

La ressource informationnelle : de son usage à son partage dans une communauté de pratique dans le domaine de l'éco- construction

Karel Soumagnac

Université de Bordeaux

Laboratoire IMS – CNRS UMR 5218



Introduction

- **Réflexion sur la notion de ressource informationnelle**
- Inscription dans le cadre d'un projet de recherche régional aquitain intitulé GCCPA (Gestion des connaissances en contexte professionnel d'apprentissage)
- Acteurs du secteur de l'éco-construction (micro-entreprises) se retrouvant autour d'un objectif stable de circulation de l'information sur la thématique du DD, regroupés sous forme de communauté
- Des besoins pluriels suivant le type d'acteurs (architectes, négociants en éco-matériaux, charpentiers, etc.)
- Hétérogénéité des ressources et diversité des organismes et institutions de diffusion
- Ressources difficilement exploitables
- Pour que les acteurs puissent travailler avec, la ressource doit être partageable

Introduction

- **Problématique**
- Comment une ressource informationnelle peut-elle être identifiée comme utile pour ces acteurs et quels sont les moyens à mettre en œuvre pour qu'elle puisse devenir partageable au sein de la communauté ?
- **Plan**
- Liens entre ressource informationnelle et usage
- Etat des lieux des ressources diffusées par les institutions et organismes et ressources consultées par les acteurs du domaine de l'éco-construction
- Critères susceptibles de favoriser le partage des ressources et proposition d'un modèle de portail

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **Ressources informationnelles actuelles dans le domaine de l'éco-construction**
- Offre d'informations assez pauvre et peu structurée
- Complexité de la démarche de développement durable pour les acteurs
- Absence d'écosystème informationnel autour de la thématique
- Conscience de la part des acteurs de leurs besoins d'information
- Volonté de développer de nouvelles formes d'apprentissages en réseau

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.1 Usage et besoin de l'information**

- Prise en compte de l'environnement informationnel en contexte professionnel
- Influence de variables individuelles (Leckie, Pettigrew, Sylvain, 1996)
- Définition de l'environnement informationnel (Taylor, 1991) :
 - Environnement géographique
 - Environnement organisationnel
 - Environnement social/intellectuel/culturel
- Usage : rapport de l'individu à la ressource + effets de l'environnement informationnel

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.1 Usage et besoin de l'information**
- Prise en compte du contexte économique et stratégique de l'information (Guyot, 2006) :
- Place prépondérante de l'information en contexte professionnel
- Le besoin d'information est défini par l'activité de travail et les stratégies d'information que doit développer chaque individu pour y accéder
- Acteur : maillon informationnel dans le cadre d'une communauté à la recherche d'un écosystème informationnel adapté.

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.2 La notion de ressource informationnelle**
- Définition : « *Ressource utilisée par une entreprise ou une organisation, dans le cadre de ses activités de traitement de l'information, pour mener à bien sa mission, pour la prise de décision, ou encore pour la résolution de problèmes* » (Thésaurus du gouvernement canadien).
- Donnée vs Ressource vs Document (Lainé-Cruzel, 2004) : la ressource est utile, évolutive, adaptable, sert de « renseignement » ; elle est fractionnable.
- L' « information-action » est activable (Guyot, 2006)

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.2 La notion de ressource informationnelle**
- Dans les organisations (Maurel, Bergeron, 2009) :
- Constitution de réservoirs d'information de manière déstructurée et anarchique
- Variabilité des formes prises par les ressources
- Ressources issues de réseaux personnels, souvent verbales

- Dans les communautés de pratique (Choo, 2002):
- Rapports très personnels avec les ressources informationnelles
- Construction subjective de l'information

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.2 La notion de ressource informationnelle**
- Les ressources informationnelles constituent une mémoire collective
- Production de documents ou « [...] *unités d'information autrefois protodocumentaires* » (Pédauque, 2006)
- L'articulation entre l'individu et le groupe passe par l'élaboration de supports d'informations réalisés par les différents acteurs de la communauté à des degrés d'investissement très disparates entre les individus (Pédauque, 2006)

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.2 La notion de ressource informationnelle**
- Il existe un processus de « *documentarisation* » (Zacklad, 2007) qui constitue ce que (Wenger, 1998) appelle le « *répertoire partagé* », un des trois principes fondateurs des communautés de pratique avec l' « *engagement mutuel* » et l' « *entreprise commune* » dans laquelle les actions sont négociées.
- 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* » (Zacklad, 2007 : 35).

1. Usage et ressource informationnelle : quels liens ?

- **1.2 La notion de ressource informationnelle**
- Travail d'écriture individuel et collectif autour des DOPA (Documents pour l'action) (Zacklad, 2007) :
 - Création d'objets documentaires devenant des ressources informationnelles exploitables dans le temps
 - Ressources produites issues d'un besoin informationnel pour l'activité de travail des acteurs
 - Démarche volontaire de faire circuler l'information au sein de la communauté

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **But du projet de recherche GCCPA (rappel)**
- Repérer les stratégies d'information et la façon dont les acteurs accèdent, se constituent et travaillent sur et avec les ressources informationnelles.
- **Méthodologie**
- Approche sociologique (activité de travail, pratiques informationnelles et représentations)
- Approche sémio-pragmatique (objets informationnels porteurs de connaissance)
- Approche documentaire (connaissance des systèmes d'information personnels (Liquète, 2011))
- **Deux volets**
- Identification des thématiques informationnelles centrales pour les acteurs
- Analyse des systèmes d'information personnels des acteurs

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **2.1 Etat des lieux des ressources informationnelles dans le domaine de l'architecture et de l'écoconstruction**
- Nombreuses ressources payantes et institutionnelles
- Une diffusion qui se veut générale
- Renseignement sur l'actualité du domaine, sur l'évolution des normes professionnelles et techniques, sur les nouveaux matériaux, sur la façon de les utiliser sur les chantiers de construction ou d'aménagement
- Difficulté pour les acteurs de connaître les ressources, de les appréhender dans leurs spécificités

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **2.1 Etat des lieux des ressources informationnelles dans le domaine de l'architecture et de l'écoconstruction**
- Recensement des ressources dans le domaine de l'architecture (Courbières, 2008) et de l'écoconstruction (Lehmans, Fraysse, Liquète, 2010)
- **Types de ressources :**
- Revues et ouvrages professionnels (organismes publics et privés principalement)
- Sites et portails (institutions, organismes publics, privés, associations, industries du bâtiment, etc.)
- **Typologie de la documentation :**
- Documentation plutôt réglementaire et technique (Document Technique Unifié par exemple)

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **2.1 Etat des lieux des ressources informationnelles dans le domaine de l'architecture et de l'écoconstruction**
- **Typologie de la documentation (suite)**
- Publicité, marketing autour des matériaux traditionnels
- Information de type événementiel

- **Problèmes :**
- Les ressources sont trop chères pour les acteurs
- Les nouveaux matériaux sont rarement étudiés par les instances officielles alors que les acteurs de l'écoconstruction sont dans une démarche certificative

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **2.2 Résultats du travail de recherche**
- **Typologie d'informations à travers trois catégories (Brunel, 2012) :**
- Environnement social et culturel (information sur les lois et textes normatifs)
- Instrumentations symboliques ou sémantiques (courants de recherche, écoles sur lesquels s'appuient les acteurs pour travailler)
- Objectale (solution technique mobilisée pour une résolution de problème)
- Cette première étape de la recherche a permis de déterminer des domaines de surveillance partagés par la communauté. Il s'agit de la maîtrise énergétique, du sourçage des matériaux de construction (comprenant la provenance, les modes de production et de distribution, l'impact sanitaire), de leur transport et des formes de concertation (Lehmans, Soumagnac, 2013).

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **2.2 Résultats du travail de recherche**
- **Les formats de ressources :**
- La parole des acteurs de terrain (collègues des projets et experts du domaine) : au quotidien, forme verbale
- Journal de bord : enregistrement des discours dans le cadre de formations ou salons sans pour autant passer au support numérique
- Quelques traces de cette parole sur les forums de discussion ouverts à la suite de journées de formation ou colloques
- Travail de documentarisation autour des prises de notes dans les colloques pour une réutilisation en réponse aux appels d'offre

2. Contexte informationnel et logique d'usage de la communauté

- **2.2 Résultats du travail de recherche**
- **Logique de constitution des ressources :**
- Collection de fragments d'information issus de sites institutionnels mais aussi commerciaux : catalogues en ligne des matériaux et de leurs composants
- Collection d'images issues de la recherche sur moteur de recherche ou sites commerciaux : constitution de bases d'échantillons virtuels
- **Organisation des ressources :**
- Principe de classement thématique et /ou chronologique par rapport aux dossiers en cours
- « Personal information management » (Bruce, 2005).

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **Le projet de recherche a pour but de proposer aux acteurs de l'écoconstruction un portail numérique d'accès à l'information concernant leur domaine d'activité.**
- Ce portail, orienté vers le partage de l'information au sein d'une communauté, sera construit autour des possibilités d'accès à des ressources informationnelles leur permettant d'évoluer dans leur métier, de se former grâce à un dispositif de gestion de l'information représentant un écosystème informationnel adapté à leurs besoins.

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **3.1 Les conditions de viabilité d'une ressource orientée partage**
- **Caractéristiques de la ressource partageable :**
 - L'usabilité : la ressource n'est utile que pour l'action, la façon dont elle est présentée aux usagers doit respecter ce principe ; elle est la plus brute possible
 - L'accessibilité : la ressource est adaptable par l'acteur dans n'importe quel contexte de travail, se décline suivant des modes cognitifs d'accès pluriels
 - La durabilité : la ressource est évolutive et peut être mise en commun entre différents acteurs à travers l'identification de leurs besoins, la mise en place d'un dialogue (Nolin, 2010)

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **3.1 Les conditions de viabilité d'une ressource orientée partage**
- **Caractéristiques de la ressource partageable :**
 - La granularité : la ressource est transposable, modulable et ajustable à n'importe quelle unité d'information collectée pour construire son propre environnement informationnel
 - Un système sémiotique commun : la ressource est qualifiée et nommée de façon à rendre compte d'une terminologie commune à l'ensemble de la communauté
- La possibilité de partage de ressources suivant ces critères est fondée sur la notion de confiance informationnelle reposant sur la pertinence, la fiabilité, la crédibilité, l'authenticité, la richesse et l'accessibilité de l'information (Maurel, Chebbi, 2012).

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **3.2 Proposition d'un modèle de portail de ressources informationnelles**
- Agrégation de ressources de nature différente et pouvant s'effectuer par des entrées multiples (vidéo, gestion de flux, forum, etc.)
- Construction d'un parcours à la carte, de manière guidée et répondant à des besoins spécifiques à un temps t.
- Personnalisation des ressources dans une perspective durable
- Entrée par résolution de problèmes
- Portail reposant sur une relation de confiance : possibilité de faire des commentaires, d'annoter les ressources

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **3.2 Proposition d'un modèle de portail de ressources informationnelles**
- **Modèle de portail :**
 - Entrée par les ressources formatives : stocker et faire un classement à l'américaine de ressources de première génération par le biais de séquences vidéo pédagogiques et formatrices portant sur des manifestations, des ateliers ou des extraits de formation.
 - Entrée par l'activité de gestion de projet : proposer des documents permettant l'établissement de réponses d'appels à projet que ce soit autour des caractéristiques des matériaux, des normes et techniques de construction ou de documents contractuels.

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **3.2 Proposition d'un modèle de portail de ressources informationnelles**
- **Modèle de portail :**
 - Entrée par l'activité de communication et de circulation de l'information au sein de la communauté de pratique : accès à une base relationnelle (Brunel, 2012) qui s'appuie sur le repérage d'acteurs cognitivement centraux pour les professionnels rencontrés sur le terrain et faisant figure d'autorité auprès de l'ensemble des sous-secteurs du domaine de l'éco-construction quels que soient les métiers exercés. Proposer un format-type de présentation de chacun de ces formateurs pour une homogénéisation des données (statut de la personne, métier, localisation, types d'interventions et de formations).

3. Vers une approche orientée partage de la ressource informationnelle

- **3.2 Proposition d'un modèle de portail de ressources informationnelles**
- **Modèle de portail :**
 - Entrée par la veille informationnelle : surveillance et repérage de toutes les informations susceptibles d'intéresser les acteurs de l'éco-construction dans le cadre de leur activité de travail. Acteurs demandeurs d'une information descendante car manquent de temps.
 - Entrée par la veille événementielle sur le même modèle que la veille informationnelle.

Conclusion

- La notion de ressource est complexe dans un secteur comme celui de l'écoconstruction
- Elle est en lien avec ce qu'en fait l'individu et la façon dont il la partage dans une communauté de pratique
- La circulation de l'information et les NTIC peuvent rompre l'isolement de l'acteur
- Portail proposé : nouvel espace de travail permettant la collaboration et la co-création de ressources dans un environnement informationnel s'adaptant à l'ensemble des contraintes inhérentes aux conditions d'exercice des métiers

Bibliographie

- Bruce, Harry, 2005, “Personal, anticipated information need”, *Information Research*, vol. 10, n°3, en ligne: <http://informationr.net/ir/10-3/paper232.html>
- Brunel, Stéphane, 2010, *Ingénition*, Paris : Presses Universitaires Européennes.
- Choo, Chun, 2002, *Information Management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*, ASIS, 3ème édition, Medford: Information Today INC.
- Courbières, Caroline, 2008, « Le recours à la documentation en architecture », in Couzinet, Viviane, *Dispositifs info-communicationnels : questions de médiation documentaire*, Paris : Hermès-Lavoisier, p. 197-228.
- Lehmans, Anne, Fraysse, Patrick, Liquète, Vincent, 2012, « Modes de représentation et de circulation de l’information verte : le cas de l’architecture » in Mustafa El Hadi, Widad, (dir.), *L’organisation des connaissances : dynamisme et stabilité*, Paris : Hermès-Lavoisier, p. 367-379.
- Guyot, Brigitte, 2010, « Prendre la mesure de la place qu’occupe l’information en milieu professionnel : questions de méthodes », Colloque *Evolutions technologiques et information professionnelle : pratiques, acteurs et documents*, Grenoble 3, 10-11 décembre 2009, en ligne : http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2010-supplementB/Guyot/index.html
- Lainé-Cruzet, Sylvie, 2004, « Documents, ressources, données : les avatars de l’information numérique », *Information-Interaction-Intelligence*, Volume 4, n°1, p. 105-119.

Bibliographie

- Leckie, Gloria, Pettigrew, Karen, Sylvain, Christian, 1996, "Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research engineers, health care professionals and lawyers", *Library Quarterly*, vol. 66, n° 2, p. 161-193.
- Lehmans, Anne et Soumagnac, Karel, 2013, « Pratiques informationnelles dans une communauté professionnelle : les conditions d'émergence de la durabilité des écosystèmes informationnels », *Colloque COSSI Culture de l'information et pratiques informationnelles durables*, Université de Moncton (Canada), 19-21 juin.
- Liquète, Vincent, 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.
- Maurel, Dominique et Bergeron Roselyne, 2009, « Rôle des systèmes d'information dans la pratique informationnelle des cadres intermédiaires dans une municipalité québécoise en transformation », *Colloque Evolutions technologiques et information professionnelle : pratiques, acteurs et documents*, Grenoble 3, 10-11 décembre 2009, en ligne : http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2010-supplementB/BergeronMaurel/index.html
- Maurel, Dominique, Chebbi, Aïda, 2012, « La perception de la confiance informationnelle, impacts sur les comportements informationnels et les pratiques documentaires en contexte organisationnel », *Communication et Organisation*, n° 42, en ligne : <http://communicationorganisation.revues.org/3864>

Bibliographie

- Nolin, Jan, 2010, « Sustainable information and information science », *Information Research*, vol. 15, n° 2, en ligne : <http://InformationR.net/ir/15-2/paper431.html>
- Roger, T. Pedauque, 2006, « Document et modernités » in *Le document à la lumière du numérique*, p. 159-210, Paris : CF Edition.
- Taylor, Robert, 1991, “Information use environments” in Dervin Brenda, Voigt, Melvin (dir.), *Progress in Communication sciences*, Norwood: Ablex Publishing, p. 217-255.
- Wenger, Etienne, 1998, *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Zacklad, Manuel, 2005, « Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la communication », *Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire*, Editions de l'ENSSIB, Montréal (Québec).

- Merci de votre attention

- Karel.soumagnac-colin@espe-aquitaine.fr