

La gouvernance de l'information à l'épreuve des réseaux sociaux d'entreprise

Aurélie Roulet

Qu'entend-on par gouvernance de l'information ?

La notion d'*information governance*, en français gouvernance de l'information ou gouvernance informationnelle – le terme de gouvernance documentaire existe aussi mais il n'est pas considéré comme un synonyme par certains car il ne recouvrerait pas les données, soit l'information structurée au sens des informaticiens – apparaît en 2003 au Royaume-Uni. C'est le National Health Service (NHS) qui l'introduit dans le contexte d'un outil d'évaluation en ligne. Le terme est popularisé par ARMA International qui l'utilise dès 2008 en lien avec ses *Generally Accepted Recordkeeping Principles* (Arma International 2013). Notion émergente, elle propose une approche multi-parties prenantes et transversale de l'information au sein de l'entreprise. Pour Robert Smallwood (2013), expert reconnu en records management, il s'agit d'une « *super discipline* » découlant de la gouvernance d'entreprise et intégrant des concepts clé d'autres disciplines telles que le records management, la gestion de contenu, la gestion du risque, la gouvernance des technologies de l'information, la conformité réglementaire, etc. Chez les auteurs, on peut distinguer deux visions de cette méta-discipline. La première – dominante dans le monde anglo-saxon – propose une définition proche de la logique du records management et l'envisage comme un ensemble de normes, de processus, de règles et de procédures visant à gérer l'information pour répondre à des exigences réglementaires et légales. La seconde approche s'inscrit plutôt dans une vision stratégique de l'information, proche de la veille et du knowledge management. Elle décrit la gouvernance de l'information comme une stratégie permettant d'optimiser l'usage de l'information dans le but d'améliorer la performance de l'entreprise (Roulet 2013). Ces deux approches, l'une très normative et centrée sur la valeur probante de l'information, l'autre plus souple et centrée prioritairement sur la valeur d'usage de l'information sont-elles compatibles ? Contrôle d'un côté, partage de l'autre, comment concilier ces deux pôles ? La première étude SerdaLAB (Serdalab 2011) sur la gouvernance documentaire souligne cet antagonisme en relevant que, parmi les activités documentaires de l'entreprise, « [d]e loin, la gestion des connaissances est l'activité la plus difficile à "gouverner" ». Comment réduire ces tensions entre réglementation et échange d'information ? Comment s'assurer que les politiques mises en place n'entravent pas la circulation de l'information et le partage des connaissances ? C'est là, nous semble-t-il, le grand défi que devra relever la gouvernance de l'information si elle entend dépasser l'effet de mode et s'imposer comme une tendance de fond, capable de fournir de manière unifiée des réponses concrètes au problème actuel de la surcharge informationnelle.

Afin de comprendre les enjeux d'une approche globale de l'information, il nous a paru intéressant d'analyser ce qu'un outil tel que le réseau social d'entreprise (ou RSE) peut générer comme

Master en information documentaire – Spécialisation gouvernance de l'information

Aurélie Roulet, décembre 2013

questionnements dans une perspective de gouvernance informationnelle. Le RSE est une plateforme centrée sur l'utilisateur et sur la conversation, qui vise à favoriser la collaboration en fluidifiant la circulation de l'information. Résolument tourné vers le partage de l'information, cet outil permet de saisir les tensions inévitables liées à la volonté de gouverner l'information.

Qu'est-ce qu'un réseau social d'entreprise (RSE) ?

Commençons par examiner de plus près la notion de réseau social d'entreprise. Pour Alain Garnier et Guy Hervier (2011), experts en réseaux sociaux et auteurs d'un livre consacré au RSE :

« Le réseau social d'entreprise, ou RSE, se définit comme l'ensemble des individus qui prennent part à une activité d'un business et dont on matérialise dans le numérique les interactions sociales autour de cette activité afin de l'améliorer »

Si l'implantation des RSE en tant que telle est récente au sein des organisations (guère plus de 5 ans), l'idée d'outils collaboratifs est quant à elle beaucoup plus ancienne. En effet, depuis bientôt 20 ans, des outils dits de *groupware*, dont le plus connu est Lotus Notes, permettent aux employés de collaborer, de créer des communautés, d'échanger des documents, etc. (Gourvenec 2013).

Au niveau des fonctionnalités, le réseau social d'entreprise est assez proche du réseau social grand public : un profil enrichi, un mur d'activité, des fonctions de conversation (chat), de messagerie, les commentaires, la qualification et la notation de l'information, la possibilité de rejoindre un groupe ou une communauté. En revanche, il se distingue du réseau social grand public par sa finalité qui est de servir les objectifs de l'entreprise et par son aspect privatif, qui permet à l'entreprise de fixer ses règles d'usage et de garder la maîtrise de ses données. Le périmètre du RSE ne se confine pas forcément à l'interne de l'entreprise. Il peut également s'ouvrir vers l'extérieur et inclure les partenaires, les fournisseurs, les clients, les prospects, etc., se rapprochant ainsi du *Social CRM (Customer Relationship Management)*. Ces plateformes à vocation collaborative se distinguent par une approche centrée sur les individus et les communautés, là où d'autres solutions logicielles se concentrent sur les documents (GED, ECM), ou les processus métiers (ERP, CRM, etc.). Cela dit, la tendance est actuellement à la « socialisation » (pour ne pas dire la « 2.0-isation ») des diverses applications de l'entreprise, si bien que les fonctionnalités des différents outils peuvent se recouper. Ainsi, on peut se demander si une entreprise disposant d'un Intranet 2.0 aurait un intérêt quelconque à mettre en place un RSE. Anthony Poncier, consultant et auteur d'un livre sur les RSE (Poncier 2012), répond par la négative puisque, selon lui, un intranet 2.0 couvre déjà les besoins de collaboration entre les individus et les groupes.

Au vu des convergences fonctionnelles entre les outils, certains auteurs (Duperrin 2013; Devillard 2012) posent la question de l'avenir des RSE en tant que tels : existeront-ils encore dans cinq ans ou seront-ils rendus inutiles par la généralisation des fonctionnalités sociales des autres applications ? La question nous importe peu ici, car dans un cas comme dans l'autre, le changement majeur induit par les réseaux sociaux perdurera : l'utilisateur a pris une place centrale dans l'environnement

informationnel des organisations et l'environnement documentaire de l'entreprise s'en trouve passablement bouleversé.

Pourquoi un RSE ?

Dans un monde où l'information et la connaissance prennent de plus en plus d'importance, où la majeure partie des travailleurs des pays dits développés peuvent être qualifiés de « travailleurs du savoir », il est absolument vital de disposer de la bonne information au bon moment. L'ambition des réseaux sociaux d'entreprise est justement de faciliter la mise en relation des personnes et des informations pertinentes. En effet, selon une enquête du 2.0 Adoption Council citée par Anthony Poncier dans son livre consacré aux RSE (2012), les entreprises qui mettent en place un RSE le font principalement pour les raisons suivantes :

- Connecter ses collaborateurs de manière transversale (92%) ;
- Faciliter l'accès aux experts (trouver rapidement la bonne personne pour avoir la bonne information) (88%) ;
- Accroître la productivité (81%) ;
- Gérer et capitaliser des connaissances (78%) ;
- Favoriser l'innovation (78%).

Anthony Poncier ajoute encore à cette liste d'autres avantages procurés par les RSE, en particulier le renforcement de la cohésion sociale et de la fidélité des collaborateurs.

« Un des premiers effets positifs mesurés a démontré que les pratiques collaboratives diminuaient le turn-over des employés au sein des entreprises. La meilleure connaissance de son entourage et la confiance grandissante ont réduit l'envie des collaborateurs de quitter leur entreprise et leurs collègues, avec qui ils ont créé des liens. »

Si l'on en croit les cabinets de consulting et les experts en technologies sociales, le RSE présente encore de multiples bénéfices pour l'entreprise et pour ses collaborateurs. Selon Jean-François Ruiz, ingénieur en informatique et réseaux et co-fondateur de l'agence PowerOn (Alhena 2012), les réseaux sociaux d'entreprises permettent de :

- Fluidifier la communication entre les différents silos ;
- Accroître la réactivité des collaborateurs ;
- Identifier les « talents » d'une entreprise ;
- Augmenter les opportunités commerciales ;
- Gagner en souplesse et en réactivité ;
- Séduire les jeunes « talents » rompus à l'usage de ce type d'outils dans leur vie privée.

Dans leur ouvrage Alain Garnier et Guy Hervier (2011) mettent en avant certains avantages des RSE susceptibles de convaincre le top management. Selon eux, les RSE :

- Fournissent une nouvelle source de création de valeur en mettant en réseau les forces afin de les décupler : mieux vendre, mieux créer des produits ;
- Permettent d'exhiber la communauté business, de la rendre visible (à la manière d'une photo de famille ou d'un trombinoscope) ;
- Entraînent une réduction des coûts : moins de réunions, de voyages ;
- Permettent à l'entreprise de coller aux grandes évolutions de la société pour en tirer tous les bénéfices et éviter les risques.

Il semblerait donc que les RSE aient beaucoup à offrir aux entreprises et à leurs collaborateurs. Les avantages relevés au cours de nos différentes lectures (Dietrich 2013; Alhena 2012; Poncier 2012; Garnier, Hervier 2011) sont résumés dans le tableau ci-dessous :

Avantages pour l'entreprise	Avantages pour le collaborateur
Fluidifier la communication, briser les silos	Développer son réseau en interne
Accéder plus rapidement à la bonne information	Découvrir des personnes partageant les mêmes intérêts
Gagner en réactivité et en compétitivité	Se faire connaître et repérer dans une perspective d'évolution en interne
Capitaliser les connaissances	Améliorer son efficacité grâce à un outil qui lui permette d'aller plus vite dans ses tâches et de disposer de la bonne information au bon moment
Faire de la veille collaborative	Etre reconnu pour son expertise
Permettre aux employés d'apprendre à se connaître et à travailler ensemble	
Améliorer les échanges avec les parties prenantes externes, dont la relation client	
Identifier des experts et des « talents » à l'intérieur de l'entreprise	
Améliorer l'attractivité de l'entreprise, en particulier pour les membres de la génération Y	
Renforcer le sentiment d'appartenance	

Plusieurs auteurs présentent le RSE comme l'un des piliers de l'entreprise 2.0, concept lancé en 2006 par Andrew McAfee (McAfee 2006) pour désigner l'utilisation des technologies 2.0 dans le but d'améliorer la collaboration et la circulation de l'information dans l'entreprise. Le cabinet spécialisé Lecko propose de situer la progression d'une organisation vers le modèle de l'entreprise 2.0 selon les cinq axes suivants :

- Communication 2.0

- Collaboration 2.0
- Social KM
- Social CRM
- Socialisation du processus

Selon Lecko (Lecko 2013), le RSE devrait s'articuler avec chacun de ces domaines d'application, jouer un rôle de pivot en apportant une dimension conversationnelle aux documents et à la connaissance générés autour des processus métiers. Pour réussir à s'imposer, il doit néanmoins surmonter un certain nombre de craintes susceptibles de freiner sa progression. Voici quelques exemples tirés des études de Lecko (2013) et Voirin Consultants (Filippone 2011) de ces réticences qui sont avant tout de nature culturelle :

Craintes de l'entreprise	Craintes du collaborateur
Peur du changement	Peur de s'exposer, d'afficher son activité
Incompatibilité avec la culture organisationnelle	Peur d'être jugé
Perte de contrôle de l'information d'où perte de pouvoir de la hiérarchie	Résistance à juger les autres (pour les fonctionnalités de notation de contenu)
Manque de sécurité des informations	Souci de ne pas importuner les autres avec des sujets qui ne les concernent pas directement
Peur que les employés ne se dispersent et perdent du temps	Peur de contribuer à la surinformation

Malgré ces craintes, l'adoption des RSE est en hausse depuis plusieurs années. Le cabinet Gartner (2013) prédit que la moitié des grandes entreprises disposeront d'un réseau social d'entreprise d'ici à 2016. Il affirme même que dans 30% des cas, ces outils seront considérés comme essentiels au même titre que le téléphone ou l'email.

Un RSE pour qui et pour quoi faire ?

Cependant, les RSE ne sont pas réservés aux seules grandes entreprises. Des entreprises de toutes tailles peuvent tirer parti de ces plateformes d'échange, que ce soit des multinationales ou des PME. Les raisons qui poussent les entreprises à mettre en place un RSE sont diverses. Pour les grands groupes, il peut s'agir de faciliter la collaboration entre les employés répartis dans différents pays. C'est le cas par exemple chez la Société Générale, comme l'explique Jean-Paul Chapon, directeur du pôle web à la direction de la communication, dans un article de l'Agefi Hebdo (2013):

« Dans un groupe international comme le nôtre, structuré par de grandes entités et fonctions, il était devenu essentiel de casser les silos et d'apprendre aux 155.000 collaborateurs du groupe à travailler ensemble sur une plate-forme qui véhiculerait l'identité du groupe. »

Le besoin d'un réseau social interne peut également apparaître dans une situation particulière liée à une restructuration ou à une fusion. Dans le même article de L'Agefi Hebdo, Marc Cogrel, responsable du département e-réputation du groupe BPCE explique pourquoi lors de la fusion de la Caisse d'Epargne et de la Banque Populaire, le groupe a décidé de mettre en place un RSE :

« Pour que les équipes de la communication apprennent à se connaître et à travailler ensemble, nous nous sommes dotés d'un réseau social interne qui nous permet aujourd'hui d'échanger des bonnes pratiques, de partager des documents, et de se faire connaître et reconnaître auprès des autres très facilement grâce à l'annuaire. »

Enfin, d'autres entreprises comme Lafarge (voir le retour d'expérience de Jean-Luc Abelin, Knowledge Manager chez Lafarge, dans Alhena 2012) se tournent vers le RSE dans la continuité de pratiques de KM existants, avec le souci d'offrir des outils plus appropriés et actuels à leurs collaborateurs.

Dans le cas du Montreux Jazz Festival, le directeur Mathieu Jaton a souhaité mettre en place un Intranet 2.0 avec des fonctionnalités proches des RSE. Dans son intervention lors d'une conférence organisées par Rezonance sur les RSE en avril 2013, il expliquait qu'il s'agissait pour le Montreux Jazz Festival de répondre à deux besoins organisationnels spécifiques : 1. Faciliter la circulation de l'information dans un cadre le cadre d'une organisation qui emploie vingt-sept personnes à l'année et deux mille pendant la période du festival ; 2. Faciliter la communication, la transmission des valeurs de la marque auprès des employés des Montreux Jazz Cafés répartis dans différents pays.

En quoi le RSE modifie-t-il le paysage documentaire ?

Le RSE semble donc progressivement trouver sa place dans divers types d'organisations avec l'ambition de favoriser le partage d'information et la collaboration entre les employés. Mais comment s'insère-t-il dans l'environnement documentaire existant ? Une conférence récente organisée par l'ADBS intitulée « RSE, un outil documentaire ? » (Garnier 2013) s'intéressait précisément à ce sujet. L'exposé et le débat qui a suivi n'ont apporté que des réponses partielles à cette question tout à fait pertinente qui mérite un plus large développement.

Prenons comme point de départ une situation commune dans le monde de l'entreprise : que fait-on en général lorsqu'on a besoin d'un renseignement sur son lieu de travail ? Dans la grande majorité des cas, on s'adresse à un ou une collègue que l'on juge susceptible de posséder l'information en question ou de savoir où la trouver. Habituellement, cet échange a lieu oralement en face à face ou par téléphone. Il n'y en a donc pas de trace (si ce n'est peut-être sur les serveurs de la NSA !) et on se trouve là dans le domaine de ce que le knowledge management désigne comme la connaissance tacite. Avec un réseau social d'entreprise, cet échange peut avoir lieu par écrit, dans un espace conversationnel public ou privé. La connaissance partagée sera donc consignée, enregistrée et potentiellement réutilisable par d'autres. Une conversation au sein d'un RSE devient donc, en tant qu'objet porteur d'une information consignée, un document tel que défini par les théoriciens des sciences de l'information dont Jean-Michel Salaün (2010). Elle présentera alors les deux fonctions

complémentaires du document : prouver (fonction qui intéresse plus particulièrement le RM) et transmettre (fonction clé pour le KM). Autre élément caractéristique des RSE, les profils enrichis peuvent être compris comme une « documentarisation » des personnes – le « je » document de Salaün (2012). Un « je » document qui s'exprime, donne son avis, commente, recommande d'autres documents. Avec le RSE, les employés, leurs avis et leurs conversations s'invitent donc dans l'environnement documentaire des entreprises créant de nouvelles possibilités de transmission et de partage de l'information mais aussi de nouveaux défis : Comment éviter le chaos informationnel sans fixer des règles trop rigides qui menacerait la fluidité des échanges ? Comment améliorer la circulation de l'information tout en assurant la sécurité des données et le respect de la confidentialité. Que faut-il conserver à moyen et long terme ?

A l'aune des pratiques traditionnelles en matière de gestion documentaire dans l'entreprise, le RSE peut sembler être l'ennemi à combattre. Le RSE est perçu comme un outil peu structuré voire chaotique, peu adapté à la gestion documentaire en comparaison des outils de GED ou des ECM. Ainsi, dans son deuxième livre blanc consacré à la gouvernance documentaire (serdaLAB 2012), serdaLAB – constatant que la majorité des RSE sont totalement autonomes du reste du SI et que seuls 7% d'entre eux sont connectés à la solution ECM – affirme que :

« Les notions de "gouvernance" et de "RSE" apparaissent totalement déconnectées l'une de l'autre, pire le "RSE" semble ni intégré et très peu articulé avec le système d'information de l'entreprise »

Le problème de l'intégration du RSE avec les autres composantes du SI de l'entreprise est réel mais il est en passe d'être résolu avec les dernières générations de plateformes selon l'étude 2013 du cabinet de conseil Lecko (2013). Cependant, au-delà de la question de l'intégration, l'opposition entre RSE et systèmes de gestion documentaires classiques est réductrice. Il serait plus judicieux d'envisager ces différents outils dans une optique de complémentarité et d'admettre que chacun répond à sa manière à des besoins informationnels légitimes. En effet, ne pourrait-on pas reconnaître que les RSE possèdent leurs propres atouts pour résoudre des problèmes de gouvernance informationnelle ? C'est en tout cas l'avis d'Alain Garnier qui, dans le livre blanc Gouvinfo 2013 (Perrein 2013), esquisse les apports du RSE à la gouvernance de l'information :

- Il permet de structurer l'information en l'organisant autour de groupes et de thèmes ;
- Il apporte un contexte autour des documents en donnant des indications sur ses auteurs ;
- Il fournit un historique autour des documents et permet de suivre les différentes étapes de sa constitution (document initial, commentaires, versions successives, etc.) jusqu'au document final.

On pourrait ajouter à cela que les fonctionnalités de tagging et les possibilités d'évaluation de l'utilité d'une information œuvrent également à une meilleure structuration de l'information, facilitant la recherche et la sélection de l'information la plus pertinente. D'autre part, en exposant les pensées, les commentaires, les relations et les activités des contributeurs, le RSE favorise indéniablement la

transparence au sein des organisations. Enfin, sa fonction principale aux yeux de ses partisans est, rappelons-le, de briser les silos entre les différentes unités de l'entreprise, favorisant ainsi la transversalité. Or, transparence et transversalité sont bien deux principes fondamentaux de la gouvernance.

Un compromis nécessaire entre contrôle et partage

Au cours des dernières décennies, un changement de paradigme a pu être observé dans plusieurs domaines des sciences de l'information : l'utilisateur y a pris une place centrale. C'est le cas dans les bibliothèques qui ont compris qu'elles ne pouvaient plus conserver une logique centrée sur leurs collections et qu'elles devaient davantage se préoccuper des besoins des usagers en développant des services et des outils appropriés. Ceci est vrai également pour la conception des interfaces homme-machine avec l'adoption des principes du *user centered design*. Il serait regrettable que le concept émergent de gouvernance de l'information passe à côté de cette tendance de fond et adopte une logique centrée sur la maîtrise de l'information (documents et données) dans un souci légitime de répondre aux besoins de l'entreprise mais en ignorant les usages et les besoins des collaborateurs. Une telle approche serait contre-productive puisque les utilisateurs trouveraient des moyens de contourner les normes, règles et procédures en vigueur. C'est pourquoi des plateformes et outils collaboratifs de type RSE, centrés sur les utilisateurs, doivent absolument être pris en considération dans une réflexion globale sur l'information, quitte à remettre en questions et à modifier plus ou moins profondément les pratiques actuelles. La gouvernance est une négociation entre toutes les parties prenantes. Elle vise à créer de la valeur pour tous, à résoudre les tensions et les antagonismes existants, à trouver le plus petit dénominateur commun. La gouvernance, c'est l'art du compromis et, en matière d'information, le compromis passera par une soigneuse pesée des intérêts entre contrôle et partage.

Bibliographie

ALHENA, 2012. *Réseaux sociaux d'entreprise : le livre blanc* [en ligne]. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://reseaux-sociaux-entreprise.net/>

ARMA INTERNATIONAL, 2013. Generally Accepted Recordkeeping Principles. *Site de ARMA International* [en ligne]. 2013. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.arma.org/r2/generally-accepted-br-recordkeeping-principles>

DEVILLARD, Marc, 2012. Pourquoi l'e-mail va survivre et les réseaux sociaux sont déjà morts. *01Business* [en ligne]. 7 novembre 2012. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://pro.01net.com/editorial/579507/pourquoi-lemail-va-survivre-et-les-reseaux-sociaux-sont-deja-morts/>

DIETRICH, Chuck, 2013. Sept avantages d'un réseau social d'entreprise. *Journal du Net* [en ligne]. 8 janvier 2013. [Consulté le 25 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.journaldunet.com/solutions/expert/53126/sept-avantages-d-un-reseau-social-d-entreprise.shtml>

DUPERRIN, Bertrand, 2013. La fin des réseaux sociaux d'entreprise. *Bloc-Notes de Bertrand Duperrin* [en ligne]. 4 janvier 2013. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.duperrin.com/2013/01/04/la-fin-des-reseaux-sociaux-d-entreprise/>

FILIPPONE, Dominique, 2011. Les réseaux sociaux d'entreprises freinés par la peur du changement. *Journal du Net* [en ligne]. 25 octobre 2011. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.journaldunet.com/solutions/intranet-extranet/reseaux-sociaux-d-entreprise-rse-usage-et-deploiement.shtml>

GARNIER, Alain et HERVIER, Guy, 2011. *Le réseau social d'entreprise*. Paris : Hermès Science. Management et informatique. ISBN 9782746229846.

GARNIER, Laurent, 2013. RSE, un outil documentaire ? : 5 à 7 de l'ADBS. *ADBS* [en ligne]. 27 juin 2013. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.adbs.fr/rse-un-outil-documentaire-1-enjeux-et-defis-des-reseaux-sociaux-d-entreprises-134440.htm>

GARTNER, 2013. Gartner Says 80 Percent of Social Business Efforts Will Not Achieve Intended Benefits Through 2015. [en ligne]. 29 janvier 2013. [Consulté le 30 novembre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.gartner.com/newsroom/id/2319215>

GOURVENNEC, Yann, 2013. 5ème étude Lecko sur le RSE : 20 ans pour convaincre les utilisateurs et ce n'est pas fini ! *Marketing & Innovation* [en ligne]. 11 février 2013. [Consulté le 25 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://visionarymarketing.fr/blog/2013/02/5eme-etude-lecko-sur-le-rse-20-ans-pour-convaincre-les-utilisateurs-et-ce-nest-pas-fini/>

LECKO, 2013. *Les Réseaux sociaux d'entreprise : à chacun son nouveau monde* [en ligne]. Etude Lecko RSE. [Consulté le 31 octobre 2013] Disponible à l'adresse :

Master en information documentaire – Spécialisation gouvernance de l'information

Aurélie Roulet, décembre 2013

http://visionary.files.wordpress.com/2013/02/etude_lecko_rse_tome5_v1_130201.pdf

MCAFEE, Andrew, 2006. Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration. *MIT Sloan Management Review* [en ligne]. 1 avril 2006. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://sloanreview.mit.edu/article/enterprise-the-dawn-of-emergent-collaboration/>

PERREIN, Jean-Pascal (éd.), 2013. *GouvInfo 2013: Un océan bleu d'information* [en ligne]. Gouvinfo. Livre blanc. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.gouvinfo.org/IAI/livresgouvinfo/>

PONCIER, Anthony, 2012. *Les réseaux sociaux d'entreprise*. Paris : Diatino. 101 questions. ISBN 9782354560423.

RIVOAL, Yves, 2013. « I like » mon réseau d'entreprise ! *L'Agefi Hebdo* [en ligne]. 10 octobre 2013. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.agefi.fr/articles/-i-like-mon-reseau-d-entreprise--1288244.html>

ROULET, Aurélie, 2013. La gouvernance de l'information: définitions comparées. *ID en stock* [en ligne]. 7 octobre 2013. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://idenstock.wordpress.com/2013/10/07/la-gouvernance-de-linformation-definitions-comparees/>

SALAÜN, Jean-Michel, 2010. Théories du document. *Bloc-notes de Jean-Michel Salaün* [en ligne]. 15 septembre 2010. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2010/09/15/Th%C3%A9ories-du-document>

SALAÜN, Jean-Michel, 2012. *Vu, lu, su: les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*. Paris : La Découverte. Cahiers libres. ISBN 9782707171351.

SERDALAB, 2011. *La gouvernance documentaire dans les organisations françaises*. Paris : SerdaLAB. Livre blanc gouvernance documentaire. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.serdalab.com/livres-blancs/>

SERDALAB, 2012. *La gouvernance documentaire dans les organisations françaises* [en ligne]. Paris : SerdaLAB. Livre blanc gouvernance documentaire. [Consulté le 31 octobre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.serdalab.com/livres-blancs/>

SMALLWOOD, Robert F., 2013. *Managing electronic records: methods, best practices, and technologies*. Hoboken : Wiley. Wiley CIO series. ISBN 9781118218297.