
Communautés de Pratique : susciter et maintenir l'interactivité

Céline SNOECK

CRIFA

Université de Liège (ULg)

B32

Boulevard du Rectorat 5,

4000 Sart Tilman

+32 (0) 4 366 20 55

csnoeck@ulg.ac.be

<http://www.crifal.ulg.ac.be/>

MOTS-CLES :

Interactions, interactivité, Communautés de Pratique, CoP, groupware, animateur, ergonomie, TIC.

RESUME :

« Les CoP (Communautés de Pratiques) sont des groupes de personnes qui partagent une préoccupation ou une passion pour quelque chose et qui apprennent à le faire mieux en interagissant régulièrement. » (Wenger, 2006). Certaines Communautés de Pratique émergent spontanément, évoluent naturellement et se réorientent ou meurent tout simplement au terme de leurs projets. D'autres voient le jour grâce à l'intervention d'une personne extérieure. Dans ce cas, bien souvent, les membres de cette CoP naissante perçoivent l'intérêt de constituer une CoP, sont motivés, mais souvent dépassés par d'autres priorités. Un moyen d'y remédier est d'y apporter une solution informatisée. Cependant, quand le public n'est pas habitué à ce type de solution, l'animateur rencontre de nouveaux obstacles à surmonter.

Cet article traite des CoP, du choix des outils TIC et des fonctionnalités qui répondent aux besoins des membres et de l'animation de communautés de pratique.

INTRODUCTION

Comme l'a dit Claude Lelouche dans le film *Itinéraire d'un enfant très gâté* : « Le monde du partage devra remplacer le partage du monde ». J'adapterais cette citation en disant que le monde du partage *devrait* remplacer le partage du monde. Chacun acquiert au fur et à mesure de sa vie professionnelle, de ses rencontres, une expérience unique et parfois très riche. Si chacun pouvait partager avec ses pairs son vécu et ses apprentissages, il permettrait à d'autres de bénéficier de ses découvertes et leur éviterait certainement de rencontrer certains problèmes.

Souvent, cet échange se fait déjà naturellement entre pairs et collègues. Quoi de plus naturel que d'interroger son collègue quand une situation difficile se dresse face à soi ? Mais certains professionnels, pour diverses raisons que nous évoquerons, n'ont pas la possibilité de réaliser de tels échanges.

Dans cet article, nous aborderons une façon de susciter et maintenir l'interactivité entre ces professionnels et l'illustrerons à travers le projet HealthCoP. Nous développerons plus en détail l'importance du rôle d'animateur dans une Communauté de Pratique, ainsi que la nécessité de mettre à disposition une interface de logiciel ergonomique afin de faciliter les interactions.

1 INTERACTION / INTERACTIVITE : CLARIFICATION

Il est important de prendre le temps de clarifier les termes « interaction » et « interactivité » avant d'entrer dans le vif du sujet.

« *Interaction* » et « *interactivité* » sont deux termes entrés dans le vocabulaire commun mais dont l'étymologie et la sémantique proches amènent de la confusion dans leur définition et leur compréhension.

C'est en 1992 que l'on retrouve pour la première fois dans le dictionnaire le petit Robert une définition de l'« interactivité ». Elle est définie dans les termes suivants : « *Activité de dialogue entre un individu et une information fournie par une machine.* »

Le mot « interaction », quant à lui, est composé du latin « inter », entre, et « actio », action, action réciproque. Il désigne la « *réaction réciproque de deux ou plusieurs phénomènes, de deux personnes* » mais aussi l'« *interaction entre deux corps (physique), ou deux substances (pharmaceutiques).* » (Lombardo, Bertacchini, Malbos, 2006 : 2).

Dans les propos qui suivent, nous nous rallierons à la définition de l'interaction comme présentée ci-dessus, mais nous étendrons la définition d'interactivité non pas seulement à l'activité de dialogue entre un individu et une machine mais également entre individus.

Par ailleurs, interaction et interactivité s'accordent autant à la présence qu'à la distance, c'est pourquoi nous nous rallions aux propos de Maltais (2004) soulignant l'intérêt de la bimodalité pour toute personne qui « *veut profiter des avantages qu'offrent l'enseignement en présentiel et la formation à distance.* » (Lombardo, Bertacchini, Malbos, 2006 : 4).

2 COP ET SANTE

2.1 Problématique

Dans certaines organisations, des professionnels exercent un métier qui peut être qualifié de complexe parce qu'il nécessite une forte activité avec l'humain. Certains d'entre eux gèrent cette complexité dans l'habitude prise d'échanger à propos de leurs pratiques. Ces échanges, souvent informels, ont pour conséquence un ajustement mutuel des pratiques. « *L'ajustement mutuel réalise la coordination du travail par le simple processus de la communication informelle.* » (Mintzberg, 1990 : 21).

Certains de ces professionnels, à cause de la fonction qu'ils occupent, n'ont pas cette possibilité, essentiellement pour des raisons d'isolement professionnel au sein de leur organisation. Pour pallier cette difficulté, on fait aujourd'hui l'hypothèse que l'ajustement mutuel, dont ces professionnels ne peuvent bénéficier, peut trouver une alternative dans le développement de Communautés de Pratique (CoP) au sens de Wenger (1998).

Pour ce dernier, une CoP est un « *groupe d'individus qui partage un intérêt, un ensemble de problèmes ou une passion pour un sujet et qui approfondit ses connaissances et son expertise dans ce domaine en interagissant de manière continue.* » (Wenger, 1998). Wenger présente donc les CoP comme une combinaison de trois éléments fondamentaux : un domaine de connaissance, une communauté d'individus et une pratique partagée. (Wenger, 2000 : 27).

Ces trois éléments fondamentaux sont difficilement dissociables les uns des autres. La communauté d'individus est composée d'un ensemble de personnes s'engageant mutuellement dans une entreprise commune. Si ces personnes n'ont pas un intérêt commun à travailler ensemble, elles n'ont pas de raison de se regrouper. Au fur et à mesure que les interactions et que l'interactivité se développent, un répertoire partagé se construit. Il comprend l'histoire de la CoP, le vocabulaire commun, les actions menées...

Parot & al. (2005) donnent une définition de la CoP plus précise, prenant la forme d'une liste de caractéristiques et permettant de reconnaître et de valider facilement l'existence des CoP : « *Groupe d'individus reliés de manière informelle et fonctionnant en réseau, fédérés par des centres d'intérêt communs, par des projets similaires, coopérant et échangeant leurs savoirs pour créer une valeur collective utile pour chacun, partageant des ressources communes, collaborant dans un processus d'apprentissage collectif, combinant à la fois une culture commune et un système cohérent d'intérêts individuels.* »

Lorsque ces Communautés de Pratique utilisent comme moyen de communication des outils technologiques en ligne, on parle alors de Communautés virtuelles.

2.2 Communauté virtuelle

L'association de ce concept de CoP au développement de plus en plus large d'outils technologiques en ligne, combinée à une accessibilité accrue des accès à l'Internet, permet de fonder des espoirs dans le développement de Communautés de Pratique virtuelles. Il est important de préciser que parler de communauté virtuelle est une forme d'abus de langage. Il est nécessaire de signaler que ce n'est pas la communauté qui est virtuelle mais bien le mode de communication qu'elle utilise, en ligne. Disposer d'outils technologiques n'est cependant pas suffisant pour susciter l'interactivité. Encore faut-il la maintenir dans l'usage de ces technologies.

Le CRIFA est le Centre de Recherche sur l'Instrumentation, la Formation et l'Apprentissage de l'Université de Liège. L'instrumentation sur laquelle porte ses recherches est essentiellement axée sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Il n'est donc pas étonnant que son équipe s'intéresse au développement des CoP dans ses dimensions *apprentissage collaboratif* et *capitalisation de connaissance* en ligne. C'est pourquoi elle a mis en oeuvre un projet, le projet *Health CoP* (projet soutenu par le fond social européen), dont l'objectif est de travailler sur la problématique que nous venons d'évoquer en choisissant comme publics cibles des groupes de professionnels de la santé.

Une analyse de ce qui existe et des besoins dans ce domaine a permis d'orienter le projet vers des groupes de personnes qui sont généralement seules dans l'institution à exercer une fonction. Celle-ci est caractérisée par un cadre relativement mal ou peu défini, que ce soit par manque de précision dans les textes de loi ou par la relative nouveauté de cette fonction. Actuellement, deux Communautés de Pratique existent dans le projet : d'une part, les Infirmières Chargées de l'Accueil du Nouveau personnel Entrant et du personnel rentrant dans la fonction (ICANE) et d'autre part, les Référents Hospitaliers pour la Continuité des Soins (RHCS).

Malgré l'intérêt que ces personnes manifestent pour le projet *HealthCoP*, ces communautés font face à deux types de difficultés. Premièrement, elles ne sont pas toutes familiarisées à l'utilisation des TIC. Ces outils effraient certaines de ces personnes et constituent dès lors un obstacle à l'interactivité entre partenaires professionnels. Deuxièmement, ces personnes ont des fonctions très prenantes, ce qui ne leur laisse pas beaucoup de temps pour participer à des tâches ne faisant pas partie des urgences immédiates de leur fonction.

Ces difficultés sont développées ci-dessous et trouvent des solutions dans des activités permettant de susciter et de maintenir l'interactivité.

3 L'ERGONOMIE, POUR SIMPLIFIER LES INTERACTIONS

3.1 Deux préoccupations

L'intérêt pour un soutien des CoP au moyen des outils technologiques [1] n'est pas neuf. Les outils technologiques utilisés dans ce cadre sont cependant encore en plein développement. Parmi ces outils, on peut citer *eLogbook*¹, *BayFac*², *affinitiz*³ ou encore *CoPe-it*⁴!. Le développement de tels outils tente de prendre en compte les besoins ordinaires et fondamentaux d'une CoP, ceux qui lui permettent de progresser et de grandir.

Malheureusement, la création d'outils numériques dédiés à des tâches particulières passe prioritairement par la définition de ces tâches et des fonctionnalités qu'elles inspirent aux développeurs. Dans ce contexte, l'ergonomie représente souvent le parent pauvre.

La première difficulté est de fournir des outils adéquats aux membres des Communautés. S'il existe des fonctionnalités dont on sait aujourd'hui qu'elles sont essentielles (eu égard, par exemple aux théories de Wenger et al. à propos des CoP), il n'en reste pas moins vrai que des besoins spécifiques peuvent se faire jour et nécessiter également une adaptation des outils du marché pour y répondre. Nous évoquerons Nielsen (1993) et ses considérations sur l'utilité.

La seconde difficulté à laquelle il faut faire face : la participation des professionnels au développement d'une CoP virtuelle passe par la mise à disposition d'une interface de communication ergonomique et donc utilisable (Nielsen, 1993; Nogier, 2005). Pour nous en convaincre, les premières CoP virtuelles que nous avons soutenues ont pratiquement boudé des outils qui offraient pourtant des fonctionnalités intéressantes pour de simples raisons d'ergonomie. Une des premières préoccupations fut donc de choisir des outils dont la qualité de l'interface pouvait être améliorée, tenant compte, par exemple, des critères ergonomiques tels que formulés par Bastien et Scapin, des heuristiques de Nielsen, des théories de Shneidermann ou encore de la *Check-list d'évaluation ergonomique Web* de Nogier.

Dans le cadre du projet *HealthCoP*, la recherche d'un outil s'est déroulée en plusieurs étapes. D'abord, lister l'ensemble des besoins énoncés par les membres de la Communauté. Ensuite, rechercher des logiciels libres qui y répondent. Finalement, réaliser l'analyse de chacun des logiciels sélectionnés sur base des besoins et de l'ergonomie pour n'en choisir qu'un.

¹ développé par l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL)

² développé par le Centre de Recherche Public Henri Tudor de Luxembourg

³ développés par la société *affinitiz* SAS

⁴ développé par le Research Academic Computer Technology Institute de l'Université de Patras

Le choix d'un logiciel libre a permis non seulement de pouvoir l'adapter mais aussi de le paramétrer aux besoins spécifiques de notre public. De plus, un tel dispositif est peut être facilement installé sur le lieu de travail des utilisateurs s'ils le souhaitent.

Au vu de ce qui précède, nous souhaitons souligner que la qualité de l'interface homme-machine est d'autant plus importante que les « hommes » qui interagissent avec la « machine » sont peu habitués à une telle pratique.

Figure 1 Page d'accueil de la Plateforme HealthCoP. Illustration des critères ergonomiques

3.2 Les heuristiques de Nielsen

Bien que ne datant pas d'hier la théorie de Nielsen (1993) décrivant 10 heuristiques d'utilisabilité de l'interface d'un logiciel est toujours d'actualité. Nous en re prenons ci-dessous huit qui sont rencontrés dans la plateforme des CoP.

L'adéquation du système au monde réel est, en partie, à mettre en parallèle avec le *répertoire partagé* de Wenger. Les formations à la plateforme lors de rencontres en face à face ont permis à chacun de partager et d'utiliser un vocabulaire commun en ce qui concerne l'outil.

Contrôle et liberté de l'utilisateur sont présents dans les actions sur les contenus. Que ce soit sur un document, un contact ou une annonce, le système envoie systématiquement une demande de confirmation du choix avant de l'exécuter.

A l'origine, la plateforme n'était pas complètement traduite. Nous avons veillé à le faire en respectant les termes utilisés par ailleurs et adoptés par les utilisateurs. Cet exemple illustre la *convention d'uniformité*.

Reconnaissance plutôt que rappel. La plateforme dispose d'une interface détaillée dans laquelle toute information utile est disponible. Par exemple, la plateforme choisie ne disposait pas d'un forum. Or, il est rapidement apparu que cet outil était indispensable au fonctionnement de la CoP. Un forum extérieur a alors été intégré à la plateforme et « uniformisé » d'un point de vue graphique et de vocabulaire à celle-ci. Une barre de navigation identique à celle que l'on trouve sur la plateforme a été implémentée sur ce forum pour permettre aux utilisateurs de se déplacer facilement d'un module à un autre.

Le *design minimaliste et esthétique* a été rendu possible par le choix d'un logiciel libre. Connaissant les compétences et habitudes du public-cible à l'usage des TIC, la plateforme a été paramétrée pour masquer les options et modules inutiles afin de simplifier l'interface pour faciliter les interactions.

Pour approcher l'*aide à la gestion des erreurs*, tous les messages d'erreur ont été traduits et rendus compréhensibles pour le public. Par conséquent, tout utilisateur est à même d'interpréter l'erreur.

Les utilisateurs peuvent à tout moment consulter l'*aide et la documentation* de la plateforme. Ils ont le choix entre celle fournie par le système, très complète mais en anglais et celle construite par nos soins qui reprend de manière simplifiée le contenu des outils disponibles ainsi qu'une explication concise et illustrée de leur utilisation.

La *prévention à l'erreur* n'est pas présente telle quelle dans l'interface. Cependant, les intervenants y sont préparés grâce à la formation dispensée à l'usage de l'outil, mais aussi grâce à l'aide apportée et au soutien fourni pour répondre aux questions des usagers.

3.3 Les critères de qualité de Shneidermann

Une interface doit être utile et utilisable. Cela signifie qu'elle doit permettre aux utilisateurs de réaliser ce qu'ils souhaitent par son intermédiaire. En 1992, Shneidermann propose six critères d'analyse ; quatre seront développés ci-dessous.

Les *temps d'apprentissage* sont relativement courts. La navigation dans la plateforme ainsi que son utilisation sont relativement simple, elle se fait au moyen d'une barre de navigation reprenant les icônes des outils. En cas de doute, il suffit à l'utilisateur de parcourir les icônes avec son curseur pour voir apparaître des infobulles.

Tout est fait pour permettre la *rapidité d'exécution*. Cependant la connexion à l'Internet dans les hôpitaux n'est pas toujours rapide pour diverses raisons. Pour atténuer ce problème, nous veillons à ne pas mettre de contenu susceptible de ralentir la navigation.

Dans ce contexte, les *taux d'erreurs* sont majoritairement attribuables à des oublis de mot de passe et sont donc simplement solutionnés. Un contact téléphonique ou par mail avec l'animateur du groupe suffit souvent à récupérer ses identifiants ou à en créer d'autres.

La *période de rémanence* est longue grâce à une interface intuitive.

3.4 Les critères ergonomiques de Bastien et Scapin

Bastien et Scapin se sont inspirés des heuristiques de Nielsen pour rédiger leurs critères ergonomiques. Ils développent huit critères généraux, qui pour la plupart sont eux-mêmes divisés en sous critères. Nous en aborderons ici six.

La *brièveté* de la *charge de travail* peut être illustrée par l'*action minimale* nécessaire pour naviguer d'un module à l'autre. Un seul clic est nécessaire.

La *densité informationnelle* (*charge de travail*) est réduite au maximum par les paramétrages réalisés. Tout module ou toute action inutiles ont été masqués de l'interface.

Le *contrôle explicite* des *actions* est présent. On le constate par l'existence de boutons tels que « modifier », « supprimer », etc. De plus ces actions sont facilitées par la traduction française des boutons.

L'interface, bien que préprogrammée, est *flexible (adaptable)* aux souhaits des utilisateurs grâce aux réglages proposés dans les préférences de chaque utilisateur.

La *qualité des messages d'erreurs* peut être attribuée à la traduction réalisée dans un langage clair, comme cela a été dit précédemment.

L'*homogénéité / la cohérence* peut être illustrée par le module forum externe à la plateforme. L'interface de ce dernier a été travaillée graphiquement pour qu'elle ne se distingue pas du reste des modules.

Le respect de la *compatibilité* est bien présent. Les ICANE sont majoritairement peu habituées à utiliser les TIC. Cependant des aménagements ont été réalisés suite au constat que ces infirmières consultent tout de même leur courriel très régulièrement. Comme elles n'avaient pas le réflexe de consulter la plateforme et son forum, un système de mailing automatique a été mis en place pour avertir tout « abonné » à la plateforme d'une nouveauté sur celle-ci. Par exemple, dès qu'un nouveau message est posté sur le forum, un mail est envoyé à chaque membre de la CoP.

Un site bien choisi, comprenant les outils nécessaires au fonctionnement de la CoP ainsi qu'une interface homme-machine ergonomique et simplifiée, est une première façon d'essayer de toucher l'essentiel du public-cible. En d'autres mots, l'interface de la plateforme choisie ne doit pas être une source de discrimination à l'utilisation. Les professionnels prenant part au projet ne doivent pas être freinés, dans leur envie de collaborer, par des difficultés d'ordre technologique.

4 LE TUTEUR, SOUTIEN A L'INTERACTIVITE

Améliorer les outils technologiques ne suffit évidemment pas. Leur présence et leur accessibilité ne sont en rien garantes d'une interactivité des personnes. L'ergonomie de l'interface de l'outil technologique choisi a pour objectif de simplifier les interactions entre l'homme et la machine. Mais ces interactions ont pour objectif de susciter et de faciliter l'interactivité entre les hommes.

Échanger avec des personnes inconnues ne va pas de soi. De même, des craintes peuvent surgir d'un manque de connaissance de l'étendue de public avec lequel a lieu l'interaction. Comment créer une dynamique entre personnes qui ne se connaissent pas et qui n'ont pas cette culture de l'échange virtuel. C'est toute la difficulté qui incombe au rôle d'animateur que doit jouer le tuteur de la CoP.

Dans le cas du projet *HealthCoP*, les échanges entre les membres de la communauté se font aussi bien en face à face qu'à distance. Cette bimodalité fait suite à un constat : susciter les interactions entre pairs qui ne se connaissent pas et avec des outils dont ils sont peu familiers, ne fonctionne pas.

4.1 Rôles dans la CoP

Pour organiser le fonctionnement d'une communauté de pratique, de surcroît en ligne, plusieurs rôles sont nécessaires. Le Cefrio (2005) en définit onze qui se retrouvent *au sein de la structure de gouvernance*. Au sein des communautés de pratique du projet *HealthCoP*, nous retrouvons au moins un *animateur*, un *facilitateur*, un *mentor*, un *administrateur*, un *membre fondateur*, un *rapporteur*, des *membres* et un *technicien*. Ces rôles, bien que distincts, sont pour certains assurés par une seule personne. D'autres, tel que le rapporteur notamment, ont changé de main et sont maintenant assumés par des membres de la CoP. Reprenons chacun de ces rôles afin de les identifier dans le projet *HealthCoP* :

Les *membres fondateurs* de ce projet font partie du CRIFA de l'Université de Liège. Ce projet est né du constat d'un besoin de la part de ces professionnels d'échanger, de se faire reconnaître, etc.

L'*administrateur* du projet est « *organisateur et coordinateur des événements et activités de la communauté* ». Au départ, ce sont les membres fondateurs qui organisent les réunions, comme c'est le cas pour la CoP des RHCS qui en est à son commencement. Ensuite, dans une optique d'autonomisation des membres de la CoP, les rencontres sont organisées au sein des institutions partenaires. Finalement, les membres de la CoP organisent eux-mêmes les réunions, chacun à leur tour, et s'occupent des tâches telles que créer un ordre du jour, trouver et prendre contact avec des intervenants extérieurs, etc. La CoP des ICANE se situe à ce stade d'évolution. Les membres fondateurs voient, dès lors, leur rôle changer.

L'accueil des nouveaux membres se déroule en deux étapes. Lors du lancement de la Communauté de Pratique, les membres fondateurs prennent contact avec des membres possibles pour leur présenter le projet et leur proposer une collaboration. Ensuite, lorsque la CoP s'est constituée, ses membres, lors de contacts avec des pairs, leur proposent de participer au projet. Cependant, tout nouveau membre est d'office mis en contact avec le CRIFA qui occupe également le rôle de *mentor*. Ce dernier informe et explique le projet, les rôles de chacun, les objectifs poursuivis et les outils utilisés.

La maintenance *technique* est assurée par notre équipe. En effet, après avoir choisi l'outil et ses paramétrages, elle en assure le suivi, l'aide technique et en dispense les formations. Ces dernières se déroulent lors de réunion en face à face. Elles font suite à des constats quant aux lacunes d'utilisation ou à des demandes des membres de la CoP. Pour des difficultés plus ponctuelles, un suivi personnalisé est organisé.

Les *membres* de la CoP sont au centre de son fonctionnement. Leur implication dans celle-ci varie plus ou moins fortement d'une personne à l'autre. L'implication peut être considérée comme un continuum qui va des membres périphériques au noyau de la CoP.

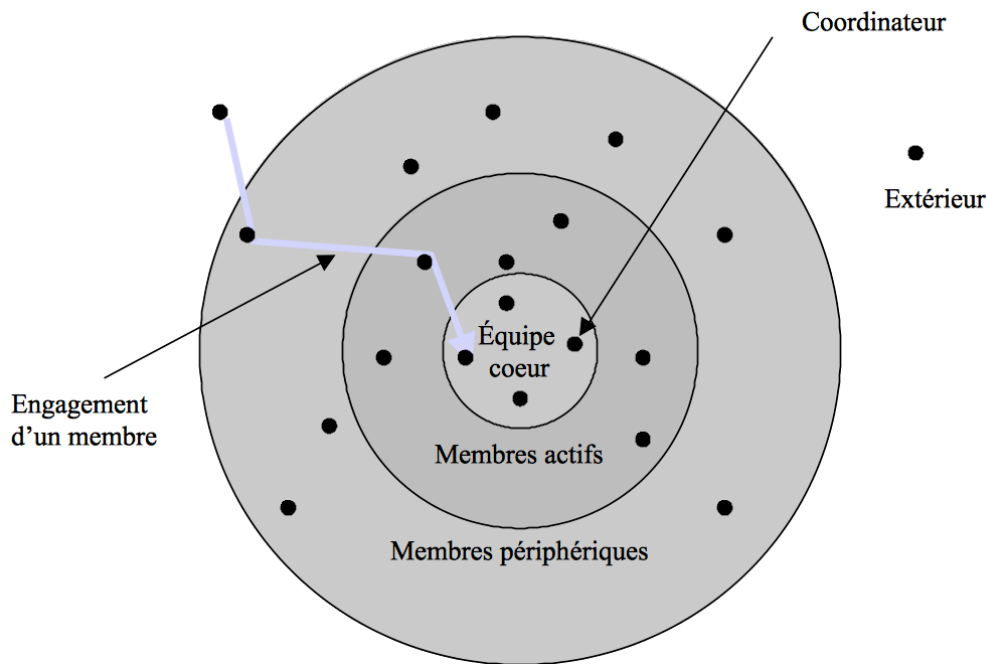


Figure 2 Le degré d'implication des membres dans une CoP (tiré de Wenger 2005, p. 76)

Un membre considéré comme périphériques fait partie de la liste des membres, reçoit les comptes rendus des réunions, du travail effectué. Tandis qu'un membre du « noyau central » est un moteur de la CoP, ses actions sont importantes pour la vie et les actions de la Communauté.

Des personnes exerçant les rôles de *rapporteurs*, *animateurs* et le *facilitateur* peuvent être considérés comme des acteurs appartenant au noyau de la CoP. Les rôles d'animateur et de facilitateurs tels que décrits dans le rapport du Cefrio paraissent essentiels pour susciter l'interactivité. Le rôle de *technicien* semble, quant à lui, important pour faire émerger les interactions homme-machine. La question centrale à ce niveau est : que doit faire l'animateur pour « motiver les troupes » et provoquer les interactions ? En effet, comme le montre Viau (1997) dans sa « *Théorie dynamique motivationnelle intrinsèque d'un étudiant* », la motivation se manifeste au travers de l'engagement et de la persévérance qui sont des moyens d'atteindre la réussite. C'est en travaillant sur des variables contextuelles, mais aussi de perception, que ce soit de l'importance de la tâche (valeur), de sa compétence à la réussir ou de l'influence que l'on a sur celle-ci, qu'elle peut être atteinte. Il revient donc à l'animateur d'intervenir à certains de ces niveaux dans le but de susciter l'interactivité

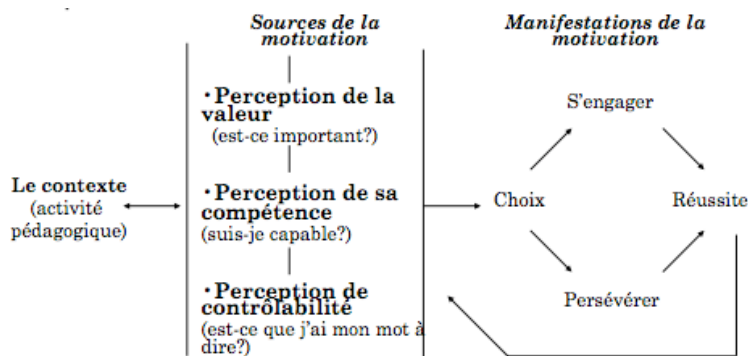


Figure 3 Modèle de la motivation selon Viau (1997)

Comme précisé précédemment, les activités de la CoP se déroulent d'une part, en face à face et d'autre part en ligne. Un des objectifs des membres fondateurs de la communauté de pratique est de passer du rôle central, c'est-à-dire où ils assument l'essentiel des rôles organisateurs cités précédemment, à une fonction davantage en retrait où la CoP pourrait vivre et continuer à prospérer sans ces interventions. Pour atteindre un tel objectif, il est nécessaire de dynamiser la CoP.

Étant confrontés à l'absence d'interactivité entre les membres de la CoP, naturelle au démarrage d'un tel projet, des solutions ont du être trouvées pour l'inciter. Ces problèmes d'interactivité se rencontrent tout particulièrement dans les interactions à distance. Pour y pallier, dans un premier temps, l'action s'est portée sur l'insertion d'outil d'interaction. Il est important que les membres des CoP échangent au moyen de la plateforme. Celle-ci, ne disposant pas d'un tel outil, un forum a du être implémenté sur la plateforme. Pour inciter les membres de la CoP à l'utiliser, l'animateur a commencé par poster lui-même des messages pour faire prendre conscience de l'existence de cet outil et de l'intérêt qu'il peut avoir.

Ensuite, il a fallu rendre la plateforme accessible à ce public. D'un point de vue technique, un guide d'utilisation de la plateforme, simplifié et illustré a été construit. Des formations à l'utilisation de l'outil ont également été dispensées et un soutien à distance, par téléphone ou mail, s'est organisé. Un système de mailing automatique a été mis en place. Celui-ci est parti du constat que la plateforme était peu utilisée à ses débuts. En effet, les personnes y allaient spontanément mais n'y trouvant pas de contenu, espaçaient leurs visites. Un système d'envoi automatiquement de mail, a alors été mis en place, pour informer toute personne inscrite à la plateforme de l'introduction d'un nouveau message dans le forum ou d'un nouvel événement dans le calendrier partagé. Ce mail automatique reprend un hyperlien menant directement à la page concernée. Depuis cet aménagement, ces modules sont beaucoup plus utilisés et les interactions se sont amplifiées. Certains jours, il y a jusqu'à une dizaine d'interactions sur le forum et les participants en sont très satisfaits : *« Avec le système des mails que l'on reçoit dès qu'il y a quelque chose de nouveau c'est plus pratique et je pense à consulter, à continuer ;-)* ».

De plus, pour enrichir le partage, les constructions collectives et la formalisation des connaissances, ou réification selon Wenger, l'animateur sollicite l'action choisie et volontaire d'acteurs de la CoP. Une fois ces engagements pris, l'animateur suit et encadre ces personnes pour qu'elles les réalisent. Pour réaliser l'engagement des membres dans l'action, de petites fiches ont été construites dans lesquelles, au terme d'une réunion, chacun a la possibilité de s'engager à faire de petites ou grandes actions pour la vie de la CoP, pour une date précise. Une fois ces fiches récupérées, un tableau synthèse est réalisé et un suivi ainsi qu'une aide individuelle, par mail et par téléphone, est organisé.

En conséquence, développer un sentiment de responsabilité vis-à-vis du projet peut également faciliter l'interactivité. Ceci est rendu possible par l'envoi de mails de relance personnalisés mais aussi par le rappel des décisions prises, des rôles de chacun, de l'objectif du projet ou de l'engagement pris par rapport au reste du groupe.

5 CONCLUSION

La création organisée de Communautés de Pratique n'est pas un processus simple. Comment aider les personnes à bénéficier de la plus-value d'appartenir à une CoP tout en tenant compte des contraintes liées à leur réalité professionnelle ? Les TIC sont des outils forts utiles pour dépasser les obstacles spatio-temporels, arriver à interagir à distance et collaborer.

Dans un premier temps, nous avons abordé dans cet article, l'importance du choix des outils utilisés pour travailler de manière collaborative et à distance. Un outil, tel un forum, peut changer la dynamique d'une CoP. La littérature reprend un ensemble d'outils utiles pour le fonctionnement de communautés virtuelles. Cependant chaque public peut également avoir besoin d'outils plus spécifiques à ses besoins.

Ensuite, nous avons insisté sur la qualité de l'interface homme-machine comme aide à l'interaction. En effet, le choix du logiciel doit passer par un examen de l'interface. S'il n'existe pas de logiciel comprenant à la fois les fonctionnalités recherchées et une interface ergonomique, les logiciels libres offrent une possibilité de solution. Ils permettent au technicien apporter des aménagements à la une plateforme existante pour la rendre compatible au besoins de la CoP.

Enfin, nous avons montré que les rôles exercés au sein de la CoP sont nombreux et ont chacun une importance particulière. L'animateur, tout spécialement, a un rôle essentiel à jouer quant à la motivation des membres de la CoP et à leur implication dans celle-ci.

Après trois années d'animation de la CoP des ICANE et le lancement il y a un an de la CoP des RHCS, nous allons envisageons dans les deux années à venir d'en développer trois nouvelles. Fort de nos expériences antérieures, apprenant de cette expérience d'animation, nous envisageons, dans les mois qui viennent, de construire un « guide de bonnes pratiques » d'animation de Communautés de Pratique. Sachant bien qu'il n'existe pas une recette miracle qui fonctionnerait avec toutes les Communautés, ce guide aurait pour intérêt de reprendre des conseils à suivre ou à éviter pour toute personne souhaitant se lancer dans une telle expérience.

BIBLIOGRAPHIE

BASTIEN J.M.C., SCAPIN, D.L.

1993, *Critères ergonomiques pour l'évaluation d'interfaces utilisateurs*. Rapport technique INRIA n°156, Juin 1993, INRIA : Le Chesnay.

MINTZBERG Henry

1990, *Le management : voyage au centre des organisations*. Édition d'organisation

NIELSEN Jakob

1993, *Usability Engineering*. New Jersey : A P Professional.

NOGIER Jean-François

2005, *Ergonomie du logiciel et du design web*. 3e Ed. Dunod. Paris.

PAROT S., TALHI F., MONIN J.-M., SEBAL T.

2004, *Les communautés de pratique. Analyse d'une nouvelle forme d'organisation & panorama des bonnes pratiques*. Knowings et Pôle production Rhône-Alpes.

SHNEIDERMAN B., PLAISANT C.

2005, *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human Computer Interaction*. 4th edn. College Park, MD : Addison-Wesley.

VIAU Roland

1997, *La motivation en contexte scolaire*. (2e éd.). Bruxelles: De Boeck.

WENGER Étienne

1998, *La théorie des Communautés de pratiques. Apprentissage, sens et identité*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

2005, *La théorie des communautés de pratique, apprentissage, sens et identité*. Les Presses de l'Université Laval. Canada.

Webographie

[1] Le projet européen PALETTE: <http://palette.ercim.org/> consulté le 15 mars 2010

<http://www.cnam.fr/lipsor/dso/articles/fiche/mintzberg.html#resume> (mintzberg)

<https://wiki.umontreal.ca/pages/viewpage.action?pageId=56459412>

http://www.info.fundp.ac.be/~jml/CD_IHM/Chap3/criteres_qualite.html#remanence
(shneidermann)

<http://www.evene.fr/citations/mot.php?mot=partage> (citation)