

# LA SURINFORMATION ET L'INTELLIGENCE ECONOMIQUE : MYTHE OU REALITE ?

**Pascal FRION**

[pascal.frion@univ-poitiers.fr](mailto:pascal.frion@univ-poitiers.fr)

Doctorant au Cerege, Iae, [Université de Poitiers](#) – France (3ème année)

Professionnel à [Acrie](#) Intelligence Economique – France

**Mots clefs :** intelligence économique, surinformation, surcharge informationnelle, mythe

**Keywords :** competitive intelligence, information overload, myth

**Palabras clave :** inteligencia economica, sobreinformacion, mito

## Résumé

Quelques auteurs évoquent la surinformation dans le champ de l'intelligence économique. Une majorité l'ignore. Faut-il considérer la surinformation comme un mythe ou comme une réalité. Mais surtout, quel apport fournit la réflexion sur la surcharge informationnelle à l'intelligence économique ? Des explorations dans d'autres sciences, comme la psychologie par exemple, nous aident à situer la surinformation au niveau de l'individu plutôt qu'au niveau de l'organisation.

Il était une fois, très loin d'ici, un pays merveilleux nommé Surinfo, dirigé par Surinfo 1er. Les habitants de ce pays vivaient heureux. Ils aimaient Surinfo 1er car il était juste et bon, mais ils évitaient de s'approcher de lui, car il parlait sans arrêt, jour et nuit. Chaque habitant s'en remettait à Surinfo 1er, mais se bouchait les oreilles dans la journée et vivait au fond d'une caverne la nuit. Certains croiront à cette histoire, et diront qu'il y a quelque chose de réel. D'autres n'y croiront pas et diront que cette histoire est un mythe inventé à dessein.

Une fois cette introduction théâtrale passée, ce qui intéresse l'auteur de cette étude exploratoire est de questionner l'existence de la surinformation au travers de la littérature en intelligence économique (IE) / veille (V). La surinformation existe-t-elle en IE/V ? Mythe ou réalité ?

Cette réflexion théorique est en adéquation avec le sujet central du colloque Vsst 2010 « qui rassemble depuis 15 ans les acteurs publics et privés qui sont sensibilisés à la veille stratégique et plus largement à l'intelligence économique ». En effet l'information occupe une place centrale parmi les préoccupations des professionnels et des chercheurs en IE/V. L'originalité de la problématique consiste à établir un premier état de l'art de la littérature en IE/V sur le sujet de la surinformation. Une innovation dans les apports pour l'IE / veille consiste à envisager que l'information ne soit pas nécessairement une « bonne chose » au niveau intra-individu. L'utilité de la démarche est d'oeuvrer au renforcement des fondements et des racines de l'IE/V. Pour cela, nous dissocierons l'aspect théorique et méthodologique de l'aspect pratique et nous présenterons la potentialité d'un outil pour l'IE/V.

La surinformation est-elle un mythe ? Devons-nous nous opposer à cette notion ? Devons-nous l'ignorer ? Au contraire, devons-nous reconnaître son existence fondamentale ou théorique et l'intégrer dans nos pratiques et dans la recherche ? Existe-t-il des situations conditionnelles qui font apparaître la surinformation ? Quelles sont les conditions pour qu'une éventuelle surinformation soit reconnue ? Que la surinformation soit un mythe ou une réalité, quelles apports cette notion peut-elle représenter pour l'IE/V ? Que faut-il penser de la notion de surinformation ?

L'intelligence économique et la veille intéressent notamment des chercheurs en Sciences de l'Information et de la Communication, en Science de Gestion, et en Sciences de l'Ingénieur. Ainsi la réflexion théorique de cette article se veut transdisciplinaire. Dans un premier temps nous allons commencer par définir les termes intelligence économique, veille, surinformation, mythe et réalité, puis nous allons présenter la démarche méthodologique et les résultats de l'état de l'art effectué. Dans un deuxième temps nous allons présenter de manière contradictoire les arguments pour répondre à la question « surinformation : mythe ou réalité ». Enfin dans un troisième temps, nous présenterons succinctement un chemin de réflexion innovant, véritable outil pour l'IE. Nous marquerons une pause dans cette réflexion par une discussion et par l'évocation de limites à ce travail, puis nous établirons une conclusion temporaire.

## 1 Définitions et démarche méthodologique

### 1.1 Définitions des termes

Lorsqu'il s'agit d'étudier l'existence (ou la non-existence) d'une notion, définir cette notion correspond à prendre parti pour son existence. Nous retiendrons à ce stade de l'étude, que la surinformation correspond à « trop d'information dans trop peu de temps », qu'elle dépasse la notion d'abondance. L'information est ici globalisée pour représenter un signe, une donnée, un renseignement, une connaissance. Quant à l'intelligence économique d'entreprise, souvent appelée intelligence compétitive dans divers pays, elle est prise ici avec l'approche la plus souvent utilisée, comme le tryptique de veille, de protection et d'influence, car ce n'est pas l'objet de cet article de débattre sur ces définitions. La veille, dans ce tryptique, évoque à la fois l'acquisition ponctuelle d'information; la mise à jour régulière de données et l'analyse de l'information. Un mythe est un récit tenu pour vrai, dans un système de lieu, de temps et de croyances donnés. Le mythe est présent dans les esprits et il influence des comportements (pour une présentation approfondie du mythe, du folklore, de l'histoire à dormir debout, se référer à Tidline [1] qui étudie la mythologie de la surinformation). La réalité est prise ici comme une perception de la situation vécue.

### 1.2 Démarche méthodologique

La démarche est double :

identifier les principaux arguments qui réfutent l'idée de la surinformation :

- aucun article n'a encore été publié dans une revue scientifique sérieuse sur ce sujet ;
- ce sujet est connu mais il n'intéresse pas les auteurs ;
- le paradigme dominant est très ancré et ses sous-jacents ne sont pas remis en question en profondeur ;
- les efforts des chercheurs portent sur une autre notion, dont les sous-jacents lui sont différents ;
- un courant de pensée préférerait éviter que cette notion ne perce ;
- le sujet à déjà été évoqué, condamné, réfuté et considéré de manière convaincante comme inutile ou redondant et n'apparaît plus aujourd'hui ;
- la notion peut-être transversale à plusieurs sciences et ainsi, cette notion peut ne pas avoir été identifiée ou étudiée à ce jour pour l'IE/V.

Tenter de montrer que la notion de la surinformation existe en identifiant que :

- la notion peut avoir des causes visibles ;
- la notion peut avoir des conséquences visibles ;

- des auteurs ont écrit des articles sur le sujet, notamment en incluant la notion dans le titre de leur(s) article(s) ;
- des notions similaires existent déjà ;
- la notion existe dans d'autres sciences ou dans d'autres pays ou cultures ;
- des notions connues doivent être précisées et une nouvelle notion doit apparaître pour apporter de nouvelles connaissances scientifiques.

Remarque méthodologique : la littérature scientifique en IE/V étant encore relativement récente et peu abondante, il a également été consulté la littérature des Sciences de l'Information qui ne revendique pas forcément le champ de l'IE/V, ainsi que d'autres sciences, de manière exploratoire.

## 2 Etat de l'art en IE/V concernant la présence de la notion de surinformation

L'auteur a d'abord consulté différentes bases de données scientifiques en IE : Information Sciences for Decision Making – Isdm (francophone) et Puzzle (hispanophone) ; puis les revues professionnelles spécialisées Veille Magazine, Regards sur L'intelligence Economique, Documentation (Association Adbs), Archimag, IntelligenceOnline (francophones) et Scip (scientifique et non scientifique - anglophone) ; et enfin des ressources proches de la notion comme Cimitri (anglophone) et des bases de données scientifiques « généralistes » : ScienceDirect (plutôt anglophone) et Refdoc – Cnrs-Inist (plutôt francophone). Ceci afin d'identifier et de comparer les éventuelles apparitions de la notion de surinformation. Cette étude exploratoire s'est limitée à six mots clés et expression principaux : surinformation, sur-information, infobésité, surabondance, surcharge informationnelle, trop d'information, information overload.

### 2.1 Interrogation de bases de données, proches de l'intelligence économique / veille :

Il a été exploré, différentes bases de données traitant d'IE/V (Table 1) et de manière approfondie, la base de données la plus fournie en références à la surinformation qui combine à la fois le caractère spécialisé sur l'IE et le caractère scientifique pour une partie des documents : la base Scip (Table 2).

Table 1 : identification quantitative du principale vocabulaire de la surinformation dans des bases de données spécialisées (et dans des bases servant de témoins)

	Presse générale française (Factiva) avec « intelligence économique »	ISDM	Veille magazine au 22 09 2010	Rie (pas d'outil pour consulter les archives)	Adbs au 22 09 2010	Archimag au 22 09 2010	Puzzle	Intelligence Online.fr	InformationR au 22 09 2010 ( <a href="http://www.InformationR.net">www.InformationR.net</a> )	Cimitri	Scip	Science Direct	Refdoc.fr Cnrs - Inist	Total par sujet
Surinformation, sur-information (x ?)	0	1	4	En attente	15	2	0	0 (9 ?)	0	0	0	14 (18 ?)	16 (23 ?)	<b>51</b>
infobésité	0	0		En attente	1	19	0	0	0	0	0	1	3	<b>24</b>
Surabondance d'/de l'/des information(s)/ informationnelle	0	0	6	En attente	22	31	0	0	0	0	0	9	9	<b>77</b>

Surcharge informationnelle / de l'information / d'	0	0	0	En attente	8	2	0	0	0	0	0	3	5	<b>18</b>
Trop d'information	2	0	131	En attente	1	0	0	48	0	0	0	20	4	<b>206</b>
Information Overload	0	2	1	En attente	0	0	0	0	42	1	75	4192	620	<b>4933</b>
Total par support	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>142</b>	<b>En attente</b>	<b>36</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>75</b>	<b>4237</b>	<b>657</b>	

Remarques :

- L'apparition d'un mot ou d'une expression ne permet pas de distinguer le contexte et ne permet donc pas de savoir si la surinformation est considérée comme un mythe, une réalité, ou autre chose ;
- il peut y avoir du double comptage dans certains résultats (plusieurs mots peuvent apparaître dans le même document, ou dans la bibliographie) ;
- la requête avec sur-information conjuguée à l'accessibilité de la base de données ne permettent pas toujours de vérifier que le moteur de recherche trouve bien « sur-information » et non le mot « sur » et le mot « information » séparément et non reliés par un tiret ;
- dans la base de données scientifique Science Direct, il y a 4 192 références avec l'expression exacte « information overload » dont 37 dans le titre et dans RéfDoc, il y a 620 références dont 245 dans le titre ;
- la somme des thèses, des articles scientifiques dédiés à l'IE, publiés dans des revues, dans des cahiers de laboratoires et/ou présentés en conférence scientifiques, est estimée à 2 000 sur la période des années 1990 à 2010. L'ensemble des contenus distincts des revues mentionnées dans le table ci-dessus, l'estimation s'élève à 20 000, et les articles de presse généraliste française de Factiva contenant le terme intelligence économique s'élèvent à 5 349. Nous ajoutons 200 livres, plaquettes et documents divers issus des Préfectures, Chambres de Commerce, rapports officiels notamment sur la même période. Nous pouvons ainsi estimer une exposition théorique potentielle de 25 000 documents (estimation basse) mentionnant ou évoquant l'intelligence économique de manière explicite ou étant situés dans un document explicite en France à ce jour. Sur cette base, nous estimons à 400 références (estimation basse), les documents qui mentionnent explicitement ou assez explicitement la surinformation. Soit un pourcentage de moins de 1% (0,6%).

La base de donnée de l'association Scip a été consultée sur la période 1996-2008. Quatre publications ont été passées en revue et comptabilisent 1 231 documents disponibles (256 autres articles n'ont pas pu être étudiés à partir du site web Scip ou de la base de données de Wiley) : Journal of Competitive Intelligence and Management (Jcim) ; Competitive Intelligence Magazine (Cim) ; Competitive Intelligence Review (Cir) ; and Scip Online (So).

Table 2 : identification quantitative approfondie des évocations de la surinformation dans la base de données spécialisées Scip Monde (1996-2008 inclus)

	Cir	Jcim	So	Cim	Total ou % moyenne
1- Nombre total d'articles ou documents disponibles	334	60	124	713	1231
2- Nombre d'articles ou documents disponibles incluant explicitement le sujet de la surinformation	22	7	34	25	88
	% 6,6 %	11,6 %	27,4 %	3,5 %	7,1%**
3- Nombre d'articles ou documents disponibles incluant explicitement l'expression « information overload »	14	7	31	23	75
	% 4,2 %	11,6 %	25 %	3,2 %	6,1 %

4 - Nombre d'articles ou documents disponibles incluant explicitement la considération de la surinformation sans l'expression exacte de « information overload » et ses variantes	63	13	72	80	228
	% 18,7 %	% 21,6 %	% 58 %	% 11,2 %	% 18,5 %*
5 - Nombre d'articles ou documents disponibles incluant une ou plusieurs considération(s) : points 2 + 4	85	20	106	105	316
% maximum : Nombre d'articles ou documents disponibles incluant une ou plusieurs considération(s)	25,4 %	33,3 %	85,4 %	14,7 %	25,7 %***
6 – Nombre de titres de documents incluant une ou plusieurs considération(s) explicite(s) de la surinformation	0	0	/	1	1

Résultats et analyse pour la base de données de Scip :

\*18,5% des 1 231 documents disponibles issus des publications de Scip incluent une référence implicite ou explicite à la surinformation.

\*\*7,1% des publications de Scip incluent une référence explicite à la surinformation.

\*\*\*27,5% est le pourcentage maximum et 18,5% le pourcentage minimum des documents publiés par Scip évoquant au moins une référence à la surinformation.

Environ un document sur cinq, publié par Scip contient une référence à la surinformation. Néanmoins, dans bien des cas, la surinformation n'est qu'un élément de la situation de l'entreprise sans être un élément majeur du management de l'information. L'image véhiculée par la surinformation se divise en deux :

- premièrement, l'information est cachée et cela nécessite des efforts pour l'acquérir ;
- deuxièmement, les données nécessitent d'être transformées en information, l'information en connaissance et la connaissance en « intelligence », renseignements ou information actionnable.

Après une première approche quantitative, études plus finement un échantillon de documents selon trois réceptivités de leurs auteurs : ceux qui croient que la surinformation est un mythe, ceux qui croient qu'elle est une réalité et ceux dont les écrits ne permettent pas de prendre parti.

## 2.2 Arguments avancés par ceux qui ne mentionnent pas la surinformation

Aucun article, centré sur l'IE et sur la surinformation, n'a été identifié à ce jour en littérature française (ni en littérature anglaise ou espagnole).

Plus de 99% des documents évoquant l'IE/V en France sur la période des années 1990 à 2010 n'évoque pas la surinformation.

Une très grande majorité d'auteurs en intelligence économique et dans les sciences considérées dans cet article, en France et ailleurs dans le monde, n'évoque pas la sur-information. Les auteurs qui n'évoquent pas non plus l'éventualité ou les éléments constitutifs de la sur-information sont également majoritaires.

La sur-information est parfois remise en question [2], considérée comme un mythe [1], questionnée [3], ou ignorée et remplacée non intentionnellement par une autre notion, telle que la carence cognitive à traiter l'information disponible, « le problème n'est pas le volume d'informations, mais les connaissances pour les traiter » [4].

Quelques réflexions générales :

- reconnaître la sur-information, en IE, c'est ouvrir la porte à d'autres considérations psychologiques, sociologiques, philosophiques, et cet apport nouveau peut perturber le travail du chercheur ;
- peut-être y aurait-il une valorisation si forte de la recherche française qu'elle s'effectuerait au détriment de l'ouverture vers la littérature étrangère ;
- le paradigme dominant en IE est que l'information est transformée en connaissance et aide à la décision. Il faut dire que pour des personnes qui mettent l'information en avant, dire qu'il pourrait y avoir trop d'information risquerait de décrédibiliser partiellement leur démarche ;

- le sujet de la sur-information en lui-même est acceptable, mais les conséquences de la sur-information peuvent être inacceptables, au point de rejeter les conséquences et la cause de ces conséquences (la sur-information pourrait causer de questionner le paradigme du progrès vis-à-vis de l'information et la nécessité de s'informer en effectuant une veille, et remettre en cause la veille pourrait paraître risqué, d'où un rejet de la sur-information).

Quelques avis de spécialistes :

- Koniger et Janowitz considèrent qu'il n'y a pas tant une surinformation qu'un manque de structure [5, p. 6], et qu'il est facile de gérer des grandes quantités de données lorsqu'elles sont organisées de manière systématique ;
- « En fait nous ne sommes jamais en sur-information, il y a un manque de manière d'aborder l'information. On touche au sujet de l'intention. Nous sommes plutôt en sous-information : si l'information que nous possédons, était caractérisée de manière totale, avec davantage de détails, on pourrait mieux la choisir et il n'y aurait pas de sur-information, nous pourrions mieux apprécier les situations et éviter l'information de qualité médiocre » (selon des commentaires d'Amos David sur la surinformation, à la conférence Vsst, 2009) ;
- « Je m'oppose à l'idée que trop d'information nuit à la décision : l'essentiel c'est la compréhension, si vous avez trop d'information c'est que vous avez la tête mal faite ! » [6].

Reconnaître l'existence de la sur-information serait reconnaître nos propres faiblesses ? Et la reconnaissance de l'échec est une école peu fréquente en France.

### 2.3 Des citations et des arguments avancés par ceux qui mentionnent la surinformation

Selon ce premier sondage qui mérite d'être affiné, il apparaît que le sujet de la surinformation existe mais qu'il ne soit pas encore considéré comme un sujet d'étude. Le pourcentage de moins de 1% obtenu plus haut est très faible et est à comparer au chiffre pour la littérature anglo-saxonne ci-dessus. En effet, il a été établi par l'auteur que 20% des articles disponibles de la plus grosse base de données anglophone en intelligence économique (issue de l'association Scip), mentionnaient de manière explicite et implicite un des nombreux termes ou expressions associés à la surinformation, mais que seuls 0,2% de ces 1200 documents mentionnaient de manière explicite la surinformation, soit presque trois fois plus que le pourcentage pour la France (sur une base de calcul un peu différente). Sept pour cent des articles Scientifiques de la revue Jcim (7 sur 60) évoque la surinformation.

**Des auteurs français en l'IE/V évoquent la surinformation.** Dès 1958, avec Luhn, il est clairement évoqué une augmentation de l'information en volume et en rythme [7]. Deux des auteurs considérés comme les pères de l'IE/V l'évoquent dès 1967 :

- Aguilar n'évoque pas la surinformation explicitement, mais l'évoque implicitement à trois reprises [8, p. 10, 147, 168] ;
- Wilensky évoque la surinformation à quatre reprises, dont deux explicitement [9, p. 41, 78, 152, 174].

Plus récemment, des auteurs évoquent la surinformation, notamment :

- la « surinformation » : Levet [10, p. 112] ; Moinet [11, p. 73] ; Juillet [12, p. II-32] ; Frion [13] ; Jakobiak [14 p. 11, 19, 37] ;
- la « surabondance d'information » : Martre [15 p. 82, 83] ; Afdie [16, p. 1] ; Juillet [17, p. 592] ; Lefas [18, p. 10] ; Adit-MinInter [19, p. 5] ;
- la « surcharge informationnelle », « surcharge d'information », « surcharge de l'information » : Achard [20, p. 38,39] ; Boutin [21] ; Boutin, Liu, Yan [22] ; Tahri [23] ; Lesca, Lesca [24, p. 75] ; Blanco, Caran-Fason, Lesca, [25, p. 11] ; Boulanger, Marty, Quoniam [26, p. 5] ; Lesca, Janissek [27, p. 5] ; Lesca, Jannissek-Munis [28, p. 10, 14] ; Jannissek-Munis, Lesca, 2003 [29, p. 8, 10] ; Lesca, Schuler, 1998 [30, p. 1, 3, 4, 5] ;
- le « trop d'information » ou le « trop plein d'information » : Frion [31] ; Brouard [32] ;
- D'autres auteurs français ou francophones ont écrit sur ce thème en d'autres langues (Vaast [33] ; Frion [34], [35], [36] ; Lafaye, [37].

**Phénomène ancien.** La surinformation existe et est perçue par certains depuis des siècles [38, p. 249] ; [39, p. 112] Wilson ; Bawden et Robinson [40, p.184].

**Plus de mal que de bien.** « La standardisation dans des messages bien-veillants pour lutter contre la surinformation peut faire plus de mal que de bien » [38, p. 254]. Nicolas Moinet nous évoque que « Dans le domaine de l'organisation, la surinformation est souvent aussi dangereuse, voire plus dangereuse que la pauvreté [11, p. 73]. Ackoff critique la surabondance d'informations non pertinentes [39b]. Le concept « d'infobésité » est intéressant à ce point de vue : il y a infobésité lorsque la quantité d'information disponible est si importante qu'il devient impossible pour les individus ou les organisations d'en extraire rapidement et efficacement l'information pertinente (en anglais : information overload) issue de JP Pinte, les outils de la veille pédagogique » [11, p. 73]. Il est bien sûr mentionné que « trop d'info tue l'info » [40b, p. 16]. « La pléthore d'informations est un frein plus qu'une contribution réelle à la prise de décision » [41, p. 9]. O'Reilly pose le problème de manière simple et claire : est-ce que plus d'information est nécessairement mieux [42]. O'Reilly a testé et remarqué un phénomène contre-intuitif : la surinformation augmente la satisfaction et diminue la qualité de la prise de décision. La surinformation réduit la capacité de prise de décision de 50% selon le Garner Group (cité dans [43]). D'après Valaskakis (1985) cité dans [44], IOIU Information Overload Information Underuse, que nous pourrions adapter et traduire en un acronyme facile à retenir SCISUI (prononcer « c'qui suit »), la Surcharge Informationnelle induit de la Sous-Utilisation Informationnelle. De Rosnay évoque l'infopollution [45] et la langue hispanique évoque la notion de « infoxication », associant l'idée d'intoxication à l'information.

**Un vocabulaire riche.** Une liste de mots de vocabulaire et d'expressions, en français en en anglais, qui sont explicites sur la surinformation, a été identifiée et est présentée par ordre alphabétique en annexe : soit plus de quatre vingts évocations claires.

**Au niveau cognitif.** Autisisier et Lahlou parlent de « l'émergence d'un phénomène de saturation cognitive » [46]. Marc Racine déclare : « il y a comme une dissociation entre la capacité de recevoir les informations et celle de les comprendre, de les critiquer, de les digérer, d'autant que trop d'information tue l'information ! C'est bien sur cette infirmité psychologique que l'industrie de l'information a misé en mettant au point ses techniques les plus sophistiquées. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication offrent l'avantage de pouvoir traiter l'information en temps réel, comme un produit manufacturé, selon les procédés et les méthodes de la production industrielle » [47]. Dans un monde homogène, les informations qui seraient riches d'information, ou autrement dit, qui possèderaient des métadonnées de qualité, permettraient des tris et de la fouille de donnée à l'aide de la technologie en particulier. Mais il est peu fréquent que l'information nécessaire à la décision soit présente en quantité et en qualité, lorsque le besoin se fait sentir, et surtout dans les entreprises de petites tailles. Sans ces métadonnées, qui aident à mémoriser et à comprendre vite, il semble que nous ne pouvons mémoriser que le nombre magique de sept informations plus ou moins deux [48].

**Des notions similaires.** Des notions similaires à la surinformation existent déjà : mais elles sont moins fortes ou plus fortes (par exemple, [49], [50]) considère que l'information est toxique, c'est à dire, en relation avec cette étude, que l'information n'est pas forcément une bonne chose [34].

**La surinformation existe en dehors de l'IE/V.** D'autres auteurs qui ne revendiquent pas l'intelligence économique comme discipline, ont étudié la surinformation dans la littérature et le constat est sans appel : un nombre important d'auteurs a travaillé sur la surinformation, comme une contrainte à intégrer dans les sciences suivantes : management, sciences de gestion, comptabilité, marketing, systèmes d'information, économie, droit, psychologie, sciences de l'information et des bibliothèques [55] ; bibliothèques, psychologie / psychiatrie, et théorie du consommateur [56] ; le management [57]. La surinformation semble exister à de nombreuses occasions, dans la vie de tous les jours [58] ; [54] ; [59] ; [60].

**Des causes de la surinformation.** Parmi des causes de la surinformation, notons par exemple : l'abondance d'information sur internet et hors internet, l'augmentation des volumes d'information, des rythmes de création d'information, des capacités technologiques, une plus forte volonté de s'informer de la part des individus aujourd'hui.

**Une réalité pour les individus sur le terrain.** Lors de discussions informelles avec des professionnels en entreprises et des chercheurs en intelligence économique en France, la notion de surinformation est très largement évocatrice et peut se résumer à la réception d'une grande quantité de courriers

électroniques. Ces mails provoquent le ressenti, assez désagréable d'être piégé : il est dit qu'il faut lire ses mails et souvent y répondre, provoquant des interruptions du travail et un temps non négligeable pour les traiter. Desouza [43] cite une étude qui évoque la surinformation : « selon le Gartner Group en 2000, les travailleurs du savoir analysent seulement 5% de leurs données, passent 60% de leur temps à chercher des relations entre ces données, 20% à analyser les relations et 10% à exploiter leur analyse (prise de décision, stratégie notamment). Reuters a identifié les effets de la surinformation [61] : du temps perdu (perçu par 38% de l'échantillon), du décalage dans le temps et/ou une diminution de la qualité dans la prise de décisions (43%), la distraction (47%) et le stress qui se présente sous différents aspects (42-61%).

**Une association sur la surinformation.** Une association s'est créée il y a deux ans : Association Information Overload Research Group forum. Elle travaille surtout sur les interruptions du travail, la surcharge des mails et comment traiter l'information sans diminuer l'attention.

**Un coût caché.** La surinformation pourrait être un coût caché et de fait, une notion encore non identifiée à ce jour par de nombreux gestionnaires.

## 2.4 Les indécis et les arguments qui ne permettent pas de prendre parti

**La non-percée est-elle temporaire ?** Si la surinformation n'a pas percé, il n'est pas sûr qu'elle ne perce pas prochainement en IE, en effet, le matériel scientifique actuel n'est pas forcément juste ou vrai, c'est une vérité temporaire, qui avance par accoups : avant un nouvel apport scientifique, l'ancienne notion reste encore vraie. Cimitri : Parmi les 4529 références de Cimitri, pas un seul article scientifique n'aborde le sujet de la surinformation dans son titre par l'expression « information overload ». La seule référence identifiée dans Cimitri est un article non scientifique [62]. Les dictionnaires et glossaires sur l'IE/V et sur la documentation ne mentionnent pas la surinformation, l'infobésité, ni la surcharge informationnelle (par exemple : la 3ème édition du dictionnaire de l'information [63], [64]).

**La surinformation mentionnée n'est souvent qu'une illustration.** La surinformation est parfois utilisée comme illustration, en introduction ou en conclusion :

- « Pour la première fois dans l'histoire de l'humanité, l'homme à trop d'information » [65, p.1] ;
- « L'information économique est abondante, voire excessivement abondante » [41, p. 2] mais ce sujet n'est pas mis en avant dans les quarante sept autres pages de ce rapport officiel, comme nous aurions pu le penser dès le début ;
- dans la base de donnée Isdm, un seul article mentionne le terme de surinformation [62b], mais uniquement à la première ligne du résumé ;
- Tahri conclut son article en évoquant que la surcharge informationnelle est un des sujets à ne pas ignorer [23].

**Attention de ne pas appliquer la notion de surinformation de manière systématique.** Certains auteurs semblent évoquer ce sujet mais sans le préciser clairement dans des phrases telles que celle-ci « sélectionner le flux d'informations en provenance du monde extérieur afin d'éviter la surcharge de notre système de traitement et la paralysie de nos effecteurs de réaction » [66]. Sur une plaquette de l'Adbs, en 2009, il est trouvé l'expression de « profusion informationnelle » qui reste indécise sur l'existence de la surinformation. En dehors du champ explicite de l'IE/V, Wolton évoque-t-il la surinformation dans son livre sur la communication [4] ? Il n'évoque jamais ce terme, mais il évoque à 17 reprises l'abondance d'information (p. 18, 26, 57, 73, 75, 109, 119) ; la mal information (p. 57) ; l'infobésité (p. 57) ; un océan, un monde ou un univers saturé d'information (p. 10, 13, 52, 53, 56, 112, 113, 125). Si l'objet de ce livre n'est pas la surinformation (ce terme n'est pas cité), c'est un sujet qui est omniprésent dans ce livre de 140 pages. Comme le dit Wolton [4, p.51] : « chacun est fasciné par le volume d'informations auquel il peut accéder, mais personne ne pose la question de ce que l'on en fait socialement, au travers de la communication ». De même, le rapport Martre cite à deux reprises la surabondance d'information [15, p. 82, 83] mais Henri Martre s'oppose à cette notion de surinformation [6]. A titre d'exemple, il est délicat d'identifier le point de vue du rapport Martre par la citation suivante et il faudrait se garder de cataloguer un auteur ou une oeuvre vis-à-vis de la surinformation : « le problème du niveau des connaissances apportées au décideur et de leur adéquation à ses besoins. On



pourrait le croire facile à résoudre en raison de l'extraordinaire masse d'informations disponibles dans le monde sur tous les sujets, et des progrès techniques fantastiques qui ont été réalisés pour transmettre et traiter ces informations. L'expérience montre qu'il n'en est rien et que les systèmes d'information, compte tenu de leur richesse et de leur diversité, sont en eux-mêmes des éléments de la complexité qui s'impose à l'entreprise » [15, p. 5].

**Un prétexte commode pour davantage de traitement.** Lorsqu'elle est évoquée en IE, la surinformation devient un prétexte pour cibler et filtrer, pour traiter davantage l'information (par exemple : [7] ; [38, p. 251], [12, p. II-32], c'est une sorte de justification de la veille, une sorte d'esprit olympique pour observer, traiter et filtrer « plus vite, plus haut, plus fort »<sup>1</sup>. Dans la littérature, il y a un large consensus implicite pour présenter la surinformation comme une incitation à traiter l'information et à la filtrer. Il pourrait s'agir d'une sorte de fuite en avant, basée sur une approche occidentale de l'ère industrielle qui valorise l'effort, l'analyse, l'organisation, et le résultat. Au delà de la majorité des auteurs en France qui limitent l'approche des gros volumes d'information au ciblage et au filtrage, (par exemple [30] ou [67], il y a régulièrement des propositions de ne pas accepter l'information et parfois de se soustraire à l'information [60], de trancher ou « blunting » [68], d'éviter l'information [69] ou plus rarement de refuser l'information [35], [36].

**Confusion sur le vocabulaire.** On peut se plaindre d'avoir trop d'information, mais on ne se plaindra pas de trop de connaissance. Devrions-nous parler de surdonnées mais pas de surconnaissances, ni de surinformation ? Une complément d'étude devrait distinguer la complexité de la typologie de l'information.

**Surinformation ou sousattention ?** Il y a souvent de la confusion chez les indécis concernant la surinformation. Par exemple, certains auteurs disent que l'information est notre meilleur bien à l'ère de l'information [70], et d'autres considèrent que l'attention semble être ce qui manque aujourd'hui alors que l'information n'est plus une matière première rare du passé.

**Un vocabulaire confus.** Une liste de vocabulaire et d'expressions, en français et en anglais, qui peuvent être connexes à la surinformation, a été identifiée et est présentée par ordre alphabétique en annexe : soit plus de cinquante évocations. Il est délicat de classer certains termes comme avalanche ou raz de marée, car l'utilisation commune de ces termes et expressions laisse à penser qu'il s'agit d'un « gros volume dans un espace et un temps donnés », alors que leur utilisation technique laisse à penser à la notion de « trop de volume dans un espace et un temps donné ». Cette notion de surinformation dépasse la notion d'abondance, qui toutefois se trouve probablement être un champ lexical à considérer pour identifier d'éventuelles références à la surinformation (voir en annexe, deux listes distinctes de vocabulaire identifié).

**La preuve contradictoire par l'absence et par la présence.** Tidline remarque en 1999, que l'expression « information overload » apparaît seulement trois fois en vingt années de « information Sciences Abstracts » et quinze dans « Library Literature's online index » [1]. Mais le fait de « regarder la surinformation comme un mythe, valide son existence sans nécessiter de preuve » [1], est un maigre argument. Que pouvons-nous conclure du silence de l'immense majorité des auteurs en IE/V sur la surinformation ? Il n'a pas été identifié dans la littérature en EI/V, d'article scientifique ou de contribution professionnelle établissant de manière incontestable, ni la réalité, ni le mythe de la surinformation. Le recours peu fréquent et peu détaillé, à la notion de surinformation (avec une variété de synonymes), ne permet pas de conclure. Le fait de ne pas citer un sujet ne prouve en rien que ce sujet n'est pas connu et pris en considération, en particulier s'il s'agit d'une évidence.

**La maîtrise de l'information.** Certaines personnes ne se déclarent pas en surinformation car ils ont réussi à la canaliser et ne ressentent plus cette pression comme avant [38, p. 250]. De même, si les Tic sont souvent pris pour cible afin d'expliquer une cause importante de la surinformation, les Tic apportent également des outils pour lutter contre la surinformation engendrée [38, p. 254]. Il y a probablement une connexion entre la maîtrise de l'information et la satisfaction de ne pas ressentir ou de ne pas revendiquer la surinformation, mais aucun document n'a été trouvé qui montrait clairement ce qu'était la maîtrise de l'information et qui reliait ce sujet à la non surinformation.

---

<sup>1</sup> En référence au Baron Pierre de Coubertin

## 2.5 Premier bilan de l'étude de la littérature, et analyse à mener

A ce stade de notre étude exploratoire, l'auteur identifie trois attitudes principales de la part des auteurs en IE/V, en France principalement et également à l'étranger :

- A1) attitude de reconnaissance relative : la surinformation existe, nous avons des exemples quotidiens de « trop d'information dans trop peu de temps », mais cela reste une opinion et non une démonstration scientifique. La surinformation est perçue mais n'est pas mentionnée ou de manière laconique et justifie l'organisation et les outils de veille, de traitement de l'information, d'analyse de l'information, du don de sens, du ciblage et du filtrage, de la capitalisation notamment ;
- A2) attitude de non reconnaissance convaincue : la surinformation est une notion rejetée et considérée comme la représentation d'une réflexion inadaptée ou erronée, sans profondeur.

Dans le cadre de l'expérience professionnelle de l'auteur depuis 1998 au sein d'un cabinet de conseil et de formation, spécialisé en IE/V, et en particulier par une attention particulière depuis 2008, auprès de dirigeants et de non dirigeants d'Entreprises de Petites Tailles ou Ept (incluant des artisans, des professions libérales, des Très Petites Entreprises, et des Petites Pme-Pmi appelées ici des Ppme-Ppmi), qui sont indépendantes, l'auteur identifie une attitude distincte dans ces entreprises comprises entre une et quelques rares dizaines de personnes (largement moins de cent personnes) :

- A3) la surinformation existe, de par le fait de ne pas posséder les ressources pour traiter l'information disponible de manière satisfaisante (compétences, méthodes, outils, temps) en dehors d'une activité ou d'un métier plutôt spécifique : l'information hors métier non sollicitée qui circule est « refusée » par défaut et symbolisée dans un verbatim tel que « pas de temps à perdre », « pourquoi faire », « je suis pragmatique / il faut être pragmatique ».

### Que se cache-t-il derrière ces attitudes, ces opinions et ces pratiques ?

De cette exploration de la littérature, d'interviews d'auteurs en IE/V, et d'accompagnement d'Ept, puis de l'identification de ces principales attitudes vis-à-vis de la surinformation, l'auteur décide de limiter ici son étude aux attitudes A1 et A2 et propose deux hypothèses principales :

- H1) la majorité des auteurs en IE n'intègre pas la surinformation, ni comme un mythe ni comme une réalité : la surinformation n'existe pas, ou est une réalité non perçue ;
- H2) la majorité des auteurs en IE s'inscrit dans un modèle en opposition avec la surinformation appelé temporairement « le modèle sans surinformation » : la surinformation est un mythe.

### Etude de ces deux hypothèses.

En nous écartant de la littérature de l'IE, l'auteur constate qu'il y a une littérature abondante et déjà ancienne de quelques dizaines d'années sur la surinformation et sur des stratégies de contre mesure en sociologie et en psychologie (par exemple : [71]). L'hypothèse H1 est donc non présentée ici et l'auteur se focalise pour cet article sur l'hypothèse H2.

Propositions d'identification des principales raisons sous-jacentes à cette hypothèse, qui négligent la surinformation :

- RSJ 1) la démarche de la recherche scientifique est largement basée sur l'étude de ses pairs et sur l'étude de la production scientifique, ce qui valorise l'information scientifique disponible ;

- RSJ 2) la majorité des auteurs en IE/V en France a une expérience et une lecture scientifique beaucoup plus largement tournée vers des organisations qui ne sont pas des Ept, et qui ont souvent entre quelques centaines de personnes ;
- RSJ 3) la majorité des auteurs en IE/V en France est issue de sciences dans lesquelles l'information est une nécessité presque absolue (sciences de l'ingénieur, informatique, gestion, sciences de l'information et de la communication en particulier) ;
- RSJ 4) la culture du risque à la française et la peur du blâme, incite souvent les français à garder un conservatisme certain et à ne pas remettre en cause un système ancestral et une exception culturelle qui ont été longtemps un modèle (dans lequel la surinformation n'a pas eu sa place de revendiquée) ;
- RSJ 5) des sciences comme la sociologie, la psychologie cognitive, la psychanalyse, sont très peu présentes dans la littérature en IE/V [76], sur les comportements informationnels).

### **3 Un premier apport de la psychologie en IE/V et une réflexion croisée sur la surinformation**

Lors de la soutenance de la thèse de Fanny Dufour [72], en psychologie, sur le sujet de l'IE/V, il a été évoquée succinctement une approche en quatre niveaux d'études : le niveau organisationnel (les organisations avec de nombreuses personnes), le niveau groupal (une organisation plus petite), le niveau inter-individuel (un individu interagit avec une ou quelques personnes) et un niveau intra-individuel. L'auteur tente de croiser la réflexion entre ces quatre niveaux de la psychologie et l'étude des principales raisons sous-jacentes à l'hypothèse H2 du modèle sans surinformation.

#### **3.1 Au niveau organisationnel**

Prenons l'exemple d'une usine d'une grosse Pme-Pmi, ou d'un atelier d'une entreprise de petite taille. L'effet de surinformation sera peu perceptible car l'organisation pourra être adaptée à la situation et à l'objectif à atteindre. Il sera souvent recouru à l'informatique, aux approches de la qualité, de l'organisation collective, pour gérer des grandes quantités de données plutôt que de les mémoriser au niveau individuel. Une habitude consiste à formaliser des pratiques contextualisées et non reproductibles en usages décontextualisés et reproductibles. Au niveau macro-informationnel, certaines idées ou croyances ont été appliquées en organisation collective, telle que : « l'ignorance coûte plus cher que l'information » de J. F. Kennedy ; chaque information compte ; une information est une opportunité, notamment. Appelons ce modèle « le modèle de l'organisation du traitement de l'information ». L'individu n'est pas le point central.

#### **3.2 Au niveau groupal**

La littérature française, notamment, est riche d'articles et de réflexions sur le don de sens, l'intelligence collective, le fonctionnement en réseau, dans lesquels, l'individu se situe au niveau groupal. Dans les équipes performantes, spécialisées ou interdisciplinaires, il semble qu'une éventuelle surinformation ne soit pas vécue comme un problème majeur, plutôt comme une incitation à s'appuyer les uns sur les autres en réseaux, chacun veillant et analysant l'information qui lui est « facile » d'acquiescer et d'analyser, et de relayer des éléments sur un mode de partage et d'alerte.

#### **3.3 Au niveau inter individuel**

D'un collègue à l'autre, dans la relation entre le dirigeant et la personne en charge de la veille, de l'analyse ou de l'intelligence économique, il est fréquent d'observer que les uns transmettent des messages non sollicités aux autres, en quantité (exemple de verbatim : l'expression anglaise francisée « spammer ses collègues »). La technologie aidant, il a longtemps été préconisé en IE une augmentation des relations inter individus, par exemple en augmentant les réunions

de concertation, en partageant l'information, en situant la machine à café à un endroit convivial et central, en créant des espaces physiques et numériques de mise à disposition d'information, en limitant le cloisonnement de l'organisation et en limitant la rétention d'information. Si ce fonctionnement en réseau inter-individus est compris sans modération, il y aura régulièrement surinformation associée à des situations de non prise en compte d'information, d'anxiété, et de nombreuses tâches souvent ennuyeuses de manipulation de l'information, de surtravail, sans y apporter de valeur ajoutée visible. A titre d'exemple, « les documentalistes vont peut-être devoir changer de métier et passer d'accéder à l'information à protéger les usagers du danger de l'information » [38, p. 254].

### **3.4 Au niveau intra individuel**

La psychologie reconnaît la surinformation au niveau d'un individu. De manière plus proche de l'IE/V et restant au niveau intra individuel, Achard est un auteur isolé qui est souvent cité sur la dimension humaine [20], mais dont les thèses recommandant de se situer régulièrement au niveau de l'individu, restent citées mais non mises en pratique. Notre quête de l'exhaustivité, de la complétude, de tout savoir [13], nous pousse vers la surinformation. Selon Wilson [39], les racines de la surinformation viendraient surtout du stress créé par les pratiques modernes de gestion. Neugarten nous explique l'optique en terme de physique et de physiologie, explicitement à destination de l'IE/V [73] : nos capacités cérébrales sont limitées et ne nous permettent pas de tout voir et de tout percevoir, ni de tout mémoriser (d'autres auteurs mentionnent aussi nos capacités limitées comme par exemple [3]). Selon Neugarten, qui a introduit Taleb [49], [50], dans la littérature en IE/V, l'information pourrait être toxique [73]. La limitation physique de l'individu a été largement évoquée (par exemple : [38, p. 251]). L'individu est un point largement plus central au niveau intra individuel qu'au niveau de l'organisation. L'individu n'a pas tant besoin d'information que de conseil opérationnel contextualisé et adapté à la tâche.

### **3.5 En résumé de ce point sur les niveaux d'étude de la surinformation :**

S'appuyant sur ce premier éclairage issu de la psychologie en quatre niveaux, l'auteur de cet article suggère alors une vision humaniste aux niveaux intra individu et inter individu plutôt que mécanique, informatique et organisationnelle aux niveaux organisationnel et groupal, comme une raison majeure sous-jacente non prise en compte dans l'hypothèse du « modèle sans surinformation ».

Au niveau d'une (grosse) organisation, l'organisation est adaptée pour qu'il n'y ait pas de surinformation. Le caractère humain est relativement peu pris en compte : l'humain s'adapte à l'organisation (cette organisation peut avoir une origine humaine, mécanique ou informatique par exemple). L'organisation ne rentre pas dans le détail. La surinformation peut ne pas être perçue comme une réalité au niveau organisationnel.

A l'opposé, au niveau intra individuel, un individu peut avoir trop d'information dans une durée trop courte : l'organisation ne s'adapte pas. Le détail pollue l'individu. La surinformation existe au niveau intra-individuel. Même quelques sceptiques comme Bergstrom le reconnaissent, et il apporte une distinction qui crédite la surinformation individuelle lorsqu'il s'agit de l'émotion mais pas en ce qui concerne la cognition [2].

Dans les situations intermédiaires intra-individuelles et groupales, les situations sont moins catégoriques et ne font pas dans le cœur de cible de cet article.

Il y a eu un large consensus en France, dans la littérature en IE/V, et dans les divers documents de la littérature des Sciences de l'information et de la Communication, des Sciences de Gestion et des Sciences de l'Ingénieur, pour lutter contre l'abondance d'information et contre la surinformation, en ciblant et en filtrant l'information (lire par exemple [1]) : il y a donc une acceptation implicite de l'information. Avec les volumes d'information qui continuent d'augmenter, en volume et en rythme, ce paradigme du progrès pour l'information est questionnable mais à ce jour, l'auteur n'a pas identifié d'étude réalisée sur la base philosophique du paradigme de la neutralité de l'information, ou sur la base du paradigme de la régression vis-à-vis de l'information.

## 4 Les apports de la réflexion sur la surinformation

Que la surinformation soit un mythe ou une réalité, quels apports cette notion peut-elle représenter pour l'IE/V ?

La réflexion portant sur la surinformation suscite plusieurs considérations concernant les fondements et les racines de l'IE/V vus précédemment. Voici quelques apports opérationnels :

- Apport 1) la réflexion sur la surinformation envisage également une approche philosophique de l'information et identifie un paradigme : le paradigme du progrès pour l'information [13]. Ayant identifié que l'information était généralement considérée comme une « bonne chose » [5], nous en venons à questionner l'éventualité que l'information ne soit pas une « bonne chose » ou que nous atteignons rapidement un point d'inflexion qui nous fait passer de l'information bénéfique à la confusion [51]. L'étape suivante de ce constat est de reconsidérer nos approches du management, du management de l'information, des systèmes d'information humains et techniques;
- Apport 2) la réflexion sur la surinformation questionne des pratiques managériales largement basées sur l'organisation du partage de l'information et de la remontée d'information et ouvre la voie à un autre mode de management [52], [53] ;
- Apport 3) la surinformation, vue comme un excès d'information au niveau intra individuel, déclenche une étude des manières d'aborder les excès et en particulier, des manières de lutter contre la surinformation, par l'acceptation et le traitement, le sevrage informationnel et le refus de l'information;
- Apport 4) la surinformation ne doit pas forcément être vue comme négative, mais surtout comme une notion positive, qui incite à réfléchir davantage, affaires cessantes, sur le questionnement stratégique et sur les priorités du projet, en contexte..

## 5 Les conditions pour l'existence de la surinformation au niveau humain

Plutôt que de déclarer, de manière dogmatique, que la surinformation n'existe pas ou qu'elle existe, il convient d'identifier les conditions de son éventuelle existence. Plusieurs points sont à évoquer :

- la présence d'une quantité d'information considérée comme importante ;
- une concentration d'information dans un espace limité ;
- une durée considérée comme « trop courte » ;
- des ressources (notamment : personnel, méthode, outils, vision stratégique, gestion de l'information) considérées comme inadaptées ;
- un contexte managérial et/ou social de la culture du blâme, qui condamne une personne qui ne montre pas l'effort et le mouvement dans le travail, ce qui incite un individu à brasser beaucoup d'informations et à la diffuser largement, avec un des objectifs qui est de sécuriser son emploi.

Après avoir présenté l'aspect théorique et méthodologique nous allons maintenant nous tourner vers l'aspect pratique et nous présenterons la potentialité d'un outil pour l'IE/V.

L'auteur suggère de considérer que la surinformation existe aux niveaux individuels et propose la définition commode suivante : la surinformation est la perception individuelle de trop d'information en trop peu de temps (proche de celle de Wilson, [39, p. 113]. Et selon les considérations organisationnelles, groupales, inter-individus et intra-individus, informatiques, managériales, notamment, les définitions de l'information et de l'intelligence économique peuvent varier.

## 6 Lutter contre la surinformation : le refus méthodologique et temporaire de l'information

Ayant observé que de nombreuses petites organisations (et en particulier les Etp indépendantes) agissent de manière inconsciente en ne souscrivant pas au paradigme du progrès pour l'information, considérant que l'information n'est pas nécessairement une « bonne chose », l'auteur suggère un refus méthodologique de l'information (Rmi). Ce refus est volontariste et temporaire, afin de privilégier l'approche stratégique du questionnement et de l'analyse de la situation à l'approche organisationnelle, technologique, gestionnaire et à l'analyse de l'information disponible. L'étape suivante est d'aller chercher ou co-construire l'information utile (en fonction du besoin qui doit être devenu plus clair) et demander conseil.

Parmi, plusieurs attitudes - que certains considéreront comme iconoclastes et que d'autres considéreront comme du bon sens - voici les principales attitudes du refus de l'information au niveau de l'individu :

1. l'évitement de l'information : un dirigeant qui croit en son projet et qui ne veut pas aller poser des questions et recevoir des conseils, car il sait que l'accueil sera défaitiste ;
2. la critique empirique : les volumes d'information passés en revue, sont généralement composés essentiellement d'informations inappropriées aux situations, et dès lors, pourquoi continuer à perdre du temps de manière routinière. Ne vaudrait-il pas mieux diminuer / arrêter la veille et augmenter ou se limiter à de la recherche d'information ponctuellement et en contexte ;
3. le sevrage informationnel : le souhait de diminuer le papier, les mails, les réunions, pour se libérer du temps et augmenter le confort de travail [52], [53]. Les pathologies de l'information [39, p. 114] ; [40] créent l'infobésité, la mal-info [54], contre lesquelles certains luttent en limitant les volumes d'informations à traiter : ils considèrent qu'il convient de faire un régime informationnel ;
4. la satisfaction à la subjectivité assumée (selon Herbert Simon) : un acteur économique considère qu'il possède suffisamment d'information et ne marque pas d'intérêt pour en acquérir davantage. Il maintient juste un minimum d'ouverture sur le monde en se constituant une culture générale. Si une situation devenait critique, alors il serait envisagé un effort d'information ponctuel et ciblé : il préfère gagner du temps tous les jours à ne pas traiter de l'information en majorité inutile et manquer certaines informations importantes de temps à autres, que de perdre du temps tous les jours à regarder passer de l'information peu utile et qui sera le plus souvent insuffisante en cas de besoin ponctuel ;
5. l'autiste : un autiste développe une sorte de refus de communiquer de manière traditionnelle, pour une raison intra-individuelle indépendante de sa volonté, appelé ici le vrai autiste. Une autre version apparaît avec le faux autiste, lorsqu'une personne condamne un tiers qui n'écoute pas, ou qui n'en fait qu'à sa tête, mais sans qu'un diagnostic médical soit invoqué ;
6. l'ermite qui reste dans sa caverne : c'est une version méthodologique du refus de l'information mais non temporaire et n'est pas étudié ici ;
7. le déni semble être une version non méthodologique du refus de l'information et n'est pas étudié ici [74, p. 33], [75] ;
8. l'acteur occupé : un employé effectuant une tâche longue et ennuyeuse préfère parfois ne pas penser au travail qu'il reste à effectuer, pour ne pas devenir angoissé, ni découragé, et agit pour conserver un confort personnel de travail de pensée positive ;
9. la personne aux oeillères : de par notre culture, notre éducation, notre groupe social, notre manque de connaissances, par exemple, nous effectuons des choix positifs en fonction de nos croyances et de nos réflexions. Nous possédons des limitations dans notre perception des alternatives à une problématique. De fait, nous effectuons fréquemment des choix négatifs, qui n'ont pas été pris en compte dans notre processus de choix. Nous pouvons ne pas être conscients de nos choix négatifs ;
10. le défaitiste : l'acteur n'a d'acteur que le nom, il n'a pas la volonté d'agir (voir la présentation sur [www.helpios.com](http://www.helpios.com)) et n'est pas étudié ici ;
11. le supérieur : certaines tâches sont refusées par des personnes qui considèrent qu'ils se rabaisseraient à effectuer cette tâche. C'est le syndrome du « ce n'est pas à moi de le faire » et non « il faut bien que quelqu'un le fasse » ;

12. le lecteur grognon : il ne parle pas une langue dans laquelle un document est écrit, et refuse d'essayer de la lire, par dédain, par paresse, par coût d'opportunité constitué par d'autres documents qui existent également et qui sont écrits dans une langue pratiquée ;
13. le procrastinateur de la dernière minute : un auteur d'un texte, peut souhaiter ne pas relire une dernière fois son document, dans la foulée de son écriture, afin qu'il se donne un temps pour lâcher prise et revenir sur son texte avec un esprit reposé et partiellement nouveau ;
14. le docteur japonais : jusqu'à aujourd'hui, un docteur japonais a tendance à ne pas dire à son patient, directement, qu'il a une maladie grave. Il en parle à un membre de sa famille, car dans la culture japonaise, notamment, des informations sont transmises de manière indirectes et non directes.

Remarque : il n'est pas dans le spectre de cet article de distinguer des notions telles que le refus et l'évitement

Au niveau individuel, et collectif, une réponse particulièrement pertinente pourrait être adoptée en entreprise : moins de transfert d'information et davantage de vraie communication, comme nous l'explique Wolton lorsqu'il l'intitule « informer n'est pas communiquer » [4]. Moins traiter l'information et davantage construire de l'anti-connaissance à la manière de l'anti-bibliothèque d'Umberto Eco [49, chapitre 1]. L'acteur économique commence par analyser la situation et non par analyser l'information disponible car elle peut-être toxique, il formule un projet, identifie ses manques, puis, assume sa subjectivité et sort de sa caverne silencieuse temporaire et va chercher les quelques informations recensées dont il a vraiment besoin : il passe de l'anti-connaissance à la connaissance. Cette recherche d'information est limitée et très ciblée, se situe en contexte, souvent de manière humaine, sans pour autant négliger les outils caractérisant l'Entreprise 2.0.

Les remarques négatives principales contre cette nouvelle approche, sont le risque de manquer une information, une accusation de fainéantise de ne pas vouloir traiter l'information disponible, une accusation d'auto-suffisance et un rappel théorique sur le fait que chaque information compte [36].

## 7 Discussion

Que pouvons-nous penser de la notion de surinformation ? Il semble que Taleb adhère à l'idée que la surinformation existe lorsqu'il insiste à plusieurs reprises sur le fait que « l'information est toxique » [49]. Il renchérit et condamne également l'« arrogance épistémique » qui consiste à surestimer notre savoir et à sous-estimer l'incertitude ; l'information qui est toxique pour notre connaissance ; l'augmentation d'information qui génère une confusion entre le bruit et l'information [49, p. 140-145]. Nous pourrions y ajouter l'information marginale qui donne mal à la tête, qui fait saturer l'ordinateur. Il serait en effet épistémologiquement arrogant de croire qu'il n'y a qu'une seule manière de produire de la connaissance, en transformant l'information par une procédure d'affinage ou de raffinage en connaissance : le modèle de la raffinerie [13].

« le problème du niveau des connaissances apportées au décideur et de leur adéquation à ses besoins. On pourrait le croire facile à résoudre en raison de l'extraordinaire masse d'informations disponibles dans le monde sur tous les sujets, et des progrès techniques fantastiques qui ont été réalisés pour transmettre et traiter ces informations. L'expérience montre qu'il n'en est rien et que les systèmes d'information, compte tenu de leur richesse et de leur diversité, sont en eux-mêmes des éléments de la complexité qui s'impose à l'entreprise » [15, p. 5].

Bien sûr, l'auteur souscrit à l'idée qu'il faut davantage inciter les dirigeants d'entreprises à initier l'IE, et notamment à faire s'ouvrir les dirigeants sur leur environnement, mais pas n'importe comment. Cet article met en lumière un des aspects contreproductifs de l'incitation à regarder l'information. Il faudrait aussi montrer les aspects positifs de s'informer, et comment bien s'informer, comment s'informer autrement, mais c'est en dehors du spectre de cet article.

L'approche de l'intelligence économique à la française ignore globalement la surinformation et plus généralement délaisse les approches comportementales des individus (comportement informationnel, pratique informationnelle, ou Information Behaviour, Information Behavior, information Literacy, Information practices, notamment) et l'abondante littérature en anglais sur ce sujet [76].

Il est probable que d'initier une réflexion en IE à partir de l'approche psychologique intra-individuelle – qui reconnaît notamment la surinformation et qui considère que l'information n'est pas toujours une bonne chose – va provoquer une organisation radicalement différente de l'entreprise. A titre de piste de réflexion, les discours en IE qui érigent en dogmes qu'il faut faire de la veille, qu'il faut remonter l'information et qu'il faut partager l'information, sont en contradiction avec l'approche intra-individuelle et devraient être suspendus pendant le temps d'une exploration d'autres propositions ou pour expérimenter de nouvelles pratiques qui proposeront de nouveaux usages.

Nous l'avons vu, la sur-information est peu prise en compte en intelligence économique à ce jour, en France. Comment pourrions-nous intégrer ce sujet sans passer pour un rétrograde qui considère l'information comme une mauvaise chose, comme un technophobe, comme la métaphore de la caverne – de Platon - ou de l'ermite. Montrer des exemples de surinformation réels et concrets, en identifiant ses origines, en en présentant ses effets, puis des manières méthodiques et reproductibles d'améliorer la situation de manière anticipée et pérenne, seront peut-être des passages obligés.

D'autres réflexions mériteraient d'être approfondies notamment. En voici deux exemples :

- on ne doit pas dire que l'IE est de l'espionnage légal car l'espionnage est illégal, par définition, en référence à la loi. Alors est-ce aussi déplacé de présenter l'IE comme la maîtrise de trop d'information ? La maîtrise est justement le contraire de « trop » ;
- trop d'information tue l'information, mais cette formule fonctionne-t-elle avec la connaissance ? Qui s'en plaindrait ?

## 8 Limites

L'auteur croit en l'existence de la surinformation et il peut se produire des points de vues biaisés, malgré cette prise de conscience et la volonté d'étudier honnêtement ce sujet. Cet article n'a pas abordé le point particulier de la situation dans laquelle une personne ou une entreprise n'a aucune information et qu'elle souhaite s'informer : dans ce cas, l'information peut être bénéfique, mais il reste quelques situations comme l'apparition du biais de la première fois, la rumeur, l'influence ou la désinformation, qui empêchent d'être catégorique sur le bienfait d'une information lorsqu'un acteur n'en possède aucune sur un sujet. Il y a donc un paradoxe lorsqu'un acteur économique peut à la fois être en surinformation et en sous-information ou en sous-connaissance [5] sur le même sujet et sur des sujets différents. Ce paradoxe n'a pas été étudié ici.

L'information a été évoquée ici à un niveau philosophique et éthique pour discuter si l'information est une bonne chose. L'approche philosophique est-elle appropriée pour une démarche, qui se veut scientifique pour comprendre et apprendre et qui se veut utilitaire pour apporter des propositions opérationnelles dans les entreprises, afin de les aider à initier et à améliorer l'intelligence économique d'entreprise ? Prendrions-nous une approche philosophique pour discuter si l'air que nous respirons est une bonne chose ? Probablement pas et en voici la raison principale en relation avec notre étude. L'air est respiré en permanence, c'est naturellement une nécessité. Se priver d'air nous mènerait à l'asphyxie en quelques minutes, puis à une mort certaine. Nous pouvons cibler l'air que nous respirons en particulier, en allant en Bretagne ou à la montagne, à la campagne, et en ne fumant pas. Nous pouvons aussi filtrer l'air que nous respirons, grâce à des filtres à air dans nos voitures ou dans les systèmes d'air conditionné de nos habitations. Quels que soient le ciblage et le filtrage, nous avons besoin d'air. A titre d'image, en prenant l'information comme de l'oxygène, nous pouvons essayer de limiter l'air que nous respirons en filtrant l'oxygène qui nous est utile et même nécessaire et en rejetant / refusant le gaz carbonique. Le niveau philosophique ne semble pas le meilleur angle d'attaque pour discuter de l'air. Une approche physiologique semble de prime abord plus adaptée. En évoquant l'information comme une matière première [13], nous positionnons la réflexion au



niveau des sciences physiques (en particulier au niveau de la mécanique et de la mécanique des fluides), et de la chimie (avec la célèbre citation de Lavoisier « rien ne se perd, rien ne se crée, tout se transforme »). La question se pose alors de sélectionner le bon air qui rentre, de pouvoir enlever le mauvais air qui est rentré (voire de combiner ces deux démarches). Afin d'illustrer à posteriori cette idée par une image, nous pourrions dire que nous sommes un architecte qui se pose la question du choix entre des gaines aéroliques équipées de filtres et qui sont peu récurées, ou d'opter pour laisser rentrer l'air sans beaucoup la filtrer, mais plutôt de miser sur le nettoyage des gaines (il est souvent délicat d'envisager les deux à la fois). D'autres sciences ou d'autres sujets pourraient être mobilisés afin d'étudier l'information, comme l'architecture. L'intérêt de mobiliser une approche philosophique et éthique pour étudier l'information, c'est de s'affranchir pour notre contexte, du fardeau de l'approche des sciences physiques, de la chimie et de l'architecture. La philosophie et l'éthique représentent un détour utilitaire qui vise à prendre du recul sur les sciences de l'information et de la communication, sur les sciences de gestion, sur la psychologie, et sur les sciences de l'ingénieur notamment, afin d'étudier l'information à un niveau général, d'identifier un paradigme - le paradigme du progrès - puis de revenir aux sciences de l'information et de la communication, aux sciences de gestion, à la psychologie et aux sciences de l'ingénieur, avec une proposition de positionnement à effectuer. Nous devons étudier des situations distinctes et proposer des explications et des recommandations, selon notre croyance dans le paradigme du progrès pour l'information : si nous considérons que l'information est une « bonne chose », ou si nous considérons que l'information n'est pas nécessairement une « bonne chose » (sans pour autant dire que l'information est une « mauvaise chose »).

## 9 Conclusion

A ce jour, en 2010, la surinformation est une réalité hors de l'intelligence économique / veille, mais n'a pas encore percé en IE/V. Lorsqu'un auteur y fait référence, la surinformation est utilisée comme un faire-valoir des pratiques anciennes qui considèrent l'information comme une bonne chose et qui reposent essentiellement sur l'analyse de l'information disponible dans les organisations de taille conséquente.

L'information est nécessaire et une quantité trop importante d'information devient néfaste. Selon que nous nous positionnerons dans un contexte humain, organisationnel, informatique, et selon que nous valorisons le temps comme limité ou comme une variable d'ajustement, alors nous pourrions dire que nous sommes en surinformation ou non.

C'est une considération encore trop peu étudiée à ce jour en IE en France. Les premières recherches et mises en oeuvre opérationnelles sur ce sujet par l'auteur montrent que le sujet de la surinformation doit être davantage pris en considération dès le début d'une réflexion et non seulement comme la situation extrême (la surinformation représentant le défaut de la qualité de la veille et il convient de ne pas se laisser déborder). Nous devons envisager une approche organisationnelle de la lutte contre la surinformation. Nous devons surtout agir davantage sur la dimension humaine de l'IE, et envisager la surinformation comme une donnée d'entrée élémentaire des pratiques informationnelles, et des compétences informationnelles. Nous serons alors en mesure de proposer des comportements à développer et d'autres à questionner. De manière théorique et exploratoire à ce stade, l'auteur n'aborde pas l'ère de l'information comme un espace mécanique donnant la priorité au traitement mais plutôt comme une approche systémique et constructiviste, donnant la priorité au questionnement (qu'il soit stratégique, tactique ou opérationnel). La surinformation sera-t-elle le sujet qui nous fera sortir du paradigme dominant de l'organisation du traitement de l'information en intelligence économique / veille, et qui nous fera rentrer dans une révolution copernicienne dans laquelle on ne mettrait plus l'information au centre, mais on y mettrait l'individu ? L'information n'est pas le problème. L'auteur souhaite poursuivre cette recherche exploratoire sur la surinformation et également prendre du recul et travailler au niveau individuel sur le déficit d'attention, sur le risque, sur l'incertitude, l'ignorance et sur la maturité des individus face à l'information en identifiant et en revisitant des fondements et des racines de l'intelligence économique et de la veille.

## Bibliographie

- [01] Tidline T. J. (1999), The mythology of information overload, *Library Trends* 47(3) 485–506.
- [02] Bergstrom F. (1995), Information input overload, does it exist? Research at organism level and group level, *Behavioral Science*, January, Vol. 40 Issue 1, p. 56-75
- [03] Malhotra N. K., Jain A. K., & Lagakos S. W. (1982), The information overload controversy: An alternative viewpoint. *Journal of Marketing*, 46: 27-37.
- [04] Wolton D. (2009), *Informateur n'est pas communiquer*, Cnrs Editions, 152 p., Isbn : 978-2-271-06820-0
- [05] Koniger, P., & Janowitz, K. (1995), Drowning in information, but thirsty for knowledge. *International Journal of Information Management*, 15(1), 5-16.
- [06] Martre H. (2010), entretien personnel avec l'auteur pendant une heure, téléphone, 14 septembre
- [07] Luhn H. P. (1958), A Business Intelligence System, *Ibm Journal*, October, pp. 314-319
- [08] Aguilar F. J. (1967), *Scanning the business environment*, McGraw Hill, New York
- [09] Wilensky H. L. (1967), *Organizational Intelligence: Knowledge and Policy in Government and Industry*, Basic Books, New York
- [10] Levet J.-L. (2001), L'intelligence économique : mode de pensée, mode d'action, *Economica*, Isbn 2-7178-4278-0
- [11] Bruté de Rémur D. (2006), Ce que intelligence économique veut dire : comprendre, comment faire, prendre du recul, Editions d'organisation
- [12] Mongereau R. (2006), *Intelligence économique risque financiers et stratégiques des entreprises, avis et rapports du Conseil Economique et Social*, Paris, 145 pages
- [13] Frion P. (2009), Le paradigme du progrès et la recherche d'information : quelles alternatives ? Séminaire Vsst 2009, Inist Vandoeuvre lès Nancy, 30-31 mars
- [14] Jakobiak F. (2007), *Le Management de l'information et des connaissances, Outil Commun de Diffusion de l'Intelligence Économique*, Service du Haut Responsable à l'Intelligence Economique, Sgdn, Paris
- [15] Martre H. (1994), *Intelligence économique et stratégie des entreprises*, La documentation française
- [16] Association Française pour le Développement de l'Intelligence Economique (2004), *Modèle d'intelligence économique*, Afdie, Economica, Paris
- [17] Juillet A. (2008), *Intelligence économique*, La revue du Trésor, n°8-9, août-septembre, p. 591-594
- [18] Lefas P. (1998), *Information économique et nouvelles technologies*, Ministère de l'économie des finances et de l'industrie.
- [19] Adit et Ministère de l'Intérieur de la Sécurité Intérieure et des Libertés Locales (2004), *Intelligence économique et territoires - guide pratique : dispositif opérationnel d'intelligence territoriale et de sécurité économique, document de travail à destination des Préfets, diffusion interne*, 197 pages.
- [20] Achard P. (2005), *La dimension humaine de l'intelligence économique*, Hermes-Sciences Lavoisier
- [21] Boutin E. (2006), Biais cognitifs et recherche d'information sur internet : quelles perspectives pour les indicateurs de pertinence des moteurs de recherche, Colloque Vsst.
- [22] Boutin E., Liu P., Yuan Y. (2007), *Les réseaux latents : un outil au service de l'intelligence économique*, Vsst, Marrakech
- [23] Tahri W. (2008), La messagerie électronique dans les multinationales : sources de productivité ou de conflits ? Vers une approche normative, Colloque Iséor Organization Development and Change. 13 p.
- [24] Lesca H., Lesca E. (1995), *Gestion de l'information : qualité de l'information et performances de l'entreprise*, Les essentiels de la gestion, Paris : Editions Litec
- [25] Blanco Sylvie, Caron Marie-Laurence et Lesca Humbert (1997), *Sélection et exploitation des signaux faibles de veille stratégique. Deux cas d'utilisation de guides utilisateurs*, Aims – Montréal.
- [26] Boulanger Nathalie, Marty Christian, Quoniam Luc (2002), L'appropriation de l'information par les destinataires de la démarche de veille stratégique, Colloque Aaaf, 25-27 septembre, Menton
- [27] Lesca H., Janissek-Muniz R. (2001), Internet un gisement d'informations terrain pour la veille stratégique orientée client ? Vers un guide d'utilisation, 5ème Colloque International de Management des Réseaux d'Entreprises - Cimre'01, 25 & 26 octobre 2001, Mahdia, Tunisie
- [28] Lesca H et Janissek-Muniz R. (2002), *PME: Utilisation d'Internet pour la Veille Stratégique orientée client : vers l'identification de signaux faibles d'origine "terrain"*, CIPME2002, Montréal, Canada
- [29] Janissek-Muniz Raquel et Lesca Humbert (2003), *Veille stratégique : application d'internet et sites web pour provoquer des informations à caractère anticipatif*, Colloque Aim
- [30] Lesca H., Schuler M. (1998) *Veille stratégique : comment ne pas être noyé sous les informations*, Economies et Sociétés, Sciences de gestion, Série S.G., n°2/1998
- [31] Frion P. (2008), Les petites entreprises bénéficieraient-elles d'une performance relative face à la sur-information ? Etude de cas de la société Nasca Géosystèmes, 2nd European Competitive Intelligence Symposium, Comparative Practices Approach (Trends and Evolutions), 27th and 28th March, Lisbonne, Portugal, session poster.
- [32] Brouard F. (1999), Trop de données, mais pas assez d'intelligence, *IDÉ - Le magazine de l'information décisionnelle*, Novembre.
- [33] Vaast E. (2001), *Intranets in French firms: evolutions and revolutions*, *Information Research*, 6(4) [Available at <http://InformationR.net/ir/6-4/paper109.html>]
- [34] Frion P. (2010), From Information Acceptance to Information Refusal: Unity in Belief, Diversity in Actions in Information Science, Doctoral Forum, Colis 2010, London, June 21-24<sup>th</sup>
- [35] Frion P. (2010), Information Acceptance and Information Overload: Towards Information Refusal? 3<sup>rd</sup> international conference and doctoral consortium on organization development and change, Iseor, the Organization Development and Change Division of the Academy of Management (USA), co-sponsored by the Management Consulting Division of the Aom., 14-16 juin, 13 p.
- [36] Frion P. (2010), Questioning the progress paradigm for information: from information acceptance to information refusal, Isic 2010, Doctoral Workshpo, September 27<sup>th</sup>, Murcia
- [37] Lafaye C. (2009), Intelligent agent appropriation in the tracking phase of an environmental scanning process: a case study of a French trade union, *Information Research*, 14(1) paper 390.
- [38] Bawden D., Holtham C. and Courtney N. (1999), Perspectives on information overload, *Aslib Proceedings* 51(8) 249–255.
- [39] Wilson Tom D. (2001), Information overload: implications for healthcare services, *Health Informatics Journal*, n°7, p. 112-117

- [39b] Ackoff R.L. (1967), Management Misinformation Systems, *Management Science* 14(4): 147-156.
- [40] Bawden D. & Robinson L. (2009), The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies, *Journal of Information Sciences*, 35-2, pp. 180-191
- [40b] Mouvement des Entreprises de France (2005), Guide pratique : intelligence économique et pme, Medef, Paris, 22 p.
- [41] Bouyeure C. (2009), Guide des bonnes pratiques en matière d'intelligence économique, Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, France, 48 p.
- [42] O'Reilly C.A. (1980), Individuals and information overload in organizations: is more necessarily better?, *Academy of Management Journal*, vol.23, N°4, pp. 684-696.
- [43] Desouza H. C. (2001), Intelligent agents for CI: Survey of applications, *Competitive Intelligence Review*, Scip, 4<sup>th</sup> Q, 12§4, p. 57-63
- [44] Bernhard P. (1998), Apprendre à "maîtriser" l'information : des habiletés indispensables dans une "société du savoir", *Les bibliothèques à l'ère électronique dans le monde de l'éducation*, Volume XXVI Numéro 1
- [45] De Rosnay J. (2007), 2020 Les scénarios du futur : comprendre le monde qui vient, *Des idées et des hommes*, Paris, 320 p.
- [46] Autissier D. et Lahlou S. (1999), Les limites organisationnelles des Tic : émergence d'un phénomène de saturation cognitive, 4e Conférence de l'Aim.
- [47] Racine M. (2000), Longue vie à l' »homo internetus », *La Tribune*, 23 mai
- [48] Miller G. A. (1956), The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our Capacity for Processing Information, *Psychological Review* 63(2): 81-97.
- [49] Taleb Nassim N. (2005), *Foiled by randomness: The Hidden role of chance in Life and in the Markets*, Random House, New York, Isbn:0-8129-7521-9
- [50] Taleb Nassim N. (2007), *The Black Swan: The Impact of the Highly Improbable*, Penguin Economics, Isbn: 978-0-1410-3459-1
- [51] Hamrefors S. (1998). "Spontaneous Environmental Scanning," *Competitive Intelligence Review* 9(3): 68-75.
- [52] Frion P. (2006), Le modèle Acrie de management : ou comment l'intelligence économique influence l'organisation , *Colloque Vsst*, Université de Lille 1, 16-17 janvier
- [53] Frion P. (2007), La méthode de recherche Acrie : retour d'expérience sur une méthode de recherche d'information inductive-abductive adaptée aux petites entreprises, *Colloque Vsst 2007 Veille Stratégique Scientifique et Technologique*, Marrakech
- [54] Muzet Denis (2006), *La mal info : enquête sur des consommateurs de médias*, L'aube, Luxembourg
- [55] Eppler M. J. & Mengis J. (2004), The Concept of Information Overload – A Review of Literature from Organization Science, Accounting, Marketing, Mis, and related Disciplines, *The Information Society: An International Journal*, 20(5), pp. 1-20
- [56] Akin L. K. (1997), Information overload. A multi-disciplinary explication and citation ranking within three selected disciplines: Library studies, psychology/ psychiatry, and consumer science 1960-1996, PhD Thesis, Texas Woman's University.
- [57] Edmunds A., Morris A. (2000), The problem of information overload in business organisations: a review of the litterature, *International Journal of Information Management* 20, pp 17-28
- [58] Wurman R.S. (1990), *Information Anxiety: What to Do When Information Doesn't Tell You What You Need to Know*. New York, NY: Bantam Books.
- [59] Naish J. (2007), *Enough: breaking free from the world of more*, Hodder & Stoughton
- [60] Savolainen R. (2007), Filtering and withdrawing: strategies for coping with information overload in everyday contexts, *Journal of information Science*, 33 (5) 2007
- [61] Reuters (1996), Dying for information? An investigation into the effects of information overload in the UK and worldwide. London: Reuters.
- [62] Rothfeder J. (1989), A Tale of Two Companies Coping with Information Overload, *PC Week* 5(June 21): 59-62.
- [62b] Sbihi B. (2009), Web 2+ : vers une nouvelle version du Web 2.0, *Isdm* numéro 35
- [63] Cacaly S., Le Coadic Y-F., Pomart P-D. et Sutter E. (2008), *Dictionnaire de l'information*, 3e édition, Armand Colin
- [64] Boulogne A. (2004), *Le dictionnaire de la documentation*, Adbs
- [65] Wheaton K. J. (2001), The Warning Solution: Intelligent Analysis in the Age of Information Overload, *Afcea international Press*, Fairfax Usa, Isbn: 0-916159-30-2, 89 p.
- [66] Bulinge F. (2006), *Psychologie cognitive : perception et attention*, *Analystes & Décideurs*, Toulon, n°1, mars-avril, 1 p.
- [67] Lesca H., Kriaa S. et Casagrande A. (2009), Veille stratégique : un facteur d'échec paradoxal largement avéré la surinformation causée par l'internet, *Colloque Vsst Nancy*, 17 p.
- [68] Miller S. M. (1987), Monitoring and Blunting: validation of a questionnaire to assess styles of information seeking under threat. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 345-353
- [69] Case Donald O., Andrews James E. , Johnson J. David, Allard S. L. (2005), Avoiding versus seeking: the relationship of information seeking to avoidance, blunting, coping, dissonance, and related concepts, *J Med Libr Assoc* 93(3) July
- [70] Hemp P. (2009), Death by Information Overload: New research and novel techniques offer a lifeline to you and your organization, *Harvard Business Review*, september, p. 82-89
- [71] Miller G. A (1960), Information input overload and psychopathology, *American Journal of Psychiatry*, 116, 695-705
- [72] Dufour F. (2010), *Approche dynamique de l'intelligence économique en entreprise : apports d'un modèle psychologique des compétences et contribution à l'élaboration de programmes d'actions de la Cci de Rennes*, Thèse, Université Européenne de Bretagne, 17 septembre
- [73] Neugarten L. M. (2008), Noticing noticing: the role of noticing in the praxis of Competitive Intelligence, *Phd thesis*, University of Gallen., n° 3399, 322 p
- [74] Allen D., & Wilson, T. D. (2003). Information overload: Context and causes. *New Review of Information Behaviour Research*, 4, 31-44.
- [75] Tedlow R. S. (2010), *Denial: Why business Leaders Fail to Look Facts in the Face-and What to DO About It*, Portfolio, Isbn: 978-1-59184-313-9

[76] Frion P. (2009), What Information Behavior can offer to Competitive Intelligence, Symposium d'analyse et de réflexion sur les Modèles, Méthodes, Ingénierie de l'Intelligence Compétitive, Beaulieu-sur-Mer, France, 25 et 26 novembre.

## Annexe

### Vocabulaire et expressions pouvant représenter la surinformation

<p>Abondance trop importance          Asphyxie Binge Bittorrent Blockbuster          boulimie d'information choking on this          cornucopia (Naish) conversational overload          crouler sous data smog déluge d'information          Déluge informationnel deluged with thousands of          requests démultiplication énorme des sources          d'information et du volume offert par chacune d'elles          (Bruté 2006, p. 138) Donnée excédentaire          énormément, plein, ça n'arrête pas, sans arrêt          en permanence Encombrement enormous body          of mostly irrelevant information étranglement,          bottleneck ever-increasing available information          excès d'information (Baumard)</p>	<p>Exploitation des signaux faibles (Ansoff, Lesca)          hyperabondance, hyper-abondance info-drenched          culture (Naish) Infobésité, infobesity Infoglut ou          info glut ou info-glut infomaniac, info-maniac          Infopollution (De Rosnay : Scenarios 2020, p. 27,          96, 111) Infopollution (Les Pronétaires, De          Rosnais) Informania (basex), infomania, info-mania          Information bombardment Information fatigue          syndrome information glut, glut of information          information overdose, overdosing information          overflow information overload, information-          overload, info overload, info-overload Infoxication          (espagnol) inundated with information</p>	<p>Knowledge explosion (Adir et Vohra) la masse          d'informations la masse documentaire ( Kislin,          2007, p159 d'après Fondin 2006 ?) le nombre          croissant d'information auquel sont exposés les          individus less is better masse toujours plus          importante de données millefeuille ne pas pouvoir          suivre, ne plus pouvoir suivre noyé sous          l'information noyés d'information (Chokron &amp;          Lesca, 2000) obésité malade obésité          pathologique overchoice overinformation          (Salmon, 1999, p 105) overload of information          overwhelmed reference overload (Bawden &amp;          Robinson, 2009) s'écrouler sous les flux          d'information saturation (Baumard)</p>	<p>Saturé Submergé surcharge communicationnelle          surcharge de l'information Surcharge d'information          (Lesca &amp; Lesca, 1995, 75) surcharge          informationnelle surchoix; sur-choix          surabondance (Martre, 1994, p. 82,83) , sur-          abondance surinformation, sur-information          surpoids surfeit the maze of the word wide web          Throttling of information too much information - tmi          too-much-choice effect trop d'info          trop d'information Trop plein (De Rosnay :          Scenarios 2020, page 249)          unable to keep abreast (Allen, Wilson, 2003, p. 33)</p>
---	--	---	---

### Vocabulaire et expressions pouvant représenter la surinformation sans citer les termes de surinformation, de surabondance ni de surcharge informationnelle

<p>a lot of a slew of paperwork abondance abundance          too much bombarded (Mintzberg, 1972)          bombardement d'information (De Rosnay, 2006)          brim with information brouhaha exponentiel des          signaux (Lille 2004) bruit burdensome comes          in river rather than in trickles corne d'abondance          (cornucopia) data everywhere déluge écrire des          tonnes recevoir des tonnes flood foulitude, foule de</p>	<p>high quantity, high quantities huge amount of data          collected (Rockart, 1979) infobog information          behemoth information chaos (from information          chaos to actionable intelligence : Astragy)          information explosion explosion of information          information highways la masse d'informations la          masse documentaire (dans Kislin, 2007, p159          d'après Fondin 2006 ?) litanie, litany of</p>	<p>magma informatif (Labouérie, 2001) magma          informationnel (Henri Samier) masse toujours plus          importante de données noise massive information          flow (Rockart, 1979) massive text document          collection mounds of data mountain of data          myriad of information sources onslaught of          information pervasive pile up, piles up, piles of          charts</p>	<p>profusion informationnelle (plaquette Adbs,          Jiee'2009) prolifération, prolifération          quanoid (les quantitatifs) reams of data printouts          (Fuld, 1995) reams of papers sea of data          shower spawn, spawning spillover effect          vast sea of data voluminous wealth of          wide swaths of information</p>
--	--	--	---