

Introduction

Le management de l'information présenté dans cet ouvrage n'est pas le management des technologies de l'information mais bien celui des ressources informationnelles des organisations. La confusion générale entre le management de l'information qui se préoccupe des contenus informationnels (données-informations-connaissances) et le management des technologies de l'information est à l'origine des problématiques liées aux stratégies informationnelles et, plus globalement, à la gouvernance de l'information dans les organisations.

À l'ère où l'information a été reconnue comme l'un des actifs stratégiques de l'organisation, quelques problématiques de management de cette ressource informationnelle demeurent :

- le manque d'une vision stratégique de l'ensemble des ressources informationnelles dans les organisations, déclinée sur les court, moyen et long termes ;
- la rare présence d'une fonction de directeur des ressources informationnelles, actif stratégique de l'organisation, au même titre que de directeur des systèmes d'information (DSI) ou de directeur des ressources humaines (DRH) ;
- l'approche techniciste du management de l'information qui perdure : projets centrés sur les outils (informatique, applications, numérique), peu d'attention accordée aux usagers (acteurs-gestionnaires de l'information) et à la matière première qu'est l'information ;
- les tendances successives dans des approches de management de l'information sans approfondissement des méthodologies et des théories sous-jacentes, développées depuis des décennies voire au-delà ;

– les fonctions informationnelles coexistantes (centres documentaires, services d'archives, bureaux courrier, cellules de veille, gestionnaires des bases de connaissances, etc.) sans une vision commune de la façon dont elles s'intègrent au sein du management de l'information, intégré et stratégique.

Ce constat nous amène à formuler les hypothèses suivantes :

– dans l'organisation d'aujourd'hui, dite complexe, ne pas inscrire le management de l'information (de l'actif informationnel) dans la stratégie globale peut fragiliser son fonctionnement et celui des fonctions informationnelles existant en son sein. L'organisation devrait pouvoir disposer d'une vision globale et stratégique (dans les espaces et à travers le temps) de ses ressources informationnelles et de la façon dont celles-ci contribuent à la stratégie de l'organisation ;

– dans l'organisation (agile, libérée, *Lean* ou pyramidale), les dirigeants assument le rôle de pourvoyeurs en informations, de responsables des flux informationnels et de la sécurité de l'information ; ne pas les former, les sensibiliser au management de l'information les privent des savoirs et savoir-faire nécessaires. En effet, ils sont porteurs, sponsors des projets en management de l'information dans leur organisation ;

– rechercher les complémentarités et les convergences des méthodes et des fonctions existantes (ingénierie documentaire, *records management*, gestion des connaissances, veille) permet de construire une démarche intégrée de management de l'information en faisant appel aux compétences professionnelles en la matière, tout en s'appuyant sur des théories et des méthodes éprouvées. Ces méthodes et modèles sont à adapter selon les finalités stratégiques, les valeurs et la culture de l'organisation.

Dans cet ouvrage, il ne s'agit pas de proposer une ou plusieurs méthodes prêtes à l'emploi pour répondre à l'ensemble de ces préoccupations, mais d'aborder les concepts, les fondamentaux, les méthodes et les modèles sélectionnés pour mettre en exergue leurs convergences, leurs apports mutuels et permettre aux dirigeants, aux managers, aux professionnels de l'information de construire leurs propres méthodes et démarches, adaptées aux besoins de l'organisation, tout en tenant compte du contexte et de l'environnement dans lesquels elle évolue. Cette réflexion, qui ne demande qu'à être étayée et approfondie, ouvre également la voie aux recherches qui pourraient être menées en management de l'information au sein des sciences de l'information et de la communication (SIC). Les questionnements à explorer restent multiples face aux changements tant sociétaux, conjecturels que technologiques.

Il existe plusieurs approches de management de l'information et chacune apporte un éclairage précieux sur cette activité informationnelle et professionnelle. La nôtre se concentre sur l'exploration des liens entre les savoirs et les savoir-faire de ce domaine tant scientifique que professionnel. Pour ce faire, nous avons structuré cet ouvrage en quatre chapitres.

Le premier chapitre tente, tout d'abord, de cerner quelles sont les ressources informationnelles de l'organisation, quels sont les concepts-objets de la démarche de management de l'information et les questionnements qu'ils posent. Ensuite, quelques modèles de management de l'information sont présentés ainsi que les technologies venant en support de ce management.

Le second chapitre s'attache à présenter les méthodes et les pratiques professionnelles de l'ingénierie documentaire, du *records management*, de la gestion des connaissances et de la veille pour, ensuite, mieux explorer leurs convergences dans une démarche intégrée de management de l'information.

Cette dernière ne pourrait être envisagée sans mettre au centre l'acteur-usager et, par conséquent, adopter l'approche des pratiques informationnelles (comportements informationnels). Celle-ci fait l'objet du troisième chapitre.

Le quatrième et dernier chapitre place le management de l'information dans une perspective de gouvernance de l'information. Pour ce faire, en apposant la lecture par la construction de sens (*sensemaking*)¹ à l'organisation, le contexte et les enjeux de la transformation numérique sont examinés en amont.

1. Le terme de *sensemaking* peut être orthographié de façon différente selon les auteurs (notamment, *sense-making* pour B. Dervin ; *sensemaking* pour K. Weick). Dans cet ouvrage, par souci d'harmonisation, nous avons adopté l'orthographe unique *sensemaking*.