



HAL
open science

Comment l'outil de travail peut devenir l'élément fédératif d'une communauté de pratique

Fanny Dedet, Isabelle Massart, Diane Le Henaff

► To cite this version:

Fanny Dedet, Isabelle Massart, Diane Le Henaff. Comment l'outil de travail peut devenir l'élément fédératif d'une communauté de pratique. Documentaliste, 2011, 48 (1), pp.10-13. hal-02648231

HAL Id: hal-02648231

<https://hal.inrae.fr/hal-02648231v1>

Submitted on 29 May 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

méthodes techniques et outils

[**outil**] ProdlInra est une archive ouverte créée par l'INRA pour ses besoins internes. Ses contributeurs et usagers exercent tous en réseau au sein du même organisme de recherche, ils alimentent, utilisent et font vivre le même outil de travail pour constituer leur fonds commun de savoir, scellant ainsi une véritable communauté de pratique.

Comment l'outil de travail peut devenir l'élément fédérateur d'une communauté de pratique

« Une communauté de pratique est un groupe dont les membres s'engagent régulièrement dans des activités de partage de connaissances et d'apprentissage à partir d'intérêts communs. »

Etienne Wenger¹

L'outil de travail : ProdlInra

En tant qu'organisme de recherche public, l'Institut national de la recherche agronomique (INRA) a besoin d'identifier, conserver, diffuser et valoriser les résultats de recherche qu'il produit. En signant en 2005 la déclaration de Berlin², l'INRA a fait le choix de se doter d'une archive ouverte institutionnelle, ProdlInra. Les chercheurs et ingénieurs de l'institut peuvent notamment y déposer leurs travaux. Toutes les productions écrites sont concernées, à la fois les documents publiés (articles, chapitres d'ouvrage, communications, etc.) et la littérature grise (rapports, mémoires, cours, etc.). ProdlInra contient à ce jour plus de 6 000 documents à diffusion publique pour un total de 130 000 notices bibliographiques.

Un outil facile à utiliser avec des fonctionnalités et des services pensés pour répondre aux besoins créés des usages. Ainsi, depuis 2006, les usagers de ProdlInra [tableau 1] ont exprimé de nouveaux besoins qui seront pris en compte lors d'une prochaine évolution de cette application.

Le réseau des contributeurs de ProdlInra

Les contributeurs sont les personnes qui interviennent dans les différentes étapes du processus de dépôt d'une production dans ProdlInra. Ils sont les garants de la qualité des données présentes dans le système.

Ce processus de dépôt se déroule comme suit :

- le **créateur**, personnel de l'INRA qui dispose d'un compte LDAP, dépose un document dans l'archive. À cette première étape, il renseigne seulement quelques champs de description de son document (titre, nom du premier auteur) ;
- un **constructeur** intervient ensuite. Il peut être un documentaliste d'unité, de centre ou de

département, ou une personne déléguée ayant des compétences minimale en catalogage. Il complète la notice déposée par le créateur en saisissant les champs de description documentaire ;

- le **référént**, enfin, vérifie et valide la notice descriptive. Il s'agit d'un professionnel de l'IST ayant des compétences en catalogage, en indexation et en droits des documents. Il est le garant de la qualité des notices ;

- l'**administrateur**, quant à lui, est chargé des services aux utilisateurs (questions-réponses, formation, mise à jour des listes, etc.) et doit assurer la qualité des données présentes dans le système.

Les contributeurs sont donc des personnes identifiées dans le *workflow* de saisie des notices et dont l'activité autour de ProdlInra est clairement définie dans le périmètre de leurs fonctions. Cette application est leur outil de travail.

Le réseau des contributeurs est relativement diffus [tableau 2]. En effet, il s'appuie sur des personnes dont les fonctions et les niveaux de qualification sont très différents

(d'adjoint technique ou secrétaire à ingénieur). Ces personnes ne travaillent pas exclusivement sur ProdInra et ont une approche et une connaissance des outils numériques très différentes.

Les contributeurs sont rattachés à plusieurs types de tutelles. Ils dépendent administrativement des services d'appui à la recherche, des départements, des unités de recherche ou encore de la Direction de la valorisation qui porte l'IST à l'INRA. Les contributeurs, de plus, sont disséminés sur tout le territoire français et l'outre-mer, dans 19 centres de recherche (certains contributeurs étant même situés loin de leur centre) et 14 départements, et ils travaillent sur des thématiques de recherche très différentes.

Cependant les contributeurs sont pour la majorité des personnes appartenant au même organisme de recherche, l'INRA, et ont donc une même identité « entrepreneuriale ». De plus, ils travaillent tous sur le même outil, ProdInra, et les échanges qu'ils génèrent créent des connaissances qui constituent le fonds commun de savoir de la communauté.

Malgré l'hétérogénéité de cette communauté en termes notamment d'éloignement et de niveau de compétences, le fait que ses membres partagent la même identité INRA et surtout le même outil de travail crée de la cohésion et font d'elle une communauté de pratique.

Le fonctionnement actuel de la communauté

• **L'animation.** L'équipe Administration de ProdInra, située à Versailles, anime la communauté. Les échanges s'effectuent sous la forme de questions-réponses impliquant ses membres actifs.

Des sessions de formation à l'outil sont proposées selon les besoins (deux à trois fois par an), principalement lors de l'arrivée de nouveaux contributeurs. Elles peuvent se présenter sous différentes formes : formations en groupe ou individuelles avec des travaux pratiques ou formations en visioconférence.

TABLEAU 1 – LES USAGERS DE PRODINRA

Chercheurs INRA
ITA INRA
Documentalistes INRA
Managers INRA (Président de Centre, Chef de Département, Directeur d'Unité)
Communauté scientifique
Partenaires applicatifs (Agris, HAL, Isidor, VOA3R, portail de l'eau, portail de l'environnement, Organic Lingua, Repec)

TABLEAU 2 – L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES CONTRIBUTEURS PRODINRA

	Nombre	Fonction	Niveau de qualification sur ProdInra (1 : peu à 3 : élevé)
Constructeurs	137	Professionnels IST	2
		Secrétaires	1
		Gestionnaires d'unité	1
		Chercheurs	1
Référents	21	Professionnels IST	3
Administrateurs	6	Professionnels IST	3

Les formations en groupe sont privilégiées car elles permettent une interactivité entre les participants et facilitent l'intégration de personnes nouvelles ou éloignées géographiquement. De plus, elles permettent d'augmenter l'homogénéisation de la saisie avec des règles de catalogage communes.

Il existe également des réseaux secondaires thématiques liés à des départements de recherche ou des départements régionaux qui contribuent activement à l'appropriation de ProdInra par les chercheurs. Nous présentons dans le tableau 3 cinq de ces réseaux documentaires ayant une identité forte, dont les membres actifs ont des pratiques et des usages communs.

• **Les outils utilisés.** L'animation de la communauté s'appuie sur des outils déjà en place à l'INRA, qui n'ont pas été développés spécifiquement pour ProdInra. Il s'agit essentiellement d'outils facilitant les échanges d'information et de documents.

La liste de diffusion, ProdInra-users, utilisant l'outil « Sympa » déployé à l'INRA, est une liste qui permet de s'informer, de poser des questions, d'échanger entre les membres de la communauté.

Dans sa finalité, elle s'apparente plutôt à une liste de discussion modérée. Il faut être abonné pour y participer. La liste de diffusion permet de partager des connaissances et des savoir-faire, mais elle ne se prête pas à l'accumulation de connaissances par le jeu des questions-réponses comme le ferait une base de connaissance ou une FAQ.

Cet outil présente de nombreux avantages comme la facilité d'utilisation, la rapidité de diffusion de l'information et son intégration dans la messagerie. Il présente quelques inconvénients pour l'animation de la communauté : pas de classification du contenu ; les archives, non organisées, sont inexploitable. Le travail collaboratif en est atténué.

Le site intranet IST s'appuie sur une plateforme de gestion de contenu (Ezpublish). Il permet d'organiser et d'archiver de l'information et des documents. Les professionnels de l'IST accèdent aux informations sur ProdInra dans une rubrique spécifique. Ils y trouvent notamment la FAQ, les supports de formation, les consignes pour le dépôt des documents et les informations juridiques liées à ce dépôt. //

¹ Etienne Wenger, *Communities of Practice*, Cambridge University Press, 1998

² Déclaration de Berlin sur le libre accès à la connaissance en sciences exactes, sciences de la vie, sciences humaines et sociales, 22 octobre 2003, <http://openaccess.inist.fr/spip.php?article38>

TABLEAU 3 – FOCUS SUR CINQ RÉSEAUX SECONDAIRES

	Centre PACA (Avignon-Sophia)	Département Environnement et agronomie	Département SAE2	Département SAD	Département PHASE
Nombre	8	19	16	14	24
Type de personne	7 documentalistes et 1 chercheur	19 documentalistes du département	12 documentalistes 4 gestionnaires d'unité	13 documentalistes 1 secrétaire d'unité	14 documentalistes 8 secrétaires 1 technicienne 1 chargée de communication
Rencontres	Réunion du réseau des documentalistes non spécifique à Prodinra (3 fois/an)	Réunion des correspondants documentation (1 fois/an)	Assemblée générale avec un point Prodinra (2 fois / an)	Irrégulières, plutôt par visioconférence	Une rencontre par an si possible
Sessions de formation	Formation des nouveaux contributeurs	Points d'informations (aspects juridiques, règles de catalogage, etc.)	Non ou exceptionnellement	2 formations en 2004 et 2005 Rédaction du kit de catalogage	Plutôt une session d'information

SAE2 : Sciences sociales, agriculture et Alimentation, espace et Environnement
 SAD : Sciences pour l'action et le développement
 PHASE : Physiologie animale et systèmes d'élevage

///// Cet outil permet de gérer et d'organiser les informations et élargit le cercle de diffusion à l'ensemble des professionnels de l'IST. Cette diffusion est cependant à sens unique : l'outil ne permet pas les échanges ni le travail collaboratif, et il ne mesure pas la satisfaction des usagers.

L'ensemble des personnes utilisant Prodinra comme outil de travail et contribuant à son enrichissement partagent les mêmes pratiques et savoir-faire métiers. Ces échanges génèrent de nouvelles connaissances. Malgré son hétérogénéité, ce groupe présente une forte cohésion liée à son appropriation de l'outil de travail.

Prodinra est véritablement l'élément fédérateur de la communauté dont la pratique et les échanges pourraient sans doute être améliorés.

Optimiser la communauté de pratique

Pour optimiser le fonctionnement d'une communauté de pratique (CoP), il est important de bien identifier ses finalités. Celle de l'INRA est centrée sur la résolution de problèmes liés au catalogage de notices dans Prodinra et à l'utilisation plus générale

de cet outil. Elle doit également favoriser la bonne qualité du travail fourni par ses membres, c'est-à-dire une saisie homogène des notices et une indexation efficace pour optimiser la recherche dans Prodinra. Enfin, la CoP permet d'intégrer plus facilement les nouveaux contributeurs et aide à leur mise à niveau métier. La mutualisation des solutions trouvées et des retours d'expérience font également gagner du temps à chacun des contributeurs et évitent aux administrateurs de répondre aux mêmes questions et problèmes.

En résumé, la CoP permet d'assurer un meilleur fonctionnement aussi bien collectif qu'individuel, elle permet de faire progresser les compétences de chacun, elle favorise le développement de nouvelles pratiques, renforce le sentiment d'utilité et consolide l'identité professionnelle.

Bien connaître les acteurs de la communauté est essentiel pour répondre à leurs besoins. En effet, une personne qui n'a pas reçu de formation en documentation aura besoin de conseils pratiques sur le niveau minimal requis en catalogage pour, par exemple, pouvoir

typer correctement les productions à référencer dans Prodinra : ce document est-il un acte ou une communication ? Comment enregistrer un *working paper* ? À l'opposé, une documentaliste plus expérimentée aura besoin, pour l'évaluation de son département ou de son unité, d'une formation plus avancée, notamment sur les différents exports proposés pour les études bibliométriques ou sur la façon de démarrer un chantier de qualité des données.

Pour être et rester une communauté de pratique, l'engagement et la contribution des membres est nécessaire. Pour organiser ces échanges fructueux, nous allons confier aux membres ayant une connaissance particulière la fonction de personnes ressources ou personnes référentes dans leur domaine de connaissance.

L'animation de cette CoP se fait ainsi de manière « horizontale », elle favorise les synergies transversales en dehors de tout cloisonnement et de toute hiérarchie. Si se manifestait une intervention hiérarchique avec la tentation de contrôler l'activité des membres, la participation de ceux-ci se ferait de manière beaucoup moins libre et

efficace. Dans notre cas, l'écueil à éviter est de centraliser trop de rôles au sein de l'équipe d'administration et d'éviter une organisation trop pyramidale de la CoP.

Une communauté ne se dirige donc pas, elle s'« anime ». Actuellement, les animateurs attitrés sont les administrateurs de l'outil mais la proposition d'organisation « horizontale » donne un rôle d'animation aux personnes-ressources autour de leur compétence spécifique. Cependant, dans la réalité, si ces personnes-ressources sont promptes à partager leurs connaissances, elles n'animent pas spontanément. L'outil de travail et les tâches associées nécessitent une bonne connaissance métier. L'expertise et l'animation sont deux compétences différentes. Aussi, il nous semble plus réaliste de chercher à mobiliser les membres de la communauté de pratique autour de travaux collaboratifs que de demander aux experts d'animer.

La pratique commune et homogène du catalogage est un point sur lequel la communauté doit investir. Les membres attendent de l'équipe d'administration des directives sur les consignes de saisie. Si certaines viennent effectivement d'une nécessité institutionnelle, portée par la personne responsable de l'application, d'autres recommandations doivent pouvoir être discutées entre les groupes thématiques et aboutir à un consensus formalisé.

Pour mettre en œuvre cette action pilote, nous allons engager, pour la fin de l'année 2011, l'écriture collaborative d'un manuel de catalogage sur un wiki ProdInra. Un retour d'expérience pourra être envisagé à l'issue de la finalisation de ce manuel. La réussite ou non de cette expérience sera un critère d'évaluation sur la prépondérance de la communauté sur la pratique de l'outil. •

Fanny Dedet,
fanny.dedet@versailles.inra.fr

Isabelle Massart,
massart@versailles.inra.fr

Diane Le Hénaff,
lehenaff@versailles.inra.fr