

Ethnométhodologie et TIC au service d'une proposition socio-technique de gestion de connaissances

DAVID BENMAHDI

INDEX, Laboratoire Paragraphe (EA 349), Université Paris 8

Résumé : *A travers cet article, il est fait la proposition d'un enrichissement des pratiques de gestion de connaissances par la construction d'un nouvel objet de recherche en sciences de l'info-com : le DISTICE. L'objectif d'une telle démarche est l'évolution des approches classiques de Knowledge Management (KM) dans lesquelles les connaissances sont principalement perçues comme des éléments objectivables. Afin de sortir de cette conception dichotomique des phénomènes de connaissances selon laquelle le sujet, l'objet et le contexte sont des éléments dissociables, il s'agit d'investir et de développer une nouvelle approche de la connaissance qui soit socio-technique, socio-cognitive et phénoménologique. Pour cela une évolution du regard posé sur la connaissance par les acteurs du monde des SIC et du monde du KM est nécessaire. A cet effet, la connaissance est alors considérée comme une praxéologie, véritable élément non objectivable, incarnée par des acteurs sociaux en action et partagée naturellement à travers l'interaction sociale.*

Mots clés : *DISTICE, communauté cognitive, communauté épistémique, communauté de pratique, partage de connaissances, Knowing Management, management des connaissances.*

Abstract: *This article suggests a widening of the knowledge management process through the construction of DISTICE, as a new research subject in "info-com" sciences. The object of such a work is the evolution of classical approaches of knowledge management (KM) in which knowledge is mainly understood as a sum of reachable elements. In order to put some distance with this dichotomist vision of knowledge phenomena in which the subject, the object and the context are separable elements, I propose to develop a new approach of knowledge that would be socio-technical, socio-cognitive and phenomenological. For that, an evolution of the "How" the actors of the SIC and the actors of the KM see knowledge is necessary. This is why in this article Knowledge is considered as a praxeology, an unreachable element embodied in the practice of social actors and naturally shared through social interaction.*

Keywords: *DISTICE, cognitive community, epistemic community, community of practice, knowledge sharing, Knowing Management, Knowledge Management.*

Origine et objet de cette recherche

Dans le cadre d'une recherche entreprise en science de l'info-com, autour de problématiques de « gestion de connaissances assistée par l'usage des TIC », j'ai été amené à m'intéresser aux pratiques développées par les acteurs du *Knowledge Management* (KM), simple courant socio-économique de la gestion de connaissances. Après près de 2 ans d'observation participante dans l'univers du KM, je propose aujourd'hui un bilan des pratiques et croyances des membres de ce « village ». Ce bilan me permettra d'introduire en SIC un nouvel objet de recherche permettant une approche socio-technique de la gestion de connaissances.

Cet article est construit en trois parties. Une première partie présente une analyse des croyances et des pratiques du « village » du KM. Une seconde partie présente certains des liens identifiés entre la gestion de connaissances et les SIC. Enfin, une troisième partie propose une introduction au modèle de DISTICE, véritable approche socio-technique de gestion de connaissances.

Le « village » des praticiens du Knowledge Management

Origines des stratégies du KM

Notre civilisation occidentale, afin de se saisir des questions de « gestion de connaissances » semble avoir emprunté deux chemins complémentaires. D'un côté, le chemin de l'« *apprentissage* » [Carré, 2005] regroupe l'ensemble des phénomènes de formations et d'apprentissages, les politiques des savoirs et les stratégies de préservation des connaissances. Dans ce cadre, les actions entreprises sont soutenues par des réflexions sur l'éducation, la didactique, l'apprentissage, le partage des savoirs et l'inter-culturalité. Aussi, les approches privilégiées sont majoritairement sociales, constructivistes, interactionnistes et culturelles. De l'autre côté, le chemin du « *capitalisme cognitif* » [Moulier-Boutang, 2007] regroupe les questions socio-économiques qui conduisent les praticiens à la mise en place de processus d'objectivation des connaissances et des savoirs, pour la création d'un capital immatériel valorisable. Suivant ce cadre, les théories mises en œuvre sont principalement issues des sciences de gestion et d'approches sociologiques quantitatives. Sur le terrain, l'ensemble de ces démarches dessinent alors un courant de pensée désigné par l'appellation de « *Knowledge Management* » (KM) ou, en français : « Management des Connaissances ».

Aussi, dans le monde de la « gestion de connaissances », le management des connaissances représente donc une simple approche organisationnelle et socio-économique des processus de connaissances. Cette approche s'exprime alors selon trois stratégies [Ermine & Tounkara, 2008] qui sont à l'origine de trois types de pratiques sociales. La première des stratégies est dite économique. Elle est constituée de méthodes d'estimation et d'évaluation du capital immatériel que représenterait la somme des connaissances d'une organisation. Il s'agit avant tout de pratiques visant la comptabilisation et la valorisation du « capital connaissance ». La seconde des stratégies est dite technologique. Elle regroupe l'ensemble des approches techno-centrées pour lesquelles les technologies informatiques permettent un traitement et une

présentation de l'information sous une forme adaptée aux métiers et aux besoins de l'utilisateur. La troisième et dernière de ses stratégies est dite managériale. Elle s'articule autour de la recherche et de l'expression des « bonnes pratiques » métiers afin de les partager au sein de l'organisation. Il s'agit alors de pratiques de gestion tournées vers l'objectivation et la modélisation des processus de travail.

Impact et implications pratiques des stratégies de KM

Les outils développés dans le cadre des stratégies de KM, voir à ce sujet Robert Dieng & al. [2000], ont comme particularité commune de privilégier des actions orientées principalement vers la formulation, la matérialisation et la rationalisation dite « objective » des connaissances. Selon cette approche, les connaissances sont définies comme des éléments objectivables, formalisables et pouvant être répertoriés. Ainsi, la vision développée entre en résonance avec une vision de « *connaissance-objet* » [Le Moigne, 2003] dans laquelle la connaissance n'est qu'un simple modèle descriptif. L'analyse des pratiques de terrain qui ont lieu dans une perspective *connaissance-objet* démontre qu'au quotidien les praticiens du KM sont amenés à renforcer leurs pratiques dissociatives entre l'objet « connaissance » et le sujet qualifié de « sachant » ou d'« apprenant ». Ce renforcement contribue, à son tour, à consolider de façon réflexive les modèles théoriques qui sont à l'origine des activités de la communauté des praticiens du KM.

De plus, l'introduction dans les processus de KM de dispositifs technologiques d'information et de communication, qui pour fonctionner nécessitent que les connaissances soient codifiées et désincarnées des sachants, finissent de placer les acteurs de ces dispositifs dans le rôle de « simples usagers de la connaissance ». Il en résulte que dans les problématiques du KM une place importante fut faite aux recherches sur la manière de produire des connaissances sous la forme de ressources documentaires efficaces [Lhuillier, 2005].

Rationalités et paradoxes des actions de KM

Sur le terrain, de nombreux acteurs font fréquemment état de l'échec des processus de KM. L'une des justifications alors invoquées par les différents acteurs et décideurs réside dans la difficulté de mettre en place des opérations de formalisation des connaissances au sein des organisations (cf. conférence ICC2008, Paris). Pour eux, l'échec vient principalement du fait que pour un acteur organisationnel avoir une connaissance particulière c'est avoir un avantage sur celui qui ne dispose pas de celle-ci. Aussi, pour ces acteurs, partager une connaissance c'est accepter de prendre le risque de voir diminuer leur pouvoir au sein de la communauté, ce qui revient à fragiliser leur position dans l'organisation. Aussi, pour lutter contre le phénomène de « rétention de connaissances », les décideurs organisationnels sont amenés à développer deux stratégies. L'une de ces stratégies est la création d'une relation de confiance dans laquelle le bénéfice amené par la participation volontaire des acteurs aux opérations de KM est mise en avant (cf. conférence ICC2009, Paris). En faisant cela, il s'agit alors de renforcer la position du collaborateur qui a joué le jeu du partage de connaissances. Une seconde stratégie propose de récompenser financièrement le collaborateur qui a participé au projet de KM, ceci devant compenser sa perte de pouvoir. Devant le poids du facteur humain dans les processus de forma-

lisation de connaissances, les chercheurs et consultants du domaine du KM se sont donc intéressés à des approches sociales de la connaissance dans lesquelles le « partage de pratiques » est central, ce dont témoigne notamment Charlotte Fillol [2006]. Dans ce cadre, la mobilité interne telle que présentée par Amélie Notais [2008] est un parfait exemple de processus social mis au service d'actions de partage de connaissances, de fertilisation et de diffusion des savoirs dans les différentes entités sociales constitutives de l'organisation.

Cependant, malgré des tentatives d'exploration d'un management de connaissances articulé autour de pratiques sociales soutenues par la personnalisation et l'incarnation des connaissances par des membres de l'organisation en action, la grande majorité des praticiens du KM s'appliquent à développer des dispositifs de capitalisation dans lesquels les connaissances sont, encore et uniquement, conçues comme de simples ressources informationnelles. Cette prédominance des stratégies de codification sur les stratégies de personnalisation, dont font état Morten T. Hansen, Nitin Nohria & Thomas Tierney [1999], est également révélée par Ash Amin Patrick Cohen-det [2004] qui proposent alors une typologie des actions de KM selon deux grandes approches : celle d'un *knowledge as a possession*, et celle d'un *knowing as a practice*.

Cette différence entre action professée (*knowing as a practice*) et action d'usage (*knowledge as a possession*) apparaît dans un contexte d'exécution organisationnelle particulier dans lequel le KM s'insère. En effet, dans le cadre de leurs activités professionnelles, les décideurs et gestionnaires de services ou d'entreprises doivent fournir des mesures, ou valeurs, permettant de justifier ou de rendre visibles les actions qu'ils ont été amenés à entreprendre. Aussi, à l'inverse d'une approche d'objectivation, qui fournit des éléments informationnels et donc quantifiables sur la connaissance, les approches par la pratique, qui définissent la connaissance comme immatérielle et impossible à formaliser, ne fournissent aucun élément objectif permettant aux praticiens de pouvoir rendre compte de leurs actions. Par conséquent, les gestionnaires et dirigeants ne peuvent mesurer l'efficacité des actions de KM qui ont été entreprises au sein de leur organisation. C'est semble-t-il pour cette raison que les décideurs donnent l'avantage aux approches technologiques, managériales et économiques qui permettent la création d'*accounts* par la production de ressources documentaires ou de modèles descriptifs de connaissances. Donc si sur le terrain les approches sociales et praxéologiques de la connaissance sont bien au cœur des discours des praticiens, ces approches ne sont pas pour autant appliquées pour les raisons contextuelles précédemment développées.

Au final, les acteurs du KM semblent être prisonniers de l'univers organisationnel qu'ils ont été amenés à construire sur le principe d'un *capitalisme cognitif*, répondant bien plus à des problématiques d'« économie de la connaissance » qu'à des problématiques de « société des savoirs ». Cette position conduit alors ces derniers à des paradoxes théoriques, comme ceux présentés par Philippe Baumard [2003], et dans lesquels les praticiens du KM sont dans l'obligation de rendre compte de leurs activités qui tournent autour d'un phénomène de connaissance qui reste dans son essence « non *accountable* ».

Révolution attendue par les acteurs du KM : sortir des pratiques informationnelles de la connaissance

Au vu des dernières rencontres interprofessionnelles qui eurent lieu dans le monde du KM (cf. conférences ICC 2008 et 2009), il apparaît que les décideurs et gestionnaires (DRH, DSI, DR&D) se tournent désormais vers un approfondissement de la gouvernance d'un capital immatériel et inobjectivable de connaissances. Ce capital serait alors incarné par des individus et distribué dans, et au travers de, la communauté sociale qui est aussi appelée « communauté cognitive », formé par les membres d'une l'organisation. Aussi, en management de connaissances, les travaux de Wenger [1998, 2000, 2002] sur les communautés de pratiques ont permis de faire émerger de nouvelles perspectives. En effet, à l'inverse d'une approche *knowledge as a possession*, la théorie proposée par Wenger définit la connaissance non plus comme un objet mais comme une pratique construite et partagée socialement grâce aux activités inter-personnelles et intra-personnelles des acteurs sociaux en interaction [Lave & Wenger, 1991]. En développant une approche basée sur l'activité, l'auteur propose donc une connaissance indissociable de son contexte d'exécution et du sujet qui l'incarne. L'approche proposée est alors celle d'un *knowing as a practice*, véritable point de départ d'un « *knowing management* ». Depuis, guidés par une volonté d'évolution de leurs actions et de leurs politiques, les praticiens du management des connaissances posent la question du meilleur moyen de développer, à partir des stratégies classiques de KM, des approches de types *knowing as a practice* comme celle proposée par Etienne Wenger. Pour ces praticiens, l'objectif visé est d'allier la « qualité et l'efficacité » attendues des nouvelles approches sociales et phénoménologiques de la connaissance, tout en conservant les avantages proposés par des approches *knowledge as a possession* qui sont traditionnellement présentes dans le KM et attendues par les décideurs.

Les SIC et la gestion de connaissances

Place de la connaissance dans les SIC

Depuis plus de 30 ans, les SIC se sont construites autour d'objets et de recherches interprétant la réalité à travers le prisme d'une « société de l'information » dans laquelle la définition du concept « information » a su rester floue. Comme le fait remarquer Daniel Bougnoux [1995, p.7], l'information désigne tantôt des données, tantôt des savoirs, ce qui contribue à la considérer comme un « *caméléon intellectuel* ». Yves Winkin [1996, p.32] y apportera un complément, en qualifiant le concept d'« information » de « *ménagerie de caméléons vicieux* ». C'est dans ce contexte que les chercheurs en SIC ont tout naturellement présenté le concept de « connaissance » comme un avatar du concept d'« information » [Henneron, Palermi & Polity, 2004]. En confondant ces deux concepts, les chercheurs en SIC fournirent des réponses théoriques et technologiques à des problématiques de connaissances, ce qui contribua à consolider l'absorption du concept de « connaissance » par celui d'« information ».

En conséquence, de nombreux travaux en SIC partent du principe que la « connaissance » n'est rien d'autre que de la pure information et que l'étude de cette dernière relève

donc de problématiques informationnelles et communicationnelles classiques. Proches d'une vision AI (*Artificial Intelligence*) de la connaissance, ces travaux ont alors produit de nombreux outils technologiques et conceptuels tels que celui du Web 2.0 qui regroupe aujourd'hui l'ensemble des TIC orientées vers la collectivisation de l'information. C'est ainsi qu'à travers le Web 2.0 la gestion des connaissances a pris la forme de pratiques de formalisation pour la rationalisation de modèles descriptifs, appelés connaissances. Cependant, si une telle approche a permis quelques brillants résultats en matière de gestion de connaissances, enrichissant principalement les *Knowledge Management System* (KMS), elle n'en demeure pas moins discutable. En effet, divers praticiens, pédagogues, sociologues de la connaissance et anthropologues pointent aujourd'hui les limites d'une telle conception devenue le moteur de pratiques techno-centrées organisées autour des TIC. En effet, il semblerait que ce type d'approche ne prenne pas en considération ce qu'Olivier Rebol [1980] définit comme la complexité du réel des situations d'apprentissage qui sont liées à l'apprenant, aux contextes et aux types de connaissances mises en jeu.

En conséquence, si en matière de gestion de connaissances les chercheurs en SIC ont su développer une réelle expertise autour des TIC, comme dans les processus communicationnels qui les impliquent, il leur faut désormais explorer d'autres approches de la connaissance. Aussi, depuis peu de temps, certaines pistes se sont ouvertes comme celles proposées en sciences de l'éducation qui placent l'expérience au cœur de l'acquisition de connaissances [Dewey, 1963], [Lave & Wenger, 1991], en sociologie de la connaissance avec des approches phénoménologiques et praxéologiques [Schütz, 1962, 1964 ; Garfinkel, 1967 ; Wenger, 1998], en sciences de gestions avec des recherches en management des connaissances telles que les proposent John S. Brown & Paul Duguid [1991, 2001] et Ikujiro Nonaka [1994, 1995, 1998], et en psychologie avec des approches situées et distribuées telles que les présentent Jean Lave [1988] ou Roy D. Pea [1993].

Les TIC et la gestion de connaissances

Les TIC ou TICE, par la place particulière qui leur est accordée au sein des processus de gestion de connaissances, sont au centre de dynamiques sur lesquelles se bâtit la « société des savoirs » [Rapport de la Commission Européenne, 1998 ; The World Bank, 1999]. Dans l'univers du Management de Connaissances, en permettant la codification de connaissances et en facilitant les processus d'échanges d'informations, les TIC participent au désenclavement des acteurs professionnels et constituent des artefacts majeurs dans la mise en place de processus de KM [Beyou, 2003]. En effet, afin de répondre aux demandes des praticiens organisationnels un grand nombre d'outils et de fonctionnalités ont été développés (cf. la catégorisation proposée par Marie-Christine Roy [2005]). Ces outils sont alors amenés à constituer de véritables technologies de systèmes d'information [Lhuillier, 2005].

En matière de formation, les potentialités éducatives offertes par l'introduction des TIC dans les organisations pédagogiques ont contribué à faciliter les échanges d'ordre épistémique entre les différents apprenants, que ces échanges aient lieu à distance ou en présentiel. De fait, les TIC, sous l'appellation de TICE, servent actuellement de support à la construction de dispositifs

e-learning en concourant à la mise en place de véritables activités pédagogiques médiées [Henri & Lundgren-Cayrol, 1998 ; Lebrun, 1999, 2005 ; Marchand & Loisier, 2004].

En conséquence, les TIC sont aujourd'hui considérées par les acteurs de la gestion de connaissances comme des outils centraux à la réalisation de partage, de diffusion et de préservation des connaissances, que ces opérations aient lieu selon l'axe de l'*apprenance* ou selon celui du *capitalisme cognitif*.

L'ethnométhodologie : une fenêtre conceptuelle pour l'évolution des études développées en SIC sur la Gestion de Connaissances

L'ethnométhodologie et les problématiques de KM

Par son approche sociale, compréhensive et située, l'ethnométhodologie propose un cadre théorique intéressant pour les futures recherches sur les TIC. La discipline permet de faciliter l'accompagnement de praticiens du KM par des chercheurs en SIC qui sont alors outillés pour la compréhension d'approches de la connaissance qui soient aussi bien tournées vers des processus d'objectivation, que vers des processus d'échange et de partage par la pratique sociale des acteurs.

De plus, lorsqu'Etienne Wenger propose une approche située et praxéologique de la connaissance, et cela à travers la théorie des « *communautés de pratique* » [1998, 2000, 2002], il ne cache ni son cheminement intellectuel, ni la place des outils conceptuels de l'ethnométhodologie qu'il tire des travaux de Garfinkel et du constructivisme social et phénoménologique de Schütz.

De fait, il apparaît essentiel de parler de l'ethnométhodologie comme d'une fenêtre conceptuelle qui permet aux chercheurs en SIC une nouvelle compréhension des phénomènes de connaissances. En effet, de par son approche compréhensive et sociale, l'ethnométhodologie ouvre en SIC une voie à la redéfinition du concept de connaissance et cela en permettant de présenter ce dernier comme une praxéologie, véritable résultat d'une construction subjective et/ou inter-subjective d'acteurs socialisés. Aussi, en adoptant une posture ethnométhodologique, les chercheurs en SIC sont amenés à sortir de la **mécanique de l'information-communication qui place les connaissances et les savoirs comme de simples objets informationnels.**

Un exemple d'association de l'ethnométhodologie et des SIC pour la définition du concept de Ba

La présentation systémique d'une écologie de la connaissance telle que la propose Ikujiro Nonaka repose essentiellement sur quatre « *ba* » dont le plus naturel reste celui de « *originating ba* » [Konno & Nonaka, 1998]. Ce dernier est alors présenté par les auteurs comme une simple socialisation qui permet l'échange de représentations et le partage de conceptions du monde, ce que le système conceptuel de l'ethnométhodologie définit alors comme une pratique inter ou intra individuelle au travers de laquelle se construisent et se partagent des *allant-de-soi* et des *ethnométhodes*.

Grâce au rapprochement des SIC et de l'ethnométhodologie le concept de *Ba*, qui a bien du mal à trouver en occident une signification stable et éclairée (cf. les premières définitions faites par Frédéric Creplet [2001] et par Pierre-Marie Fayard [2002]), peut maintenant être envisagé selon une approche communicationnelle et phénoménologique. La perspective théorique qui est offerte par une telle approche me conduit alors à définir le *ba* comme un « espace phénoménologique de médiation sémiotique », espace construit et maintenu par des pratiques d'acteurs d'un monde social, socio-artefactuel et/ou mental. Ainsi, conformément aux travaux de Nonaka, ce *ba* peut être : originel (construit par une socialisation naturelle et des échanges tacites), virtuel (construit par des opérations mentales ou artefactuelles de type combinatoire), interactionnel (construit par une socialisation et des échanges explicites, rationalisés et codifiés) ou opérant (construit par la pratique).

Les DISTICE : proposition d'un cadre conceptuel en SIC pour l'étude de la gestion de connaissances

Une nouvelle approche socio-technique de la gestion de connaissances

En reprenant les notions de « communauté » et de « travail collaboratif / coopératif » qui furent largement investies par les chercheurs en SIC et en les rapprochant des travaux déjà réalisés par Wenger et d'autres sur les *communautés de pratique*, il est possible pour les chercheurs en SIC de faire évoluer leur regard sur les TIC et les phénomènes communicationnels qui encadrent ces outils technologiques. Dans cette simple perspective communautaire et sociale, construite autour de l'usage d'artefacts d'information et de communication, l'étude des TIC relève de ce que le laboratoire I3M présente comme des Dispositifs Socio-Techniques d'Information et de Communication : DISTIC.

Or, si le cadre conceptuel offert par les DISTIC propose bien aux chercheurs en SIC et aux praticiens du KM un changement de regard sur le rôle des TIC dans les processus de pratiques communautaires, le cadre qu'il offre ne permet toujours pas de construire en SIC un univers conceptuel et théorique qui réponde aux attentes des praticiens du KM qui souhaitent s'orienter vers des approches *knowing as a practice* tout en gardant les bénéfices des approches *knowledge as a possession* déjà incorporées dans les pratiques organisationnelles. Aussi, il me semble important pour la communauté SIC de savoir faire évoluer l'objet de recherche « DISTIC » vers ce que je désigne comme étant un « Dispositif Socio-Technique d'Information et de Communication à portée Épistémique » : le DISTICE. Le résultat de cette évolution me semble primordial aussi bien pour les praticiens du KM que pour les futures recherches entreprises en SIC sur la thématique de la gestion de connaissances médiées par l'usage de TIC. L'objectif visé par la création d'un tel objet de recherche est de pouvoir fournir un univers conceptuel et méthodologique commun aux acteurs du KM et aux chercheurs en SIC. Dans cette perspective, il s'agit alors de faire cohabiter autour des TIC des approches informationnelles et praxéologiques de la connaissance, ce qu'à ma connaissance les communautés SIC et KM n'ont jusque là pas encore réussi à accomplir.

Les DISTICE : principes d'un modèle socio-technique de gestion de connaissances

Les DISTICE se présentent comme une évolution des DISTIC. Ce nouveau modèle s'ancre dans le monde de l'apprenance et du *capitalisme cognitif* dont les problématiques évoquées en sont le moteur. Les approches développées dans le cadre des DISTICE se doivent d'être tournées vers une praxéologie de la connaissance sans pour autant gommer les pratiques de *connaissance-objet* existantes autour des TIC. Par conséquent, les DISTICE se présentent comme des objets de recherche s'inscrivant dans le contexte d'une « société des savoirs » et dont les influences conceptuelles et théoriques sont issues de l'univers des SIC, de la sociologie de la connaissance, des sciences de l'éducation et des sciences de gestion.

En conséquence, les DISTICE proposent une approche dite « socio-technique » dans laquelle les TIC sont considérées comme des éléments artefactuels d'un phénomène communautaire, ou individuel, organisé autour de pratiques épistémiques et développées par des acteurs sociaux en action. De ce fait, la connaissance est alors considérée comme un construit subjectif et intersubjectif, cognitif et socio-cognitif, immatériel et uniquement accessible par la pratique.

Ainsi, les activités d'objectivation de la connaissance permettent uniquement de produire de simples *accounts* d'une pratique de la connaissance, ces derniers n'étant en rien comparables à la connaissance dont ils rendent compte.

Dans ce cadre, les pratiques d'objectivation sont définies comme des pratiques sociales de la connaissance. Grâce à ces pratiques, les acteurs apprenants ou sachants sont amenés à débattre, discuter, échanger et partager des modèles mentaux sur l'objet de l'interaction, créant ainsi un véritable *ba*. Actuellement, certains travaux illustrent cette perspective comme ceux de Michaël Baker [et *al.*, 2003], qui mettent l'accent sur l'espace de débat créé autour d'un dispositif TIC pour le partage et la création de connaissances, ou ceux Thierry Baffoy et David Benmahdi [2007 et 2008] qui présentent l'activité de formalisation des connaissances à l'aide des TIC comme un moyen de faire émerger et de construire des pratiques communautaires afin de partager des connaissances à travers des relations de pair-à-pair.

Enfin, les DISTICE permettent une approche socio-technique de gestion de connaissances dans laquelle les TIC ne servent que de support à des pratiques épistémiques engagées par des utilisateurs et acteurs d'une communauté cognitive. Faisant cela, les DISTICE contribuent alors à un rapprochement des démarches sociales, phénoménologiques et communautaires de la connaissance, ouvrant ainsi la voie aux chercheurs en SIC et acteurs du KM pour la construction d'un « *social-anthropology-of-learning* » [Amin & Cohendet, 2004].

Conclusion

Les praticiens du *Knowledge Management* semblent attachés aux outils technologiques, méthodologiques et conceptuels fournis par le monde de la recherche. Par le passé, de nombreux chercheurs en SIC n'ont cessé de concevoir des approches informationnelles et communicationnelles de la connaissance, contribuant ainsi à améliorer puis à renforcer les pratiques d'objectivation la concernant.

Aujourd'hui, ces mêmes chercheurs sont invités par les praticiens du KM, et de la Gestion de connaissances, à proposer de nouvelles approches de la connaissance qui s'articuleraient autour d'une vision praxéologique de la connaissance. Faire cela demande aux chercheurs en SIC d'investiguer des conceptions scientifiques de la connaissance qui avaient été jusqu'à présent minorées, marginalisées ou tout simplement ignorées. Dans cette perspective, pour les futures recherches en SIC, l'étude des DISTICE propose de définir la connaissance comme un élément phénoménologique partagé à travers une pratique incarnée par des acteurs sociaux engagés dans une « communauté cognitive ». Ainsi, en étudiant les DISTICE, il s'agit d'avancer un nouveau modèle de gestion de connaissances conçu autour des TIC et reposant sur des pratiques épistémiques au travers desquelles les acteurs sociaux partagent, créent et échangent de la connaissance. Aussi, en facilitant la compréhension de phénomènes sociaux autour de la connaissance, les concepts constitutifs de l'ethnométhodologie semblent contribuer à l'évolution des SIC en permettant d'appréhender les processus de connaissance selon des perspectives phénoménologiques et sociales, permettant ainsi l'enrichissement des pratiques de *Knowing Management*.

Bibliographie

- AMIN Ash & COHENDET Patrick, [2004], *Architectures of Knowledge: Firms, Capabilities, and Communities*, New York, Oxford University Press.
- BAKER Michaël et al., [2003], « Interactions épistémiques médiatisées par ordinateur pour la co-élaboration des notions scientifiques », in C. Deaudelin & T. Nault, *Apprendre avec des pairs et des TIC : quels environnements pour quels impacts ?*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.
- BAFFOY Thierry & BENMAHDI David, [2007], « La plateforme pédagogique A.L.I.C.E.: Expérimentations et ambitions pédagogiques », *Questions de Pédagogies dans l'enseignement supérieur*, 4^{ème} colloque UCL Louvain, Louvain-la-Neuve, Pu Louvain, pp. 90-98.
- BAFFOY Thierry & BENMAHDI David, [2008], « Dispositif d'aide à la conception, à l'appropriation et à la transmission de connaissances : la plateforme d'apprentissage A.L.I.C.E. », Actes du colloque *Ergo'la 2008*, Bidart, ESTIA, pp.169-176.
- BAUMARD Philippe, [2003], « Les paradoxes de la connaissance organisationnelle », in E. Josserand & V. Perret, *Le paradoxe : Penser et gérer autrement les organisations*, Paris, Ellipses, Chapitre 5.
- BOUGNOUX Daniel, [1995], *La communication contre l'information*, Paris, Hachette.
- BROWN John Siley & DUGUID Paul, [1991], "Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation", *Organization Science*, vol. 2, n°1, pp. 40-57.
- BROWN John Siley & DUGUID Paul, [2001], "Knowledge and Organization: A Social-Practice Perspective", *Organization Science*, vol. 12, n°2, pp. 198-213.
- CARRÉ Philippe, [2005], *L'Apprenance : Vers un nouveau rapport au savoir*, Paris, Dunod.
- Commission Européenne, [1998], *Teaching, Learning, Information*, Luxembourg, Office des publications officielles des communautés européennes.
- CREPLET Frédéric, [2001], « Le concept de «ba»: une nouvelle voie dans l'étude du management de la connaissance dans les entreprises », *European Journal of Economics and Social Systems*, vol. 4, n°14.
- DEWEY John, [1963], *Expérience and education*, New York, Collier books.
- DIENG Rose et al., [2000], *Knowledge Management. Méthodes et outils pour la gestion des connaissances*, Paris, Dunod, 3^{ème} édition.
- ERMINE Jean-Louis, [2003], *La gestion de la connaissance*, Paris, Hermès Science Publications.
- ERMINE Jean-Louis & TOUNKARA Thierno, [2008], « Méthodes de cartographie pour l'alignement stratégique de la gestion des connaissances », in J.-L. Ermine, *Management et ingénierie des connaissances : modèles et méthodes*, Traité IC2, série « Management et gestion des STIC », Paris, Hermès, Chapitre 4.

FAYARD Pierre-Marie, [2002], *Culture stratégique et technologies de l'interaction : La voie japonaise de la création du savoir*, Ambassade de France à Tokyo, Service pour la Science et la Technologie, Tokyo, Rapport de Mission du 11 mars.

FILLOL Charlotte, [2006], *L'émergence de l'entreprise apprenante et son instrumentalisation : Études de cas chez EDF*, Thèse de doctorat sous la direction de B. de Montmorillon, Université Paris Dauphine.

GARFINKEL Harold, [1967], *Studies in ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.

HANSEN Morten T., NOHRIA Nitin & TIERNEY Thomas, [1999], "What's Your Strategy for Managing Knowledge?", *Harvard Business Review on Organizational Learning*, March-April, pp. 106-116.

HENNERON Gérard, PALERMITI Rosalba & POLITY Yolla, [2004], « Le partage des savoirs ou les nouveaux habits du mythe de la société de l'information », in J.-P. Metzger (dir.), *Médiation et représentation des savoirs*, Paris, L'Harmattan, pp. 39-50.

HENRI France & LUNDGREN-CAYROL Karin, [1998], *Apprentissage collaboratif et nouvelles technologies*, Centre de recherche LICEF, Montréal, Bureau des technologies d'apprentissage.

LAVE Jean, [1988], *Cognition in Practice: Mind, Mathematics and Culture in Everyday Life*, Cambridge, Cambridge University Press.

LAVE Jean & WENGER Etienne, [1991], *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge, Cambridge University Press.

LEBRUN Marcel, [2005], *eLearning pour enseigner et apprendre. Allier pédagogie et technologie*, Louvain-la-Neuve, Academia-Bruylant.

LEBRUN Marcel, [1999], *Des technologies pour enseigner et apprendre*, Bruxelles, De Boeck Université, 3^{ème} édition 2007.

LE MOIGNE Jean-Louis, [2003], *Le constructivisme - Tome 3 - Modéliser pour comprendre*, Paris, L'Harmattan.

LHULLIER Jean-Noël, [2005], *Le management de l'information : des données aux connaissances et aux compétences*, Paris, Hermès Science Publications.

MARCHAND Louise & LOISIER Jean, [2004], *Pratiques d'apprentissage en ligne*, Montréal, Chenelière Education.

MOULIER-BOUTANG Yann, [2007], *Le capitalisme cognitif: La Nouvelle Grande Transformation*, Paris, Amsterdam.

NONAKA Ikujiro, [1994], "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation", *Organization Science*, vol. 5, n°1, pp. 14-37.

NONAKA Ikujiro & KONNO Noboru, [1998], "The Concept of "Ba": Building a Foundation for Knowledge Creation", *California Management Review*, vol. 40, n°3, pp. 40-54.

NONAKA Ikujiro & TAKEUCHI Hirotaka, [1995], *The knowledge-creating company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, New York, Oxford University Press.

NONAKA Ikujiro & TOYAMA Ryoko, [2005], "The theory of the knowledge-creating firm: subjectivity, objectivity and synthesis", *Industrial and Corporate Change*, vol. 14, n°3, pp. 419-436.

NONAKA Ikujiro, Von KROGH Georg & VOELPEL Sven, [2006], "Organizational Knowledge Creation Theory: Evolutionary Paths and Future Advances", *Organization Studies*, vol. 27, n°8, pp. 1179-1208.

NOTAIS Amélie, [2008], « La mobilité interne : un moment privilégié de création du Ba ? », *International Journal of Information Sciences for Decision Making : Informations, Savoirs, Décisions & Médiations*, n°33.

PEA Roy D., [1993], "Practice of distributed intelligence and designs for education", in G. Salomon (éd.), *Distributed cognition: Psychological and educational considerations*, New York, Cambridge University Press, pp. 47-87.

REBOUL Olivier, [1980], *Qu'est-ce qu'apprendre ? Pour une philosophie de l'enseignement*, Paris, PUF.

ROY Marie-Christine, [2005], « Les technologies de soutien pour la gestion des connaissances », in *Gestion stratégiques des connaissances*, Quebec, Presses de l'Université de Laval, pp. 157-168.

SCHÜTZ Alfred, [1962], *Collected papers I: The problem of social reality*, The Netherlands, Martinus Nijhoff.

SCHÜTZ Alfred, [1964], *Collected papers II: Studies in social theory*, The Netherlands, Martinus Nijhoff.

The World Bank, [1999], *World development Report 1998/99: Knowledge and Information for development*, Oxford University Press.

WENGER Etienne, [1998], *Communities of Practice*, Cambridge, Cambridge University Press.

WENGER Etienne, McDERMOTT Richard A. & SNYDER William M., [2002], *Cultivating community of practice*, Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.

WENGER E. & SNYDER William M., [2000], "Communities of Practice: The Organizational Frontier", *Harvard Business Review on Organizational Learning*, vol. 78, n°1, pp. 139-145.

WINKIN Yves, [1996] *Anthropologie de la communication*, Bruxelles, De Boeck & Larcier (réédition 2001, Paris, Seuil).