

# Pratiques informationnelles dans une communauté professionnelle : les conditions d'émergence de la durabilité des écosystèmes informationnels

Anne Lehmans et Karel Soumagnac

Volume 44, numéro 1, 2013

Culture de l'information et pratiques informationnelles durables

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1029302ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1029302ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue de l'Université de Moncton

ISSN

1712-2139 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Lehmans, A. & Soumagnac, K. (2013). Pratiques informationnelles dans une communauté professionnelle : les conditions d'émergence de la durabilité des écosystèmes informationnels. *Revue de l'Université de Moncton*, 44(1), 49–66. <https://doi.org/10.7202/1029302ar>

Résumé de l'article

Les pratiques informationnelles d'une communauté professionnelle en écoconstruction soulèvent le problème de la durabilité des écosystèmes informationnels, analysé dans un projet de recherche aquitain. Face à un enjeu social fort, une communauté professionnelle peut-elle parvenir à structurer ou autogérer un système d'information durable, à la fois cohérent avec ses objectifs affichés et résistant dans le temps aux évolutions des contextes économiques, techniques, sociaux, malgré l'absence d'organisation ou de médiation externe ? Pour appréhender les pratiques informationnelles, la méthodologie de la recherche a reposé sur trois types d'approches : sociologique, sémio-pragmatique et documentaire. Trois orientations des systèmes informationnels émergent, vers l'acteur, vers l'organisation et vers l'activité. C'est autour de l'activité par les réseaux entre acteurs que les interactions et les formats se structurent pour assurer la durabilité de l'information.

## PRATIQUES INFORMATIONNELLES DANS UNE COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE : LES CONDITIONS D'ÉMERGENCE DE LA DURABILITÉ DES ÉCOSYSTÈMES INFORMATIONNELS

Anne Lehmans  
et  
Karel Soumagnac  
Université de Bordeaux IV

### **Résumé**

Les pratiques informationnelles d'une communauté professionnelle en écoconstruction soulèvent le problème de la durabilité des écosystèmes informationnels, analysé dans un projet de recherche aquitain. Face à un enjeu social fort, une communauté professionnelle peut-elle parvenir à structurer ou autogérer un système d'information durable, à la fois cohérent avec ses objectifs affichés et résistant dans le temps aux évolutions des contextes économiques, techniques, sociaux, malgré l'absence d'organisation ou de médiation externe ? Pour appréhender les pratiques informationnelles, la méthodologie de la recherche a reposé sur trois types d'approches : sociologique, sémio-pragmatique et documentaire. Trois orientations des systèmes informationnels émergent, vers l'acteur, vers l'organisation et vers l'activité. C'est autour de l'activité par les réseaux entre acteurs que les interactions et les formats se structurent pour assurer la durabilité de l'information.

**Mots-clés** : pratique informationnelle, organisation des connaissances, communauté de pratique, innovation, durabilité.

### **Abstract**

This research project conducted in France analyzes the role of information practices in sustainable management. Facing an important social issue, can a professional

community succeed in self-managing a sustainable and consistent information system, resisting the evolution of economic, technical and social environments, despite the lack of external organization or mediation? To try to answer this question, we chose a research methodology based on three approaches: sociological, semio-pragmatic, and documentary. Our analysis revealed three information systems : oriented toward the actor, oriented toward the organization, and oriented toward the activity. An in-depth analysis allowed us to conclude that activity and networks shape interactions and formats ensuring information sustainability.

**Keywords** : information practice, knowledge management, community of practice, innovation, sustainability.

## **Introduction**

Ellul (2006), penseur bordelais et sociologue de la société technicienne, a été l'un des premiers à proposer de « penser globalement et agir localement ». Invitant à la réflexion sur le rôle de l'information comme lien entre l'intervention sur le territoire local dans l'agir professionnel et la mise en perspective globale de l'espace de la connaissance, cette proposition pose la question de la durabilité qui croise développement éco-technologique, équité sociale et équilibre environnemental : durabilité des pratiques professionnelles par rapport à l'environnement, durabilité de l'information structurant ces pratiques, et finalement durabilité de l'écosystème qui relie la dimension locale de l'activité à la dimension globale de son impact sur l'environnement naturel et social. La durabilité est indissociable de la complexité qu'Edgar Morin (2007) relie à la pensée des écosystèmes, des interactions et des modes de régulation. Liquète (2011) a développé cette réflexion pour ce qui concerne l'information en proposant d'étudier les écosystèmes informationnels à partir des personnes ressources, des structures, des services et des documents. L'information peut être entendue ici comme le contenu de la communication à partir de données inscrites sur un support. Elle est la base de la connaissance, contenu cognitif produit à partir de l'information (Gardiès, 2008, p. 59). Dans le cadre des organisations, les

modèles de gestion des connaissances répondent en partie à l'exigence de durabilité en organisant la capitalisation, le partage et la création de connaissances à partir du système d'information (Ermine, 2008). En dehors des organisations, ces modèles ne sont plus opérants.

C'est le cas pour les architectes et toutes les professions du secteur de la construction et de l'urbanisme qui fonctionnent sur des structures individuelles ou de taille réduite, dont les modalités croisées d'intervention sur l'espace physique et social ont un impact considérable sur l'environnement. Ces professions, au-delà de la diversité des cultures professionnelles ou corporatistes qui les caractérise (du point de vue des formations, langages, références théoriques, éthiques, pratiques, normes, gestes, outillage...) ont été très tôt touchées par la question de la durabilité, autant dans l'évolution de la réglementation que dans celle des techniques. Les circuits de l'information sur l'environnement qu'elles empruntent sont complexes, liés à la réglementation, à la recherche scientifique, aux industries, aux groupes de pression. L'information scientifique et technique dans ces réseaux professionnels acquiert une importance stratégique grandissante, parce que les problématiques environnementales constituent un enjeu social, politique et économique majeur. Ils ne sont pourtant pas encadrés par une organisation qui associerait un système de contrainte à des moyens dédiés : réservoirs institutionnalisés et organisés d'information, ressources de médiation et de communication des connaissances.

Le défaut d'organisation encadrante invite à s'interroger sur la place des pratiques informationnelles dans la gestion de la durabilité. Le terme de « pratique informationnelle » peut être compris comme désignant « la manière dont l'ensemble de dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, traitement de l'information » (Chaudiron et Ihadjadene, 2010). Paul et Perriault (2004) soulignent le fait que les pratiques informationnelles sont « socialement situées, inscrites dans une temporalité, sous-tendues par des représentations, des savoirs, une logique et un raisonnement, marquées par une appréciation de soi et des autres, et révélatrices d'une culture qu'elles enrichissent éventuellement en retour » (p. 12). Nous faisons l'hypothèse que la pratique informationnelle tournée vers l'agir professionnel constitue un

objet d'analyse fondamental pour comprendre dans quelle mesure une communauté qui fait se croiser plusieurs cultures professionnelles peut construire les conditions de la durabilité de l'information et des connaissances en circulation.

Une équipe de chercheurs a commencé à analyser précisément l'émergence de pratiques et de stratégies informationnelles, communicationnelles et de gestion des connaissances innovantes dans la communauté des professionnels qui se définissent eux-mêmes comme éco-concepteurs ou éco-constructeurs, et qui font reposer leurs pratiques professionnelles sur la centralité de la préoccupation environnementale et/ou sur la communication autour de cette centralité<sup>1</sup>. Le choix de cette communauté repose sur le constat de l'existence de besoins informationnels importants pour des professions réunies autour d'un objectif stable au-delà de cultures diverses et de pratiques professionnelles individuelles ou de petites structures, interdépendantes. Cette communauté dessine un système info-communicationnel critique à partir de sources diverses, peu ou non médiatisées, et de pratiques informelles indépendantes de la structuration des systèmes existants et de la médiation de professionnels de l'information. Au-delà des discours critiques ou apologetiques, des représentations mutuelles de l'activité, on peut se demander si face à un enjeu social fort, une communauté professionnelle peut parvenir à structurer ou autogérer un système d'information durable, à la fois cohérent avec ses objectifs affichés et résistant dans le temps aux évolutions des contextes économiques, techniques, sociaux, malgré l'absence d'organisation externe. Cette dynamique débute dans les systèmes d'information personnels et dans la capacité des individus à les mettre en réseau et à canaliser l'information en fonction de leurs besoins d'action, de construction des connaissances et de communication. Elle fait donc reposer sur un agir informationnel (Rigot, 2008) un ensemble de pratiques qui sont susceptibles de durée et de cohérence.

---

<sup>1</sup> GCCPA : Projet régional aquitain portant sur la gestion des connaissances dans des contextes professionnels d'apprentissage. Voir le site à l'adresse suivante : <http://gccpa.u-bordeaux4.fr/>. Ce projet fait suite à un travail de recherche mené avec une équipe de Toulouse (ENFA-LERASS) qui travaillait également sur les agriculteurs biologiques.

## **Problème de recherche**

La recherche sur les pratiques informationnelles liées à l'organisation des connaissances dans la communauté de pratique qui travaille sur le domaine émergent du développement durable montre que le besoin de formation et d'accompagnement est important (Lehmans, 2012). L'appréhension et la transmission des pratiques professionnelles exigent le développement de compétences informationnelles que la formation initiale et continue des professionnels ne prend pas en compte, pas plus que les instances tutélaires ni le marché traditionnel de l'information scientifique et technique. De nouvelles formes d'apprentissages autonomes et réticulaires s'appuyant sur l'innovation méthodologique et technologique sont donc à développer pour ces publics professionnels qui prennent conscience de leurs besoins mais sont désarmés pour y répondre.

La communauté de pratique revêt plusieurs dimensions : une dimension sociale et pragmatique (l'existence d'une activité partagée), une dimension symbolique (le sentiment d'appartenance à un groupe), une dimension cognitive (le partage de ressources et d'outils informationnels) (Wenger, 1998). Il s'agit donc d'un type de formation sociale basé sur la reconnaissance mutuelle et le partage qui dépassent les identités individuelles. L'information qui circule dans cette communauté relève d'une pratique située, dans ce sens qu'elle n'existe pas en dehors de pratiques personnelles et sociales, situées dans la nature, le corps des autres et les artefacts, permettant la perception, l'interprétation et la cognition (Jeanneret, 2004). Et ces situations sont hétérogènes, tant du point de vue des acteurs que des ressources mobilisées et des contraintes économiques et techniques qu'ils rencontrent. Dans le cadre de la communauté du domaine de l'écoconstruction, notre recherche propose d'identifier des besoins d'information communs et des thématiques centrales, de cartographier les sources et ressources utiles et les réseaux d'acteurs (création d'une base relationnelle), afin de mettre en place, dans un premier temps, des éléments d'une veille informationnelle et événementielle durable.

## **Méthodologie et corpus**

Plusieurs approches méthodologiques ont été envisagées dès le démarrage de la recherche pour le repérage et la compréhension des

besoins et des pratiques d'information 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 (maturité) ;
- une approche sémio-pragmatique qui analyse les discours pour repérer les composants de la construction de la connaissance à travers l'instrumentation sociale et culturelle, l'instrumentation symbolique et sémantique, et enfin l'instrumentation objectale ;
- une approche documentaire qui vise à analyser les systèmes d'information personnels en les mettant en lien avec la matière informationnelle produite par les communautés et à proposer des modèles de traçage de l'information.

### *Entretiens et workshop*

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, ainsi que sur l'observation de la façon dont les acteurs recherchent l'information, la gèrent, la traitent et la diffusent. Deux volets permettent donc d'analyser tant les discours (déclaratif) que les pratiques. Le premier volet de la recherche a permis d'identifier assez précisément, 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 qui mériteraient le développement de ressources formatives. 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 quelques extraits pour identifier l'organisation de leur travail, notamment avec les outils numériques.

Le choix des entreprises s'est établi suivant plusieurs critères. L'un des premiers critères a concerné la taille de l'entreprise. Nous avons voulu sonder des micro-entreprises. Il était également important que l'entreprise ait une certaine durée d'existence, trois années minimum, pour trouver des salariés qui étaient assez stables dans leur activité de travail. Le type

d'activité nous a aussi permis de sélectionner des entreprises dont l'offre de services et de produits était clairement identifiable. Enfin, le siège social, dans le cadre du projet régional devait être basé en Aquitaine. Le secteur de l'écoconstruction en France est présenté comme innovant dans le sens où il est relativement récent, et s'est développé assez rapidement à la faveur des politiques affichées de développement durable. Nous avons mené dix-sept entretiens dans le domaine de l'écoconstruction. L'idée générale, à travers l'élaboration de la grille d'entretien, était d'interroger les professionnels sur leurs modalités de travail et sur la façon dont ils mettaient en place (ou pas) des pratiques informationnelles au sein de leur activité de travail. Il a été nécessaire de bien identifier leurs principaux besoins de formation au sein de leur entreprise ou de l'entreprise à laquelle ils appartenaient. Les questions ont donc porté sur l'essentiel de l'activité de travail des salariés, des tâches prescrites, celles qui leur étaient prescrites ou qu'ils se prescrivaient eux-mêmes au quotidien. Nous leur avons posé également des questions sur leurs pratiques informationnelles, c'est-à-dire sur leurs recherches d'information, les ressources d'information consultées, leurs besoins d'information, ce qu'était une information centrale pour eux, celle qui est incontournable pour exercer leur activité de travail. Le volet formation, avec la formation initiale et continue, a été également abordé pour conclure sur les souhaits ou les besoins de formation à l'avenir. La connaissance de leur environnement socio-économique et de formation a été un point important abordé dans les entretiens pour mieux appréhender les difficultés d'accès à l'information stratégique pour un secteur d'activité encore émergent en France. Il a été en effet capital de pouvoir identifier les besoins de formation liés à ce caractère innovant de l'activité de travail des salariés au sein de l'entreprise, et les obstacles rencontrés par les salariés ou par l'entreprise, que ce soit des obstacles au niveau financier ou un manque de moyens souvent humains permettant de répondre à un besoin de formation. Dans une perspective diachronique, les questions sur le parcours personnel et de formation des individus ont donc été un point d'achoppement qui a permis de prendre en compte, dans le discours des acteurs, la notion de durabilité dans la construction de leur activité de travail en général et des pratiques informationnelles en particulier.

L'approche sémio-pragmatique a permis de dresser, à l'issue des entretiens et des transcriptions, une typologie d'informations ressortant du



discours des acteurs. Trois catégories sont apparues. La première concerne les informations en lien avec l'environnement social et culturel, c'est-à-dire tout ce qui touche à la documentation et aux informations sur les lois, les textes normatifs. Le deuxième grand type d'information relatif aux instrumentations symboliques ou sémantiques, donne à voir les courants de recherches, les écoles, les travaux de chercheurs scientifiques actuels ou plus anciens sur lesquels s'appuient les individus dans le cadre de leur activité. Le dernier grand type d'information représente ce qui est considéré par la personne comme une solution technique qu'elle va mobiliser pour résoudre un problème dans son activité de travail (logiciels utilisés, bulletins, nomenclatures, etc.). Cette première étape de la recherche a permis de déterminer des domaines de surveillance partagés : la maîtrise énergétique, le sourçage des matériaux de construction (comprenant la provenance, les modes de production et de distribution, l'impact sanitaire), le transport et les formes de concertation. Il restait à identifier les pratiques informationnelles sur et autour de ces domaines.

À l'issue des entretiens, l'organisation d'un *workshop* a été l'occasion de diffuser des éléments de captation, sous forme de cartographie des sources et des réseaux d'information disponibles, auprès des acteurs du terrain, des professionnels et des chercheurs du projet. Lors de cette rencontre, les retours d'expériences des acteurs et leurs prises de position par rapport à leurs besoins d'information et de connaissance ont clairement orienté la poursuite du projet vers une vision écologique, systémique, participative et durable du processus informationnel. Dans cette logique de durabilité de l'information, le *workshop* entier a été filmé et enregistré. Le travail a consisté ensuite à traduire les interventions et à sélectionner des extraits pour en faire des capsules vidéo pour chacun des intervenants principaux. Le but est de récupérer des informations (qu'il s'agisse d'exemples sur le terrain, de méthodologies de travail à mettre en œuvre) issues de chercheurs et de professionnels en les croisant avec le premier recueil d'entretiens, mais surtout de mettre en visibilité et en exergue les besoins de formation et d'information des acteurs du terrain en les inscrivant dans un premier temps sur le site web du projet.

### *Observation des systèmes d'information personnels*

La deuxième partie de la recherche a consisté, ensuite, suivant l'approche documentaire, à retourner sur le terrain chez certains acteurs volontaires pour comprendre l'organisation de leur système d'information personnel. Il s'agit d'observer de l'intérieur, dans une approche sociographique, l'écosystème informationnel des acteurs à partir de leur système d'information personnel, en identifiant des objets, des pratiques et des contextes. On peut pour cela rappeler les apports de la théorie de l'activité d'Engeström qui permet de penser l'activité humaine comme un processus dynamique dans un écosystème qui replace le sujet individuel ou collectif dans son environnement et comme un phénomène médiatisé par la culture (Engeström, 1999).

Les chercheurs se sont rendus dans les espaces de travail de quelques acteurs, pour observer et capter, avec leur accord, l'organisation physique (localisation et organisation du bureau, des bibliothèques, organisation de la documentation) et technique (serveurs, réseaux) de ces espaces, les dispositifs de travail, l'organisation interne de l'information collectée dans les espaces virtuels (organisation du bureau, gestion des dossiers et sous-dossiers, gestion de la messagerie, des signets sur le navigateur). Les acteurs identifiés comme des relais d'information ont été ciblés : ceux dont une partie de l'activité est consacrée à la communication et/ou à la formation, la plupart du temps dans une perspective militante. La captation s'est faite à l'aide d'appareils de prises de vues, d'enregistrements sonores et d'un disque dur externe par extraction de parties des systèmes d'information. Outre la captation de l'existant, la « visite » de l'espace de travail, toujours faite en binômes de chercheurs, s'est accompagnée d'un entretien d'explicitation sur les éléments observés.

En observant la quantité, les thématiques, les sources, les types de collecte, de validation, de classement, d'indexation, de mise en réseau et de communication de l'information des individus, en prélevant des parties de leur système d'information, nous avons cherché à comprendre les logiques à l'œuvre dans leurs pratiques informationnelles. Nous avons donc observé les espaces de travail en tant qu'organiseurs de l'information à travers des dispositifs de mise en situation d'usage ou de communication, et les espaces internes aux systèmes d'information

documentaires dans les ordinateurs des acteurs et à travers les mises en réseaux. Comme on le voit, les pratiques informationnelles visées ne concernent pas seulement la phase de recherche d'information, comme c'est souvent le cas dans les recherches en sciences de l'information, mais plutôt l'organisation de l'information en vue de son usage professionnel et de sa communication.

### **Résultats et discussion**

Les premiers résultats de ces recherches permettent de faire le lien entre les observations de terrain et la question de la durabilité à travers la proposition de plusieurs conditions.

#### *Des pratiques informationnelles existantes relativement efficaces*

Les observations des systèmes d'information personnels sur le terrain révèlent des pratiques informationnelles spontanées et intuitives efficaces. Malgré l'absence de formation initiale à la culture informationnelle et la faiblesse de l'offre de formation continue ou de l'offre institutionnelle d'information, les acteurs parviennent à constituer des environnements informationnels qui leur permettent de répondre à l'essentiel de leurs besoins.

On relève ainsi des techniques performantes de recherche, de sélection et d'évaluation de l'information dans un contexte complexe puisque les sources d'informations sont extrêmement hétérogènes, parfois difficilement identifiables, souvent commerciales. Dans le même temps les contraintes normatives et financières sont importantes puisque les informations recueillies sont des supports à des prises de décisions aux conséquences économiques, physiques, techniques et environnementales très concrètes et immédiates.

Les démarches de recherches sur Internet sont variées et ciblées : on trouve par exemple souvent des recherches à partir des images, généralisées chez les architectes observés, dont la formation de base est centrée sur la représentation graphique. Ils privilégient donc la recherche dans *Google* par image ou plus largement par formats de fichiers, par exemple, et se constituent des bases d'images et de graphiques dont le volume est plus important que les bases de textes.

Tous les acteurs utilisent la technique du croisement des sources pour vérifier une information : croisement des sources sur Internet mais aussi croisement des informations trouvées sur Internet et de l'information recueillie auprès de professionnels (les artisans, parfois des scientifiques). Ils ont également une démarche pragmatique qui consiste à chercher ce qui est directement et rapidement compréhensible et utilisable quelle qu'en soit la source à partir du moment où la méthode du croisement a posé la fiabilité probable d'une information : un schéma constructif proposé par un site commercial est donc considéré comme une information valide et utile. Ce pragmatisme explique en partie le rejet de l'usage des réseaux socio-numériques comme source d'information, parce qu'il est considéré comme trop coûteux en temps de recherche et de vérification de l'information, sauf pour ce qui concerne l'information rare et très technique pour laquelle les professionnels peuvent faire appel aux forums. En dehors de ce rejet des réseaux socio-numériques, on observe des pratiques de veille thématique, de classement à travers la constitution de bases de données, d'indexation et de gestion de l'information qui répondent à des styles organisationnels et cognitifs individuels mais dont certains traits sont récurrents.

On note également la coexistence de l'usage du papier et de l'Internet avec des classements parallèles mettant en œuvre des systèmes de codification élaborés avec des groupements thématiques hiérarchisés, indexés : codes couleurs thématiques, codes alphanumériques thématiques (architecture, urbanisme, conseil/dessiner : couleurs, personnages, ambiances, textures...) pour les dossiers et sous-dossiers numériques, classements chronologiques. Chez tous les acteurs, le système de classement de l'information correspond à une typologie des activités.

En l'absence de l'intervention de professionnels de la documentation, les pratiques de documentarisation de l'information sont fréquentes. Pour Zackald (2007, p. 35), la documentarisation est « le travail consistant à équiper un support pérenne des attributs qui faciliteront sa circulation dans l'espace, le temps et les communautés d'interprétation ». Ce travail concerne tout particulièrement les documents que Manuel Zacklad qualifie de « DOPA », (documents pour l'action) fichiers de texte annotés collectivement, messages triés dans la messagerie, images annotées, documents contractuels ou de travail. Ils constituent « des supports

pérennes, fragmentés et évolutifs, facilitant le déroulement de transactions créatives malgré la distribution des situations d'activités au sein d'un flux transactionnel » (Zackald, 2007, p. 45). Ainsi, par exemple, les prises de notes dans les colloques (information scientifique, trop coûteuse dans les versions commercialisées) sont organisées de façon à être réutilisées pour répondre aux appels d'offre. On trouve également, dans les systèmes d'information personnels, des bases pédagogiques, documents simples à montrer aux maîtres d'ouvrage. Les classements correspondent donc bien à des objectifs actionnels.

Ces systèmes bricolés répondent correctement aux besoins informationnels des acteurs. Ils peuvent donc être réexploités. Ils présentent cependant des limites soulignées par les acteurs eux-mêmes : celle de la transférabilité de l'information, celle de la pérennité. Et ces limites sont au cœur de la problématique de la durabilité.

*La nécessité de mettre en lien la dimension individuelle des systèmes d'information et la dimension collective : organisation et porosité des réseaux d'information*

La mise en réseau de l'information est une condition essentielle à son partage et à l'émergence de pratiques coopératives ou collaboratives. C'est ce qui pose problème dans les pratiques observées. Si certains acteurs ont mis en place des systèmes élaborés et efficaces de traitement de l'information à usage interne, développant des compétences dans l'architecture de l'information, ils restent limités dans leur maîtrise de la communication avec l'extérieur. Très peu des acteurs observés utilisent les réseaux socio-numériques, comme on l'a vu, alors que leur réseau social est souvent important.

À travers les entretiens semi-directifs et à l'issue du *workshop*, les acteurs ont pu révéler leur méconnaissance des objets technologiques et de gestion de l'information, pourtant nécessaires dans la capitalisation des expériences et des connaissances. Le manque de moyens, l'absence de formation au moment souhaité par les acteurs lors d'une activité précise, le caractère embryonnaire du réseau professionnel expliquent également la perception d'un manque de compétences informationnelles constaté chez les acteurs du terrain de l'écoconstruction et écoconception (qu'il s'agisse des architectes, artisans, ou négociants en éco-matériaux). Mais

surtout, même si l'information représente réellement une aide à la décision fondamentale pour les acteurs, sa dispersion et l'absence de standard dans les systèmes d'information personnels et/ou organisationnels prouvent la difficulté de construire la durabilité du processus informationnel.

L'un des obstacles majeurs à cette durabilité dans le contexte étudié est celui de son coût. L'écosystème informationnel en question devrait en effet comprendre l'information scientifique, géographique (cadastre, Géoportail), juridique (normes), et technique (documents techniques unifiés par exemple). Or ces informations sont payantes, elles ne font pas partie des données ouvertes et ne sont pas accessibles aux acteurs étudiés. Ceux-ci bricolent parfois des moyens plus ou moins autorisés de se les procurer, mais ne peuvent pas les intégrer dans leur système. L'économie de l'information telle qu'elle fonctionne aujourd'hui reste donc une limite à une organisation horizontale du partage des connaissances, à la porosité des mondes professionnels et à la durabilité de l'information puisque toute une partie de l'information nécessaire à la pratique professionnelle reste inaccessible à la communauté.

Les résultats de la captation des pratiques d'information montrent ainsi la prise de conscience par les acteurs du domaine de la nécessité de construire une culture informationnelle et médiatique durable. La réflexivité liée au positionnement de la communauté dans une perspective durable facilite cette prise de conscience et provoque une remise en question des représentations. La nature même de l'activité, qui repose sur l'intégration des écosystèmes, suppose l'acceptation de la complexité et la mise en place de stratégies de gestion des connaissances pérennes pour la constitution d'une mémoire à partager.

*Le besoin de mettre en place une méthodologie commune de stockage et de partage de l'information*

La durabilité des systèmes informationnels suppose la mise en place d'une rationalité commune dans l'organisation des connaissances, qui dépasse les systèmes d'information individuels organisés sur des modes cognitifs personnels, et d'une stabilité qui inscrive l'action dans la durée. La rationalisation passe par l'utilisation d'un lexique, d'une base normative et de règles de gestion communes. Dans les structures

collectives, certains acteurs ont ainsi mis en place des réseaux internes grâce à des serveurs sur lesquels l'information est structurée précisément. Une même personne peut appartenir à plusieurs réseaux en fonction de ses activités (urbanisme/construction, commande publique/privée, types de projets...). Les bases de données sont structurées dans et entre les réseaux en fonction des activités. Il s'agit de données gratuites récupérées ou construites.

On constate ainsi la production embryonnaire d'objets-frontières sous forme de classifications ou de documents standards qui permettent d'installer un dialogue entre les acteurs des projets. Les objets-frontières peuvent se définir comme « un arrangement qui permet à différents groupes de travailler ensemble sans consensus préalable » (Star, 2010, p. 3). Il s'agit d'artefacts (logiciels, procédures, classifications, etc.) qui assurent le transfert d'éléments d'une pratique vers une autre avec les caractéristiques de la modularité, l'abstraction, la polyvalence, la standardisation. Les projets eux-mêmes sont des objets communicationnels à partir desquels peuvent se créer des standards et des catégories d'informations.

On voit alors apparaître trois niveaux de systèmes d'information :

- le système d'information personnel qui est construit par l'acteur en fonction de ses besoins et de sa culture professionnelle. Ce système est orienté vers l'acteur.
- le système global qui associe le réseau « spontané » et informel d'information (associative, militante, interpersonnelle) aux réseaux institutionnels (producteurs de normes, information technique, labels, information scientifique, information sur les concours...). Ce système est orienté vers les organisations.
- le système « opérant » (Albaladejo, 2009) qui permet la mise en place des interactions nécessaires à la gestion des projets et le dialogue entre différentes cultures professionnelles à travers des documents qui constituent des objets-frontières (documents-types, tableaux de questions-réponses, dossiers dans la *boîte mail*, réunions...). Ce système est orienté vers l'activité.

C'est ce dernier qui peut caractériser les modalités de gestion de l'information dans une communauté de pratique qui ne constitue pas une

organisation. Lorsque la communication n'est pas encadrée, le dialogue entre cultures professionnelles nécessaire à l'action ne peut être durable qu'à la condition que les acteurs disposent d'un système opérant qui structure les interactions. Ainsi, l'activité informationnelle, définie comme « 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, p. 4) doit être considérée comme potentiellement collaborative, l'agencement réalisé par les acteurs étant de type communicationnel et orienté vers l'activité.

### **Vers une écologie de l'information**

La durabilité suppose la pérennité à travers la prise en compte des interactions entre environnement, société et économie. Elle permet de considérer un écosystème informationnel dans sa dimension temporelle, par la mise en place de procédures qui inscrivent les activités dans le temps d'une part, dans l'espace social d'autre part, par la gestion, la communication, la médiation, la régulation. L'instauration de modes raisonnés et rationnels de gestion de l'information permet de l'inscrire dans le temps de l'« usabilité » sans déperdition d'énergie pour la retrouver et la réutiliser. Ces procédures sont essentielles dans des communautés émergentes qui n'ont pas les moyens économiques d'instaurer des modalités de régulation des circuits de l'information. Elles mettent en lien :

- la dimension sociale, collective ou communautaire pour le partage de l'information (participation/coopération) ;
- la dimension écologique : prise en compte des relations entre systèmes d'information, et des interrelations entre macro et microsystèmes ;
- l'identification d'acteurs-clés qui sont des relais de l'information mise en réseau.

Cependant, la notion de durabilité semble centrée sur la temporalité, alors que le concept anglo-saxon de *sustainability* réfère à des dimensions sociales plus larges, et notamment à la participation des acteurs (Nolin, 2010). En matière d'information, celle-ci repose sur l'intégration de la



complexité dans l'identification des besoins d'information et leur gestion. Cette identification se fait à travers la mise en place d'un dialogue entre les acteurs, dont les interactions sont créatrices. Trois caractéristiques se dessinent ainsi. Les interactions sociales créatrices par l'identification des besoins d'informations nécessitent la mise en place d'un dialogue dessinant l'espace de la communauté (Caron et Doueïhi, 2011), d'une relation de confiance entre les acteurs (Maurel, 2006) et d'un lien entre travail et engagement social permettant la reconnaissance (Mercier, 2005). Ensuite, le passage de l'économie à l'écologie de l'attention (Salaün, 2012) basée sur la rareté, la pérennité, voire la gratuité peut permettre aux communautés professionnelles de fonctionner en marge du marché « dominant » de l'information et de la formation professionnelle. Enfin, il est nécessaire de transposer des compétences informationnelles entre cultures professionnelles et de faciliter l'émergence de métacompétences (Liquète, 2011).

## **Conclusion**

La communauté des acteurs de l'écoconception peut partager informations et connaissances à partir de ressources, de procédures et de formats qui lui permettent d'inscrire ses activités dans le temps et dans un écosystème qui contient les dimensions sociale, économique, environnementale des questions traitées. Son fonctionnement collectif est assuré pour l'instant *a minima* par le partage et la mise en réseau de l'information à partir d'acteurs clés qui fonctionnent comme des relais entre acteurs et entre macro et microsystème. La question de la maturité des pratiques informationnelles se pose cependant avec le passage de pratiques efficaces mais intuitives à des pratiques réflexives et « managées », et la rencontre entre savoir savant et situation problématique nécessitant une action publique (expertise), dans un réseau fonctionnel mais non centralisé. La durabilité de l'information dans ces communautés semble pouvoir fonctionner sans régulation mais avec un engagement fort des acteurs.

## **Bibliographie**

Albaladejo, A. (2009). Une utopie nécessaire : l'interaction par le dialogue entre savoirs des agriculteurs et savoirs des techniciens en

- vue de la gestion durable de l'environnement In *La mise à l'épreuve. Le transfert des connaissances scientifiques en question*. Versailles : Quae. 233-264.
- Caron, D. et Doueïhi, M. (2011). *Web HT.0 : pour une société informée. La pertinence numérique et ses défis pour les sociétés démocratiques au XXI<sup>e</sup> siècle*. Paris : Hermann.
- Chaudiron, S. et Ihadjadene, M. (2010). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles, *Études de communication*. 35.
- Ellul, J. (2006). *Penser globalement, agir localement. Chroniques journalistiques*. Cressé : Pyrémone.
- Engeström, Y. (1999). Activity Theory and Individual and Social Transformation. In Engeström, Y., Miettinen, R. et Punamäki, R.-L. (dir.). *Perspective on Activity Theory: Learning in doing: Social, Cognitive, and Computational Perspectives*. New York : Cambridge University Press. 19-38.
- Ermine, J.-L. (dir.) (2008). *Management et ingénierie des connaissances. Modèles et méthodes*. Paris : Hermès-Lavoisier.
- Gardiès, C. (dir.), Fabre, I., Perget, S., Dumas, M. et al. (2008). *Éducation à l'information : guide d'accompagnement à l'usage des professeurs documentalistes*. Dijon : Educagri éditions.
- Guyot, B. (2001). *Une activité de travail méconnue : l'activité d'information*. Communication au colloque ICUST Usages et services d'information. Paris : France Telecom.
- Jeanneret, Y. (2004). Forme, pratique et pouvoir : réflexions sur le cas de l'écriture. *Sciences de la société*. 63.41-55.
- Lehmans, A. (2012). Intelligence écologique et communautés émergentes : une analyse des pratiques informationnelles en contexte d'incertitude. *Colloque COSSI, Poitiers, 18-19 juin, Actes du 4e colloque spécialisé en sciences de l'information (cossi) « information, incertitudes, intelligences »*. 127-140.
- 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). Habilitation à Diriger des

Recherches en Sciences de l'Information et de la Communication,  
Université de Rouen.

- Maurel, D. (2006). *Les cadres intermédiaires et l'information : modélisation des comportements informationnels de cadres intermédiaires d'une municipalité en transformation*. Thèse en sciences de l'information, Université de Montréal.
- Mercier, D. (2005). *Le transfert informel des connaissances tacites chez les gestionnaires municipaux en situation de coordination : Proposition de recherche*. Université de Montréal. Récupéré sur le site <http://consultus.qc.ca/diane.com/doctorat/public/>.
- Morin, E. (2007). *L'an I de l'ère écologique*. Paris : Tallandier.
- Nolin, J. (2010). Sustainable information and information science. *Information Research*. 15:2.431.
- Paul, V. et Perriault, J. (2004). Introduction. Critique de la raison numérique. *Hermès*. 39.9-16.
- Rigot, H. (2008). Activités de recherche en SHS et systèmes d'information organisationnels : cas limite ou prototype ? In Volant, C. (dir.). *L'information dans les organisations : dynamique et complexité. Colloque international Tours 6-8 avril 2006 organisé par le Centre d'Étude du Débat Public et des Médiations*. Tours : Presses universitaires François Rabelais. 99-112.
- Salaün, J-M. (2012). *Vu, lu, su, les architectes de l'information face à l'oligopole*. Paris : La Découverte.
- Star, L. S. (2010). Ceci n'est pas un objet-frontière ! Réflexions sur l'origine d'un concept. *Anthropologie des connaissances*. 1.18-35.
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. New York : Cambridge University Press.
- Zacklad, M. (2007). Une théorisation communicationnelle et documentaire des TIC. In Reber, B., Brossaud, C. (dir.). *Humanités numériques. Nouvelles technologies cognitives et concepts des sciences sociales*. Londres-Paris : Hermes Publishing.