

# 6 – La recherche de l'information

## 1 – Réflexion préalable à la recherche de l'information

Avant de se lancer dans la recherche de l'information, il est nécessaire de bien identifier l'information dont on a besoin et de bien analyser la pertinence de la quête d'information(s). Cette réflexion préalable est indispensable afin de s'assurer de la faisabilité de la recherche avant de s'y lancer et, le cas échéant, de s'y préparer et de mobiliser et organiser les moyens clairement définis à mettre en œuvre.

Elle peut aussi éviter de consommer inutilement du temps et des moyens en abandonnant à temps la recherche si celle-ci s'avère trop coûteuse, trop complexe ou risque de s'avérer peu productive surtout en termes d'apport de connaissances et de réduction de l'incertitude.

Pour ce faire, il convient de bien préciser :

- **L'objectif de la recherche** : rassembler des informations générales sur un thème ou plus précises en vue d'une prise de décision, rédiger un article pour le journal d'entreprise...
- **La situation de l'enquêteur et son point de départ** : il connaît la question, il ne s'y intéresse que de façon occasionnelle ou souhaite une simple information...
- **Les informations à rechercher** :
  - remonter aux circonstances à l'occasion desquelles la question ou le problème s'est posé pour la première fois,
  - vérifier qu'une telle recherche n'a pas déjà été menée dans l'organisation,
  - déterminer, de façon large, les frontières du problème à résoudre et le champ de la recherche,
  - en dégager les concepts et mots clés et délimiter les différents problèmes posés, tout en resserrant le champ de la recherche afin de définir les priorités,
  - consigner la description de ces informations par écrit car cela pousse à la réflexion, structure la pensée et permet de poser clairement les choses.
- **Le délai imparti et le calendrier** à respecter qui peuvent limiter la recherche tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.
- **Les moyens** dont on dispose ou dont on peut disposer en termes :
  - financiers (budget alloué),
  - matériels (ordinateur, logiciels, réseau interne, accès Internet...),
  - documentaires : documentation interne, abonnements, centres de documentation et bibliothèques accessibles physiquement ou par réseau.
- **Le type de document comportant les informations recherchées** (sur supports papier, électronique ou virtuel) :
  - Informations brutes :
    - pour des précisions techniques ou des définitions : dictionnaires, lexiques, glossaires, encyclopédies,
    - pour des statistiques ou données (chiffrées ou non) : publications de l'INSEE, de l'INED, de l'OCDE, de l'UE, des différents ministères ou des CCI, annuaires.
  - Informations structurées :
    - sous forme d'études, analyses, comptes-rendus (documents primaires) : ouvrages, revues, thèses, actes de colloques, dossiers.
    - par champs : documents secondaires tels les catalogues, pages d'accueil des sites, portails Internet, bibliographies et notices bibliographiques.

- **Les sources d'information accessibles** : si l'information recherchée n'est **pas disponible** ou susceptible de l'être à l'intérieur de l'organisation, il peut être décidé de **recourir à des sources d'information externes**.

Il convient alors :

- d'inventorier les sources externes disponibles et d'en déterminer le coût d'accès,
- d'en choisir une ou plusieurs, les critères de choix correspondant en fait aux qualités de l'information : dans une approche coût/utilité, il conviendra de mettre le coût en regard des qualités de l'information qu'il est possible d'obtenir : le degré de précision, la fiabilité et la traçabilité, l'actualité et la pertinence. La consultation d'une banque de données ou l'abonnement à celle-ci peuvent s'avérer très onéreux ; il en est de même des sources d'information externes primaires. Aussi, l'organisation doit être certaine que les informations fournies revêtiront les qualités attendues et qu'elles seront exploitables.

## 2 – La recherche documentaire

Les méthodes et techniques que nous analysons ci-dessous ne concernent bien évidemment que les sources disponibles à l'intérieur de l'organisation (centre de documentation ou autres) ou les sources secondaires accessibles à l'extérieur.

Avant de commencer à tourner les pages d'un document papier ou de frapper une requête sur n'importe quel moteur de recherche, il convient tout d'abord de bien réfléchir. En particulier, sur Internet, la plupart des robots permettant une recherche en « langage naturel » ou « plein texte » (*full text*), une requête mal ou incomplètement formulée peut amener à plusieurs centaines de milliers de propositions dont de nombreuses peuvent être totalement hors sujet.

Il convient donc de bien déterminer les descripteurs qui seront utilisés et de choisir et exploiter au mieux les éléments proposés par la source.

### 2.1 - La détermination des descripteurs ou mots clés

Un **descripteur** ou mot-clé (un mot ou une expression) est choisi pour représenter un concept. C'est un terme qualifié de « préférentiel » (exemple concernant les salariés : **effectif**), par rapport à un autre, « non préférentiel », comme un synonyme (exemple concernant les salariés : **quantité** qui est ambigu).

Lors d'une recherche documentaire, il est, la plupart du temps, nécessaire d'utiliser plusieurs descripteurs, d'où la nécessité de **prendre le temps** de déterminer un certain nombre de mots-clés avant de se lancer, tête baissée, dans la recherche documentaire.

A cette fin, la démarche peut consister à déterminer, par réflexion et tâtonnements successifs, les quelques mots et expressions semblant importants et, partant de ceux-là, d'en rechercher les synonymes, contraires et corrélats, tout en matérialisant toutes les relations pouvant exister entre les différents termes.

Dans cet esprit il peut être utile de construire un **Thésaurus** qui est un ensemble hiérarchique de termes clés représentant des concepts d'un domaine particulier. Ces termes sont organisés en thèmes et possèdent des liens sémantiques entre eux : synonymie, équivalence, terme spécifique (lien vers un concept de sens plus précis), terme général (lien vers un concept de sens plus large). Ils peuvent être assemblés et présentés sous forme de listes, alphabétiques ou hiérarchiques, ou sous forme d'arborescence.

## 2.2 – La sélection et l'exploitation des documents

Une fois que des documents ont été trouvés suite à une requête sur un moteur de recherche ou une exploration de rayons de bibliothèque, quels que soient le document et le support, il s'agit d'apprécier la pertinence de ceux-ci et d'en effectuer une sélection.

Pour un document, la pertinence s'apprécie par rapport :

- au titre du document ;
- aux auteurs (connus ou non) à leur notoriété ou à leurs références (profession, laboratoire, université, entreprise ou organisme d'appartenance) ;
- à l'éditeur (connu, scolaire ou universitaire, ou spécialisé dans le domaine) ;
- à la date (information à jour ou pas) ;
- au contenu apparent (pour un ouvrage : résumé figurant sur le quatrième de couverture ; pour un article : un résumé précédant l'article ; pour un document proposé par un moteur de recherche : fragments de texte contenant les mots-clés de la requête) ;
- à la place dans les rayons, pour les documents figurant dans un centre documentaire ou une bibliothèque ;
- au sommaire ou à la table des matières, pour un ouvrage (papier ou numérique) ;
- à l'adresse URL (Uniform Resource Locator) composée d'un certain nombre d'éléments constituant le chemin d'accès (organisme, pays...) pouvant aider à juger de la fiabilité et de la pertinence du document.

Face à la masse des propositions renvoyées par le moteur de recherche, il est souvent difficile de faire le tri et de sélectionner les documents adéquats. D'où l'importance qu'il convient d'accorder à la réflexion préalable et à la formulation des requêtes.

Que ce soit en bibliothèque ou sur Internet, que l'on photocopie ou télécharge tout ou partie d'un document, il est indispensable de bien en relever les références pour le retrouver plus facilement, le faire acquérir par son organisation d'appartenance, le citer dans des écrits rédigés ultérieurement (rapport, mémoire, thèse, article, ouvrage) en prenant bien en considération les normes de citation des références.