
Une exploration du processus de traitement de l'information par l'individu dans les organisations

Ivan P. Vaghely

24034224

SOMMAIRE

La recension des écrits sur l'information révèle certaines lacunes dans le corpus ayant trait au processus de traitement de l'information par l'individu dans les organisations. Ces lacunes sont de nature théorique en raison de l'absence d'un cadre conceptuel intégrateur, et de nature pratique compte tenu des domaines qui nécessiteraient une recherche empirique pour mieux comprendre les éléments qui constituent ce processus.

Nous cherchons à comprendre comment les individus traitent l'information dans les organisations.

Nous proposons de construire un modèle de processus de traitement de l'information par l'individu dans un contexte organisationnel et de préciser les éléments qui le composent. Ces objectifs nous permettront d'établir d'abord le degré avec lequel l'information est traitée dans différentes organisations et de cerner ensuite des pratiques souhaitables pour combler les insuffisances décelées.

L'unité d'analyse prend comme objet l'individu qui traite l'information dans un contexte d'entreprise. L'examen du processus de traitement de l'information par l'individu dans un contexte organisationnel fait appel à une recherche qualitative pour mieux cerner la problématique. Le choix d'une recherche qualitative s'explique par la complexité de la question à examiner et par un besoin d'obtenir des réponses riches. Quant à l'étude de cas que nous proposons, elle est appropriée à une démarche de logique exploratoire qui situe la problématique en contexte et permet d'exploiter les réponses riches fournies par l'approche qualitative.

Nous utilisons un cas unique dans la première phase de notre recherche qui nous permet d'explorer et de préciser l'objet de recherche, et de construire un modèle

de cadre conceptuel issu des allers-retours de l'exploration hybride (théorisation enracinée) fondée sur une démarche de recherche-action s'échelonnant sur 24 mois.

Dans la deuxième phase, le modèle du cadre conceptuel que nous avons élaboré nous a servi de guide sur le terrain. Nous avons réalisé 55 entrevues en profondeur dans le cadre d'une approche de cas multiples articulée autour d'une logique de vérification qui nous permet de généraliser et de reproduire le processus de traitement de l'information, et de comparer les résultats obtenus dans les différentes entreprises étudiées.

Les données recueillies sur le terrain sont mises en contexte et transformées en information. Une analyse graphique des résultats obtenus dans les neuf entreprises étudiées dégage certaines connaissances utiles.

La démarche que nous avons suivie nous permet de conclure que sept variables forment le processus de traitement de l'information par l'organisation, autrement dit par la somme des processus de traitement déployés par les individus qui composent l'organisation. Les résultats à ce chapitre sont probablement conditionnés par sept facteurs contextuels.

Par ailleurs, la recherche nous a permis de faire d'autres observations pouvant se traduire par des applications pratiques en entreprise, notamment :

La recherche a dévoilé une pratique exemplaire comportant plusieurs éléments qui permettra dorénavant d'opérer un repérage stratégique des organisations à l'aide des échelles dont nous nous servons pour mesurer le traitement de l'information;

- Une typologie des différents individus qui traitent l'information dans les organisations a été établie; elle permettra d'indiquer les correctifs que les individus pourraient apporter à leurs habitus informationnels;
- La recherche a permis de constater l'existence d'un traiteur d'information clé dans les organisations : le 'catalyseur informationnel';

- Nous avons pu dégager des pistes de recherche intéressantes auprès des entreprises de service (PME et GE), plus enclines à traiter l'information à des fins stratégiques, et nous avons jeté les bases d'une étude portant sur la relation entre les variables et les facteurs contextuels cernés dans l'exploration du processus de traitement de l'information par l'individu.

26 mai 2005