

Des approches méthodologiques qualitatives complémentaires pour l'évaluation du système de veille sanitaire de défense français

Raphaël Châtelet, Doctorant

Université Paul Valéry Montpellier III, France

Marc Tanti, Docteur en Sciences de l'information et de la communication

Centre d'Épidémiologie et de Santé Publique des Armées de Marseille, France

Résumé

Le Service de Veille Sanitaire du Centre d'Épidémiologie et de Santé Publique des Armées a développé un système d'information documentaire pour protéger la santé des militaires. Ce système de veille sanitaire de défense est envisagé comme un dispositif info-communicationnel créé par et pour les forces armées françaises. L'objectif de ce travail est de comprendre les pratiques info-communicationnelles à l'œuvre au sein de ce dispositif. Pour y répondre, nous avons mobilisé des méthodes issues de la recherche qualitative. Nous avons ainsi analysé des traces écrites, puis avons mené des observations et entretiens successifs auprès des acteurs du Service de Veille Sanitaire. Ce travail présente la méthodologie ainsi que les premiers résultats.

Mots clés

DISPOSITIF INFO-COMMUNICATIONNEL, PRATIQUES INFORMATIONNELLES, MÉTHODES QUALITATIVES, VEILLE SANITAIRE DE DÉFENSE, SYSTÈME D'INFORMATION

Introduction

La surveillance des risques sanitaires naturels ou intentionnels pouvant impacter les forces armées françaises existe depuis plusieurs années, mais n'a réellement été conceptualisée et mise en œuvre qu'en 2004 suite aux attentats du 11 septembre 2001 survenus aux États-Unis.

Note des auteurs : Cette thèse, codirigée par le Professeur des universités Gérard Régimbeau, le Docteur Marc Tanti et la Maître de conférences-HDR Céline Paganelli, bénéficie d'un soutien financier apporté par la Direction Générale de l'Armement et géré par le Centre National de la Recherche Scientifique, et d'un soutien scientifique et méthodologique apporté par l'UMR912-SESSTIM-CESPA et le LERASS-CERIC.

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors-série – numéro 20 – pp. 297-310.
PRUDENCE EMPIRIQUE ET RISQUE INTERPRÉTATIF
ISSN 1715-8702 - <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/revue/>
© 2016 Association pour la recherche qualitative

Cette activité de surveillance appelée « veille sanitaire de défense » a été définie comme la

collecte, l'analyse et la diffusion à ceux qui en ont besoin, des renseignements sanitaires sous forme d'informations polymorphes, provenant de populations extérieures à celle de l'organisme de veille, afin d'identifier et de prévenir les risques sanitaires potentiels pour la population sous la responsabilité du veilleur (Boutin, Ribiere, Van Cuyck, & Malosse, 2004, p. 366).

Cette mission a été confiée au Service de Veille Sanitaire (SVS) du Centre d'Épidémiologie et de Santé Publique des Armées (CESPA) de Marseille. Pour y répondre, le SVS a développé un système d'information documentaire (SID) défini comme un « système d'information assurant la gestion et la communication des informations utiles contenues dans les documents » (Boulogne, 2004, p. 238).

Ce système, accessible depuis un poste de travail connecté à l'Intranet du Service de Santé des Armées (SSA), est architecturé en quatre bases :

- BÉDOUIN, pour Banque Épidémiologique de Données sur l'OUtre-mer et la zone INTertropicale, qui apporte des informations sur les risques sanitaires des théâtres d'opérations actuelles, possibles ou futures des forces armées;
- REDUVES, pour base de données en Recherches Et Développements de l'Unité de VEille Sanitaire, qui diffuse des documents sur les dernières recherches concernant les agents du risque biologique et chimique, militarisables ou non, pour les forces projetées;
- IntraCESPA, pour Intranet du CESPA, qui met à disposition les rapports des différentes épidémies survenues dans les armées et leur investigation;
- BOUGAINVILLE, pour Base d'OUvrages Généraux et d'ArtIcles sur les agents biologiques et chimiques de l'uNité de VeILLE sanitaire, qui capitalise l'ensemble des documents sources d'intérêt pour les forces sur les thématiques sanitaires.

Deux types de contenus sont essentiellement proposés :

- Des documents bruts : articles scientifiques, ouvrages de référence, rapports...;
- Des synthèses de documents structurées et plus ou moins exhaustives.

La plupart des documents sont de type hypertextuel. Cela permet aux utilisateurs d'aller d'une unité d'information à une autre, dans le document et entre documents (Tanti, Hupin, & Boutin, 2008). Conçu pour être opérationnel en situation normale comme en temps de crise, le système est censé fournir rapidement aux décideurs et médecins militaires une information validée et synthétique, issue de sources hétérogènes, susceptible d'aider à la prise de décision.

Cela nous amène à nous interroger sur le fonctionnement du système, et sur les stratégies informationnelles mises en œuvre par les utilisateurs en contexte professionnel. Dans quelle mesure l'approche qualitative pourrait permettre d'analyser un dispositif info-communicationnel tel que le système de veille sanitaire de défense français?

Pour y répondre, nous avons dans un premier temps réalisé une analyse descriptive du système et mobilisé des savoirs théoriques sur les dispositifs info-communicationnels. À partir de ces savoirs, nous nous sommes ensuite interrogés sur les pratiques info-communicationnelles des utilisateurs du système de veille sanitaire de défense et les facteurs susceptibles d'exercer une influence sur ces dernières. Enfin, à partir d'une description de la méthodologie mise en place, nous avons analysé les premiers éléments de réponse obtenus nous permettant de mieux comprendre ces pratiques et de dégager des voies d'amélioration potentielles.

Fondements théoriques

Posture épistémologique

L'objectif poursuivi dans ce travail est de proposer une évaluation du système de veille sanitaire de défense français. Pour ce faire, nous avons dû réfléchir à l'approche qu'il convenait d'adopter. Nous sommes partis de notre terrain d'étude, en nous efforçant de le décrire puis de le remettre en perspective par rapport aux écrits antérieurs pour voir à quels concepts théoriques il se rattache. Cela nous a permis de formuler des hypothèses de recherche qui demandaient à être testées sur le terrain. Pour ce faire, nous avons eu recours à plusieurs méthodes issues de la recherche qualitative. Les données recueillies ont permis de confirmer ou d'infirmer certaines hypothèses de recherche, et d'en formuler de nouvelles, qui ont dû à leur tour être éprouvées. Les éléments de réponse obtenus devraient permettre d'ajouter de nouveaux éléments à la théorie.

En définitive, nous nous situons dans une démarche de recherche qualitative majoritairement inductive, bien que notre étude requiert à certains moments le recours à une démarche déductive (Anadón & Guillemette, 2006). En recherche qualitative, bien que la majorité des études soit de type inductif, il est possible d'associer inductif et déductif (Nguyễn-Duy & Luckerhoff, 2006). L'approche inductive nous paraît adaptée dans la mesure où elle nous permet de nous intéresser à la subjectivité des individus observés, de nous focaliser sur les moindres spécificités susceptibles d'expliquer un aspect de leurs pratiques, et d'avancer pas à pas en fonction des données recueillies. À ce titre, nous pouvons faire référence à la *Grounded Theory*, courant qui consiste en un enracinement dans les données de terrain et auquel notre démarche scientifique s'apparente. En effet, les « éléments de théorisation ou de concepts [...] sont suggérés par les données de terrain » (Guillemette, 2006, p. 33). Il

s'agit de revenir constamment aux données déjà collectées ou à de nouvelles données pour faire émerger de nouveaux éléments théoriques.

Ancrage théorique

Le système de veille sanitaire de défense présente les caractéristiques de ce que Couzinet (2009) nomme un dispositif info-communicationnel, c'est-à-dire un moyen de diffusion des connaissances favorisant la création de liens sociaux entre le producteur de l'information, celui qui permet sa circulation et celui qui se l'approprie.

En sciences de l'information et de la communication, un dispositif info-communicationnel peut présenter plusieurs dimensions :

- Informationnelle : il permet de diffuser des produits d'information destinés à informer les décideurs et médecins militaires dans le but de les aider dans leur activité professionnelle;
- Organisationnelle : le fonctionnement du dispositif est régi par des normes (procédures, politique de l'établissement) et des moyens (Couzinet, 2009);
- Technique (Meunier, 1999) : pour réaliser les tâches qui leur incombent, les acteurs du SVS ont recours à des outils de collecte, d'analyse et de diffusion de l'information. De plus, le SID développé par le SVS est accessible depuis un poste de travail connecté à l'Intranet du SSA;
- Sociale : le processus de communication est un processus social, « les moteurs en sont les acteurs qui communiquent entre eux : il est donc essentiel de les connaître, de comprendre leurs motivations et leurs comportements, éventuellement d'agir sur ces derniers pour les optimiser et faciliter ainsi leurs démarches informatives » (Couzinet, 2009, p. 22; Meyriat, 1985).

Un tel dispositif, dédié à la « mise en commun d'informations et au partage des savoirs », se compose « d'acteurs, de techniques et d'objets matériels en interaction permanente et dans un contexte défini, tous liés entre eux » (Couzinet, 2011, p. 120). Le concept de dispositif info-communicationnel met en évidence « l'interdépendance entre information et communication » (Couzinet, 2009; Couzinet, 2011, p. 120). Le fonctionnement d'un dispositif, « déterminé par les intentions, s'appuie sur l'organisation structurée de moyens matériels, technologiques, symboliques et relationnels, naturels et artificiels qui modélisent, à partir de leurs caractéristiques propres, les comportements et les conduites sociales, cognitives, affectives des sujets » (Peraya, 1999, p. 153). L'étude d'un dispositif info-communicationnel revient donc à approcher un système dans ses logiques organisationnelles, techniques et ses dynamiques sociales en dévoilant « tout autant les savoirs qu'ils contiennent que la vie de l'organisation qui les entoure, constituant ainsi de précieux indicateurs sur l'organisation [...] qui les a créés et fait vivre » (Appel, Boulanger, & Massou, 2010, p. 42).

Nous considérons que, pour étudier un dispositif dans sa complexité, il nous faut repérer et comprendre « la nature du lien qui peut exister entre ces éléments hétérogènes » (Foucault, 1977, p. 62), en posant en son centre la « communication [qui] suppose une organisation, repose sur des ressources matérielles, engage des savoir-faire techniques, définit des cadres pour l'intervention et l'expression » (Jeanneret, 2005, p. 50). Pour comprendre les pratiques informationnelles, il est important de tenir compte de l'environnement dans lequel l'utilisateur évolue, de la position qu'il occupe et des compétences qu'il mobilise (Chaudiron & Ihadjadene, 2010).

Les pratiques informationnelles des utilisateurs peuvent notamment être influencées par des facteurs :

- **Cognitifs** : Leurs stratégies en matière de recherche d'information s'élaborent en fonction de leurs connaissances du domaine, des outils ou encore en recherche d'information (Marchionini, 1995). Ainsi, les individus habitués à effectuer des recherches d'information ont généralement plus de facilité à formuler leur demande, et obtiennent de meilleurs résultats que les novices (Ihadjadene & Martins, 2004). Les experts dans l'utilisation d'Internet obtiennent également de meilleurs résultats, ce qui amène à penser qu'il existe des mécanismes de compensation entre les compétences relatives à la connaissance dans le domaine et le peu de compétences dans l'utilisation d'Internet, et réciproquement (Ihadjadene & Martins, 2004). L'expertise des usagers dans leur domaine, celui de la santé, laisserait supposer une plus grande maîtrise des techniques documentaires (Le Coadic, 2004).
- **Contextuels** (Ihadjadene & Chaudiron, 2008) : Les stratégies lors d'une recherche d'information peuvent différer selon que l'utilisateur l'effectue dans le cadre de son activité professionnelle ou pour son usage personnel. D'autre part, un dispositif info-communicationnel est « tributaire et inséparable d'un environnement » (Couzinet, 2009, p. 21; Couzinet, 2011, p. 118). Les interactions entre le dispositif et les utilisateurs prennent forme dans un contexte défini (Gardiès, 2012). En ce qui nous concerne, elles ont lieu dans un contexte militaire, en situation normale ou de crise sanitaire.
- **Symboliques** : La représentation qu'ils ont du dispositif influence leur usage (Chambat, 1994; Paganelli, 2012) et aboutit ou non à une appropriation du dispositif (Granjon, 2010; Jouët, 2000). « L'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des usagers [dépend] moins de ses qualités techniques "intrinsèques", de ses performances et de sa sophistication que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique » (Mallein & Toussaint, 1994, p. 30). Les « pratiques de communication, en tant que relation homme/machine, ne peuvent être

dissociées de la construction sociale de l'identité des machines à communiquer, construction qui connecte les objets à des normes et à des valeurs » (Granjon, 2010, p. 39). Les pratiques des utilisateurs peuvent ainsi dépendre des valeurs véhiculées par le dispositif, ou encore de la façon dont ils le perçoivent. Le système de veille sanitaire de défense français est un dispositif info-communicationnel développé par et pour les forces armées françaises. Il est rattaché à une institution à laquelle les utilisateurs sont également rattachés, ce qui peut avoir une influence sur leur utilisation. L'utilisateur peut considérer le système comme digne de confiance dans la mesure où il est alimenté par des médecins militaires ou personnels civils habitués à travailler avec de telles thématiques de recherche. *A contrario*, ils peuvent le percevoir comme contraignant étant donné qu'il a été développé pour eux et que l'institution militaire s'attend à ce qu'ils l'utilisent. Le système peut aussi être mal connu des utilisateurs, ou leur sembler trop compliqué ou long à utiliser, ce qui pourrait expliquer une sous-utilisation. Se poserait alors la question de la « médiation entre l'offre technique et son appropriation » (Chambat, 1994, p. 262) et de la formation aux usages (Paquienséguy, 2007).

Matériel et méthode

Partant de ces constats théoriques, nous nous demandons quelles méthodes mobiliser pour évaluer les pratiques informationnelles des utilisateurs du système. Les méthodes qualitatives sont utilisées en sciences humaines et sociales, mais également en sciences de l'information et de la communication, notamment pour évaluer les bibliothèques et centres de documentation (Ranjard, 2001). En recherche qualitative, il existe de nombreuses méthodes d'analyse. Nous avons cherché à voir celles qui étaient susceptibles de nous permettre d'analyser les pratiques informationnelles des utilisateurs du système et les éléments jouant un rôle dans la réalisation de ces pratiques.

Nous avons en premier lieu mené des entretiens exploratoires (Blanchet & Gotman, 2013) semi-directifs auprès des acteurs du SVS en charge de l'alimentation et de la mise à jour du système. Cette étape nous a paru essentielle dans la mesure où nous considérons que l'organisation du système, à laquelle les acteurs participent, influe sur les usages du dispositif info-communicationnel. Pour prendre connaissance de l'organisation hiérarchique et technique du système, ainsi que des contenus, nous avons mené une analyse de corpus documentaire en consultant, d'une part, la documentation interne du SVS, et, d'autre part, les produits d'information diffusés dans le système.

Ces deux premières étapes nous ont permis d'élaborer les grilles d'entretien destinées à être utilisées durant les entretiens individuels semi-directifs menés auprès des acteurs du SVS. Cette méthode, couramment utilisée dans le champ des sciences

humaines et sociales (Royer, Baribeau, & Duchesne, 2009), permet aux individus enquêtés d'aborder plus facilement certains points, de « livrer plus facilement des informations importantes » (Ranjard, 2001, p. 16).

Dans la mesure où il s'agit d'un effectif restreint, nous avons interrogé l'ensemble des acteurs en charge de l'alimentation et de la mise à jour du système, soit 4 individus. Les questions portaient notamment sur leurs tâches quotidiennes, la concordance avec leurs compétences individuelles, l'organisation générale du SVS, les besoins info-communicationnels des utilisateurs, la fréquentation du système par les utilisateurs ou encore sur leur satisfaction par rapport aux services actuellement proposés. Les questions ont pu être reformulées au cours des entretiens lorsque cela était nécessaire. Les acteurs ont été interrogés à plusieurs reprises pour leur demander certaines précisions à mesure que nous progressions dans notre réflexion.

Considérant que le contexte dans lequel se réalise la recherche d'information influe sur les pratiques informationnelles des utilisateurs, nous avons cherché à analyser leurs pratiques informationnelles en situation normale ou de crise sanitaire. Pour ce faire, nous avons collecté et analysé une partie des demandes d'informations spécifiques adressées au SVS durant l'épidémie d'Ebola, soit 18 communications écrites, sur une période allant de mars à septembre 2014. Une grille d'analyse a été conçue dans le but d'identifier les éléments redondants, notamment les types de demandes d'informations formulées et les messages de remerciements.

Enfin, nous avons réalisé des observations directes auprès du veilleur sanitaire, à la tête du SVS, durant 3 jours, en novembre et décembre 2014. En choisissant cette méthode, nous souhaitons observer les « comportements sociaux d'individus dans les lieux mêmes de leurs activités [...] sans en modifier le déroulement ordinaire » (Peretz, 2004, p. 14). Cela a permis de mettre en évidence la communication effective au sein du SVS lors d'une crise sanitaire.

Résultats préliminaires

Les entretiens exploratoires menés auprès des acteurs du SVS nous ont permis d'avoir une idée générale de son fonctionnement. Les acteurs interrogés nous ont également indiqués et/ou fourni un certain nombre de documents (procédures, fiches de poste) en rapport avec la création, la gestion et l'alimentation du système.

Nous avons ensuite pris connaissance de la documentation interne en lien avec le fonctionnement du système. L'analyse des fiches de poste nous a permis de cibler les questions selon les fonctions des acteurs interrogés. Le veilleur sanitaire était plus à même de nous renseigner sur les tâches quotidiennes relatives à la base BÉDOUIN dans la mesure où elle constitue le cœur de son activité. Le veilleur documentaire a pu davantage nous renseigner sur les tâches relatives aux bases REDUVES et BOUGAINVILLE. La webmestre, quant à elle, nous a renseignés sur la fréquence des mises à jour des bases.

Les deux premières étapes ont conduit à l'élaboration de grilles d'entretien. La liberté d'expression rendue possible par ce type d'approche nous a permis de prendre connaissance de problèmes techniques. En effet, les acteurs interrogés ont été amenés à faire spontanément référence au cadre prescriptif, régi par des procédures, dans lequel s'inscrit leur activité professionnelle. Ils étaient conscients de la nécessité imposée par leur hiérarchie de respecter ces étapes.

Lorsque nous les avons questionnés sur la satisfaction des utilisateurs à l'égard des services proposés par le SVS, ils pensaient que les produits d'information proposaient une information pertinente, vérifiée, *a priori* utile aux décideurs et médecins militaires. De façon générale, ils ont mis en avant le caractère synthétique des documents proposés, la fiabilité des sources d'information utilisées, le travail intellectuel réalisé par des acteurs compétents dans leur domaine et ayant une connaissance approfondie de l'actualité sanitaire.

L'accessibilité du système a pu être questionnée. L'assistant du veilleur sanitaire a souligné le fait que certaines situations ne permettaient pas aux utilisateurs d'avoir accès au système, notamment pour le personnel embarqué sur des navires de la Marine Nationale ou pour les militaires envoyés en mission en Afrique.

Lorsque nous les avons interrogés sur les éléments susceptibles de bloquer le fonctionnement du système, ils ont reconnu volontiers que des améliorations seraient sans doute souhaitables, notamment sur le plan technique ou communicationnel. Ils ont évoqué des dysfonctionnements informatiques récurrents (voir Tableau 1). L'organisation complexe du SVS, dépendant hiérarchiquement du CESP, lui-même dépendant du SSA, sous l'autorité de la Direction Centrale du SSA, placée sous l'autorité du Ministère de la Défense, n'y est sans doute pas étrangère. En effet, les acteurs ont évoqué des contraintes techniques liées à l'environnement militaire (les outils informatiques utilisés par le SVS doivent faire partie des outils autorisés par les armées), ce qu'un entretien informel avec l'un des informaticiens du CESP a confirmé. Les activités du SVS, mais aussi les outils utilisés pour réaliser ces tâches, doivent être conformes aux exigences de l'institution. Pour analyser et comprendre les pratiques informationnelles des utilisateurs, nous devons tenir compte de ces contraintes organisationnelles et techniques, car le fonctionnement du SVS en est fortement dépendant.

À travers les propos recueillis lors des entretiens menés auprès des acteurs, nous avons également pu constater que les demandes d'information, et donc l'activité du SVS, étaient influencées par la situation sanitaire, politique ou médiatique. En effet, l'existence de conflits mondiaux a des répercussions sur la mobilisation des armées françaises, et donc sur l'activité du SVS censé préserver la santé des militaires en opération. La prise en compte du contexte sanitaire est essentielle pour y parvenir. Selon la webmestre, le nombre de demandes d'informations spécifiques pourrait

Tableau 1

Synthèse des entretiens individuels semi-directifs des acteurs du SVS

Poste occupé	Points clés mis en évidence
Veilleur sanitaire	<ul style="list-style-type: none"> • L'activité du SVS étant fortement dépendante de l'informatique, les défaillances techniques deviennent bloquantes. » Sans connexion Internet, le SVS ne peut pas fonctionner : plus de collecte, plus de diffusion.
Assistant du veilleur sanitaire	<ul style="list-style-type: none"> • Le système n'est pas consultable par l'ensemble des utilisateurs. » Les personnels embarqués (Marine Nationale) ou envoyés en missions en Afrique ne disposent pas toujours d'une connexion Intranet, et ne peuvent par conséquent pas accéder au système. • Les clients semblent satisfaits de l'information fournie par le SVS.
Veilleur documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • L'activité du SVS est dépendante de l'informatique. Les nombreux dysfonctionnements bloquent son activité. » Le serveur hébergeant l'une des bases du système ne fonctionnant plus, les documents stockés ont été inaccessibles durant des mois, et le fruit de plusieurs années de travail se voit remis en question.
Webmestre	<ul style="list-style-type: none"> • Les postes informatiques ne sont pas adaptés, ils ne sont pas conçus pour supporter les outils utilisés par le SVS. » Un fichier au format .pdf met du temps à s'ouvrir, et parfois ne s'ouvre même pas en raison des capacités limitées des postes informatiques. Sachant que le SVS manipule au quotidien des fichiers .pdf, cela devient bloquant. • Le nombre de demandes d'informations spécifiques augmente en situation de crise sanitaire.

augmenter en situation de crise sanitaire. Ces premiers éléments de réponse doivent être discutés.

L'assistant du veilleur sanitaire a fait référence lors d'un entretien à des retours écrits d'utilisateurs manifestant clairement leur satisfaction. Cela nous a conduits à analyser les courriels échangés entre les acteurs du SVS, les acteurs internes et externes au CESP, et les utilisateurs durant l'épidémie d'Ebola. Leur satisfaction est apparue notamment à travers les remerciements spontanés contenus dans les retours qu'ils ont adressés au SVS par rapport aux réponses faites à leur demande d'information : « Merci pour ces renseignements qui me seront fort utiles », « Merci pour vos informations complémentaires » ou encore « C'est parfait, merci infiniment ».

La forte collégialité existante au sein du SVS n'est pas étrangère à la satisfaction des utilisateurs. En effet, les observations directes menées auprès du veilleur sanitaire durant l'épidémie d'Ebola ont permis d'identifier de nombreux acteurs pris dans le processus de veille sanitaire de défense. *Via* son réseau d'informateurs, et grâce à la collaboration des autres services du CESP qui lui transmettent régulièrement des demandes d'information, il parvient à fournir aux clients une réponse adaptée à leurs demandes.

Discussion et perspectives

Dans ce travail, nous avons pu démontrer l'intérêt d'associer plusieurs méthodes qualitatives. Elles permettent chacune d'analyser un aspect particulier du système, et de mieux comprendre comment et pourquoi s'effectuent les pratiques informationnelles des utilisateurs. Elles nous aident à recouper les données recueillies et à limiter ainsi les biais interprétatifs, ce qui constitue l'un des principaux écueils en recherche qualitative en raison de la large part laissée à la subjectivité.

L'augmentation du nombre de demandes d'informations spécifiques en situation de crise sanitaire, qui pourrait mettre en évidence une différence dans les pratiques informationnelles des utilisateurs, doit être questionnée. Dans un premier temps, nous devons investir cette piste de réflexion en menant une analyse comparative des mails échangés en situation normale ou de crise sanitaire afin d'étudier les similitudes et divergences dans les pratiques informationnelles des utilisateurs dans ces deux types de situations. Dans un second temps, nous devons nous demander à quoi elles sont dues : absence de connexion Intranet, volonté délibérée de l'utilisateur de s'affranchir de la norme dictée par son institution, méconnaissance du système ou de son fonctionnement...

Pour y répondre, nous souhaitons réaliser des entretiens individuels complémentaires auprès des acteurs du SVS d'une part, et une enquête par questionnaire ainsi que des entretiens individuels auprès des utilisateurs d'autre part. Compte tenu de l'éloignement géographique de certains utilisateurs, nous avons choisi

d'envoyer le questionnaire par messagerie institutionnelle à l'ensemble des individus identifiés comme ayant accès au système. Les questions ouvertes, fermées et mixtes porteront sur les caractéristiques sociodémographiques des individus enquêtés, sur leurs compétences, sur leurs stratégies informationnelles et leur satisfaction par rapport aux produits proposés évaluée à l'aide d'une échelle de cotation à plusieurs niveaux inspirée de l'échelle de Likert. En ce qui concerne les entretiens menés auprès des utilisateurs, compte tenu de leur proximité géographique, nous faisons le choix d'interroger en priorité ceux exerçant leur activité professionnelle au sein du CESP.

L'enquête par questionnaire devrait nous permettre de vérifier notamment leur connectabilité à l'Intranet durant leur activité professionnelle, et de façon générale leur accessibilité au système, d'analyser leur fréquence d'utilisation du dispositif ou encore leur connaissance du système. Nous pourrions procéder à des tris croisés (Ranjard, 2001) pour mettre en rapport les variables sociodémographiques avec d'autres données davantage liées à leurs pratiques informationnelles. Nous espérons ainsi mieux comprendre leurs pratiques en confrontant leurs réponses au contexte dans lequel s'inscrit leur recherche d'information. En effet, les pratiques informationnelles doivent toujours être resituées dans un cadre plus large, car elles n'ont de sens que par rapport à un contexte donné. S'il s'avère qu'ils n'ont pas la possibilité d'accéder au système en raison de spécificités inhérentes à leur activité professionnelle, cela pourrait expliquer certaines pratiques informationnelles. Il en va de même s'ils s'avèrent qu'ils ne connaissent pas l'existence du système, ou qu'ils estiment éprouver des difficultés à l'utiliser.

Il convient de tenir compte de la situation géographique et de l'environnement technique. En effet, l'accès au système se faisant depuis l'Intranet du SSA, l'utilisateur doit disposer d'un poste équipé d'un accès à l'Intranet de l'établissement et de cartes professionnelles. Lorsque les militaires sont en mer ou bien en mission en Afrique, ces conditions ne peuvent pas toujours être réunies, et l'accès au système devient impossible. Or, c'est précisément pour ces situations opérationnelles que le système a initialement été créé. Il est censé être accessible 24h/24 dans le but d'aider les décideurs et médecins militaires dans leur activité professionnelle. Cette difficulté d'accès au système pourrait expliquer, du moins en partie, les demandes d'information adressées par téléphone au SVS : sans connexion Intranet, et donc sans possibilité d'accéder au système, ils contactent directement le service identifié comme susceptible de les aider.

Les résultats préliminaires nous amènent à penser que les utilisateurs du système apprécient les contenus informationnels mis à leur disposition. Il nous reste maintenant à voir plus précisément quels aspects du système leur donnent satisfaction, et pourquoi.

Les entretiens individuels semi-directifs menés auprès d'utilisateurs nous permettront d'aller plus loin dans la compréhension de leurs pratiques info-communicationnelles et les raisons de ces pratiques, en les interrogeant sur la façon dont ils perçoivent leurs pratiques et le dispositif mis à leur disposition, et sur leur satisfaction par rapport aux produits d'information actuellement proposés. Ce sera aussi pour nous l'occasion de recueillir des idées nouvelles susceptibles d'améliorer le dispositif actuel.

Conclusion

Le système de veille sanitaire de défense français, en tant que dispositif info-communicationnel, présente de multiples composantes. Pour tenter de l'appréhender dans toute sa complexité, nous avons eu recours à une approche qualitative associant raisonnements inductif et déductif et combinant plusieurs méthodes. Ces approches méthodologiques complémentaires ont permis de mieux saisir certains aspects des pratiques informationnelles des décideurs et médecins militaires, les raisons de ces stratégies informationnelles ainsi que leur satisfaction par rapport aux services actuellement proposés, en les repositionnant toujours par rapport à un contexte donné.

L'étude doit être complétée par d'autres entretiens menés auprès des acteurs du SVS, mais également auprès de la Direction du CESP, par des observations menées auprès des autres acteurs du SVS et par une enquête par questionnaire ainsi que des entretiens individuels semi-directifs menés auprès des utilisateurs du système.

Références

- Anadón, M., & Guillemette, F. (2006). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? *Recherches qualitatives*, 5, 26-37.
- Appel, V., Boulanger, H., & Massou, L. (2010). *Les dispositifs d'information et de communication : concepts, usages et objets*. Bruxelles : De Boeck.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2013). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin.
- Boulogne, A. (2004). *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS éditions.
- Boutin, J.-P., Ribiere, O., Van Cuyck, H., & Malosse, D. (2004). Pour une veille sanitaire de défense. *Médecine et Armées*, 32(4), 366-372.
- Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 6(3), 249-270.

- Chaudiron, S., & Ihadjadene, M. (2010). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. *Études de communication*, 35. Repéré à <http://edc.revues.org/2257>
- Couzinet, V. (2009). *Dispositifs infocommunicationnels : questions de médiations documentaires*. Paris : Hermès-Lavoisier.
- Couzinet, V. (2011). Les dispositifs : question documentaire. Dans C. Gardiès (Éd.), *Approche de l'information-documentation : concepts fondateurs* (pp. 117-130). Toulouse : Cepaduès.
- Foucault, M. (1977). Le jeu de Michel Foucault (entretien avec D. Colas, A. Grosrichard, G. Le Gaufray, J. Livi, J. Miller, J.- A. Miller, C. Millot, G. Wajeman). *Ornicar? Bulletin périodique du champ freudien*, 10, 62-93.
- Gardiès, C. (2012). *Dispositifs infocommunicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation* [Habilitation à Diriger des Recherches en Sciences de l'information et de la communication]. Université de Toulouse II- Le Mirail, France.
- Granjon, F. (2010). Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie. *Questions de communication*, 18. Repéré à <http://questionsdecommunication.revues.org/410>
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la *Grounded Theory* : pour innover?. *Recherches qualitatives*, 26(1), 32-50.
- Ihadjadene, M., & Chaudiron, S. (2008). Quelles analyses de l'usage des moteurs de recherche. *Questions de communication*, 14. Repéré à <http://questionsdecommunication.revues.org/604>
- Ihadjadene, M., & Martins, D. (2004). Experts dans le domaine, experts en internet : les effets sur la recherche d'information. *Hermès*, 39, 133-142.
- Jeanneret, Y. (2005). « Dispositif ». *La société de l'information : glossaire critique*. Paris : La Documentation Française.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521.
- Le Coadic, Y.- F. (2004). *Usages et usagers de l'information*. Paris : Armand Colin.
- Mallein, P., & Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : une sociologie des usages. *Technologies de l'information et société*, 6(4), 315-335.
- Marchionini, G. (1995). *Information seeking in electronic environments*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Meunier, J.- P. (1999). Dispositif et théories de la communication : deux concepts en rapport de codétermination. *Hermès*, 25, 83-91.

- Meyriat, J. (1985). Information vs communication. Dans A.-M. Laulan (Éd.), *L'espace social de la communication : concepts et théories* (pp. 63-89). Paris : Retz-CNRS.
- Nguyên-Duy, V., & Luckerhoff, J. (2006). Constructivisme/positivisme : où en sommes-nous avec cette opposition? *Recherches qualitatives*, 5, 4-17.
- Paganelli, C. (2012). *Une approche info-communicationnelle des activités informationnelles en contexte de travail : acteurs, pratiques et logiques sociales* [Habilitation à Diriger des Recherches en Sciences de l'information et de la communication]. Université de Grenoble, France.
- Paquienséguy, F. (2007). Comment réfléchir à la formation des usages liés aux technologies de l'information et de la communication numériques? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 1, 63-75.
- Peraya, D. (1999). Médiation et médiatisation : le campus virtuel. *Hermès*, 3(25), 153-167.
- Peretz, H. (2004). *Les méthodes en sociologie : l'observation*. Paris : La Découverte.
- Ranjard, S. (2001). Évaluer la demande et les besoins en informations : pour des enquêtes croisées. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 38(1), 14-23.
- Royer, C., Baribeau, C., & Duchesne, A. (2009). Les entretiens individuels dans la recherche en sciences sociales au Québec : où en sommes-nous? Un panorama des usages. *Recherches qualitatives, Hors-série*, 7, 64-79.
- Tanti, M., Hupin, C., & Boutin, J.- P. (2008). Le système d'information documentaire de la veille sanitaire de défense française. Dans A. Flory, M. Ghenima, & S. Sidhom (Éds), *Systèmes d'information et intelligence économique* (pp. 541-548). Tunis : I.H.E. Éditions.

Raphaël Châtelet est Titulaire d'un Master 2 Professionnel en Gestion de l'information et de la documentation, il réalise actuellement une thèse en Sciences de l'information et de la communication au Centre d'Épidémiologie et de Santé Publique des Armées de Marseille. Il s'intéresse plus particulièrement à la question des pratiques informationnelles et à la communication au sein des organisations, et s'oriente vers une méthodologie qualitative.

Marc Tanti est Diplômé d'un doctorat en Sciences de l'information et de la communication de l'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence, responsable adjoint du Service de Veille Sanitaire du Centre d'Épidémiologie et de Santé Publique des Armées, attaché d'enseignement universitaire et chef de projet au sein de l'UMR 912-SESSTIM, ses thématiques de recherche portent sur la capitalisation des connaissances et la veille sociosanitaire de la population générale.