

Quelles relations à Internet dans une communauté de pratique ? Le cas des acteurs de l'éco-construction

Dans les micro-entreprises, Internet représente un outil de coordination des tâches et d'aide à la décision, tout en permettant l'accès illimité à l'information. Pour une communauté de pratique dans le domaine de l'écoconstruction, il est un outil indispensable à son fonctionnement. Après avoir défini les notions de communauté de pratique, d'usage, d'utilisation et d'appropriation, nous reviendrons sur les résultats d'une recherche menée dans le cadre d'un projet régional. Nous montrerons comment la création d'un portail d'information sur Internet est susceptible d'accompagner les acteurs professionnels dans leur activité de travail.

Depuis bientôt une quinzaine d'années, les dispositifs numériques en entreprise permettent des modes de coopération spécifiques et de nouvelles formes d'apprentissage (Benghozi, 2000). Pour autant, certaines micro-entreprises peinent encore à mettre en place et à utiliser les outils numériques au sein de leur activité. C'est le cas des acteurs du domaine de l'écoconstruction sur lesquels porte un projet de recherche mené en Aquitaine¹. Ils sont regroupés sous forme de communauté de pratique (Wenger, 1998) mais ne disposent pas d'écosystème informationnel structuré et institutionnalisé. Ils sont confrontés à la question de l'accès aux informations mais surtout à la façon dont Internet (sites, bases de données, réseaux sociaux) peut être utilisé pour que chaque membre de la communauté puisse se les approprier dans le cadre de son activité de travail (Guyot, 2006). La relation aux outils et les savoir-faire pratiques ne sont pas homogènes chez ces acteurs qui pourtant travaillent ensemble sur des projets de construction dans une perspective de durabilité. Le principal problème est le manque de temps concernant l'accès aux informations et les moyens à mettre en œuvre pour établir une réelle coordination des tâches par le biais des outils numériques. Nous nous interrogeons sur la manière dont Internet change le rapport à l'information et à la construction des savoirs chez les acteurs de l'écoconstruction et sur les possibilités d'accompagnement numérique à offrir pour qu'ils puissent travailler ensemble.

Dans une première partie, nous explicitons les notions de communauté de pratique, d'usage, d'utilisation et d'appropriation pour comprendre les relations que des acteurs professionnels peuvent établir avec Internet en précisant les caractéristiques des contenus informationnels dans le champ spécifique de l'écoconstruction. Nous présentons ensuite la méthodologie et les résultats du projet de recherche et notamment la façon dont les acteurs travaillent avec Internet au sein de la communauté de pratique. Enfin, à partir d'éléments prospectifs concernant l'élaboration d'un portail d'information incitant l'usage d'Internet, nous montrons comment peut être pensé un outil numérique d'accompagnement de l'activité de travail chez les acteurs étudiés.

¹ Le projet GCCPA (Gestion de la connaissance dans des contextes professionnels d'apprentissage) associe l'ESPE d'Aquitaine (Université de Bordeaux) et l'IMS-Equipe Cognitive et Ingénierie Humaine, UMR 5218 ; il est financé par le Conseil Régional d'Aquitaine (2012-2015). Le site GCCPA est consultable à l'adresse suivante : <http://gccpa.espe-aquitaine.fr/>

Éléments de définition et contexte informationnel

L'organisation même d'un secteur d'activité conditionne sa relation avec les nouvelles technologies. Nous interrogeons les notions de communauté de pratique, d'usage, d'utilisation et d'appropriation, ainsi que le contexte informationnel de l'écoconstruction pour mieux appréhender les enjeux liés à la présence d'Internet chez les acteurs professionnels de ce domaine.

Communauté de pratique, usage, utilisation et appropriation

La notion de communauté de pratique, issue des sciences de gestion, désigne l'ensemble des pratiques d'information et de communication que des collectifs ou des groupes mettent en place. Wenger distingue trois dimensions dans la communauté de pratique (Wenger, 1998) : la dimension symbolique qui génère le sentiment d'appartenance à un groupe et provoque l'engagement mutuel, la dimension cognitive basée sur le partage d'outils et de ressources mobilisables par l'ensemble de la communauté et la dimension sociale à l'origine d'un travail en commun. Ces dimensions impliquent le dépassement des identités individuelles pour penser l'action collective pour une reconnaissance mutuelle avec des outils de communication identifiés et stables. Cependant dans le cadre des recherches consacrées aux communautés de pratique, la question des usages des nouvelles technologies reste peu abordée : comment sont-ils identifiés, quels sont les acteurs repérés, quels outils sont mobilisés ? Pour vérifier l'existence d'une communauté, il est nécessaire de revenir sur ce qu'elle peut faire avec les nouvelles technologies en termes d'usage ; l'idée est de convoquer aussi d'autres notions voisines qui engagent les acteurs de cette communauté.

Le cadre général d'une « logique de l'usage » incite le chercheur à questionner les trois éléments qui la composent : le « projet », l'« instrument » et les « fonctions » (Perriault, 1989). La dimension de projet n'étant pas toujours présente pour l'individu lorsqu'il fait usage de l'instrument, l'usage peut se concevoir comme l'utilisation d'un dispositif notamment dans un cadre socio-professionnel particulier (Ihadjadène, Chaudiron, 2008). Il concerne les interactions de l'usager avec le dispositif sans faire de celles-ci forcément une habitude, ne serait-ce que par l'omniprésence des usages en réseau des TIC sur Internet (Proulx, 2005). Dans cette perspective, le terme utilisation renvoie plutôt à la manière de se servir de quelque chose et à l'usage pratique de l'objet, ce qui dans le contexte d'Internet pose la question de nouvelles compétences à acquérir (Proulx, 2005). La dimension cognitive est fortement présente dans l'approche faite de la notion et a le mérite d'interroger la manière dont l'utilisateur appréhende le dispositif auquel il est confronté sur un plan technique. Le terme d'appropriation requière aussi une attention particulière. Loin des présupposés théoriques concernant les capacités des usagers à maîtriser le dispositif technologique pour s'en servir comme ils l'entendent, l'appropriation implique une relation conflictuelle avec l'objet de communication. « *Cette construction met en jeu des processus d'acquisition de savoirs [...] de savoir-faire [...] d'habiletés pratiques* » comme l'identité individuelle et sociale de l'individu (Jouët, 2000, 502). Dans le cadre d'une communauté de pratique, Internet peut démultiplier cette dimension conflictuelle de l'appropriation tout en redéployant les capacités des individus à travailler ensemble suivant des modes de management reconfigurés autour des phénomènes de communication. Il offre la possibilité aux individus de créer des situations où la parole et l'échange sont constitutifs d'une nouvelle façon d'être et de travailler (Proulx, 2005).

Quels contenus d'information dans le champ de l'écoconstruction ?

La question de l'information dans son rapport au développement durable se pose en termes de communication. Les nouvelles technologies servent principalement à la mise en place des politiques publiques, à l'organisation de dispositifs de veille environnementale et à moindre

échelle à faire une économie de matériaux (Soumagnac, Lehmans, 2013). Les informations dont ont besoin les acteurs, comme par exemple les DTU (document technique unifié) qui portent sur des matériaux innovants mais pas encore certifiés, n'ont pas cette dimension macro-politique et économique. Ces informations sont actuellement peu organisées et stabilisées et leur accès est conditionné par des outils de communication sur Internet très hétérogènes comme les sites commerciaux, les réseaux sociaux, les bases de données. Dans cette perspective, le « *fonctionnement effectif de l'interactivité, [le] poids de l'affordance dans le design des dispositifs et [...] la nature de la coordination entre usager et concepteur* » (Merzeau, 2010, 5) paraissent être des dimensions incontournables dans l'appropriation des informations mises à la disposition des acteurs mais ne sont pas encore réelles dans le champ de l'écoconstruction.

Sur Internet, il est possible cependant d'identifier les réseaux d'information du domaine, même s'ils sont assez disparates. Les réseaux des grands groupes industriels du bâtiment sont présents sur Internet ainsi que les organisations professionnelles ou celles liées à la certification. Les réseaux associatifs restent en marge, comme ceux des militants présents exclusivement sur le web. Les informations diffusées servent principalement à se renseigner sur l'actualité du domaine, l'évolution des normes professionnelles et techniques, les nouveaux matériaux, la façon de les utiliser sur les chantiers de construction ou d'aménagement. Si les réseaux des industriels sont structurés en fonction de critères économiques et stratégiques très forts, les réseaux associatifs et militants sont plus en lien avec une démarche environnementale certificative et avec un outillage adapté intégrant cette démarche, ce qui rend compliqué la compréhension des dispositifs de diffusion de l'information pour les acteurs. Comme a pu le souligner Yves Jeanneret, l'accès généralisé à l'information sur Internet ne présuppose pas une familiarité avec l'outil et les informations diffusées mais nécessite une connaissance des pouvoirs de l'écriture (Jeanneret, 2004). Rester au plus près de l'actualité grâce à Internet s'inscrit dans une démarche professionnelle évidente au premier abord mais masque souvent une réalité plus complexe dans l'appréhension des formes d'information dont ont besoin les acteurs de l'écoconstruction dans leur activité professionnelle.

Intégration d'Internet au sein de l'activité de travail des acteurs

Nous faisons état des résultats du projet en présentant la méthodologie de la recherche et en explicitant la façon dont les acteurs intègrent Internet dans leur activité de travail, entendue comme un processus s'inscrivant dans un cadre spatio-temporel, demandant des « gestes et des savoir-faire » hétérogènes, possédant « une composante de coordination avec d'autres » et « éventuellement de coopération » (Guyot, 2012).

Méthodologie de la recherche

Plusieurs approches méthodologiques ont été envisagées pour le repérage et la compréhension de l'utilisation d'Internet et des outils numériques ainsi que des connaissances circulant dans la communauté :

- une approche sociologique sur la base d'enquêtes qui mettent en lien l'analyse des contextes professionnels, la compréhension des pratiques (recherche, traitement, communication) et des représentations de l'information (maturité) à l'ère d'Internet
- une approche sémio-pragmatique qui analyse les discours pour repérer les composants de la construction de la connaissance (Brunel, 2010) à travers l'instrumentation sociale et culturelle (documentation et informations sur les lois, texte normatifs), l'instrumentation symbolique et sémantique (travaux scientifiques actuels, référents culturels et courants de pensée), et enfin l'instrumentation objectale (solutions techniques de type logiciels, bulletins, nomenclatures)

- une approche documentaire qui vise à analyser les systèmes d'information personnels (Liquète, 2011) en les mettant en lien avec la matière informationnelle produite par la communauté et à proposer des modèles de traçage de l'information

La recherche a été conduite à partir d'entretiens semi-directifs. Elle repose sur la mise en place d'une méthode de captation des besoins informationnels et documentaires, et sur l'observation de la façon dont les acteurs recherchent l'information, la gèrent, la traitent et la diffusent. Deux volets permettent d'analyser les discours et les pratiques. Le premier volet a permis d'identifier, avec les entreprises partenaires et les terrains d'observation, les thématiques informationnelles centrales voire vitales pour eux, l'idée étant d'élaborer une liste de priorités méritant le développement de ressources formatives par le biais d'un portail d'information. Le second volet a consisté à analyser avec les professionnels, par le biais d'entretiens d'explicitation, leur système d'information personnel et à sélectionner des extraits pour identifier l'organisation de leur travail avec les outils numériques.

Résultats de la recherche

Internet offre la possibilité d'organiser la mise en réseau des informations et de gérer les documents dont les acteurs ont besoin pour travailler de manière rationnelle et durable. La mémoire collective de la communauté se crée autour de pratique de documentarisation, c'est-à-dire d'un « *travail consistant à équiper un support pérenne des attributs qui faciliteront sa circulation dans l'espace, le temps, et les communautés d'interprétation* » (Zacklad, 2004, 35). Dans une logique transactionnelle, les professionnels ré-agencent des prises de notes issues de colloques scientifiques ou de formations pour répondre aux appels d'offre. La création de documents numériques a plusieurs fonctions : la conservation et l'archivage des informations, la construction de connaissances et la diffusion d'informations. Des acteurs ont donc mis en place des mini-réseaux de coopération grâce à l'installation de serveurs dédiés dont le but principal est de pouvoir relier les systèmes d'informations personnels à un écosystème informationnel en cours de construction. Ce sont des leaders d'opinion qui créent ces serveurs en raison d'une activité dépendant de commandes public/privé, en lien avec la construction ou l'urbanisme.

Les différentes approches ont également permis de comprendre les logiques d'usages d'Internet en termes de pratiques informationnelles, c'est-à-dire par rapport à « *la manière dont l'ensemble de dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives est effectivement mobilisé dans différentes situations de production, de recherche, de traitement de l'information* » (Ihadjadene, Chaudiron, 2008, 191). Nous avons relevé des techniques de recherche, de sélection et d'évaluation de l'information plutôt performantes sur des ressources la plupart du temps commerciales. Les démarches de recherche sont concentrées sur les images chez les architectes qui se créent des bases d'images pour travailler de façon à avoir des exemples illustrés de constructions lors de l'élaboration d'un dossier. Ce pragmatisme s'observe également dans la veille thématique mise en place suivant la typologie de leur activité. Nous avons enfin noté l'absence d'utilisation et d'appropriation des réseaux socio-numériques, trop coûteux en temps de recherche et de vérification de l'information. Pour reprendre les termes de Serge Proulx et Francis Jauréguiberry la « logique d'intégration » qui consiste à être avant tout connecté n'est pas prioritaire dans l'activité de travail des acteurs qui cherchent néanmoins à être efficaces (« logique stratégique ») et à devenir autonomes (« logique de subjectivation ») dans la recherche d'information et la construction d'un environnement numérique de travail adapté à l'activité (Proulx, Jauréguiberry, 2011).

Prospection pour l'élaboration d'un portail d'information visant l'accompagnement du travail des acteurs

Nous annonçons certains principes d'organisation nécessaires à la construction du portail d'information, puis nous présentons l'architecture du portail pensé pour accompagner l'activité de travail des acteurs et favoriser la relation à Internet.

Conditions d'élaboration du portail d'information

Les acteurs du domaine cherchent principalement à acquérir des connaissances et à construire des savoirs dans le cadre des nouvelles technologies. Les formes d'acculturation progressive à Internet permettent le dialogue entre des cultures professionnelles variées. Le rapport à l'action (recherche d'informations, élaboration de documents à partager, participation et coordination des projets) est primordial pour les acteurs et s'inscrit à travers des outils qui cristallisent la mémoire informationnelle du domaine. Si le portail peut constituer l'horizon de savoirs de références à mobiliser, c'est aussi un cadre technique stabilisant les informations. Dans ces conditions, penser un portail Internet en direction des acteurs de ce domaine consiste à organiser et structurer ce que Brigitte Guyot appelle la « surface de présentation » autour d'un travail de « gestion de l'information demandé par l'activité » mettant en avant les modes de coordination des acteurs à partir de médiations documentaire, éditoriale et par prestataire (Guyot, 2004). Le partage des informations sur Internet se fonde alors sur la notion de « confiance informationnelle » qui repose sur la pertinence, la fiabilité, la crédibilité, l'authenticité, la richesse et l'accessibilité de l'information (Maurel, Chebbi, 2012).

Plusieurs caractéristiques du portail peuvent faire l'objet d'une réflexion en amont de sa conception et de son élaboration. La première caractéristique est l'usabilité qui désigne une information prête à l'usage, n'étant utile que pour l'action. L'accessibilité est une autre caractéristique à prendre en compte. Les conditions d'accès aux informations doivent être optimales pour des acteurs manquant de temps et être en adéquation avec leur façon d'appréhender le monde (modes d'accès cognitifs pluriels). La troisième caractéristique est la durabilité. Cette notion n'engage pas seulement la question de l'obsolescence des informations mais aussi la mise en place d'un dialogue entre les acteurs, leur participation dans l'identification de leurs besoins d'information au quotidien et dans la durée (Nolin, 2010). La quatrième caractéristique concerne la granularité de l'information. Les acteurs peuvent piocher des éléments d'information transposables et modulables dans leur activité de travail et ajustables à des unités d'information qu'ils collectent pour se construire leur propre univers informationnel. Enfin, il s'agit de proposer un système sémiotique passant par la thématisation des informations, qualifiées et nommées à travers l'adoption d'une terminologie commune.

Organisation du portail d'information

Le portail Internet peut être pensé à la fois comme un outil agrégateur de services et de contenus informationnels validés, un outil rationalisant l'activité informationnelle entendue comme étant « *la manière dont un individu agence pour son compte informations et documents et mobilise des ressources disponibles dans des dispositifs et à travers des outils de plus en plus nombreux* » (Guyot, 2001), et un outil agençant l'activité de travail des acteurs. L'idée est de proposer un environnement thématique sous forme d'agrégation de contenus de nature différente et pouvant s'effectuer par des entrées multiples (textes, images, vidéo, gestion de flux, forum, etc.). Réaliser un portail d'information peut contribuer à rendre utile, usable, accessible et personnalisable des informations et des ressources très hétérogènes suivant le principe de la découverte et l'interactivité. L'acteur souhaitant s'informer a la possibilité de construire un parcours à la carte, de manière guidée, répondant à des besoins spécifiques à un temps t. L'acteur doit pouvoir consulter, traiter, gérer et organiser dans une perspective durable les informations consultées. Plusieurs possibilités s'offriront à lui : la consultation en ligne ou

hors ligne, le téléchargement de fichiers, leur conservation dans un dossier personnel ou sur un Intranet, leur circulation sur un réseau professionnel, le référencement de documents sur les réseaux sociaux ou dans des bases de données. Un espace de dépôt des données peut être proposé pour les acteurs n'ayant pas la possibilité de stocker dans des conditions pérennes les documents utilisés au quotidien. La réalisation d'un parcours dans l'ensemble des ressources informationnelles consiste également à proposer une entrée par résolution de problèmes notamment pour répondre aux appels d'offre. Le portail doit enfin pouvoir permettre la recommandation de sites par le biais des réseaux sociaux.

Quatre dimensions de l'accompagnement de l'activité de travail des acteurs peuvent coexister sur le portail. La dimension de formation s'établit autour du stockage thématique de ressources de première génération portant sur des manifestations, des ateliers ou des extraits de formation et des textes fondateurs dans le domaine émanant de la recherche scientifique et théorique pour l'acquisition d'une culture commune. L'accompagnement s'organise aussi autour de l'activité de gestion de projets propre au domaine. Les documents (normes de construction, nomenclatures, documents contractuels) permettent l'établissement de réponses aux appels d'offre. La troisième dimension a trait à l'activité de communication et de circulation de l'information au sein de la communauté. Les acteurs accèdent à une base relationnelle issue du repérage d'acteurs cognitivement centraux pour les professionnels rencontrés sur le terrain et faisant figure d'autorité. L'idée est de proposer des portraits d'acteurs experts en homogénéisant les données autour du statut de la personne, son métier, son lieu d'exercice, les types d'interventions et de formations qu'elle propose. Enfin, la veille événementielle et la veille informationnelle sont conçues suivant le mode push, évitant ainsi l'action des acteurs. Pour la veille informationnelle, il s'agit de diffuser des informations concernant les matériaux et les techniques de construction innovants.

La création d'un portail d'information fondé sur l'activité d'information peut correspondre à la demande d'une communauté de pratique souhaitant acquérir des habiletés pratiques et des savoirs spécifiques dans le cadre de l'activité de travail. Ce portail est conçu autour d'outils de communication et d'information permettant aux acteurs d'organiser un écosystème informationnel fonctionnant à la fois en autonomie mais ouvert à la discussion et à l'apport de connaissances.

Références théoriques

- Benghozi P-J. (2000), « Le développement des NTIC dans les entreprises françaises. Premiers constats », *Réseaux*, vol. 18, n° 104, 31-57
- Brunel S. (2010), *Ingénition*, Sarrebrück, Editions universitaires européennes, 236
- Guyot B. (2001), « Une activité de travail méconnue : l'activité d'information » *Colloque ICUST Usages et services d'information*, Paris, [En ligne] : www.brigitte-guyot.com
- Guyot B. (2004), « Eléments pour une approche informationnelle dans les organisations », *Sciences de la société*, n° 63, 11-25
- Guyot B. (2006), *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Paris, Lavoisier, 234
- Guyot B. (2012), *Management de l'information dans les organisations, éléments de méthodes*, [En ligne] : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00665257
- Ihadjadene M. et Chaudiron S. (2008), « L'étude des dispositifs d'information électronique : approches croisées », 183-207, in Papy F. (dir.), *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*, Paris, Hermès
- Jeanneret Y. (2004), « Forme, pratique et pouvoir. Réflexions sur le cas de l'écriture », *Sciences de la société*, n° 63, 41-55

Jouet J. (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, 487-521

Liquète V. (2011). *Des pratiques d'information à la construction de connaissances en contexte : de l'analyse à la modélisation SEPICRI (Systèmes, environnement, pratiques individuelles-collectives et représentations de l'information)*. HDR en Sciences de l'information et de la communication, Université de Rouen, 310

Maurel D. et Chebbi A. (2012), « La perception de la confiance informationnelle : impacts sur les comportements informationnels et les pratiques documentaires en contexte organisationnel », *Communication et Organisation*, n° 42, 73-90

Merzeau L. (2010), « L'intelligence de l'utilisateur », *Séminaire INRIA 2010 : L'utilisateur numérique*, Paris, ADBS, 9-37

Nolin J. (2010), « Sustainable information and information science », *Information Research*, vol. 15, n° 2, [En ligne] : <http://InformationR.net/ir/15-2/paper431.html>

Perriault J. (1989), *La logique de l'usage*, Paris, Flammarion, 254

Proulx S. (2005), « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux - modèles - tendances », in Vieira L. et Pinède N. (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, 7-20

Proulx S et Jauréguiberry F. (2011), *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, Erès, 143

Soumagnac K. et Lehmans A., (2013), « Classement, indexation et rangement de ressources partageables dans une communauté de pratique ouverte : le cas de l'éco construction », *Colloque ISKO Maghreb*, Marrakech, 8-9 novembre

Zacklad E. (2004), « Processus de documentarisation dans les Documents pour l'Action (Do-pA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées », in *Le numérique : impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire*, 13-15 octobre, Québec, Montréal, Editions de l'ENSSIB

Wenger E. (1998), *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*, Cambridge, University Press, 318