
N° 1 | 2016

Communication, information et savoir : quel management pour une organisation durable?

La patrimonialisation de l'information professionnelle dans les organisations : pour un management négocié et durable

Vincent LIQUÈTE *Professeur des universités*

INSPE

MICA UR 4426

University of Bordeaux

Édition électronique :

URL :

<https://revue-cossi.numerev.com/articles/revue-1/42-la-patrimonialisation-de-l-information-professionnelle-dans-les-organisations-pour-un-management-negocie-et-durable>

DOI : numerev_1576

Date de publication : 11/10/2016

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : LIQUÈTE, V. (2016) La patrimonialisation de l'information professionnelle dans les organisations : pour un management négocié et durable. *Revue COSSI*, (1).

https://doi.org/10.34745/numerev_1576

La constitution de collections numériques est une des conditions de la mise en place du partage de connaissances dans une perspective de patrimonialisation comprise comme un processus collectif de traitement et de partage de l'information dans une communauté professionnelle. Ainsi, penser la patrimonialisation de l'information professionnelle revient à mettre en œuvre un management négocié et durable.

Mots-clés :

Patrimonialisation, Management de l'information, Dispositif informationnel, Pratique informationnelle, Éco-construction, Collection numérique, Activité professionnelle

Abstract : The professional community of eco-designers shows that the creation of digital collections is a prerequisite for the establishment of a process of knowledge sharing and dealing in a professional community. So, to think the patrimonialisation of the professional information means implementing a negotiated and sustained management.

Keywords : information heritage, information management, information dispositive, information practice, eco-design, digital collection, uses of information

INTRODUCTION GENERALE ET CONTEXTE ETUDIE

Dans tout contexte de travail, la nécessité s'impose de construire et préserver une mémoire informationnelle qui s'articule, au-delà des archives, autour de savoirs professionnels, scientifiques ou artistiques, de savoir-faire techniques et de savoir-être culturels, et qui permet la circulation de l'information, des idées et des connaissances. Cette mémoire rassemblée et organisée constitue un patrimoine à partir de la coïncidence du « *vécu avec le connu* » (Chastel, 1997). Dès lors, le patrimoine ne se limite pas aux seules offres d'information, mais a une fonction matérielle de conservation de traces sélectionnées de l'activité, une fonction sociale de préservation et de réutilisation de la mémoire, ainsi qu'une fonction culturelle et discursive. Constituer une mémoire informationnelle revient à faciliter et permettre la circulation de l'information, des idées et des connaissances. Cette mémoire rassemblée et organisée constitue un patrimoine. L'organisation de l'information en vue de son usage professionnel et de sa communication à d'autres relève de la constitution d'une

knowledge base. Nous appuierons notre propos à partir d'une recherche que nous menons actuellement depuis deux années (2014-2016) sur une communauté professionnelle, qui nous conduit à nous interroger sur cette possibilité de passer de l'usage de l'information en contexte professionnel au partage des connaissances à travers la constitution de collections documentaires professionnelles qui peuvent s'inscrire dans un processus de patrimonialisation par la numérisation et la gestion de collections de documents numériques. Considérant que toute entreprise est une « organisation apprenante » où la formation des pairs est une des clefs de son adaptation à l'environnement socio-économique et pour faire face à la concurrence, nous avons opté pour l'analyse d'un secteur d'activité émergent, centré sur l'innovation, avec un émiettement des informations et des savoirs, peu de moyens financiers, un engagement individuel - voire un militantisme - fort des professionnels : le secteur de l'éco-construction et de l'architecture éco-constructive.

PROBLEME DE RECHERCHE ET HYPOTHESES

Ainsi, en l'absence de moyens économiques suffisants qui ont un coût financier que toutes les entreprises ne peuvent pas supporter, peut-on imaginer que les professionnels soient en mesure de constituer et préserver un patrimoine informationnel et cognitif utilisable, qui leur permette de passer de l'usage au partage de l'information, du vécu au connu tout en retenant un principe de conservation de données de connaissance stratégiques sans pour autant ossifier ce patrimoine informationnel?

Nous formulerons l'hypothèse qu'un processus de patrimonialisation est susceptible de se mettre en place dans la constitution de collections à partir de ressources variées voire hétérogènes, en prenant en compte les activités informationnelles effectives, conçues alors comme un « *ensemble composite qui dépasse l'usage de dispositifs spécialisés* » (Paganelli, 2012). Cette approche s'intéresse à la conception sous-jacente des pratiques culturelles et informationnelles dans/de ces dispositifs (Jeanneret, 2008), inscrit dès lors autour d'une double volonté celle de prendre appui autour d'une information fiable et stable, tout en visant la constitution d'une assise informationnelle durable (Liquète, 2015), car partagée par un collectif humain au sein d'une organisation ou d'un domaine d'activités. Cette approche ainsi tuile la gestion de l'information à la gestion des connaissances en contexte, prenant appui sur une modèle managérial de structuration et de gestion de l'information.

Au-delà du management de l'information, l'appréhension et la transmission des pratiques professionnelles exigent également 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. Ainsi, le patrimoine informationnel qui prend peu à peu forme et fait peu à peu sens pour chaque professionnel, s'appuie sur l'innovation méthodologique et technologique qui est donc à développer pour ces publics qui prennent progressivement conscience de leurs besoins mais sont jusqu'alors désarmés

pour y répondre. La recherche que nous menons actuellement sur cette communauté professionnelle, nous conduit à nous interroger sur la possibilité de passer de l'usage de l'information en contexte professionnel au partage des connaissances à travers la constitution de collections documentaires professionnelles et d'une base de connaissances qui peuvent s'inscrire dans un processus de patrimonialisation par la numérisation et la gestion de collections de documents numériques. Nous revendiquons dès lors un dépassement des approches orientées usagers ou rapport uniquement utilitaire et immédiat à l'information, pour un management orienté "patrimonialisation de l'information". Les procédures de gestion et d'organisation de l'information, des connaissances et des archives, dans ces collections, sont destinées à préserver et rendre utilisable et partageable une mémoire dans l'organisation apprenante, un véritable « patrimoine cognitif ». A terme, ce projet vise la mise à disposition et la valorisation de méthodologies à partir des pratiques réelles. Il s'agit finalement de construire un patrimoine info-documentaire numérique sur la base des recueils d'analyse des pratiques professionnelles, des discours et des représentations d'une profession. Le projet interroge la possibilité pour des entreprises de construire et d'entretenir leur propre patrimoine cognitif, de le mettre en situation via des ressources numériques constituées en collections dynamiques, pour à terme être en mesure de les transférer et de les mettre à la disposition de ceux qui les utilisent. C'est ainsi que nous concevons un modèle managérial centré sur le sens de la structuration et de la gestion de l'information à visée professionnelle. Dans le cadre de la communauté observée, notre recherche tente de repérer, puis de caractériser 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 des éléments d'une veille informationnelle et événementielle durable, et de constituer progressivement le terreau d'une patrimonialisation des connaissances professionnelles construite par la communauté elle-même. Bien que pouvant paraître paradoxale, la veille durable s'appuie exclusivement sur un ensemble de gisements et de sources stables, produits par des organismes et autour de thématiques au cœur de la pratique du professionnel : ce qui fait profondément « sens » au quotidien pour le praticien.

RECENSION DES ECRITS

Une part de la recherche a consisté pour nous, suivant l'approche documentaire et managériale, à se rendre puis retourner sur les mêmes terrains chez certains acteurs volontaires pour comprendre l'organisation de leur système d'information professionnel et leur système d'information personnel. Il s'agissait alors d'observer de l'intérieur, dans une approche sociographique, l'activité et l'écosystème informationnel des acteurs à partir de leur système d'information personnel (Guyot, 2006) en identifiant des objets, des pratiques et des contextes informationnels forts. 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). Penser les pratiques d'information à l'échelle d'une communauté

professionnelle, revient ainsi à considérer la chaîne des activités et à analyser les pratiques d'information comme un élément d'un tout complexe associant des éléments symboliques et communicationnels conséquents.

De plus, nous avons mobilisé la sociologie des usage(r)s, pour envisager les pratiques d'information dans un ensemble complexe de pratiques professionnelles inscrite dans un modèle de société, où l'utilisateur s'inscrit non seulement dans un collectif humain, mais reconduit des pratiques et des comportements parfois au-delà de lui-même et de sa volonté de faire. Par l'usage, on considère ainsi, des formes de sociabilité, des arts de faire, autant pour agir sur la quête et l'appropriation d'informations, que pour être en phase avec la communauté professionnelle à laquelle on tend à appartenir et à être considéré. Tout l'enjeu pour nous consiste dès lors, par l'analyse des usages à identifier des biens et des méthodes communes faisant sens pour le plus grand nombre. La sociologie des usages, en centrant sa réflexion sur l'utilisateur permet de « *comprendre de façon fine comment des significations sociales et culturelles émergent dans des contextes d'usages particuliers, et comment elles contribuent à façonner les dispositifs sociotechniques* » (Vidal, 2012).

METHODES

Méthodologiquement nous avons procédé à partir d'observations puis d'analyses de pratiques réelles en situation, mais également d'analyses des discours et des représentations d'une profession. Plusieurs approches 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 et progressivement capitalisées en écho à des temps d'activités pratiques. La communauté professionnelle que nous avons étudiée, celle des acteurs de l'architecture éco-constructive[1], partage une entrée centrée sur l'accès à l'information récente et aux documents techniques, puis la constitution de collections individuelles d'informations et de documents, associant éventuellement quelques modes de partage, ainsi que des processus cognitifs mis à l'oeuvre dans une stratégie de patrimonialisation. Le patrimoine en question est technique, souvent immatériel, reposant sur des collections de savoir-faire par exemple, et s'appuyant sur un contexte sémio-pragmatique qui traduit un engagement social fort, bien au-delà du seul périmètre professionnel. Les documents de référence pour eux, renvoient à la description d'une pratique effective à l'occasion d'un projet, d'un chantier ou d'une réalisation. Ces professionnels sont tout autant impliqués dans des activités sociales associatives militantes. Nos travaux d'observation puis d'analyse concernent toute la chaîne des métiers liés à l'éco-construction des architectes concepteurs, aux gestionnaires des matériaux de constructions, aux médiateurs des savoirs via le réseau associatif professionnel. Tous appartiennent à des micro-structures et cherchent par la capitalisation et les échanges de pratiques, à suivre l'évolution technique, artistique et militante de l'éco-construction, qui présente la caractéristique de puiser ses références autant dans le patrimoine constructif ancien et vernaculaire que dans les avancées scientifiques les plus récentes dans la maîtrise de l'énergie et de l'impact

environnemental de la construction ainsi que dans les expérimentations concrètes.

Plusieurs approches méthodologiques ont nourri le repérage et la compréhension des besoins et des pratiques d'information ainsi que des connaissances circulant dans la communauté et progressivement capitalisés :

- premièrement, 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) en jeu ;
- deuxièmement, 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 ;
- troisièmement, une approche documentaire et managériale de l'information qui vise à analyser les systèmes d'information personnels en les mettant en lien avec la matière informationnelle produite par les communautés, à proposer des modèles de traçage de l'information et de gestion des ressources. Notre 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, la stockent 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 pour eux pour élaborer une liste de priorités qui méritent le développement de ressources formatives ainsi que leur capitalisation, la constitution d'un patrimoine. 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. Nous avons alors procédé par extraction de données depuis les systèmes d'information.

LA QUESTION DE LA PATRIMONIALISATION EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Nous considérons que la patrimonialisation en contexte professionnel peut se caractériser par la constitution et l'appropriation d'un dispositif communicationnel, documentaire et culturel par une collectivité (les salariés d'une entreprise, les membres d'une communauté professionnelle), s'appuyant notamment sur les besoins d'information et la place centrale accordée au document technique. Le patrimoine se construit et repose, dans notre cas, sur des besoins techniques reposant sur des contenus spécifiques, des compétences, des langages et des procédures spécifiques à un champ d'activités. Son assise est l'information et le document technique constitue un carrefour au centre des besoins d'information qui constituent des artefacts cognitifs destinés à coordonner et articuler l'action individuelle d'un individu à celle du secteur

d'activité professionnelle considéré dans la construction d'une culture informationnelle professionnelle (Stalder, Delamotte, 2014).

Un patrimoine cognitif immatériel : la dimension communicationnelle

Le patrimoine n'est pas un objet donné, statique mais le résultat d'un processus lent de construction d'une attention partagée par les membres d'un secteur d'activité dans notre cas. La patrimonialisation vise avant tout la conservation, à laquelle un objectif de communication s'est greffé, nécessitant des formes de médiation et de capitalisation en vue de partager. Les documents recueillis jouent finalement le rôle de prétexte aux échanges et à la distribution des savoirs au sein des groupes d'individus observés. Matériel ou immatériel, le patrimoine est construit, et les métiers du patrimoine comprennent la double dimension de la recherche et de la gestion, à laquelle on ajoute aujourd'hui celle de la médiation. C'est donc la fonction communicationnelle du patrimoine qui est essentielle, pour créer « ce temps qui ne passe pas » (Pontalis, 2011).

Dès lors, la patrimonialisation en contexte professionnel peut se caractériser par la constitution et l'appropriation d'un dispositif communicationnel, documentaire et culturel par une collectivité (les salariés d'une entreprise, les membres d'une communauté professionnelle), s'appuyant notamment sur les besoins d'information et la place centrale accordée au document technique. Le document technique permet certes la réactualisation des connaissances, mais également la compréhension de situations-problèmes et la dimension prescriptive, permettant ainsi de renforcer la communauté professionnelle notamment à partir des arbitrages et des prises de décision à acter ; nous pouvons évoquer là le passage de l'information à une forme négociée de connaissance. Cette construction est liée à un contexte technologique d'industrialisation culturelle, est aujourd'hui inséparable des politiques de médiatisation, d'une part, à travers notamment les dispositifs techniques de numérisation et de collection des fonds, et de médiation, d'autre part, à travers les dispositifs culturels et pédagogiques associés.

Ainsi, le patrimoine de ressources mis à disposition doit répondre à un ensemble de critères comme la lisibilité, l'accessibilité, la crédibilité et l'intelligibilité. Les professionnels que nous avons étudiés remettent en question, dans l'économie de la construction, le modèle industriel, rationaliste et capitaliste qui repose, du point de vue de l'information, sur l'industrialisation de la culture, de l'attention et du savoir, au profit d'une logique de l'artisanat, du faire et du faire-avec, qui s'incarne par exemple dans le compagnonnage ou les diverses procédures d'affiliation des savoirs. Se font face les logiques d'universalisation face à la logique séculière et spécifique. Nombre de professionnels interrogés (près de 70% d'entre eux) déclarent être entrés en résistance avec de grands organismes fournisseurs d'information, certes volumétriquement conséquente mais trop éloignée ou répétitive en écho à leur connaissance et leur pratique professionnelle quotidienne.

Par ailleurs, la circulation des savoirs se fait à partir de thématiques ancrées dans l'activité et définies de façon structurelle (les savoirs nécessaires, dans toute leur diversité) et conjoncturelle (les projets). Sur le plan social enfin, dans le questionnement sur le rôle et la place de l'information en entreprise ou dans un collectif d'entreprises, chaque individu représente le maillon d'une chaîne informationnelle dans laquelle se construit l'écriture d'une mémoire collective et collaborative. Les professionnels étudiés regrettent souvent la difficulté de conserver une mémoire de leurs expériences, de leurs découvertes et même de leur propre travail de communication. Ils s'interrogent surtout sur les moyens de partager l'information en ne communiquant que ce qui fait sens et correspond fondamentalement aux besoins d'information liés à la prise en charge de l'activité.

Les trois catégories d'information apparues comme déterminantes

De par nos enquêtes, entretiens et éléments d'observation recueillis, trois types d'information semblent constituer le socle de la fourniture d'information à caractère professionnel pour les acteurs de l'éco-construction, qu'ils conçoivent des projets architecturaux ou qu'ils les construisent.

La première catégorie 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. A travers ces niveaux de littérature, outre la recherche de conformité des procédures est visée également une éthique professionnelle faisant sens à chacun.

Le deuxième type d'information est relatif aux instrumentations symboliques ou sémantiques, donne à voir les courants de recherches, des écoles, les travaux de chercheurs scientifiques actuels ou plus anciens sur lesquels s'appuient les individus dans le cadre de leur activité. Ces informations sont plus liées à des contenus produits et identifiés par des auteurs de référence ; l'information est alors considérée au regard d'une approche biographique et d'un camp de pensée. Le développement et la structuration de l'information reposent alors principalement sur une base de données de compétences et de portraits que les seuls documents qui y sont associés.

Enfin, 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 : cette entrée concerne principalement les logiciels utilisés, les bulletins professionnels, les nomenclatures, les fiches de spécification technique. Ces qualifications des informations nous ont permis d'envisager progressivement les bases d'un patrimoine commun d'informations. Ainsi, à travers l'identification argumentée des types d'information, cette première étape de la recherche a permis de déterminer des domaines de surveillance partagés ; nous en avons repéré cinq à savoir : 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. Nous voyons ainsi

émerger un rapport inversé à l'information, où le modèle managérial en jeu n'est plus de veiller et de mettre à disposition l'information indexée sur les thématiques du secteur d'activités, mais à discriminer les informations clefs s'inscrivant dans un besoin collectif communautaire négocié avec chaque membre impliqué dans le collectif considéré en vue de constituer une base de connaissances partagées.

Penser l'organisation de l'information telle qu'elle est et non pas comme elle devrait être

La deuxième partie de la recherche a consisté, suivant l'approche managériale et documentaire, à retourner sur le terrain chez certains acteurs volontaires pour comprendre l'organisation de leur système d'information personnel (sélection, rangement, classement). Il s'agissait alors d'observer de l'intérieur, dans une approche sociographique, l'écosystème informationnel des acteurs à partir de leur système d'information personnel (Guyot, 2006) en identifiant des objets, des pratiques et des contextes de référence. L'approche sociographique convoquée repose sur l'analyse des ressources par le biais de captation qui s'est faite à l'aide d'appareils de prises de vues, d'enregistrements sonores et d'extraction de parties des systèmes d'information professionnels personnels. 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. 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. Les pratiques informationnelles visées ne concernent pas seulement la phase de recherche d'information, mais plutôt l'organisation de l'information en vue de son usage professionnel et de sa communication à d'autres. A leurs yeux, l'information recueillie devient connaissance professionnelle à compter du moment où celle-ci est mise en partage et en discussion entre les pairs.



Illustration 1 : Exemple de document technique



Illustration 2 : Espace matériel de rangement de documents hétérogènes

POUR UN MANAGEMENT DURABLE PAR LA PATRIMONIALISATION NEGOCIEE DE L'INFORMATION

Ainsi, le modèle de management par la patrimonialisation que nous présenterons, s'appuiera sur la réactualisation partagée des connaissances, la compréhension de situations-problèmes et la dimension prescriptive, permettant ainsi de renforcer la communauté professionnelle dans son activité à partir des documents conservés, stockés et indexés. Cette construction n'a de sens que si le patrimoine informationnel ainsi constitué devient rassembleur à travers un travail de valorisation qui permet ultérieurement de le diffuser au-delà de la communauté professionnelle ; nous touchons là un modèle managérial complexe et croisant diverses approches de gestion et de conception de l'information au-delà du seul paradigme de la gestion de l'information.

De plus, la constitution de collections professionnelles représente un patrimoine collectif au sens culturel du terme s'il est utile à tous les acteurs concernés. Dans cette perspective « (du) point de vue théorique », la collection numérique ne semble pas déroger à la définition canonique de la collection (au sens bibliothéconomique), c'est-à-dire un ensemble cohérent de documents, établi en vue d'un usage précis, faisant l'objet d'une gestion. Chacun des objets qui la composent a plus de valeur dans l'entité collective qu'il n'en aurait individuellement (Martin, Bermès, 2010). Dès lors, la constitution de collections repose sur un modèle d'analyse des pratiques professionnelles croisant usages et dispositifs de patrimonialisation par la numérisation. Or, pour construire un patrimoine utile à l'usage professionnel, la médiation passe par la production de ressources numériques puis la numérisation qui questionnent les collections à sélectionner alors que le patrimoine est en cours de construction, non validé, ni institutionnalisé ni attesté par la communauté. La construction d'un dispositif numérique de patrimonialisation axé sur la médiation et la valorisation de l'information professionnelle offre ainsi la possibilité d'une articulation entre l'action individuelle des professionnels et celle du secteur d'activité professionnelle considéré. Les collections de ressources et d'information sont la condition d'un patrimoine cognitif partagé.

La constitution de collections par les professionnels

La collection représente un patrimoine collectif au sens culturel du terme si elle est utile à tous les acteurs concernés. Elle peut devenir patrimoine à partir du moment où elle est partageable, sans restriction et porteuse de sens, pour l'ensemble de la communauté. Dans cette optique, la collection a principalement deux fonctions. Elle a tout d'abord une fonction « mémorielle », qui garantit l'accès au savoir de manière authentifiée et validée. Yves Jeanneret rappelle que la mémoire est une notion polysémique qui permet « [...] *d'attribuer une teneur cognitive à des objets textuels* (Schuerewegen, 1999) *et iconiques* (Souchier, 2007) » (Jeanneret, 2008 : 32). En ce qui concerne les collections mises en œuvre par la communauté des éco-construteurs, la dimension patrimoniale des objets documentaires repose non pas sur des « pratiques oubliées » mais sur des pratiques actuelles à ne surtout pas oublier et à mutualiser par le biais des technologies numériques.

La deuxième dimension de la collection repose sur l'ouverture de l'information (Calenge, 2010) à l'ensemble de la communauté, c'est-à-dire d'informations ou de documents détenus localement par un acteur central de la communauté qui nécessitent une numérisation et une diffusion vers le collectif pour devenir ainsi un bien commun technique. Cette seconde dimension nécessite un mode managérial ouvert, tentant de rétablir la confiance et de faire accepter de tous le partage par le plus grand nombre des documents et ressources à vocation dialogique dans une communauté.

L'activité en marche

On observe dans les espaces de travail des traces de collections documentaires dont certaines ont fait l'objet de la part des professionnels d'une numérisation et d'une documentarisation (indexation, classement), permettant de mettre en lien, dans l'espace numérique de travail, des documents avec des projets.

La collection, tant dans le dispositif de collecte que dans celui de communication, révèle et repose en fait sur une culture informationnelle partagée dans le groupe social considéré. Dans le domaine de la gestion de l'information, la culture informationnelle « [...] est constituée des valeurs, des normes et des comportements partagés par un groupe ou une organisation ayant un impact sur la façon dont l'information est perçue, créée ou utilisée » (Bergeron et alii, 2010 : 190). On note la coexistence de l'usage du papier et de l'internet avec des systèmes de classement 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. Les collections sont aussi constituées à partir de démarches de recherches sur Internet à la fois variées et ciblées : les recherches se font souvent à partir des images chez les architectes observés, dont la formation de base est centrée sur la représentation graphique. Ils privilégient donc la recherche dans Google 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. Ces éléments factuels deviennent des données brutes sans interprétation aucune. Les collections se fabriquent au quotidien dans une logique pragmatique et ciblée par rapport à des réponses à des problèmes techniques ou esthétiques. Les professionnels créent ainsi des bases de données faites d'échantillons. Les images collectées leur permettent d'anticiper et de se projeter sur ce qu'ils souhaitent mettre en œuvre pour leurs futurs chantiers. La constitution de collection est une activité d'information réelle chez l'ensemble des acteurs consultés, l'organisation des ressources en dossiers thématiques restant principalement un support de prise de décision. Les ressources sont aussi conservées dans des sortes de books ou catalogues au cas où elles pourraient servir ultérieurement. Ceci nous rapproche du concept de « *personal information management* » au sens de Bruce (2005).

La compilation des ressources sous forme de collections a donc une incidence très

concrète, assez immédiate, les enjeux étant à la fois techniques et économiques. L'enquête montre très clairement que les collections jusqu'alors matérielles (revues, livres, échantillons) ont été remplacées presque exclusivement par des collections virtuelles, la numérisation (le passage du document papier au document numérique ou la numérisation du document matériel, assez fréquente) offrant finalement la condition de possibilité d'une patrimonialisation.

Le processus de numérisation des collections interroge le rapport aux objets collectés par les acteurs et les dispositifs de médiation à mettre en place. Dans l'évolution des dispositifs d'écriture, la numérisation a permis la reproductibilité et la « *mise en communication* » des objets patrimoniaux avec leur public (Davallon, 2006 : 37).

DISCUSSION ET MISE EN ŒUVRE

L'évolution du système de management pour une approche durable de la gestion de l'information

La numérisation autorise le travail de préservation de l'information en réseau, ouvrant la possibilité de passer du schéma pyramidal du pouvoir sur l'information à une organisation réticulaire du savoir. En effet, les ressources documentaires issues de catalogues papier peuvent constituer des collections à numériser dans des bases de données partageables, considérées comme des lieux sociaux et de savoirs partagés et mutualisés par la communauté de pratique. Nous entendons par ressources « [...] *des informations construites dans une logique de médiation et d'usage (réception), évolutives (susceptibles d'être mises à jour), et éventuellement adaptables (personnalisables). Leur fonction est d'être utiles et de rendre des services. Elles fournissent du renseignement (instantané) mais non de la preuve (au sens d'un témoignage historique ayant été préservé)* » (Lainé-Cruzel, 2004 : 112). Il devient dès lors nécessaire voire obligatoire d'imaginer des modes d'échange et de confrontation des pratiques informationnelles engagées visant à discriminer des ressources pour ne retenir que celles qui font sens pour la plupart d'entre eux, en faisant dialoguer les professionnels en écho aux ressources et aux documents techniques.

Les bases du patrimoine informationnel

Les collections à constituer doivent ainsi comprendre non seulement l'information scientifique et professionnelle liée au secteur de l'éco-construction, mais également les informations géographiques (cadastre), juridiques (normes), et techniques (documents techniques unifiés par exemple).

Les documents à numériser sont les documents techniques possédés matériellement par les acteurs, ainsi que les traces de leurs activités matérielles (photographies, recueils de notes sur les chantiers). La pertinence de la numérisation de ce type de documents repose sur les enjeux d'un renouvellement de l'infrastructure de l'information autour de métadonnées permettant aux acteurs de se réappropriier le

savoir scientifique pour l'instant diffusé et commercialisé partiellement par le secteur éditorial privé. La dimension collective et collaborative des collections en construction, en opposition à la logique commerciale et fermée des bases de données, reste cantonnée à une échelle limitée, essentiellement pour des raisons de formation à une culture de l'information partagée et à l'absence de dispositifs techniques et humains d'explicitation et d'analyse des besoins informationnels.

Pour une architecture de l'information

Cette architecture est à construire en fonction de collections numériques déjà présentes sur le web et rassemblées par les professionnels, de collections d'objets matériels en leur possession à numériser, et de collections de données sous forme numérique à organiser. La difficulté de construire un dispositif adapté aux collections de la communauté réside dans la fragmentation et la diversité des contenus collectionnés. L'architecture de l'information désigne ainsi selon nous, une approche de l'information qui combine la conception technique des dispositifs, l'organisation des contenus et le design orienté utilisateur (Morville, 2002).

Dans cette perspective d'élaboration d'une architecture durable de l'information en éco-construction, le dispositif pourrait se construire autour de la mise en place d'une base de données de connaissances, d'un système de classification, d'un vocabulaire pouvant prendre la forme d'un thésaurus pour avoir une base commune (type de métiers, procédures, normes) à partir de laquelle travailler, d'un processus de standardisation des données par le biais de formats, d'un espace de stockage des collections pour rendre lisible l'organisation documentaire globale des collections, d'un espace de partage via les réseaux socio-numériques. La création d'un tel dispositif a une valeur heuristique pour les acteurs de la communauté étudiée. Elle témoigne d'une volonté de réfléchir sur le développement de la documentation numérique et des processus de numérisation.

CONCLUSION GENERALE

Les recherches menées depuis 2014 auprès des éco-concepteurs montrent que le partage de connaissances au sein de la communauté s'appuie sur la constitution de collections numériques dans une perspective de patrimonialisation comprise comme un processus ouvert et collectif, continuellement négocié entre les acteurs. Au-delà de l'usage de documents, notamment techniques, au sein de leur activité de travail, les professionnels du secteur ont besoin de construire une culture informationnelle commune fondée sur la transmission et la médiation de valeurs partagées et mutualisables. La création d'un dispositif numérique axé sur la médiation et la valorisation de l'information professionnelle offre ainsi la possibilité d'une articulation entre l'action des individus et celle du secteur d'activité professionnelle considéré. Ainsi, penser un système d'information durable à visée professionnelle ne peut se concevoir que dans la négociation et l'ajustement des collections par l'analyse fine des pratiques effectivement engagées et non supposées autour d'utopies de la performance. Afin

d'éviter toute ossification de tel déploiement, la négociation entre chercheurs, développeurs et professionnels du secteur d'activités observé doit être en filigrane et permanente, afin d'ajuster régulièrement la base de données et le patrimoine informationnel mis à disposition avec les besoins et l'évolution de la pratique en situation. Les temps de rencontre ou de concertation, de co-production, de formations mutuelles restent des instants privilégiés à ces réajustements informationnels et managériaux.

REPERES BIBLIOGRAPHIQUES

Bergeron, P. et al. (2010). La gestion stratégique de l'information. Dans J.-M. Salaün et C. Arsenault (dir.), Introduction aux sciences de l'information (p.183-205). Paris : La découverte.

Bruce, H. (2005). Personal, anticipated information need. Information Research, 10/3, [en ligne] <http://informationr.net/ir/10-3/paper232.html>

Calenge, B. (2010). Le nouveau visage des collections. Bulletin des Bibliothèques de France, t. 55 (3), p. 6-12.

Chastel, A. (1997). La notion de patrimoine. Dans P. Nora (dir.), Les lieux de mémoire (tome 1, p. 1433-1469). Paris : Gallimard.

Davallon, J. (2006). Le don du patrimoine : une approche communicationnelle de la patrimonialisation. Paris : Hermès Lavoisier.

Engeström, Y. (1999). Activity Theory and Individual and Social Transformation. Dans Y. Engeström, R. Miettinen et R.-L. Punamäki (dir.), Perspective on Activity Theory: Learning in doing: Social, Cognitive, and Computational Perspectives (p.19-38). New York: Cambridge University Press.

Guyot, B. (2006). Dynamiques informationnelles dans les organisations. Paris : Lavoisier.

Jeanneret, Y. (2008). Penser la trivialité. Volume 1 : la vie triviale des êtres culturels. Paris : Hermès-Lavoisier.

Lainé-Cruzel, S. (2008). Documents, ressources, données : les avatars de l'information numérique. Information-Interaction-Intelligence, vol. 4 (1), p.105-119.

Liquète, V. (2015). Préserver la durabilité des pratiques informationnelles des acteurs de l'architecture éco-constructive : des pratiques informationnelles à une mémoire collective de travail. Dans M. Mallowan (dir.), 5è m e colloque spécialisé en Sciences de l'Information (COSSI, Shippagan, Canada). Culture de l'information et pratiques informationnelles durables. Moncton : Université.

Martin, F. et Bermès, E. (2010). Le concept de collection numérique. Bulletin des Bibliothèques de France, t.55 (3), p. 13-17.

Morville, P. (2002). The Definition of Information Architecture, traduit de l'américain par Frédéric Cavazza, le 28 mai 2003, [en ligne] <http://iainstitute.org/fr/translations/000125.html>

Paganelli, C. (2012). Une approche info-communicationnelle des activités informationnelles en contexte de travail : Acteurs, pratiques et logiques

sociales, HDR Université Stendhal - Grenoble III Groupe de Recherche sur les Enjeux de la Communication. Grenoble : Université.

Pontalis, J.-B. (2001). Ce temps qui ne passe pas. Paris : Gallimard.

Stalder, A. et Delamotte, E. (2014). Informer, s'informer en contextes professionnels : une approche par le document technique. Dans V. Liquète (dir.), Cultures de l'information (p. 91-114). Paris : CNRS Editions.

Vidal, G. (2012). La sociologie des usages, continuités et transformations. Paris : Lavoisier, Hermes Science publications.

ANNEXES ILLUSTRATIVES

Lien actif : [<http://www.netvibes.com/espegccpa#>]

Illustration 3 : Entrée par matériau de construction :



Illustration 4 : Entrée par phase de conception projet éco-architecture :



[1] Recherche GCCPA financée par le Conseil Régional d'Aquitaine, site en ligne, www.gccpa.espe-aquitaine.fr - Chercheuses impliquées, Anne Lehmans et Karel Soumagnac Colin.