

11 arguments pour l'utilisation du logiciel conçu entre autre pour l'animation de communautés de pratique

Définition d'une communauté de pratique :

Les communautés de pratique sont des groupes de professionnels qui travaillent ensemble pour échanger des bonnes pratiques, en créer de nouvelles, développer leurs compétences professionnelles dans un domaine spécifique (thématique, métier,...) qui est commun à l'ensemble des membres de la communauté.

Les missions d'une communauté de pratique :

- Favoriser la collaboration, l'efficacité collective
- Capitaliser une information correcte, complète et intelligible
- Transférer l'information utile à l'ensemble de l'entreprise
- Valoriser les connaissances existantes (innovation)
- Faire une veille stratégique sur les émergences (enrichir les connaissances)

Pour réaliser ces missions :

Une communauté de pratique a besoin d'un logiciel capable de gérer les contenus produits (transaction sur les informations) mais aussi et surtout capable de gérer les relations entre les membres pour que le climat social soit toujours constructif, créatif et productif (Intéractions humaines cognitives).

FAVORISER L'EFFICACITÉ COLLECTIVE

1. Le logiciel d'animation de communauté de pratique permet d'augmenter **la qualité et la quantité des échanges et des interactions**. Les échanges à distance s'ajoutent aux échanges face à face sans forcément les réduire ou les supprimer. L'échange face à face est renforcé et enrichi par l'échange à distance.
2. Il y a une puissance de l'oral mais aussi une puissance de l'écrit. L'oral permet de mieux gérer les conflits quand ils apparaissent ; de renforcer le lien social ; de créer de la convivialité. De son côté, l'écrit permet d'explicitier et de formaliser les connaissances ; de laisser un temps de **maturation** et de **réappropriation** avant une réunion face à face. Cette maturation va permettre à chacun de trouver des idées, des arguments, des connaissances. La combinaison de l'échange oral et écrit donne presque toujours de meilleurs résultats que le simple échange oral.
3. En général, les rencontres face à face d'une communauté sont peu nombreuses dans l'année (parfois seulement 2). Il est important de **pouvoir préparer** ces rencontres car elles doivent être efficaces pour éviter la démotivation du groupe et pour laisser une place aux relations informelles qui vont créer la dynamique du groupe (par exemple : échanges pendant les pauses café centrés sur la connaissance mutuelle et non sur l'opérationnel,...). Le logiciel permet cette **efficacité** à travers le temps de maturation et de réappropriation qui précède la rencontre.
4. Le logiciel permet de créer une **continuité** dans la vie de la communauté car on offre l'opportunité d'un échange entre 2 rencontres face à face. L'échange peut commencer avant la rencontre et se poursuivre après. Les réunions se terminent quand elles doivent se terminer et non quand la discussion est terminée. Le logiciel crée donc un espace temps plus large.
5. Améliorer la **communication** par le système de newsletter automatisé qui permet d'éviter la multiplication des e-mails qu'on finit par ne plus lire.
6. Mettre en place le système de **Knowledge Management non contraignant** qui vous permet de capitaliser plus facilement le fruit des discussions et des activités de la communauté. Un des grands défis du KM est de pouvoir expliciter l'implicite qui se trouve dans la tête des individus. Quand on vous demande de remplir des fiches sur papier ou sur un logiciel : vous êtes peu motivé. Par contre, si on vous demande de discuter avec d'autres personnes en présentant vos connaissances et réagissant sur celles des autres : vous êtes plus motivé. Le logiciel d'animation de communautés de pratique permet d'explicitier naturellement les connaissances car il s'intègre dans les activités de la communauté et ne constitue pas une charge de travail supplémentaire. On pourrait dire que c'est indolore.

11 arguments pour l'utilisation du logiciel conçu entre autre pour l'animation de communautés de pratique

DÉVELOPPER LA CRÉATIVITÉ ET ACCOMPAGNER LE PROCESSUS DE DÉCISION

- 7.** Favoriser la **créativité** : les meilleures idées ne viennent pas forcément le jour de la réunion. Les idées viennent quand on est disponible intellectuellement pour qu'elles viennent. Par ailleurs, on a plus facilement des idées quand on peut voir celles des autres (Construire sur les idées des autres). Le logiciel permet de stocker et partager les idées pour que le jour de la réunion, on lance une discussion qui sera plus riche et plus efficace.
- 8.** Au sein d'une communauté de pratique, il y a un défi majeur à relever. Il s'agit du **processus de prise de décision**. Dans une communauté de métier ou d'experts, la décision sera mieux acceptée si elle prend en compte le niveau d'adhésion et de consensus qui émerge dans les discussions. La prise de décision autoritaire est un élément important pour détruire la dynamique de groupe et finalement le groupe lui-même. Le logiciel permet de mesurer les niveaux d'adhésion et de consensus sur les connaissances qui sont discutées. Il permet également de trier automatiquement les informations par thématique en temps réel. Ces matrices générées par le logiciel sur les consensus et les thématiques sont impossibles à réaliser dans une réunion face à face car elles supposent des calculs qu'on ne peut pas réaliser en temps réel manuellement.
- 9.** Faire un meilleur **suivi des tâches et des décisions** qui sont prises lors des rencontres (avoir une vision plus globale des charges de travail). C'est vrai dans une équipe et ça l'est encore plus dans une communauté de pratique au sein de laquelle il y a peu de liens hiérarchiques.

S'ADAPTER À CHAQUE CULTURE TOUT EN CRÉANT UN SENTIMENT D'APPARTENANCE

- 10.** L'objectif du logiciel de gestion des interactions humaines n'est pas de supprimer la relation humaine en face à face mais de l'accompagner **en s'adaptant à chaque culture**. C'est la communauté de pratique qui décide comment l'outil doit s'intégrer dans son propre mode de fonctionnement. Elle peut lui laisser une grande place ou une toute petite selon ce que sa culture peut supporter. Dans une culture très orale qui favorise la relation face à face, cette place sera toute petite. Inversement, dans une communauté plus favorable à l'écrit et aux relations à distance, il peut y avoir un équilibre. Chaque communauté a sa culture et ce type de logiciel peut donc s'intégrer dans n'importe quelle culture car ce n'est pas le logiciel qui décide quand et comment il va être utilisé, mais la communauté de pratique !
- 11.** Le logiciel permet de donner de l'autonomie à une communauté en lui ouvrant un territoire permanent, **lieu de construction du collectif**. Un espace privé qui crée plus facilement un sentiment d'appartenance qu'une salle de réunion à usage collectif.

La réussite d'une communauté de pratique est donc liée à l'utilisation de l'outil d'animation mais aussi et surtout à :

- une culture du partage
- des compétences pour savoir être coopératif et savoir faire coopérer
- une organisation et un fonctionnement qui favorise ce partage