

Valéry Psyché et Diane-Gabrielle Tremblay

## Étude du processus de participation à une recherche partenariale

Une étude de l'usage d'outils du Web social dans une communauté engageant des partenaires sociaux et universitaires

### Avertissement

Le contenu de ce site relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'éditeur.

Les œuvres figurant sur ce site peuvent être consultées et reproduites sur un support papier ou numérique sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique excluant toute exploitation commerciale. La reproduction devra obligatoirement mentionner l'éditeur, le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.

Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France.

**revues.org**

Revues.org est un portail de revues en sciences humaines et sociales développé par le Cléo, Centre pour l'édition électronique ouverte (CNRS, EHESS, UP, UAPV).

### Référence électronique

Valéry Psyché et Diane-Gabrielle Tremblay, « Étude du processus de participation à une recherche partenariale », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les partenariats de recherche, mis en ligne le 18 octobre 2011, consulté le 11 février 2015. URL : <http://sociologies.revues.org/3681>

Éditeur : Association internationale des sociologues de langue française (AISLF)

<http://sociologies.revues.org>

<http://www.revues.org>

Document accessible en ligne sur :

<http://sociologies.revues.org/3681>

Document généré automatiquement le 11 février 2015.

Valéry Psyché et Diane-Gabrielle Tremblay

# Étude du processus de participation à une recherche partenariale

Une étude de l'usage d'outils du Web social dans une communauté engageant des partenaires sociaux et universitaires

## Introduction

- 1 La participation soutenue entre les membres constitue un défi important pour nombre de projets de recherche en partenariat, puisque plusieurs d'entre eux ont comme objectif non seulement de réaliser des projets de recherche, mais de les réaliser en collaboration, ainsi que de soutenir les échanges entre les divers milieux représentés (universitaire, communautaire ou autre selon les cas). Nous avons étudié un cas de recherche partenariale sous l'angle de la communauté de pratique. Dans notre étude, la pratique qui est en cause est celle liée à l'apprentissage de la « collaboration en recherche partenariale » dans une communauté de praticiens de divers milieux (syndicaux, groupes communautaires, etc.). Cet article présente nos observations sur les modes de participation dans le cadre de cette recherche partenariale et ce, à travers l'usage d'outils du Web social développés avec et pour les membres de ce réseau, durant la première année d'existence du réseau. L'article est divisé comme suit : la section 1 introduit le cadre théorique qui comprend la problématique, les questions de recherche, une revue des écrits sur les communautés de pratique et les postulats et objectif de recherche. La section 2 décrit le cadre d'observation qui comprend la description du réseau de recherche partenariale et la méthodologie (approche de design participatif adoptée). La section 3 présente les résultats analysés. La conclusion résume nos observations et résultats.

## Cadre théorique

- 2 Avant de présenter les résultats d'analyse de nos observations sur le cas de recherche partenariale, nous allons introduire la problématique et nos questions de recherche, ainsi que le cadre théorique des communautés de pratique par la suite.

### *Problématique*

- 3 Commençons par quelques questions essentielles à cette recherche : pourquoi est-il intéressant d'observer le réseau de recherche en partenariat sous l'angle de la théorie des communautés de pratique ? Nous avons une configuration professionnelle de réseau de recherche dont le mode de travail collaboratif est de type partenarial entre deux milieux de travail (universitaire et communautaire). En mettant à la disposition de ce réseau des outils de collaboration appropriés (issus de Web social), est-il possible que de ce réseau de recherche émerge une configuration sociale de communauté de pratique ? Ces questions font partie d'un questionnement, plus large, qui a été abordé maintes fois (Agresti, 2003 ; Akoumianakis, 2009 ; Bastian & Lebourgeois, 2008 ; Dubé, 2004 ; Gee, 2005 ; Murillo-Othon & Spicer, 2007 ; Shove, 2006 ; Wasko & Faraj, 2000), à savoir : quel est le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'activité de communautés de pratique réseautées (virtuelles, délocalisées, en ligne) ?
- 4 Nous allons contribuer à y répondre à travers la présentation de nos observations sur le réseau de recherche partenariale précédemment décrit. Étant donné qu'il y a peu d'études portant sur ce sujet, dans le cadre de la recherche partenariale, nous pensons qu'il s'agit d'une contribution originale à la recherche.

### *Revue des écrits*

- 5 Selon l'approche initiale, la notion de « communauté de pratique » renvoie à l'idée originale de Jean Lave et Étienne Wenger (Lave, 1988 ; Lave & Wenger, 1990) liée à la théorie de l'apprentissage situé.
- 6 Selon cette théorie, lorsqu'il se produit normalement, l'apprentissage est une fonction de l'activité, du contexte et de la culture dans lesquels il se produit. Il est dit situé, par opposition

à l'apprentissage basé sur des activités en présence, en salles de classe, qui implique que la connaissance soit abstraite et non contextuelle (Lave, 1988). Il est aussi habituellement non intentionnel plutôt que délibéré. Pour Jean Lave et Étienne Wenger (1990), apprendre c'est acquérir des connaissances dans un cadre social, en situation de coparticipation. L'interaction sociale et la collaboration sont des composantes essentielles de l'apprentissage situé, les apprenants s'engageant dans une « communauté de pratique » qui incarne certaines croyances et comportements à acquérir. Comme les débutants ou les nouveaux participants se déplacent habituellement de la périphérie de cette communauté vers son centre au fil du temps, ils deviennent plus actifs et plus engagés dans la culture de la communauté et, de fait, plus enclins à assumer le rôle d'expert ou d'ancien. Cela renvoie à ce que Jean Lave et Étienne Wenger (1990) appellent le processus de « participation périphérique légitime ».

7 L'apprentissage est identifié par plusieurs auteurs comme l'élément majeur des communautés de pratique. Par exemple, John Seely Brown, Allan Collins et Paul Duguid soulignent l'idée que l'apprentissage cognitif : « *supports learning in a domain by enabling students to acquire, develop and use cognitive tools in authentic domain activity. Learning, both outside and inside school, advances through collaborative social interaction and the social construction of knowledge* » (Brown, Collins & Duguid, 1989) <sup>1</sup>.

8 Par la suite et dans une perspective similaire, John Seely Brown et Paul Duguid (1991) utilisent le terme de « communauté de pratique » en mettant l'accent sur le fait : que les employés d'une organisation échangent une grande partie de leurs connaissances hors du cadre formel des formations et du perfectionnement ; qu'ils se transmettent les savoir-faire nécessaires à l'accomplissement de leur travail durant des échanges informels des expériences ; que ce faisant ils améliorent leur savoir-faire et inventent de nouvelles façons de faire. Ainsi, « en s'affranchissant des pratiques approuvées par la direction et en examinant le travail informel, improvisé qui favorise l'unité dans l'organisation, il est possible de développer une meilleure compréhension de la relation entre le travail, l'apprentissage et l'innovation ».

9 Dans des travaux postérieurs, Étienne Wenger (1998) abandonne le principe de participation légitime périphérique et utilise, au lieu, l'idée de la tension au sein d'une dualité. Il identifie quatre dualités dans les communautés de pratique : la participation-réification ; le conçu émergent ; l'identification-négociabilité ; et le local-global. La dualité entre participation-réification est celle qui a suscité le plus d'intérêt. Il met alors en avant l'importance de la dualité entre participation et réification. La participation correspond à l'expérience sociale d'appartenance à une communauté et à l'engagement dans celle-ci, tandis que la réification consiste à transformer une expérience en un objet (texte, schéma, prototype, méthode...). La réification, quoique pouvant être vue comme réductrice, constitue un point d'ancrage collectif indispensable au partage et à la capitalisation des savoirs (Hildreth & Kimble, 2002). Pour finir, Étienne Wenger décrit la structure des communautés de pratique (CoP) comme résultante de l'interrelation de trois facteurs essentiels : l'engagement mutuel (liens unissant les membres de la CoP comme une entité sociale), l'entreprise jointe (création d'une compréhension commune (re) négociée de ce qui les unit, parfois appelée « domaine » de la CoP), le répertoire partagé (pratique, artefacts produits et utilisés).

10 Les CoP remplissent plusieurs fonctions : développer et enrichir une pratique professionnelle ; partager des connaissances tacites ; partager les meilleures pratiques ; créer des réponses optimales aux problèmes qui apparaissent dans la pratique ; briser l'isolement professionnel ; former de nouveaux membres ; valoriser les connaissances développées durant la pratique.

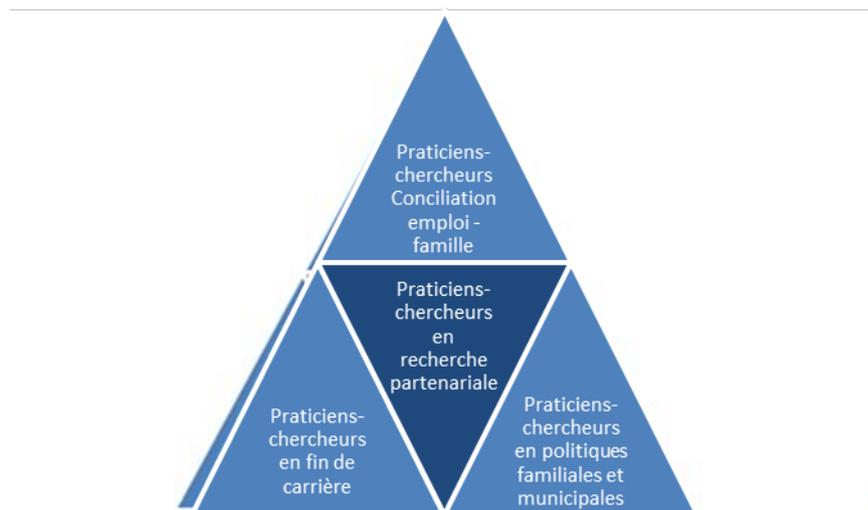
11 Une approche managériale du concept s'est ensuite développée. Ainsi, remises dans le contexte plus large du fonctionnement des organisations, les communautés de pratique permettent de dépasser les limites organisationnelles que sont les services, les unités d'affaires, les postes ou les niveaux hiérarchiques. Chaque membre d'une communauté bénéficie ainsi d'un groupe de pairs qu'il peut interroger, à qui il peut transmettre ses savoirs et avec qui il peut réfléchir et créer de nouvelles connaissances. En effet, ce qui lie les membres d'une communauté, c'est un « intérêt commun dans un champ de savoir [...], un désir et un besoin de partager des problèmes, des expériences, des modèles, des outils et les meilleures pratiques » (APQC, 2001 ; Bourhis & Tremblay, 2004).

- 12 Les communautés de pratique sont souvent comparées à des équipes de travail, mais un certain nombre d'éléments les distinguent. Ainsi, les communautés n'ont habituellement pas de résultats précis à livrer à l'organisation, contrairement aux équipes. De même, les membres d'une communauté sont unis par la connaissance qu'ils partagent et développent ensemble alors que ceux d'une équipe sont liés par l'objectif spécifique recherché (fabriquer un produit, améliorer un processus, etc.). Sur le plan du fonctionnement, les communautés ont rarement un plan de travail défini, contrairement aux équipes (McDermott, 1999a). Une fois leurs objectifs atteints, les équipes devraient normalement se dissoudre, alors qu'en principe (car nous avons constaté que les distinctions ne sont pas toujours si fortes dans la réalité), les communautés de pratique sont créées pour durer, devant continuer à développer des connaissances et des savoirs sur de nombreuses années. Dans la pratique cependant, les frontières sont nettement moins claires entre ces deux formes d'organisation (Gherardi & Nicolini, 2000a, 2000b ; Tremblay, 2005).
- 13 Bien que les communautés de pratique ne soient pas un concept nouveau, elles ont pris un nouvel essor dans les organisations grâce notamment à l'apport des technologies de l'information et des communications, qui permettent de regrouper les individus en fonction de leurs intérêts et non de leur localisation géographique. Les communautés qui utilisent les nouvelles technologies de l'information et des communications comme principal mode d'interaction sont qualifiées de virtuelles même si, à l'occasion, elles organisent également des rencontres en face à face (Bourhis & Tremblay, 2004 ; Dubé, Bourhis & Jacob, 2003b).
- 14 Si les communautés de pratique peuvent émerger de façon spontanée, c'est-à-dire sans effort de la part de l'organisation, de plus en plus d'auteurs insistent sur le rôle des organisations pour les « cultiver » (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Ainsi, les communautés de pratique intentionnellement créées sont développées à dessein par les organisations dans le but de répondre à un besoin spécifique ou à une stratégie organisationnelle particulière (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Mais même dans ce cas, seuls les objectifs de la communauté, les activités de départ et le soutien fourni par l'organisation sont planifiés ou contrôlés. En effet, pour développer la confiance entre les membres, la connexion et le partage essentiels au bon fonctionnement d'une communauté, il est nécessaire de soutenir son processus naturel de développement et non d'en imposer un (Bourhis & Tremblay, 2004 ; McDermott, 1999a).
- 15 Les communautés de pratique sont des groupes qui s'auto-organisent et dont les membres créent leur propre ordre du jour et établissent leurs propres règles.
- 16 Depuis quelques années, plusieurs organisations ont favorisé la mise en place de telles communautés comme lieux de création et de partage de connaissances dans une démarche de gestion et de développement des connaissances, la gestion des connaissances étant devenue une priorité. La gestion des connaissances est devenue une priorité et plusieurs organisations sont devenues hôtes de plusieurs centaines de communautés (Bourhis & Tremblay, 2004). En effet, les communautés de pratique partent du principe que l'apprentissage résulte d'un phénomène social autant que de processus individuels (Wenger, 1999). Au sein des communautés de pratique, les individus partagent habituellement des connaissances de nature tacite (c'est à dire non répertoriées, non codifiées ou intangibles). En favorisant le partage et le transfert de ces connaissances tacites, la participation à une communauté est donc une source d'apprentissages qui donne lieu à de l'innovation et soutient la compétitivité organisationnelle (McDermott, 1999b, 2000 ; Research, 2001). C'est grâce aux échanges entre les membres de la communauté que ces connaissances s'expriment et peuvent ensuite être identifiées, repérées et éventuellement regroupées ou stockées, parfois sur une base de gestion des connaissances. Une communauté de pratique se définit donc par un ensemble d'éléments qui soutiennent l'apprentissage et la collaboration, soit : des relations mutuelles soutenues ; des manières communes de s'engager à faire des choses ensemble ; des connaissances de ce que les autres savent, de ce qu'ils peuvent faire et de la manière dont ils peuvent contribuer à l'action collective ; un jargon ou un langage commun ; un discours partagé qui reflète une certaine manière de voir le monde (Davel & Tremblay, 2005).
- 17 Contrairement aux puristes de l'interprétation de la pensée de Jean Lave et Étienne Wenger (Lave & Wenger, 1990 ; Wenger, 1998) qui ne se revendiquent que de la recherche sur les

communautés de pratique spontanées, nous ne rejetons pas le point de vue « managérial » de la théorie des communautés de pratique (Wenger, McDermott & Snyder, 2002). Nous reconnaissons que des communautés de pratique puissent être créées intentionnellement (Bourhis & Tremblay, 2004 ; Dubé, Bourhis & Jacob, 2003a ; Tremblay, 2004) ou qu'une sous-communauté de pratique puisse être créée à partir d'une communauté spontanée plus large.

- 18 Nous adhérons aussi à l'idée selon laquelle « la pratique doit être interprétée comme un processus d'apprentissage » (Wenger, 2005). Dans notre étude, la pratique qui est en cause est celle liée à l'apprentissage de la « collaboration en recherche partenariale » dans une communauté plus large de praticiens en conciliation travail-famille ou articulation entre vie professionnelle et vie personnelle ; vieillissement et fin de carrière ; et politiques familiales et municipales (voir figure 1). Cet apprentissage issu du processus participation/réification à travers le réseau devrait amener les membres à échanger et à partager à plusieurs niveaux. Par exemple, les chercheurs communautaires devraient apprendre de leurs homologues universitaires comment travailler en recherche scientifique. Inversement, les chercheurs universitaires devraient tirer des leçons de la pratique et de la recherche-terrain.

**Figure . Pratique observée dans le réseau de recherche**



- 19 Dans une initiative partenariale, la participation n'est cependant pas toujours facile. Comme nous l'avons déjà souligné, il faut souvent une impulsion de démarrage pour motiver cette participation et, là encore, elle ne reste pas toujours active ; si cela a été constaté dans de nombreux partenariats de recherche, peu de travaux ont été menés sur la dynamique de participation et peu ont analysé le fonctionnement des partenariats sous l'angle d'une communauté de pratique. Nous trouvons aussi pertinent de nous intéresser aux conditions qui font qu'il y a ou non de la participation menant à de la réification par des activités de collaboration en recherche partenariale et des apprentissages dans ce cadre (Hildreth, Wright & Kimble, 1999 ; Wenger, 1998).

- 20 Ainsi, notre intérêt pour la recherche sur les communautés de pratique est qu'elle s'articule, entre autre, autour de la participation avec l'idée de développer des échanges/partages de connaissances, ce qui est un des objectifs du réseau que nous observons. Le concept de communauté de pratique nous paraît un thème à considérer dans la recherche sur le développement d'une configuration sociale dans un réseau de recherche partenariale. La mise en place d'une communauté de pratique pourrait être un catalyseur puissant dans l'amélioration de la pratique de recherche en partenariat. Parallèlement, les technologies de la communication et de l'information sont devenues des outils essentiels aux communautés virtuelles et même aux communautés hybrides (dont les échanges se font partiellement en mode virtuel).

### *Postulats et objectif de recherche*

- 21 Nous allons formuler des postulats transposés de l'expérience observée dans d'autres communautés virtuelles fonctionnant à distance, à l'aide des technologies de l'information et

ce, dans une perspective d'apprentissage social (Charlier & Peraya, 2003 ; Daele, 2004 ; Henri & Pudélko, 2006).

- 22 Premièrement, nous pensons que la participation de chercheurs à une communauté virtuelle dans le cadre de la recherche partenariale est un moyen majeur pour entrer en contact socialement et professionnellement avec des personnes ayant les mêmes intérêts professionnels de recherche. Ce serait aussi un mécanisme qui pourrait permettre de diminuer l'isolement professionnel (et géographique), dans le cas d'une configuration professionnelle de type « réseau de recherche en partenariat ». Plus précisément, grâce à la participation et aux observations, les jeunes chercheurs et les jeunes acteurs sociaux (les novices) associés au partenariat pourraient acquérir des compétences et des connaissances sur la culture de leur pratique de recherche. Par ailleurs, grâce à leurs actions (séminaires sur leurs travaux, ouverture de terrains, invitation à participer à des événements, organisation d'événements, etc.) dans la communauté, les chercheurs et les acteurs sociaux d'expérience (les experts) pourraient aider à construire l'identité collective de la communauté en émergence, ainsi qu'une véritable « co-construction » des connaissances, souvent souhaitée dans ce type de projet.
- 23 Deuxièmement, nous pensons que la collaboration professionnelle en recherche partenariale gagnerait à s'articuler autour de l'axe technologique et social qu'offre le Web social et ce, afin de favoriser des échanges plus soutenus. Par collaboration, nous entendons aussi la gestion de connaissances et des documents (création, modification, publication, échange, conservation, réutilisation) ainsi que la communication.
- 24 Dans la suite de cet article, nous développons le second postulat en observant et en illustrant les effets de l'implantation d'outils du Web social sur la participation après la première année du projet.

## Cadre de l'observation

- 25 Dans cette section, nous décrivons tout d'abord le réseau de recherche comme tel, ainsi que le domaine d'application et la communauté. Puis, dans la partie « Méthodologie », nous présentons de manière descriptive les différentes démarches, techniques et outils mis à disposition des membres engagés dans la recherche partenariale. Cette section se veut une description du design participatif qui a eu lieu durant la recherche.

### *Description du réseau de recherche partenariale*

- 26 Le réseau de recherche partenariale qui nous intéresse a été observé sous l'angle d'une communauté de pratique puisque nous faisons un parallèle avec cette théorie. Pour commencer, nous le décrivons suivant les éléments propres aux communautés de pratique, puisqu'il existe des parentés importantes entre le réseau de recherche et ce concept : nous présentons donc son domaine d'application, sa communauté et sa pratique (tout au moins celle que nous observerons).

#### Domaine d'application

- 27 Le réseau de recherche partenariale que nous observons est un regroupement de chercheurs universitaires et de partenaires sociaux s'intéressant aux problèmes de conciliation entre emploi et famille ou entre vies personnelle et professionnelle, ainsi qu'aux fins de carrière. Ce réseau réunit, d'un côté, des chercheurs universitaires et, de l'autre, des chercheurs dits « communautaires » issus des milieux associatifs, syndicaux, entrepreneuriaux, des comités sectoriels, des organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux ; il vise à réaliser des recherches conjointes, mais aussi à partager les résultats de ces recherches et d'autres informations parmi ses membres (ou participants). Ce réseau vise aussi à créer des ressources pédagogiques, des outils de transfert de connaissances, ainsi que des échanges d'information actifs entre les divers partenaires et chercheurs.

#### Communauté

- 28 La structure de gouvernance du réseau de recherche est constituée de plusieurs groupes thématiques d'action partenariale coprésidés chacun par un membre chercheur communautaire et un membre chercheur universitaire afin d'assurer une représentation égale des deux milieux dans les instances de gouvernance. Un comité exécutif réunit l'ensemble des coprésidents et la

direction du réseau de recherche partenariale, soit une dizaine de personnes, pour les décisions et les échanges sur les rôles et les responsabilités.

29 La gestion des projets de recherche et la collaboration dans le réseau reposent sur ces groupes thématiques. En principe, ces groupes – ou même des sous-groupes de ces groupes – se rencontrent plusieurs fois par an (par exemple, il y a eu huit rencontres de ce type la première année). Il est aussi prévu chaque année plusieurs colloques ou rencontres ouvertes à tous (par exemple, pour la première année il y en a eu trois), ainsi que des réunions réunissant les partenaires de diverses recherches spécifiques. L'égalité de traitement des partenaires dans la conduite des recherches est assurée par la codirection des projets, ainsi que des rencontres réunissant au moins un partenaire communautaire et un universitaire, en plus d'au moins un étudiant ou stagiaire post-doctorant devant mener la recherche. Ce traitement a pour but de susciter un sentiment d'appartenance des participants et de développer des collaborations directes entre eux.

30 De nouveaux partenaires (par exemple des entreprises, des lieux d'observations ou de recherches) sont régulièrement invités à se joindre au réseau au fil des recherches et des contacts. Des échanges ont lieu et les propositions de nouveaux partenaires sont soumises à l'exécutif pour approbation.

31 L'équipe coordonnatrice comprend une coordonnatrice, une assistante administrative et une gestionnaire des communications en rapport avec les outils médiatiques et de réseautage social. Cette équipe se réfère à la direction du réseau et assure les échanges entre tous les participants.

#### La pratique

32 La recherche en partenariat vise à ce que les chercheurs des milieux communautaires et universitaires acquièrent durant leur participation à ce réseau de recherche des aptitudes et des pratiques de collaboration en recherche concertée, qu'ils développent des projets de recherche entre eux et qu'ils développent éventuellement des collaborations en dehors du réseau, pour d'autres activités (colloques, séminaires, projets de recherche) ou encore sur d'autres thèmes.

33 Des collaborations de travail et des partages de connaissances existent déjà entre plusieurs chercheurs communautaires et universitaires, puisque certains d'entre eux travaillent ensemble depuis bon nombre d'années. Ainsi, des chercheurs belges et français travaillaient avec certains québécois depuis respectivement six et trois ans. Des chercheurs québécois collaboraient aussi en équipe de deux ou trois depuis environ quatre ans. Ces chercheurs collaborent beaucoup par courriel en mode poste-à-poste. Cependant, le réseau de recherche a développé de nouveaux outils sur le Web, afin de favoriser la gestion des connaissances à une échelle plus large. Ainsi, il a conçu un site Web (ou site-vitrine), mais aussi une lettre électronique d'information et un blogue (ou site de collaboration interactive). Ce dernier permet aux membres d'échanger entre eux, tout en permettant aux non-membres d'avoir accès à ces échanges. Le développement conjoint et les transferts de connaissances que nous voulons observer entre les chercheurs des deux milieux passent notamment par l'usage de ces outils de travail collaboratifs à distance.

34 En ce qui concerne l'usage du Web social pour la collaboration en recherche concertée, nous avons noté que la plupart des chercheurs communautaires et universitaires semblent avoir une bonne aptitude à la recherche concertée et bon nombre semble connaître au moins un outil autre que le courriel. Le défi majeur pour tous – et surtout pour ceux du secteur communautaire – est de trouver le temps pour participer aux réunions et aux échanges. Le réseau doit parfois organiser des réunions dédoublées pour rencontrer et communiquer avec tous ceux impliqués dans une recherche donnée. D'où l'intérêt de développer de nouvelles modalités de collaboration.

#### *Méthodologie : approche de design participatif adoptée*

35 En entamant une réflexion sur les méthodologies de recherche, notre objectif était d'en trouver une qui pourrait prendre en compte la particularité de la recherche en partenariat et qui pourrait contribuer à l'émergence de conditions favorables à l'apprentissage dans une perspective de communauté de pratique et ce, grâce à la conception d'outils suffisamment adaptés à la pratique de recherche partenariale. Il est bien évidemment réducteur d'assimiler le processus d'émergence ou de création d'une communauté de pratique à un processus de design d'outils,

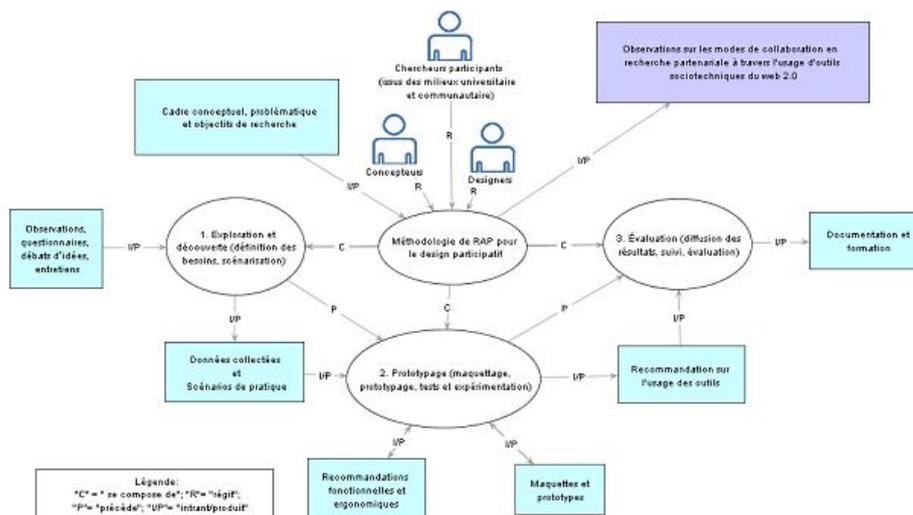
fussent-ils technologiques et sociaux. Cependant, la collaboration, la communication, la gestion des connaissances, l'échange de documents sont des activités qui ne peuvent pas se faire sans un soutien des outils technologiques, d'autant plus lorsque les membres de la communauté sont dispersés dans des endroits différents et même entre différentes organisations (Esnault, Zeiliger & Vermeulin, 2006). Nous présentons dans cette section les différentes démarches, les techniques et les outils qui ont émergé du processus de design participatif dans la recherche partenariale en cours.

36 Le design participatif est une approche dérivée de la recherche-action participative (Spinuzzi, 2005). Cette approche se définit comme un processus de négociation itératif entre des participants hétérogènes – différents les uns des autres en ce qui concerne leurs disciplines, leurs préoccupations et leurs intérêts – de manière à influencer réellement le processus de design (Esnault, Zeiliger & Vermeulin, 2006). Cette approche flexible s'applique bien à notre configuration d'acteurs comprenant un groupe pluridisciplinaire composé des chercheurs impliqués dans l'étude, des chercheurs membres (issus des deux milieux) observés dans l'étude, de designers et de développeurs. Dans cette configuration, le rôle des designers « participatifs » est un rôle de facilitateurs dont le but est de donner le contrôle aux usagers (les chercheurs) afin qu'ils puissent prendre leurs propres décisions (Clement, 1994), tout en facilitant une participation efficace au processus de design.

37 La recherche-action participative (RAP) peut être utilisée pour définir une méthodologie qui favorise la participation efficace des acteurs hétérogènes dans le processus de design. La participation efficace, celle qui influence vraiment le processus de design, n'étant pas systématique, elle doit s'organiser autour d'activités participatives (débat d'idées, démonstration de prototype, jeu de rôles, etc.) menant à la production d'objets-frontières (*Boundary-Objects*) (Bowker & Star, 1999 ; Gasson, 2006). Ces objets « pour-penser-avec » (maquette, scénario, cas d'utilisation, etc.) facilitent la compréhension mutuelle et la confiance entre les participants de divers horizons. Cette idée d'objet-frontière est étroitement liée à celle de réification qui, en donnant forme à l'expérience des participants, produit des objets et, ce faisant, tend à créer des points d'intérêt autour desquels la négociation de sens s'organise» (Wenger, 1998).

38 Nous nous sommes appuyées sur trois phases de design participatif : 1. Exploration et découverte (définition des besoins, scénarisation) ; 2. Prototypage (maquettage, tests et expérimentation) ; et 3. Évaluation (diffusion des résultats dans un format compréhensible par les participants) ; tout en respectant le cycle de la méthodologie de RAP. La figure 2 ci-dessous donne une vue d'ensemble de la méthodologie. Les ovales représentent des processus, tandis que les rectangles représentent des ressources dont certaines sont des objets-frontières.

**Figure . Phases principales de la méthodologie de recherche-action participative**



39 La démarche méthodologique a donné lieu à plusieurs activités participatives de réflexion, de démonstration, de documentation. Nous présentons quelques-unes des techniques utilisées dans chacune des trois phases.

#### Exploration et découverte (activités : observations, questionnement, scénarisation)

40 Cette première étape de la méthodologie visait à capturer les besoins. Elle a ainsi permis de prendre immédiatement le pouls quant aux services potentiellement intéressants pour les participants dans leur pratique de collaboration et dans la gestion des connaissances. Parmi les techniques et outils d'exploration utilisés, nous avons : l'observation, les questionnaires, les débats d'idées, les entretiens et les scénarios de pratiques de collaboration (car il s'agit aussi d'observer la collaboration) de recherche en partenariat.

#### *Observations lors de la mise en situation d'échange et de collaboration*

41 Une rencontre de démarrage du réseau a eu lieu en juin 2009 pendant deux jours. Durant les échanges, tous les participants étaient invités à proposer des sujets de recherche en partenariat. Par la suite, il y a eu des rencontres par groupe thématique d'action partenariale pour aller plus en profondeur et pour lancer des collaborations de recherche. Par exemple, certains participants ont développé des projets de collaboration pour un colloque ; d'autres participants ont collaboré pour réaliser des formations ; et d'autres encore ont collaboré afin de faciliter la transmission d'informations du projet de l'un au sein du réseau professionnel de l'autre. Plusieurs post-doctorants et doctorants ont pris contact avec des chercheurs communautaires afin de développer des projets ou d'ouvrir des terrains de recherche.

42 De plus, lors du lancement du réseau, les participants ont débattu sur leurs besoins en matière d'outils sociotechniques pour la collaboration en recherche. Ce débat a été orienté par des facilitateurs avec un questionnaire à l'appui.

43 Après cette mise en situation, un rapport d'observation et des scénarios ont été réalisés.

#### *Questionnaires et scénarios*

44 Des questionnaires ont circulé durant l'année afin de recueillir des mesures : soit pour aider à capturer les besoins en termes d'outils de collaboration ; soit pour obtenir des réponses concernant les pratiques de collaboration de recherche partenariale des participants au réseau.

45 Questionnaire sur les outils technologiques. Cette mesure a été réalisée durant le lancement du réseau de recherche en juin 2009. Elle portait sur les besoins du réseau en matière d'outils et de technologies ; des versions papier du questionnaire ont été distribuées lors de ce lancement qui regroupait la plupart des participants. Il y a eu suivi et relance tout au long des deux jours afin de récupérer un maximum de réponses.

46 Questionnaires sur les pratiques de collaboration en partenariat. Une première mesure a été réalisée immédiatement après l'acceptation du projet de recherche dont il est question ici par le comité directeur du réseau, en février 2010. Elle portait sur la façon dont les participants se situaient les uns par rapport aux autres <sup>2</sup> et elle amenait notamment les participants à expliciter avec qui ils collaboraient, avec qui ils aimeraient collaborer et de quelle façon. Pour réaliser cette mesure, nous avons envoyé à l'ensemble du réseau un courriel indiquant l'adresse URL du questionnaire en ligne (technologie Google Docs). N'ayant pas reçu beaucoup de réponses, nous avons ensuite renvoyé le questionnaire par courriel en version électronique (Word) attachée.

47 Une deuxième mesure a été réalisée deux mois plus tard, soit en avril 2010, car elle était complémentaire à la première. Elle portait sur les habitudes de collaboration des participants à l'intérieur du réseau de recherche. Le questionnaire a été envoyé directement aux participants, par courriel, en version électronique Word.

48 Des scénarios de pratiques de collaboration en recherche partenariale ont été réalisés. Ils sont issus des données collectées et ont servi d'intrants pour la phase suivante.

#### *Prototypage et design des outils*

49 La phase 1 d'exploration et de découverte a orienté le choix des outils <sup>3</sup> à concevoir. Il s'agit essentiellement d'outils sociotechniques Web. À l'issue de cette phase, les outils ont été testés et expérimentés par des participants du réseau, comme le montrera l'analyse des résultats. Nous ne nous étendrons pas sur les autres étapes de cette phase qui reste une phase de conception et développement d'outils propre au génie logiciel. Cette phase a mené au

développement de la première version d'un bulletin électronique, d'un blogue et d'un site Web associé à des technologies tels que les fils RSS, les nuages de mots clés, etc.

Évaluation (activités : suivi par validation, analyse, réflexion)

50 Cette dernière phase a une grande importance dans notre étude, puisqu'il s'agissait ici de mener des actions visant à documenter et à analyser les pratiques de collaboration. Ces étapes-actions sont le suivi par validation et l'analyse-évaluation de la réflexion des participants sur leurs activités de collaboration.

*Suivi au moyen d'entretiens semi-dirigés sur la pratique de collaboration des participants*

51 Pour réaliser cette évaluation, nous avons ciblé un groupe de participants (parmi les plus actifs en recherche dans le réseau) et nous les avons contactés par téléphone pour les interviewer. Ce groupe correspond à environ 25 % de l'ensemble du réseau. Cette mesure a été réalisée durant deux mois (juillet et août 2010). Elle avait pour but principal de faire un suivi sur les modes collaboration dans le réseau. Au cours des entretiens, nous avons abordé les thèmes de la participation, de la communication, de la diffusion et du partage des connaissances. Ces entretiens étaient semi-dirigés.

## Analyse des résultats

52 Passons maintenant à l'analyse des résultats qui nous permettent de relativiser le caractère « naturellement » dynamique des acteurs mis en présence de technologies de communication en réseau, une observation majeure – bien que décevante – issue de notre recherche.

*Résultats issus du processus d'exploration et de découverte*

53 Le premier questionnaire qui se voulait un sondage d'ordre général sur les outils de réseautage social a démontré une certaine méconnaissance des usages liés aux principaux outils. Peu de membres connaissaient plus de deux outils habituels de réseautage social (exception faite de Facebook). Le débat d'idées et les deux autres questionnaires ont montré que les membres se sentaient engagés dans le réseau de recherche en partenariat. Ainsi, ils ont montré que la participation aux séminaires et colloques (en présence ou en ligne) était bonne et qu'il y avait des échanges suivis sur les projets menés dans le cadre des trois principaux groupes de recherche thématiques. Citons ce partenaire qui reconnaît : « À travers le réseau, je suis en lien avec d'autres membres, dont l'organisation X. Alors, le réseau m'a permis d'être en lien, d'avoir des échanges avec cette organisation X ». Par ailleurs, la collecte de données a aussi laissé entendre qu'il y avait beaucoup d'échanges par courriel, bien que nous n'ayons pas de moyen de retracer tous ces échanges d'un membre à un autre. Ainsi, nous notons que le désir de collaborer des chercheurs était présent et, dans les faits, il y avait une collaboration soutenue ; le résultat de cette collaboration étant présenté dans les séminaires et les colloques organisés par le réseau. Par contre, il paraissait difficile de développer et d'activer les échanges en ligne, d'où l'intérêt de concevoir des outils sociotechniques de réseautage. Cette première phase a montré l'intérêt et le besoin pour de tels outils.

*Résultats issus du prototypage et du design d'outils*

54 Site Web. Le bilan de l'expérimentation a montré que les participants avaient une attitude mitigée vis-à-vis du site Web. D'un côté, ils semblent satisfaits d'y aller pour y récupérer de l'information, d'un autre côté, ils sont peu enclins à transmettre de l'information ou des ressources « officielles » sur leurs propres activités ou sur celles de leur organisation. Pourtant, plusieurs espaces et technologies sont disponibles pour assurer la diffusion de ce type d'informations et ressources. En effet, à leur demande, une boîte de nouvelles a été créée pour recevoir les nouvelles les concernant. Plusieurs espaces ont aussi été aménagés pour recevoir leurs publications (notes de recherche, références d'ouvrages...), leurs présentations multimédias (PowerPoint et vidéos). Les statistiques du site Web (ci-après) confirment la tendance observée. Voici quelques données sur une période d'un an, accompagnées de leurs graphiques : le site web a été exploré 2 672 fois par 1 604 visiteurs uniques absolus. Il y a eu environ 53,56 % de nouvelles visites. Le temps moyen passé chaque fois sur le site Web est de 2 min 49 s. Quelques 7 492 pages ont été explorées, soit 2,80 pages par visite.

Figure . Fréquentation du site



55 Sur l'ensemble de la période observée, le nombre de visites décline durant les mois d'été (juin, juillet et août) : il est passé de 239 visites en avril à 111 visites en juillet (cf. figure 3). Puis, la courbe montre une augmentation en août et se maintient en octobre. Cette augmentation semble correspondre à une période où une activité précise était prévue (dans ce cas-ci un colloque important pour le réseau au mois d'octobre). Il est important de noter que les mois de juin, juillet et août sont généralement des mois de congé (on sait notamment que les universitaires prennent habituellement un mois de vacances en juillet ou en août, les partenaires des autres milieux trois à quatre semaines dans cette même période).

56 Blogue. À ce stade-ci, les participants semblent démontrer deux intérêts pour le blogue : 1) Le partage de ressources *ad hoc* ; 2) Le partage d'idées. Ce premier intérêt des participants est validé par les statistiques qui démontrent qu'il y a un pic de visites lorsque de nouvelles ressources étaient disponibles sur le blogue. Concernant les échanges sur le blogue, il s'agit d'un intérêt croissant de la part des post-doctorants. Ces jeunes chercheurs y ont vu un espace tout à fait intéressant pour exposer leurs idées. Ils peuvent ainsi amener leurs collaborateurs de recherche à commenter leurs écrits de recherche dans le cadre d'un projet-terrain par exemple. La simplicité d'utilisation du blogue et le peu de contraintes éditoriales favorisent ce type de communication.

57 Bulletin électronique. Le bulletin électronique est reçu et est très apprécié par tous les participants. Par contre, ils ne sont pas très actifs dans l'édition collaborative de ce bulletin, ne serait-ce qu'en transmettant des nouvelles sur leurs activités (par exemple, les événements et les publications auxquels ils ont participé). Il en résulte un taux de collaboration spontanée au bulletin assez faible; la coordonnatrice ou la responsable du bulletin devant souvent relancer pour avoir des nouvelles, ou alors faire de la veille elles-mêmes pour informer les membres d'activités pouvant les intéresser. Ainsi, quoique apprécié et réclamé, le bulletin est plus un outil d'animation et d'information que de collaboration pour l'instant.

#### *Analyse-évaluation de la pratique explicitée grâce aux entretiens*

58 À propos des questions relatives au « type d'information, de connaissances et de documents à partager », la majorité des participants interrogés disent s'attendre à trouver de l'information très variée (activités sur les participants, rapports de recherche, veille technologique, textes de recherche ou de pratique, nouvelles récentes, etc.), en rapport avec les thèmes du réseau de recherche. Ils se disent aussi satisfaits de ce qu'ils trouvent sur le site Web, le blogue ou dans le bulletin électronique : « Ce que j'ai comme niveau d'information en ce moment me convient. » Il est suggéré aussi que les chercheurs universitaires (incluant les professionnels de recherche) devraient être les moteurs dans la production de l'information à travers les outils socio-techniques. On voit qu'il est souvent difficile d'amener les partenaires des divers milieux non universitaires à en faire autant. Ceux-ci demandent ouvertement plus d'implication de la direction du réseau ou des membres universitaires dans l'émergence et l'animation des échanges et des pratiques de recherche en mode virtuel.

59 De plus, la majorité des participants interrogés dit qu'elle serait prête à partager de l'information pertinente sur ses thématiques d'intérêt aux autres participants si elle était davantage sollicitée (sous-entendu par le comité consultatif ou le comité de coordination).

60 À propos des questions relatives à la « participation via les outils du Web social », la plupart des participants interrogés se disent engagés, voire très engagés, dans le réseau de recherche, mais qualifient leur participation via les outils Web et sociaux de peu fréquente ou de passive.

61 Ainsi, la moitié des participants juge que son taux de participation est suffisant et donc, qu'elle n'a pas besoin de motivation supplémentaire. Tandis que l'autre moitié avoue manquer de temps. Certains disent : « Je ne penserais pas participer davantage... Il n'y a pas lieu d'anticiper

une participation plus active que celle actuelle » ou encore « Il n'y a pas besoin de motivation supplémentaire pour participer au réseau ». D'autres disent : « Nous avons beaucoup de volonté sauf qu'il manque du temps » ; ou « Je suis tellement débordée que je ne cours pas après l'information ». Certains nous disent plus directement pourquoi ils manquent de temps : « J'ai une entreprise, c'est une petite entreprise, des fois il y a de grosses organisations où il y a des gens qui ne sont que sur la recherche. Moi, je suis dans une activité commerciale, alors je fais un effort supplémentaire pour la recherche. Mais je suis trop occupée pour rajouter ou chercher de l'information de plus ». Pour bien interpréter cette citation, il faut savoir qu'elle provient d'un membre qui collabore très fréquemment grâce aux moyens traditionnels (en présence lors des séminaires et des réunions, par téléphone et par courriel) et qui est très impliqué dans la recherche partenariale. « Il ne pourrait pas y avoir de mesures plus incitatives parce que je suis la seule conseillère au dossier sociopolitique de mon organisation, alors que nous avons déjà été trois... Je ne pourrais pas en faire plus, étant donné ma tâche ». Ces deux derniers commentaires montrent par ailleurs que la participation au réseau de recherche occasionne pour certains une surcharge de travail. Cela nous donne une piste à explorer, à savoir si le sentiment de surcharge est lié à un apprentissage des technologies du Web engagées dans le projet. En effet, étant donné que la participation dans le réseau est bonne, on peut s'interroger sur la véritable appropriation de ces outils par tous les acteurs du réseau.

62 Autre intervention pertinente : « Il y a probablement un manque de leadership, de mise de l'avant des projets de manière structurée et de manière plus claire... En septembre, nous allons travailler avec une étudiante au doctorat, qui va faire de la recherche pour nous et siéger sur un de nos comités consultatifs. C'est à venir et c'est nous qui l'avons proposé, donc il faudrait qu'il y ait un leadership plus important pour proposer des projets et collaborations, car je pense que cela ne vient pas naturellement des partenaires ».

63 Certains disent encore : « Il y a des jumelages intéressants à faire entre notre organisation et telle autre par exemple. Mais, l'initiative ne viendra pas de l'un ou de l'autre des partenaires » ; ou encore « À mon point de vue j'ai eu une participation de 75 %. J'ai manqué une réunion, mais quand on me sollicite, je réponds, je participe, mais quand on ne me sollicite pas je ne suis pas proactive ».

64 Dans l'ensemble, tous les participants sont tout de même actifs (à différents degrés) dans le réseau puisqu'ils participent à au moins un projet de recherche ou assistent à des séminaires, des réunions ou à d'autres activités réalisées en présence ou par téléphone. En général, ils sont moins actifs ou carrément passifs en ce qui concerne les activités en ligne (en mode virtuel), n'ont pas tendance à échanger entre eux, sauf par courriel. Enfin, les entrevues montrent que les chercheurs communautaires ne partagent pas davantage d'information, ni ne vont en chercher via les outils du Web. Par contre, les chercheurs professionnels partagent, transmettent et vont récupérer plus régulièrement de l'information ou des ressources du réseau de recherche.

65 Tout ceci indique que l'approche participative via les outils Web doit être complétée, renforcée par une participation active d'un noyau (le comité consultatif et les chercheurs professionnels). Ceci suggère que le facteur de succès pourrait être dans ce cas une action conjointe par les outils sociotechniques du Web et par l'approche managériale des communautés de pratique dans le cas du réseau que nous observons.

### *Discussion*

66 Cette première itération du design participatif, notamment la phase d'évaluation, a conduit à quelques réflexions qui nous apparaissent très utiles pour les prochaines itérations du projet, mais aussi pour favoriser le développement d'échanges et de collaborations réelles au sein d'autres recherches menées en partenariat. Certains éléments peuvent ainsi être vus comme des recommandations pour de futures recherches en partenariat qui voudraient développer la collaboration entre les membres.

#### *Rotation des participants chez les partenaires sociaux*

67 Du côté des organisations, il y a beaucoup de mobilité dans certains cas et alors, les participants n'ont pas toujours le temps de devenir des « experts », de se sentir à l'aise dans les échanges, voire même de bien maîtriser l'objet des recherches. Il y a du roulement chez certains représentants dans le réseau, c'est-à-dire que les partenaires responsables de représenter

leur organisation dans le réseau de recherche changent, pour des raisons diverses (départ à la retraite, changement de poste dans l'organisation, changement d'organisation...). Cette rotation de participants ne facilite pas une bonne coordination ni une bonne collaboration, car il faut réapprendre à connaître les gens, développer la confiance, etc. L'apprentissage des pratiques du réseau doit ainsi être refait chaque fois. Par contre, les chercheurs universitaires sont généralement plus stables dans leur poste. Il y a donc un décalage entre les deux types de partenaires et c'est certes là une dimension à prendre en compte dans la recherche partenariale, puisque ces changements peuvent nuire à la continuité des échanges.

#### Participation via les outils sociotechniques versus engagement dans la recherche partenariale

68 Parmi les membres qui avouent ne pas participer activement au réseau de recherche via les outils sociotechniques, la plupart expriment tout de même un sentiment d'appartenance au réseau et se disent engagés, voire très engagés. Cela nous indique que pour la plupart des participants, la perception est que le sentiment d'appartenance, d'engagement est distinct et non proportionnel au taux de participation via ce type d'outils.

69 En lien avec nos observations, il est intéressant de constater que selon les récents travaux en ergonomie des interfaces Web, le taux de participation des membres du réseau via les outils sociotechniques du Web social suit le principe du 90-9-1 (McKee, 2008 ; Nielsens, 2006). Selon cet expert en ergonomie du Web, dans la plupart des communautés interagissant via le Web : 90 % des usagers sont des « rôdeurs » qui ne contribuent jamais (ils sont passifs, mais lisent l'information qu'ils reçoivent par un bulletin et naviguent dans un site ou un blogue par exemple) ; 9 % des usagers contribuent un peu (ils sont actifs de temps en temps, mais d'autres priorités accaparent leur temps) ; et 1 % des usagers participent très souvent et comptent pour la quasi-totalité des actions. Ainsi, il existerait une « inégalité de participation » inévitable dans les communautés sociales en ligne. Les usagers passifs étant très majoritaires, mais présents, il faut trouver des façons d'observer leurs actions pour tenir compte de leurs besoins et ce, d'autant plus que ces derniers ne se sentent pas moins engagés que les autres dans la recherche partenariale. Ces groupes doivent être davantage pris en compte dans le design participatif. Il faut tenir compte de leurs besoins dans le design d'outils sans les forcer à participer davantage, comme cela a été fait récemment dans d'autres projets (Chomienne & Marceau, 2009). Dans le cas présent, il est d'ores et déjà possible d'identifier ceux qui sont passifs via les outils du Web social, mais qui se disent actifs et engagés dans d'autres types de collaboration. Pour l'instant, nous avons surtout utilisé les questionnaires et les entrevues pour analyser les pratiques des participants. Le sondage reste le moyen le plus souvent utilisé pour recueillir des données concernant les outils du Web social et cela peut fournir des informations utiles pour développer la collaboration.

#### Réseau de recherche partenariale versus communauté de pratique

70 Parallèlement, qu'en est-il du potentiel d'apprentissage en réseaux de recherche partenariale ? Comment concilier ces deux types de configurations puisque l'objectif du réseau étudié ici est effectivement de développer des recherches, mais aussi d'apprendre par la collaboration ?

71 Comme l'a remarqué Étienne Wenger (2005) il existe trois niveaux de participation dans une communauté de pratique : 1) Le noyau qui participe intensivement et prend le leadership dans les réunions et les projets ; 2) Le groupe dit actif constitué de membres participant régulièrement, mais qui ne sont pas des leaders dans ce type de collaboration ; et 3) Le groupe dit périphérique constitué des participants passifs qui se satisfont de leur faible niveau d'implication. Selon Étienne Wenger, le troisième groupe représente généralement la majorité de la communauté. C'est aussi le cas dans notre réseau de recherche partenariale et cela rejoint les résultats précédemment cités en ergonomie des interfaces dans les réseaux sociaux. Cela nous amène à penser qu'une configuration de réseau de recherche partenariale est assez voisine d'une communauté de pratique, mais on a ici les particularités dues à l'usage des outils du Web social et des réseaux sociaux.

72 En effet, dans notre réseau de recherche partenariale, le noyau quoique bien présent est extrêmement réduit. Il se limite à la direction et à la coordination du réseau, ainsi qu'à quelques personnes très actives dans des projets. Le deuxième niveau, le groupe dit actif, est formé du

comité consultatif du réseau qui se qualifie lui-même de groupe actif et engagé, mais qui prend peu d'initiatives et attend les sollicitations de la direction ou de la coordination du réseau. Ainsi, certains participants identifiés comme faisant partie de ce groupe et reconnus comme étant très actifs, se sentent pourtant périphériques et souhaitent plus de leadership dans le réseau. Ce deuxième niveau serait intéressant à étudier plus en profondeur dans une prochaine étude. On note déjà qu'ils recherchent le leadership sans penser qu'eux-mêmes pourraient participer à ce leadership, ce qui devrait être le cas dans une recherche en partenariat visant la co-participation aux recherches et la co-construction de connaissances et non pas la direction hiérarchique (*top-down*). Ainsi, ils ne sollicitent pas, mais attendent plutôt d'être sollicités. Nous ne nous étendrons pas sur le niveau périphérique qui semble bien correspondre au groupe de « rôdeurs » de l'étude de Jakob Nielsens (2006), mais nous notons tout de même qu'il s'agit d'un groupe à observer plus en profondeur.

## Conclusion

- 73 L'implication des chercheurs dans le processus de design participatif d'outils collaboratifs (pour favoriser leur collaboration en recherche partenariale) a mené à une pratique de collaboration en double boucle. En effet, dans cette étude, le design participatif d'outils constituait une activité de collaboration dont l'objet était d'explicitier les pratiques de collaboration en recherche partenariale, notamment pour concevoir ces outils technologiques.
- 74 Le taux de participation des chercheurs membres au processus de design participatif n'a pas été aussi fort qu'espéré. Le taux était d'un maximum de 15 %, même après plusieurs relances. Nous avons pu observer que certains ne participaient pas par manque de temps, d'autres par manque de leadership (c'est à dire ceux-ci ne prenaient pas le leadership, attendant plutôt que l'on organise les activités pour eux), d'autres encore par manque de motivation à expliciter leur pratique de collaboration en recherche partenariale dans le réseau. Les participants ont été assez peu proactifs dans ce type de collaboration pour concevoir les outils, puis pour collaborer en utilisant les outils conçus.
- 75 Finalement, l'analyse du partenariat de recherche sous l'angle des échanges au sein d'une communauté de pratique a permis d'identifier certaines difficultés liées à la collaboration active en recherche, qui sont censées être la norme dans les projets en partenariat. Le fait qu'il s'agisse ici d'un très vaste projet de recherche en partenariat, portant sur plusieurs thématiques et incluant plusieurs recherches, explique aussi en partie que tous les partenaires ne se sentent pas concernés en tout temps par la pratique de collaboration. On observe effectivement que les partenaires sont plus actifs au sein de leurs propres projets de recherche que dans des actions de collaboration, surtout via les outils technologiques. Bien qu'il s'agisse d'une seule étude de cas, celle-ci peut être intéressante pour mieux comprendre les dynamiques de collaboration et de faible participation parfois via les outils sociotechniques du Web, au sein de réseaux de recherche en partenariat. Elle nous apporte des pistes vers un recentrage de l'étude sur la participation peu active et même passive via les outils sociotechniques. Les membres peu actifs sur le Web et les membres passifs sont nombreux et ont des besoins en termes de collaboration en partenariat qu'il faut satisfaire. Comme nous l'avons indiqué plus haut, les résultats de notre recherche nous amènent à relativiser le caractère « naturellement » actif des membres des réseaux de recherche dans les échanges sur le Web et à constater que, malgré le développement et la mise à disposition de technologies du Web social, il n'est pas toujours facile pour les membres du réseau de trouver le temps pour des activités de partage d'information ou de documentation. Les résultats de la recherche nous invitent à réfléchir aux moyens qui favoriseraient une plus grande participation au Web social et aux activités d'échanges d'information et de collaboration en ligne, puisque la collaboration et la participation sont un des objectifs de la recherche partenariale.

---

## Bibliographie

AGRESTI W. W. (2003), « Tailoring IT Support to Communities of Practice », *IT Professional*, vol. 5, n° 6, pp. 24-28.

- AKOUMIANAKIS D. (2009), « Practice-oriented Toolkits for Virtual Communities of Practice », *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 22, n° 3, pp. 317-345.
- APQC (2001), *Building and Sustaining Communities of Practice*, Houston, TX: American Productivity and Quality Center.
- BASTIAN M. & G. LEBOURGEOIS (2008), *Outils du Knowledge Management pour les communautés de pratique*, Compiègne, Université de Technologie de Compiègne.
- BOURHIS A. & D.-G. TREMBLAY (2004), *Les Facteurs organisationnels de succès des communautés de pratique virtuelles*, Québec, Cefrio.
- BOWKER G.C. & S.L. STAR (1999), *Sorting Things Out, Classification and its Consequences*, Cambridge, MA, MIT Press.
- BROWN J. S. & P. DUGUID (dir.) (1991), *Organizational Learning and Communities of Practice: toward a Unified View of Working, Learning and Innovation* (Vol. 2), Oxford, Butterworth Heinemann Editors.
- BROWN J.S., A. COLLINS & P. DUGUID (1989), « Situated Cognition and the Culture of Learning », *Educational Researcher*, vol. 18, n° 1, pp. 32-42.
- CHARLIER B. & D. PERAYA (Eds.) (2003), *Technologie et innovation en pédagogie. Dispositifs innovants de formation pour l'enseignement supérieur*, Bruxelles, Éditions De Boeck Université.
- CHOMIENNE M. & F. MARCEAU (2009), « Un environnement de réseautage social pour apprendre au Cégep@distance », *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire/International Journal of Technologies in Higher Education*, vol. 6, n° 2-3, pp. 63-70.
- CLEMENT A. (1994), « Computing at Work: Empowering Action by Low-level Users », *Communications of the ACM*, vol. 37, n° 1, pp. 52-63.
- DAELE A. (2004), *Développement professionnel des enseignants dans un contexte de participation à une communauté virtuelle : une étude exploratoire*, Louvain-La-Neuve, Éditions de Université catholique de Louvain.
- DAVEL E. & D.-G. TREMBLAY (2005), *L'Apprentissage par la pratique ; les défis*, Québec, Télé-université.
- DUBÉ L. (2004), *Mieux comprendre le succès des communautés de pratique virtuelles par l'investigation des aspects technologiques*, Québec, CEFRIO.
- DUBÉ L., A. BOURHIS & R. JACOB (2003a), « The Impact of Structural Characteristics on the Launching of Intentionally Formed Virtual Communities of Practice », Montréal, *Cahiers du Gres*, vol. 03, n° 09.
- DUBÉ L., A. BOURHIS & R. JACOB (2003b), « Towards a Typology of Virtual Communities of Practice », Montréal, *Cahiers du Gres*, vol. 03, n° 13.
- ESNAULT L., R. ZEILIGER & F. VERMEULIN (2006), *On the Use of Actor-Network Theory for Developing Web Services Dedicated to Communities of Practice*, Paper presented at the EC-TEL 2006 Workshop: Innovative Approaches for Learning and Knowledge Sharing.
- GASSON S. (2006), « A Genealogical Study of Boundary-spanning IS design », *European Journal of Information Systems*, vol. 15, n° 1, pp. 26-41.
- GEE J.P. (2005), « Meaning Making, Communities of Practice and Analytical Toolkits? », *Journal of SocioLinguistics*, n° 9, pp. 590-594.
- GHERARDI S. & D. NICOLINI (2000a), « The Organizational Learning of Safety in Communities of Practice », *Journal of Management Inquiry*, vol. 9, n° 1, pp. 7-18.
- GHERARDI S. & D. NICOLINI (2000b), « To Transfer is To Transform: The Circulation of Safety Knowledge », *Organization*, vol. 7, n° 2, pp. 329-348.
- HENRI F. & B. PUDELKO (2006), « Le concept de communauté virtuelle dans une perspective d'apprentissage social », dans DAELE A. & B. CHARLIER (dir.), *Comprendre les communautés virtuelles d'enseignants : pratiques et recherches*, Paris, Éditions L'Harmattan, pp. 105-123.
- HILDRETH P. & C. KIMBLE (2002), « The Duality of Knowledge », *Information Research*, vol. 8, n° 1.
- HILDRETH P., P. WRIGHT & C. KIMBLE (1999), *Knowledge Management: Are we Missing Something?*, Paper presented at the 4th UKAIS Conference, London, York, UK.
- LAVE J. (1988), *Cognition in Practice: Mind, mathematics and Culture in Everyday Life*, Cambridge, UK, Cambridge University Press.
- LAVE J. & É. WENGER (1990), *Situated Learning. Legitimate peripheral participation*, Cambridge, University of Cambridge Press.

- MCDERMOTT R. (1999a), « Learning Across Teams: How to Build Communities of Practice in Teams Organizations », *Knowledge Management Review*, n° 8 (may-june), pp. 32 -36.
- MCDERMOTT R. (1999b), « Why Information Technology inspired but cannot deliver Knowledge Management », *California Management Review*, vol. 41, n° 4, pp. 103-117.
- MCDERMOTT R. (2000), « Knowing in Community: 10 Critical Success Factors in Building Communities of Practice », *IHRIM Journal*, mars.
- MCKEE J. (2008), « The 90-9-1 principle. How Users Participate in Social Communities », *Ant's Eye View* [En ligne], (21 novembre 2008), URL : <http://www.antseyeview.com/90-9-1-principle/>
- MORENO J. L. (1970), *Fondements de la sociométrie* (2e édition revue et augmentée), Paris, Presses Universitaires de France.
- MURILLO-OTHON E. & D. P. SPICER (2007), « Searching the Usenet network for Virtual Communities of Practice », *Working Paper Series*, vol. 07/08, n° 08.
- NIELSENS J. (2006), « Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute », *Alertbox*.
- RESEARCH D. (2001), « Collaborative Knowledge Networks. Driving Workforce Performance through Web-enabled Communities », *Rapport de consultation*, n° 26.
- SHOVE E. (2006), *Towards Practice Oriented Product Design, Presented at Towards Practice Oriented Product Design at Brainjuicer*, London UK, 14th September 2006
- SPINUZZI C. (2005), « The Methodology of Participatory Design », *Technical Communication*, vol. 52, n° 2, pp. 163-174.
- TREMBLAY D.-G. (2004), « Communities of Practice (CoPV): are the conditions for implementation the same for virtual multi-organization communities? », *Communication au colloque de la National Business and Economics Association*, USA.
- TREMBLAY D.-G. (2005), « Les communautés de pratique : quels sont les facteurs de succès ? », *Revue internationale sur le travail et la société*, vol. 3, n° 2, pp. 692-722.
- WASKO M. & S. FARAJ (2000), « "It is what one does": why people participate and help others in electronic communities of practice », *Journal of Strategic Information Systems*, n° 9, pp. 155-173.
- WENGER É. (1998), « Communities of Practice. Learning as a social system », [Retrieved December 10, 2009].
- WENGER É. (1999). « Communities of Practice: The Key to a Knowledge Strategy », *Knowledge Directions*, vol. 1, n° 2, pp. 48-63.
- WENGER É. (2005), *La Théorie des communautés de pratique. Apprentissage, sens et identité*, Québec, Canada: Presses de l'Université Laval.
- WENGER É., R. MCDERMOTT & W. M. SNYDER (2002), *Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*, Boston, MA: Harvard Business School Press.

---

## Notes

1 « L'apprentissage cognitif soutient l'acquisition de connaissances dans un domaine donné en permettant aux étudiants d'acquérir, de développer et d'utiliser des outils cognitifs dans un domaine d'activité authentique. L'apprentissage, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du monde scolaire, se développe par l'interaction sociale collaborative et la construction sociale des connaissances » (Notre traduction).

2 Et se basait sur l'approche du sociogramme de Jacob Levy Moreno (1970).

3 Nous voulons parler des outils de première génération ou du premier cycle d'itération dans notre projet. On retrouve ici les étapes habituelles de design d'outils, à savoir : concevoir des maquettes et prototypes des outils ; tester les prototypes et les présenter à un groupe de praticiens ; faire des expérimentations avec ce groupe de praticiens ; modifier, présenter et expérimenter de façon itérative au besoin.

---

## Pour citer cet article

### Référence électronique

Valéry Psyché et Diane-Gabrielle Tremblay, « Étude du processus de participation à une recherche partenariale », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Les partenariats de recherche, mis en ligne le 18 octobre 2011, consulté le 11 février 2015. URL : <http://sociologies.revues.org/3681>

## **À propos des auteurs**

### **Valéry Psyché**

Chercheuse associée au Laboratoire d'informatique cognitive et d'environnements de formation (LICEF) - Télé-université de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) - psyche.valery@uqam.ca

### **Diane-Gabrielle Tremblay**

Professeure à la Télé-université de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) - Directrice de l'Alliance de recherche universités communautés (ARUC) sur la gestion des âges et des temps sociaux - tremblay.diane-gabrielle@teluq.ca

---

## **Résumés**

Dans cet article, nous présentons le résultat de nos observations des processus de participation à une recherche partenariale à travers l'usage d'outils du Web social, entre les membres d'un réseau de recherche partenariale. L'étude a été réalisée durant la première année d'existence du réseau et à la suite d'une implantation préliminaire de ces outils. La recherche montre que bien que certains membres soient assez engagés dans le projet, ils ne participent pas activement à des échanges d'information ou de connaissances, ce qui est pourtant l'un des objectifs de la recherche partenariale. Cela confirme qu'il n'est pas toujours facile de développer des flux de connaissances ou des communautés de pratique.

### *A study of a participation's process to a research partnership project*

In this article we present the results of our observations of the participation of partners in a research network project, through the use of the social web. The study was done during network's first year of existence as well as after the implementation of various communication tools. The study shows that while members feel relatively committed to the project, they do not actively participate in information and knowledge exchanges, which is one of the objectives of the partnership project. This confirms that it is not always easy to develop knowledge flows or communities of practice in research.

### *Análisis del proceso de participación en una investigación conjunta: la utilización de instrumentos del web social en una comunidad que asocia colaboradores sociales y universitarios*

La investigación ha sido realizada durante el primer año de existencia de la red social y a la implantación preliminar de los instrumentos de análisis adaptados. La investigación pone a luz que aunque algunas personas estén muy comprometidas en el proyecto no participa lo que debiesen en los intercambios de informaciones o de conocimientos lo cual es el objetivo principal de las investigaciones conjuntas. Esto confirma que no es fácil desarrollar flujos de conocimientos o grupos que pongan en práctica conocimientos comunes.

## **Entrées d'index**

**Mots-clés** : apprentissage, communauté de pratique, design participatif, gestion de connaissances, outil, participation, partenariat, recherche-action participative, Web social