « Piloter l'entreprise à l'ère du numérique ».

Numéro thématique des *Cahiers du numérique*,  
vol. 6, n° 4, 2010. 180 p. ISBN 978-2-7462-3266-2.

Diane MERCIER  
Conseillère en gestion des connaissances  
Ville de Montréal  
diane.mercier@gmail.com

LE NUMÉRO THÉMATIQUE, « Piloter l'entreprise à l'ère du numérique », regroupe huit articles sur la transition des systèmes d'information centrés sur leurs entreprises vers des systèmes ouverts sur les sociétés dans lesquelles œuvrent ces mêmes entreprises. Ces articles présentent les résultats de réflexions et de recherches de même que des retours d'expérience qui peuvent aussi, dans la pratique, être transposés dans les organisations publiques européennes et nord-américaines. L'introduction de Franck Debos, directeur de cette compilation, fournit un résumé étoffé pour orienter le lecteur, qu'il soit praticien, étudiant ou chercheur.

Tout d'abord, Maryse Carmes présente savamment la théorie qui guide l'innovation ouverte. Les résultats de deux études de cas sur les relations savoir/pouvoir dans la configuration des intranets illustrent et isolent la tension entre la « *montée des compétences numériques* » des utilisateurs et la « *montée des exigences envers l'organisation* », notamment vis-à-vis les départements de technologies de l'information. L'auteure suggère que le concept d'entreprise 2.0 aurait emprunté certains comportements propres au coopératisme, à la libération et à la démocratie, un paradoxe puisque l'essence même de l'entreprise privée demeure l'accroissement du capital au profit d'un petit nombre. Selon cette perspective, le mouvement contributif du 2.0 abatrait les frontières entre les secteurs privés, publics, associatifs et autres.

La seconde étude porte sur les méthodes d'interactions en multiprésence dans les espaces communautaires qui ont des finalités communes : l'autonomie, la collaboration et le fonctionnement en réseau. Ces interactions visent à partager et à contrôler les connaissances et les discours des acteurs. La facette du contrôle est amenée par Omrane Dorsaf avec un argumentaire robuste qui repose sur un cas de gestion des relations clients (CRM). L'auteur démontre que les relations organisation/clients sont de l'ordre de la communication contrôlée, de la collaboration contrôlée et de la communication participative où règne un partage des critères de choix, des jugements et des connaissances.

Suit un rapport de recherche sur le pilotage de la conception d'outils numériques de collaboration. Les observations de l'utilisation d'un outil de support de travail collaboratif (TCAO) s'intéressent à la capacité d'une organisation à s'intégrer aux systèmes sociaux et symboliques, soit à son écosystème. Pierre Humbert propose que cette capacité soit rarement prise en compte durant la phase de conception. À l'aide de la perspective de la veille stratégique, il suggère une méthode pour améliorer la compréhension et l'autonomie des concepteurs concernant les contextes multiples d'utilisation. Cette méthode est essentiellement fondée sur l'écoute et l'analyse d'information stratégique. Par ailleurs, ce changement de perspective de la part des concepteurs prendra du temps. Ces conclusions pourront enrichir les démarches mêmes de ma propre pratique, essentiellement orientées vers la collaboration et l'innovation.

Mon attention a été captée par le raisonnement et les conclusions de la quatrième étude, présentée par Hachimi Abba et Sylvie Leleu-Merviel, relative à la confiance durant la refonte de système d'information. L'innovation technologique ne suffit pas. Il s'agit surtout de faire adhérer toutes les parties prenantes au projet. L'analyse utilise la méthode des « 4C », la communication créative basée sur la communication et la confiance. Cette approche du maintien de la confiance s'impose lorsqu'il est nécessaire de briser le bloc homogène de l'organisation. En gestion des connaissances, la confiance est aussi une condition déterminante. Ainsi, ces approches basées sur la transformation au lieu

du changement favorisent l'innovation par des méthodes qui encouragent le transfert efficace des connaissances dans un écosystème d'acteurs sociaux indéterminé dans le temps.

Mon intérêt soutenu pour ce texte s'explique probablement parce qu'il confirme ce que j'ai déjà constaté au sujet du succès d'une approche transformationnelle dans les situations complexes. Cette approche renforce le passage d'une organisation en silos vers une organisation publique innovante et ancrée dans son environnement. J'ai retenu les excellentes définitions des systèmes d'information et du concept de confiance dans l'examen des relations informaticien / informaticien et informaticien / utilisateur. Dans ma pratique, ces relations ont toujours été déterminantes de la pertinence et de la durabilité des systèmes d'information.

Deux textes orientés marketing suivent ; ils touchent l'e-réputation et l'image de marque en combinaison avec l'utilisation des médias sociaux. L'article de Peggy Cadel montre l'importance de la mise en place d'un nouveau rôle pour les professionnels de l'information, celui de gestionnaire de communauté (*Community Manager* dans le texte). Olivier Nannipieri et Isabelle Muratore proposent aux organisations d'offrir aux internautes des expériences d'immersion dans le but d'atteindre une communication efficace. Cette étude a utilisé une grille d'évaluation basée sur la perception des internautes.

Des entretiens au sujet des forums d'entraide d'entreprise ont mis en évidence la nouvelle dynamique entre les utilisateurs-clients et les employés. L'analyse par Élodie Raimond des entretiens avec des contributeurs actifs montre les difficultés que les entreprises éprouvent pour maîtriser les interactions avec leurs clients, et notamment les débordements qui peuvent servir à exprimer des plaintes ou à dénigrer l'entreprise. Les clients peuvent percevoir négativement l'intrusion d'employés sur ces forums. Les modalités de reconnaissance entre pairs ont favorisé la cohésion des participants sur le forum et ont permis d'intégrer les compétences des clients dans l'organisation. Il a aussi été possible de constater que ces compétences peuvent être en concurrence avec celles des employés. Ces forums d'entraide, où les rôles et les compétences s'ajustent continuellement, démontrent que l'autodiscipline et l'autocontrôle par les membres sont des conditions de succès et influencent positivement la durée de vie des forums.

Enfin, l'examen du projet européen *Fire Paradox* par Patrick-Yves Badillo et ses collaborateurs, Dominique Bourgeois et Bruno Asdourian, a permis de valider et de catégoriser trois dimensions de la communication organisationnelle : institutionnelle, sociale et expérientielle. Le projet visait à sensibiliser la population à la prévention des incendies de forêt. La communication expérientielle qui se fait en situation réelle et locale a été choisie pour développer « *la culture du risque du feu de forêt* » chez toutes les parties prenantes.

L'étude démontre que ce choix a favorisé la sensibilisation par cercles concentriques et l'engagement du citoyen dans sa communauté.

En conclusion, ces articles mettent l'accent sur l'importance des aspects humains dans la gouvernance, la conception et la gérance des systèmes d'information. L'omniprésence des médias sociaux en est le fil conducteur. Les médias sociaux catalysent et accélèrent les effets des relations des acteurs dans un écosystème de plus en plus complexe. La lecture de ces textes pourrait susciter des transformations dans nos propres pratiques ou approches de recherche.

*Horizon 2019 : Bibliothèques en prospective. Dominique Arot et al.*

Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2011. 111p. (Collection Papiers, série Généalogies)  
ISBN 978-2-910227-87-6.

Marcel LAJEUNESSE  
EBSI, Université de Montréal  
marcel.lajeunesse@umontreal.ca

CE LIVRE EST LE TROISIÈME OUVRAGE d'une série de trois études interrogeant les fondements de l'identité de la bibliothèque publique, principalement en France. Le premier ouvrage, *Quel modèle de bibliothèque ?*, paru en 2008, abordait la question du modèle de bibliothèque, son élaboration, sa diffusion, ses composantes, son évolution<sup>3</sup>. Le deuxième, *Bibliothèque publique et Public Library*, paru en 2010, portait sur une analyse comparée des éléments fondateurs de la bibliothèque publique aux États-Unis et en France<sup>4</sup>. Le présent volume, *Horizon 2019 : Bibliothèques en prospective*, questionne l'avenir et les évolutions possibles de la bibliothèque.

Anne-Marie Bertrand, responsable de ce recueil et des précédents, est directrice de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB). En novembre 2009, pour réfléchir à l'avenir de la bibliothèque publique, elle a rassemblé dans un colloque les universitaires, Robert Damien, professeur à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Pascal Ory de Paris 1 Panthéon-Sorbonne et Bernard Legendre de Paris 13 Nord, des personnes du monde des bibliothèques, Dominique Arot, Georges Perrin et Valérie Tesnière, l'éditeur, François Gèze, des Éditions La Découverte et un fonctionnaire du ministère de la Culture et la Communication, François Rouet.

Ce livre pose la question suivante : quel est l'avenir de la bibliothèque publique en France ? Cela fait un siècle que l'appellation même de bibliothèque y est questionnée. Dans son célèbre ouvrage *La librairie publique*, paru en 1910, Eugène Morel écartait le terme « bibliothèque publique » qui, selon lui, calquait l'alle-

mand. Dans les années 1970, le terme « médiathèque » a obtenu un grand succès auprès des élus. Actuellement, il semble décliner pour d'autres appellations, comme « maison du savoir ». Au-delà du nom, la modernité des bibliothèques passe par les collections, les services, les bâtiments. Mais l'avenir des bibliothèques passe d'abord par leur légitimité, donc leur utilité, dans les missions et les objectifs qu'elles ont à assumer pour une communauté et sur un territoire.

Pour l'historien Ory, à l'heure d'Internet, de Google, de Wikipédia et du téléphone intelligent, les institutions documentaires doivent s'inquiéter de leur survie. Par ailleurs, face à la logique d'un village global mais virtuel, la sociabilité, dont de nombreuses enquêtes ont mis en lumière l'importance dans les usages des lieux de lecture, peut se révéler féconde et attractive.

De son côté, l'éditeur Gèze fait un retour sur les transformations vécues depuis une génération, la phocomposition dans les années 1970, la publication assistée par ordinateur au cours de la décennie 1980, et, dans les années 2000, le livre dématérialisé qui aura un impact considérable sur les acteurs de la chaîne du livre, lesquels verront leurs métiers sérieusement affectés. En 2019, ce sont les imprimeurs qui subiront le plus grand choc de la révolution numérique. Pour leur part, les libraires offriront une offre mixte, des livres numériques et des livres papier. Mais, selon lui, ce sont les bibliothécaires qui verront leur profession la plus bouleversée. Le catalogage ne sera plus au cœur de la profession et la conservation deviendra une question cruciale dans les bibliothèques.

Pour Bernard Legendre, spécialiste de l'édition, il faut se méfier du discours sur la mort du livre. L'édition se porte bien. De plus des complémentarités entre papier et numérique se dessinent. Il y aura des mutations dans le monde des bibliothèques et ces mutations ne seront pas les mêmes dans tous les genres de bibliothèques. Plus que la fin d'un métier, c'est celle de sa globalité qui semble d'actualité. Par-delà les lignes de partage entre spécialités de contenu ou d'établissement, une part essentielle, fondatrice, des bibliothèques réside dans sa capacité de servir le public. Seront privilégiées l'importance de la médiation, la capacité à concevoir et à présenter une offre large de formation à destination des usagers.

Dominique Arot, inspecteur général des bibliothèques, voit dans les temps présents la fin d'une utopie, l'utopie fondatrice des bibliothèques, qui consiste dans la conservation du savoir accumulé au fil des siècles dans des bibliothèques qui se voulaient encyclopédiques et dans le partage de ce savoir. Par ailleurs, il constate que la bibliothèque publique est encore un lieu très fréquenté. Elle se réinvente dans de nouveaux établissements tant en France qu'à l'étranger. Elle fait de la formation tout au long de la vie un axe essentiel du renouvellement de son offre de service.

3. *Documentation et bibliothèques*, 55 (3) : 147-148.

4. *Documentation et bibliothèques*, 57 (3) : 185-186.