

La constitution d'une mémoire de l'activité professionnelle chez les acteurs de l'écoconstruction : constats, méthode et accompagnement pour une médiation des savoirs en contexte

A constituição de uma memória da atividade profissional a partir dos sujeitos da ecoconstrução: descobertas, método e acompanhamento para uma mediação dos saberes em contexto

The constitution of a memory of the professional activity among the actors of the eco-construction: findings, method and accompaniment for a mediation of knowledge in context

Vincent Liquète

Université de Bordeaux / ESPE, UMR 5218 – IMS
vincent.liquete@u-bordeaux.fr

Résumé

Les professionnels de l'écoconstruction en France ont longtemps dû faire face à des informations professionnelles difficilement accessibles et coûteuses, sans aucune forme de médiation documentaire. À partir d'une enquête longitudinale, nous présenterons les modalités d'analyse et de production d'informations permettant l'accompagnement d'acteurs de ce secteur d'activités en émergence.

Mots-clés : médiation des savoirs, écoconstruction, activité professionnelle, patrimonialisation, mémoire professionnelle.

Resumo

Os profissionais da ecoconstrução na França tiveram que lidar, por muito tempo, com informações profissionais caras e de difícil acesso, sem uma forma de mediação documentária. A partir de uma pesquisa longitudinal, nós apresentamos as modalidades de análise e de produção da informação permitindo o acompanhamento dos sujeitos deste setor emergente de atividades.

Palavras-chave : mediação dos saberes, ecoconstrução, atividade profissional, patrimonialização, memória profissional.

Abstract

Eco-construction professionals in France have for a long time had to deal with hard-to-reach and expensive professional information, without any form of documentary mediation. From a longitudinal survey, we will present the methods of analysis and production of information to support actors in this emerging sector of activity.

Keywords : mediation of knowledge, ecoconstruction, professional activity, heritage, professional memory.

Pour citer cet article :

Liquète, Vincent (2018). « La constitution d'une mémoire de l'activité professionnelle chez les acteurs de l'écoconstruction : constats, méthode et accompagnement pour une médiation des savoirs en contexte ». In Chaudiron S., Tardy C., Jacquemin B. (dir.). *Médiations des savoirs : la mémoire dans la construction documentaire. Actes du 4^e colloque scientifique international du Réseau MUSSI. Mediação dos saberes : a memória no contexto da construção documentária. Anais do 4^o colóquio científico internacional da Rede MUSSI*, Villeneuve d'Ascq : Université de Lille, p. 201–212.

1 Contexte étudié

Depuis 2013, l'équipe de recherche RUDII¹ travaille sur la gestion de l'information et l'accompagnement de la connaissance dans diverses communautés de professionnels, notamment celles de l'écoconstruction. Ces professionnels concernent toute une chaîne de métiers notamment des architectes, techniciens, fournisseurs d'éco-matériaux, ou divers autres intermédiaires. À l'issue de 5 années d'enquête, de suivi et d'accompagnement, nous nous proposons au cours de ce texte de faire le point sur la situation et les difficultés informationnelles auxquelles doivent faire face les acteurs dans leur environnement quotidien de travail. Nous questionnerons en quoi la constitution d'une mémoire de l'activité professionnelle des acteurs de l'écoconstruction permet de créer les conditions favorables à l'efficacité du travail et au partage de la connaissance. Dans ce contexte de travail étudié, la nécessité s'impose pour les professionnels de construire et préserver une mémoire qui s'articule, au-delà des seules 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, alors même qu'ils n'ont dans leur quotidien, ni professionnel ni médiateur de l'information travaillant pour eux, en partie faute de moyens financiers suffisants. Cette mémoire informationnelle des activités, complémentaire aux ressources informationnelles traditionnelles vient au service de l'activité quotidienne (Engeström, 1999). Cette mémoire, jusqu'alors volatile, rassemblée et organisée constitue selon nous, une dimension du patrimoine informationnel. Ce dernier a une fonction matérielle de conservation de traces sélectionnées de l'activité, une fonction sociale de préservation et de réutilisation de la mémoire, une fonction culturelle et discursive de définition du collectif à partir de la coïncidence du « vécu avec le connu » au sens de Chastel (1997). Les communautés émergentes en question sont constituées en partie de professionnels travaillant dans des petites entreprises, parfois individuelles, dans les domaines de l'écoconception et de l'écoconstruction, engagés dans des pratiques professionnelles jugées marginales dans leur milieu, et ne disposant ni d'une offre structurée et organisée de contenus documentaires, ni de formation, ni des moyens économiques pour externaliser la réponse à leurs besoins dans ces domaines. L'information qu'ils utilisent est technique, complexe, puisque par définition la démarche écologique tient compte de l'interdépendance de systèmes complexes, rares, puisqu'elle sort des circuits commerciaux dominants où les éditeurs ont un marché stable et identifié.

2 Problématique

Dès lors, nous nous interrogerons sur le passage des seuls usages de documents, traditionnels et numériques, au partage de connaissances à partir de la constitution de collections (Boltanski et Esquerre, 2014) et d'une mémoire des activités au sein d'une communauté professionnelle. En effet, comment s'(auto)-organise le passage de la simple utilisation de l'information à la co-production, avec les chercheurs, d'un patrimoine informationnel permettant d'accompagner les besoins, les pratiques et la mémoire des projets engagés autour de l'éco-architecture ? L'hypothèse principale de notre recherche sur cette communauté professionnelle, 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 mémorisation puis de patrimonialisation par la numérisation et la gestion de collections dynamiques de documents numériques.

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

1. RUDII pour « Représentations, Usages, Développements et Ingénieries de l'Information » du laboratoire IMS CNRS UMR 5218 ; <http://www.ims-bordeaux.fr>.

composite qui dépasse l'usage de dispositifs spécialisés » (Paganelli, 2012) et se fixant entre pairs la volonté de constituer une mémoire des ressources et des activités phares. Cette approche s'intéresse à la conception sous-jacente des pratiques culturelles et informationnelles dans/de ces dispositifs (Jeanneret, 2008), inscrite 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. Ce principe de durabilité s'inscrit, selon nous, dans la dynamique de la mémorisation.

Plusieurs approches théoriques 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; nous en évoquons trois :

- 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. Un dernier temps a consisté à co-sélectionner et co-organiser les informations clés afin de produire une mémoire des activités faisant sens pour les acteurs du domaine.

3 Terrain d'étude

Dans de très petites entreprises d'Aquitaine qui échappent à toute forme d'organisation centralisée et médiée de l'information, l'enjeu pour elles est la construction d'un patrimoine infodocumentaire numérique sur la base des recueils d'analyses des pratiques professionnelles, des discours et des représentations d'une profession, tout en considérant les politiques d'édition traditionnelles du domaine. Ce travail interroge la possibilité pour des entreprises de construire et d'entretenir leur 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, notamment à travers des séminaires d'échanges et des temps de co-confrontation. La communauté professionnelle que nous avons étudiée, à partir de dix entreprises et d'une cinquantaine de professionnels et de salariés, 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 des modes de partage, ainsi que des processus cognitifs mis à l'oeuvre dans une stratégie de patrimonialisation. Les professionnels 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'écoconstruction, 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.

4 Approches méthodologiques croisées

Nous avons mobilisé un ensemble d'approches pour le repérage et la compréhension des besoins et des pratiques d'information ainsi que des connaissances circulant dans la communauté et progressivement capitalisés. Ainsi, trois démarches méthodologiques ont été engagées successivement à savoir : une approche sociologique sur la base d'enquêtes liant l'analyse des contextes professionnels, la compréhension des pratiques (recherche, traitement, communication) et des représentations (maturité) engagées auprès des acteurs de l'écoconstruction en Aquitaine, puis une approche sémiopragmatique qui analyse les discours et les systèmes de représentations des acteurs, enfin, une approche documentaire qui vise à analyser les systèmes d'information personnels (SIP) pour au final proposer en version test puis stabilisée une offre de ressources négociées constituant le patrimoine informationnel et la mémoire des activités de la communauté. Le temps clef de notre approche a été d'observer de l'intérieur, lors des activités « à chaud » dans une approche sociographique, où l'écosystème informationnel des acteurs était analysé à partir de leur SIP (Guyot, 2006).

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 des extraits qu'ils acceptaient de montrer pour identifier l'organisation de leur travail notamment avec les outils numériques. L'approche sémiopragmatique a permis ainsi de cartographier, à l'issue des entretiens et des transcriptions, une typologie d'informations ressortant du discours des acteurs.

La deuxième partie de la recherche a consisté, suivant l'approche documentaire, à retourner sur le terrain chez les acteurs volontaires les plus engagés pour comprendre l'organisation de leur système d'information personnel. Les chercheurs se sont rendus dans les espaces de travail des acteurs volontaires et engagés, pour observer et capter, avec leur accord, l'organisation physique (la localisation et l'organisation du bureau personnel, les bibliothèques constituées, l'organisation de la documentation et des collections...) et technique (serveurs, réseaux) de ces espaces, les dispositifs de travail, l'organisation interne de l'information collectée dans les espaces virtuels. 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'organisateur 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. Notre enquête nous a montré que les professionnels constituent des collections, parfois numérisées, sans le savoir et sans les partager, ponctuellement partagées. Ces collections sont la condition d'un patrimoine cognitif partagé.

Depuis le Grenelle de l'environnement, l'ossature des offres informationnelles s'organise autour de quatre thèmes fondateurs : l'information sur l'énergie, sur le transport et la réduction de l'impact environnemental, sur les matériaux et les techniques constructives, enfin, l'information sur la concertation.

Nous avons ainsi constitué un terrain d'une dizaine d'entreprises et avons interrogé une cinquantaine de salariés ayant des responsabilités très variables, sur la base d'entretiens semi-directifs anonymes².

2. Des critères de sélection d'un échantillon d'entreprises ont été appliqués : une taille réduite (entreprise unipersonnelle jusqu'à 4 salariés), une durée d'existence de 3 ans au moins dans la région Aquitaine, une activité de services ou une offre de produits clairement identifiables liés à la démarche autoproclamée écologique, innovants, pour lesquels l'information disponible et l'offre de formation sont marginales.

Soulignons, qu'à l'issue des développements web effectués au service des besoins informationnels des acteurs de l'écoconstruction, notamment sous forme d'un portail de ressources et de veille informationnelle et stratégique³, nous avons mis en œuvre un protocole d'analyse des conditions d'utilisation de celui-ci, afin de repérer les points de difficultés voire de ruptures dans la navigation, les éléments à optimiser à l'avenir, auprès d'un groupe test composé d'architectes et d'étudiants en architecture (période du printemps et de l'automne 2015). Au-delà de l'amélioration du portail, nous cherchons à élaborer une première méthode robuste que nous pourrions réutiliser et transférer à d'autres secteurs d'activités, à partir d'un espace de méta-simulation piloté *via Morae*, logiciel d'enregistrement et de traitement des données de tests utilisateurs, couplé à une régie d'observation et d'analyse des traces obtenues en temps réel, lors de l'activité menée.

5 Résultats et tendances

5.1 Le document, base de l'activité des acteurs de l'écoconstruction

Le document, dont la liste est une des premières formes, permet selon Goody « la distribution spatiale de l'information » (Goody, 1986, 155). Il sert à communiquer, il est le lieu, le support et le résultat d'interactions sociales avant d'être un support d'information. Il sert aussi à agir. L'évolution des technologies de l'information, avec le numérique, a fait exploser la quantité de documents en circulation, mais aussi les modalités de la construction documentaire, débarrassée de ses contraintes spatiales, en termes d'accessibilité et d'usabilité, comme ses usages sociaux.

Les théorisations de grande envergure les plus récentes sont issues des travaux de Pédaque (2006) puis de Salaün (2012), relevant les trois dimensions fondamentales du document, signifiant, espace de sens, espace de relation (forme, signe, médium ou « vu, lu, su »). En parallèle, tout un courant des sciences de l'information s'est intéressé aux dimensions dynamiques des documents comme des objets « pour l'action » (Zacklad, 2004) ou « en action » (Guyot, 2006). Le regretté Dominique Cotte (2017a; 2017b) proposait une réflexion passionnante sur les transformations du document en « régime numérique » dont il identifiait deux caractéristiques majeures, l'ouverture et la plasticité. Ces dernières approches ont en commun de proposer une approche pragmatique du document à travers sa fabrique et les conditions de sa co-production. Le document y occupe une place centrale comme support d'information en circulation, espace de négociation et cadre d'action.

Les précurseurs de « l'information-documentation » ont proposé des définitions du document, mais ils se sont davantage intéressés à son traitement, à son devenir, son évaluation, sa mise en circulation, ses modalités d'accès, de diffusion, de communication, d'archivage, de médiation et de destruction, qu'à l'objet document lui-même et aux dynamiques qui lui sont liées⁴. Plus récemment, avec l'essor des technologies numériques, en liant des modes d'industrialisation de l'écriture et des usages nouveaux, dans ce que Jeanneret (2011) nomme l'architecte, proposent des formats documentaires nouveaux mais surtout des pratiques sociales de lecture, d'accès à l'information et de construction du sens qui se diversifient tout en se partageant. Les documents semblent perdre leur stabilité, leurs spécificités dans ce que Souchier (2012) désigne par la « lettrure » qui mêle lecture et écriture dans une pratique liée à la culture numérique et à leur performativité. Nos résultats démontrent que les documents revêtant le plus d'importance aux yeux des professionnels sont ceux qui sont les traces et les marqueurs d'activités clés dans le champ professionnel et la réalisation de projets.

3. <http://www.netvibes.com/espegcca#>

4. Viviane Couzinet (2004) exprime clairement les fondements de la conception du document comme un objet avant tout (un support), et un contenu formant un ensemble à visée communicationnelle qui permet « la mise en commun des connaissances ».



Figure 1. Exemple de document technique.

5.2 Le document comme mémoire de l'activité

Le document devenant dès lors un espace co-construit d'inscription sociale dans les communautés de pratiques, c'est l'interaction avec l'information, ne serait-ce qu'à travers les pratiques de navigation, mais aussi d'interprétation et de création, qui fait émerger des formes plurielles d'agentivité dans un contexte technique très contraint par des formats industrialisés. Le document a perdu sa fonction centrale de support de connaissances stables, mais il devient un espace d'inscription des traces d'activités qui forment une modalité de dialogue social.

Les professionnels observés développent des pratiques de bricolage documentaire à partir de sources d'information hétérogènes –les documents techniques formatés et normés mais très onéreux, souvent trop pour être achetés, ceux qui sont diffusés par les industries productrices de matériaux, ceux qui sont récoltés au gré de stages et ou de rencontres. Sur ces bases, ils construisent de nouveaux documents qui correspondent à des « objets-frontières », des espaces communs de travail et de partage, formatés pour répondre à des besoins précis et mis en circulation dans des réseaux plus ou moins ouverts selon le degré de confidentialité du document par rapport aux projets (Lehmans, 2015). Cet ensemble constitue un écosystème informationnel fonctionnel (Liquète et Lehmans, 2015), et une base de connaissance pour la communauté, à partir de documents normatifs, réflexifs et objectables qui sont discutés, amendés, découpés, organisés, archivés au fil des projets et en fonction d'objectifs de communication. Ceux-ci sont faiblement diffusés et visibles en dehors du cercle des pairs.

La dimension cognitive, jusqu'alors peu considérée, démontre que le document devient progressivement un objet éditorial complexe associant un ensemble d'idées et de données interconnectées en les rendant accessibles, lisibles puis modifiables par le biais d'un écran d'ordinateur et d'interfaces de recherche. Le document devient ainsi un espace dialogique d'inscription de traces des activités comme étapes dans la construction de connaissances. Dans ce contexte, plus que la version définitive de la connaissance, c'est le processus même qui importe, et les documents ne sont pas fermés

mais transformables au gré de l'activité. Ils s'enrichissent de nouveaux projets qu'ils ont contribué à nourrir.

5.3 La constitution et l'appropriation d'un dispositif informationnel par les acteurs

Le processus de 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 partagés d'information et la place centrale accordée au document technique. Le patrimoine se construit et repose, dans notre cas, sur des besoins techniques liés à des objectifs culturels, économiques ou politiques. Son assise est l'information et le document technique 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 et Delamotte, 2014). 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 des ressources.



Figure 2. Exemple de portail de ressources patrimonialisées accompagnant l'activité.

5.4 La collection informationnelle comme patrimoine mémoriel collectif

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 et porteuse de sens, pour l'ensemble de la communauté. Les acteurs impliqués dans la communauté de savoir alimentent petit à petit ce bien commun partagé (cf. Figure 2). Dans cette optique, la collection remplit principalement deux fonctions. Elle a tout d'abord une fonction mémorielle, qui garantit l'accès au savoir de manière authentifiée et validée; elle a également une fonction opérationnelle de conservation d'éléments informationnels clefs permettant d'être proactifs notamment lors de l'élaboration de nouveaux projets ou de réponse en temps limité à des appels d'offre. Le terme de collection que nous employons ici se distingue de la définition bibliothéconomique de la norme Z 44-063 par exemple, ou encore de la définition sociologique comme forme conventionnelle liée à l'enrichissement, « orientée vers le passé pour se détourner de l'usage » (Boltanski et Esquerre, 2014, 31). On peut retenir que la collection désigne un ensemble cohérent de documents rassemblés dans un espace et dans une organisation systématique liée à la différence et à la discontinuité, qui

prend sa valeur dans l'usage susceptible d'en être fait. Cet usage correspond à un « art de faire » (de Certeau cité par Perriault, 2015) dans une situation professionnelle qui requiert des compétences spécifiques et des représentations partagées autour du projet qui mobilise des connaissances particulières. La construction réticulaire de collections numériques peut créer un espace de médiatisation et de médiation du patrimoine informationnel dans les communautés de pratique qui ont besoin de se distinguer des usages informationnels dominants. 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, dans l'organisation apprenante, plus qu'une mémoire, un patrimoine cognitif distinctif adapté à l'activité. Ces collections constituent ainsi des éléments de sens à forte autorité auctoriale. La collection peut devenir patrimoine à partir du moment où elle est partageable et porteuse de sens, pour l'ensemble de la communauté.

En ce qui concerne les collections créées par les 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.

L'autre 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. Cette activité de partage de l'information et des documents existe très peu actuellement au sein de la communauté même si le principe de documentarisation devient progressivement une réalité. Ce travail concerne tout particulièrement les « documents pour l'action » (Zackald, 2004, 45), fichiers de texte annotés collectivement, messages triés dans la messagerie, images annotées, documents contractuels ou de travail. La mémoire collective de travail de la communauté passe par des éléments auparavant « proto-documentaires » (Pédauque, 2006) mais qui, dans cette volonté de relier l'individuel et le collectif, deviennent progressivement des documents réhabilités par les acteurs.

On observe dans les espaces de travail des traces de collections documentaires dont certaines ont fait l'objet d'une numérisation et d'une documentarisation (indexation, classement), ce qui permet de mettre en lien, dans l'espace numérique de travail, documents et projets. Dans les micro-entreprises observées, la construction de collections ouvre un espace de dialogue et de négociation entre les pairs, car le choix de ce qui doit être conservé et partagé pour être réutilisé se fait ensemble, en tenant compte des modes cognitifs d'accès à l'information et de l'évaluation de l'utilité des documents de chacun, quel que soit son statut.

5.5 La mémoire informationnelle comme élément constitutif d'une culture informationnelle pragmatique

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 (Bergeron *et al.*, 2010). Malgré la faiblesse de l'offre de formation initiale et continue ou de l'offre institutionnelle d'information, les acteurs tentent de constituer des collections qui leur permettent de répondre à l'essentiel de leurs besoins : par exemple, les prises de notes dans les colloques scientifiques, des extraits de réponses à des marchés publics ou appels à projet, des fragments de bases pédagogiques, des documents simples d'apparence mais qui ravivent des temps d'échange entre professionnels parlant pour les professionnels impliqués, des illustrations, des mails ou extraits de forum... On évoquera également la coexistence de l'usage du papier et du numérique avec des systèmes de classement parallèles mettant en œuvre des systèmes de codification élaborés. 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. Malgré la faiblesse de l'offre de formation initiale et continue ou de l'offre institutionnelle d'information, les acteurs tentent de constituer des collections qui leur permettent de répondre à l'essentiel de leurs besoins de formation / d'auto-formation. Par exemple, les prises de notes dans les colloques scientifiques sont conservées de façon

à être réutilisées pour répondre aux appels d'offre. On trouve également, dans les systèmes d'information personnels, des bases pédagogiques, documents simples à montrer aux maîtres d'ouvrage pour illustrer les projets ou aux entreprises pour expliquer les techniques. Les documents renvoyant aux normes à utiliser dans les projets d'architecture, et récupérés par l'intermédiaire des forums ou de mails à destination d'un collectif métier, restent primordiaux pour les acteurs toujours à la recherche de bases de données gratuites pouvant leur fournir ce type d'information. Chez tous les acteurs, le système de classement de l'information correspond à une typologie et à un découpage 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.

5.6 Une mémoire informationnelle, comme patrimoine immatériel : la dimension communicationnelle oubliée

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, 1997). Se font face alors les logiques d'universalisation face à la logique séculière et spécifique des acteurs du domaine. 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).

Ainsi, 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.

6 Conclusion

Cette fluidité documentaire du processus de patrimonialisation informationnelle remet en question les pratiques professionnelles traditionnelles de documentation sans leur faire perdre leur raison d'être mais en contraignant les professionnels à repenser leur place dans les organisations et leurs fonctions informationnelles au sein de leur écosystème d'information. Comprendre l'organisation de leur système d'information personnel (sélection, rangement, classement) revient à observer de

l'intérieur, dans une approche sociographique, l'écosystème informationnel des acteurs à partir de leur contrainte et de leur engagement, en identifiant les objets, les pratiques et les contextes de référence ⁵.



Figure 3. *Espace matériel de rangement de documents hétérogènes.*

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; ces visées constituant, selon nous, les marqueurs d'un processus de patrimonialisation de l'activité. À 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 et organisée en vue de constituer une mémoire des activités engagées et toujours d'actualité.

Références

Bergeron P., Dufour, C., Maurel D., Mercier D. (2010). « La gestion stratégique de l'information ». In Salaün J.-M., Arsenault C. (dir.), *Introduction aux sciences de l'information*, Paris, La Découverte, p. 183-205.

Boltanski L., Esquerre A. (2014). « La « collection », une forme neuve du capitalisme la mise en valeur économique du passé et ses effets ». In *Les Temps Modernes*, vol. 679, n° 3, p. 5-72.

5. 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.

- Calenge B. (2010). « Le nouveau visage des collections ». In *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 55, n° 3, p. 6-12.
- Chastel A. (1997). « La notion de patrimoine ». In Nora P. (dir.), *Les lieux de mémoire. Tome 1*, Paris, Gallimard, p. 1433-1469.
- Cotte D. (2017a). « Économies scripturaires, formes documentaires et autorité. Réflexions et esquisse d'analyse des architectes de la « science ouverte » ». In *Communication & langages*, vol. 192, n° 2, p. 117-129.
- Cotte D. (2017b). « La « fabrique du document » à l'assaut des métiers ». In *Les Enjeux de l'Information et de la Communication* [en ligne], vol. 18, n° 2, p. 9-17. Disponible sur <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr/2017-dossier/01-Cotte/> (page consultée le 12 juillet 2018).
- Engeström Y. (1999). « Activity Theory and Individual and Social Transformation ». In Engeström Y., Miettinen R., Punamäki R.-L. (dir.), *Perspective on Activity Theory. Learning in doing : Social, Cognitive, and Computational Perspectives*, New York, Cambridge University Press, p. 19-38.
- Goody J. (1986). *La logique de l'écriture*, Paris, Armand Colin.
- Guyot B. (2006). *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Paris, Lavoisier.
- Jeanneret Y. (2008). *Penser la trivialité. Vol. 1. La vie triviale des êtres culturels*, Paris, Hermès-Lavoisier.
- Jeanneret Y. (2011). « Les harmoniques du Web : espaces d'inscription et mémoire des pratiques ». In *MEI*, vol. 32, p. 31-40.
- Lehmans A. (2015). « Vers une gestion participative de la connaissance dans les communautés de pratique émergentes : de l'économie à l'écologie de la connaissance ». In *Communication & management*, vol. 12, n° 1, p. 81-95.
- Liquète V., Lehmans A. (2015). « Élaboration d'un écosystème de ressources informationnelles en éco-construction : du transfert de connaissances et d'informations expertes à une offre sociale partagée ». In *Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle. Intelligence collective, Développement durable, Inter-culturalité, Transfert de connaissances. Actes du 11^e colloque international EUTIC* [en ligne], Fort-de-France. Disponible sur <https://hal.archives-ouvertes.fr/EUTIC2015> (page consultée le 12 juillet 2018).
- 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 ». In Mallouan M. (dir.), 5^{ème} colloque spécialisé en Sciences de l'Information (COSSI, Shippagan, Canada). Culture de l'information et pratiques informationnelles durables, Moncton, Université, 12 p.
- Paganelli C. (2012). *Une approche infocommunicationnelle des activités informationnelles en contexte de travail : Acteurs, pratiques et logiques sociales*. Habilitation à Diriger des Recherches, Université Stendhal-Grenoble III.
- Pédaque R. T. (2006). *Le Document à la lumière du numérique : forme, texte, médium. Comprendre le rôle du document numérique dans l'émergence d'une nouvelle modernité*, Caen, C&F éditions.
- Perriault J. (2015). « Retour sur la logique de l'usage ». In *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [en ligne], vol. 6, Disponible sur <http://rfsic.revues.org/1221> (page consultée le 12 juillet 2018).
- Pontalis J.-B. (1997). *Ce temps qui ne passe pas*, Paris, Gallimard.
- Salaün J.-M. (2012). *Vu, lu, su. Les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*, Paris, La Découverte.
- Souchier E. (2012). « La « lettrure » à l'écran. Lire & écrire au regard des médias informatisés ». In *Communication & langages*, vol. 174, n° 4, p. 85-108.
- Stalder A., Delamotte É. (2014). « Informer, s'informer en contextes professionnels : une approche par le document technique ». In Liquète V. (dir.), *Cultures de l'information*, Paris, CNRS Éditions, p. 91-114.
- Zacklad M. (2004). « Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la communication ». In *Communication présentée au colloque « Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire »* [en ligne], Montréal. Disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numer>

ique/documents/1209-processus-de-documentation-dans-les-documents-pour-l-action-dopa.pdf (page consultée le 12 juillet 2018).