



# Comprendre une organisation par l'analyse de ses documents :

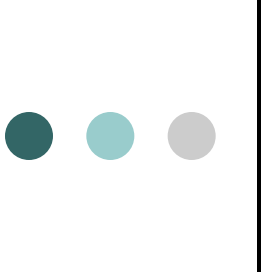
## En quoi celle-ci est stratégique

Brigitte Guyot  
INTD - CNAM



# Postulat : l'information

- Est immergée dans le travail quotidien
- Fait partie des rouages de l'organisme
- Rend compte des stratégies des acteurs, des tensions, de l'évolution des structures et des modes d'organisation.
- Elle a ses porteurs : les documents



# 1. En quoi un document est-il stratégique ?

- Porteur d'informations
  - Formule / explicite une action, en rend compte
  - Donneur d'ordre : prescripteur (normes)
  - Aide à la coordination : un liant
  - Passeur car circulant (espace / temps)
    - Dans / entre des localités (chacune avec ses spécificités)
      - métier/culture,
      - Lieux : géographiques/institutionnels
    - Notion de proximité / éloignement / explicitation
- ➔ Ressource + facteur de régulation
- ➔ Miroir : supporte, dit l'action, les choix = trace des stratégies



# Un document s'insère dans un SI spécifique

- Circulation documentaire crée un système d'information
  - Un système d'acteurs (des rôles)
  - Des types de documents + des modalités de traitement
  - Système de règles (ouvert-fermé)
  - Un certain agencement (dispositif)
- ➔ Un document appartient à un seul / plusieurs SI, navigue entre plusieurs avec parfois des rôles différents
- ➔ Il les révèle



# 3. le document constitue une unité de mesure de la structure

- Un indicateur organisationnel
  - Étudier les traces laissées à sa surface
  - Étudier son contexte socio-organisationnel
    - de production
    - de circulation
    - d'usage
    - Avec leurs règles (intentions managériales)
  - Etudier les SI et leurs relations (politique)
- Des rôles, selon les moments / lieux
  - Dépasser les intitulés et définir les problématiques



## 3.2 Regard ethnographique

- Observer pour comprendre
- Au plus près des acteurs (leur point de vue)
- Dans leur activité les uns avec les autres
- Les modes de circulation entre groupes
- Les injonctions / façons de faire
- Identifier / nommer
- Repérer proximités + différents niveaux



## 4. Regard stratégique car

- Développe une vision synthétique et dynamique
- Aide à positionner sa propre action (soi et ses relations avec les autres SI)
- Peut proposer solutions / améliorations
- Se positionne au cœur du management de l'information