

L'émergence du document dans un processus de capitalisation des connaissances

Elisabeth Kolmayer, Marie-France Peyrelong

► **To cite this version:**

Elisabeth Kolmayer, Marie-France Peyrelong. L'émergence du document dans un processus de capitalisation des connaissances. Journées "Org & Co", Jun 1999, Aix-en-Provence, SFSIC, 1999. <sic_00000108>

HAL Id: sic_00000108

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000108

Submitted on 5 Jul 2002

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'émergence du document dans un processus de capitalisation des connaissances

Elisabeth Kolmayer
Marie-France Peyrelong

Communication aux Journées "Org & Co", SFSIC, Aix-en-Provence, 3-4-5 Juin 1999

Concept utilisé : document

Thème 4 : l'écrit

Si le document, sous des formes spécifiques, est souvent érigé en objet de recherche, il l'est rarement en concept, comme si sa "matérialité" le dégageait du champ conceptuel.

En étudiant des processus de capitalisation des connaissances, qui s'appuient le plus souvent sur des formes scripturales, nous avons été conduites à nous interroger sur ce qui amenait à considérer l'inscription d'une information comme un document.

Cette interrogation a été confortée par le fait que nous assistons, avec certaines technologies informatiques, à l'éclatement de l'unité matérielle que constitue le document, celui-ci devenant le produit créé par l'utilisateur, le "lecteur". Les procédures de construction, déconstruction et reconstruction du document nous sont ainsi devenues centrales à étudier. La notion même de document nous a paru alors à travailler. La proposition que nous livrons ici reste très empirique à réflexion, et ce d'autant plus que nous sommes encore en phase d'observation sur la capitalisation des connaissances.

Ce terme recouvre une grande diversité d'expériences et de finalités. A côté d'une représentation archétypique issue du retour d'expérience, on voit se dessiner des formes beaucoup plus descendantes de mise à disposition d'aides à la connaissance. Dans la première représentation, la capitalisation est un double processus, d'une part de mise à disposition explicite de connaissances individuelles au niveau d'une entreprise ou d'un service, d'autre part, d'un retour de ces connaissances aux individus ; ceux-ci possèdent alors un double rôle de fournisseurs et d'utilisateurs. Les autres cas dissocient les fonctions d'alimentation et d'utilisation.

Les dispositifs visent tous, cependant, à fournir aux utilisateurs des connaissances pour l'action. Ces connaissances qui ont à s'adapter à des contextes différents, doivent être transportables, reproductibles et flexibles. La mise en document rend effective ces caractéristiques. Cette mise en document constitue un point commun et central aux différents dispositifs observés. Or tout ne devient pas document. Il nous a paru alors intéressant, considérant le document comme un concept, de nous attacher à ce qui conduit à donner à un écrit ou à un objet le statut de document.

Nous chercherons dans un premier temps à cerner ce qui définit un document, dans un dispositif de capitalisation des connaissances, puis nous examinerons, sur un exemple précis de capitalisation, les conditions et les processus de mise en écriture des connaissances.

La notion de document

La mise en document est un élément commun à toutes les démarches de capitalisation que nous avons pu rencontrer, tant dans nos observations de terrain qu'à travers nos lectures (un certain nombre sont rassemblées dans Fouet, 1997). Ce point commun –et central– que constitue le document conduit à s'interroger sur ce qu'il représente et sur les processus en jeu dans son élaboration.

Qu'est-ce qu'un document ?

Étymologiquement, un document est “ ce qui sert à enseigner”. (*document*, de *docere*, *enseigner*). Le sens originel n'a rien à voir avec le format ni avec le support physique, mais avec la fonction. Le lien entre document et connaissances existe d'emblée de façon nette.

Si le document est bien souvent entendu comme un enregistrement, généralement textuel, sur un support, souvent papier, d'autres conceptions, parfois anciennes (première moitié du XX^e siècle) en proposent une définition plus large, fondée non pas sur son format ou son support mais sur ses fonctions : un document est porteur de connaissances, il sert à prouver, à démontrer ; il résulte d'un traitement cognitif et c'est le réseau de relations dans lequel il s'insère qui lui donne son statut de document. Ainsi Otlet souligne que les objets tridimensionnels peuvent être des documents ; Briet explique que si une antilope courant à travers une plaine africaine ne peut être considérée comme un document, elle en est bien un lorsque, capturée, elle a été placée dans un zoo pour y devenir objet d'étude. (Otlet, 1934 ; Briet, 1951, cités par Buckland, 1997).

Buckland (1997, 1998) signale que si les auteurs des années 1920-1950 ont souligné le caractère cognitif du document, comme résultat, trace, preuve d'un traitement cognitif effectué par son auteur, l'accent est mis actuellement sur la participation du lecteur à ce traitement, sur la notion de co-construction et le caractère social de celle-ci.

Les documents, dans les dispositifs de capitalisation que nous avons pu observer, sont pour certains des documents textuels très classiques mais d'autres sont des documents au sens de Briet (“ un document est une preuve à l'appui d'un fait ”, in Buckland, 1998 p.224). Par exemple, une fiche de remontée de panne sera accompagnée de pièces “ en dur ”, pièces explicatives ou pièces à conviction. Il faut remarquer qu'alors, la pièce est stockée avec une photocopie de la fiche car sinon, “ on ne s'y retrouve plus ”. Le document textuel est ce qui permet de garder le sens du document “ en dur ”.

Nous admettons donc que le terme de document peut s'appliquer à d'autres objets que des textes, mais que l'écrit est incontournable, même s'il se révèle en même temps insuffisant pour le processus de capitalisation.

Connaissances et document

Si le terme de connaissances est largement utilisé, et par des disciplines différentes, il est rarement défini. Nous n'essaierons pas d'en proposer une définition ; nous remarquerons simplement :

- que si les connaissances sont souvent socialement créées, leur possession est individuelle,
- qu'elles sont et restent dans la tête de celui qui les possède où elles ne sont pas forcément explicitées ni explicites. On ne peut les appréhender que de façon indirecte, comme une trace ;
- qu'il s'agit de connaissances pour l'action, donc liées à un environnement, un contexte de travail. C'est dans ce contexte qu'elles possèdent leur validité.

Il n'est pas possible de capitaliser des connaissances –l'expression capitalisation des connaissances ne peut qu'être fautive. On ne peut capitaliser que des supports de connaissances. La capitalisation de ces supports nécessite une explicitation qui crée certainement un décalage entre les connaissances " dans la tête " et le support de connaissances. Ceci fait dire à Ballay (1997) qu'on ne capitalise que des connaissances dégradées.

Ce sont ces supports de connaissances que l'on appelle documents, quelle qu'en soit la forme.

L'élaboration d'un document nécessite des traitements

Enregistrer des données brutes, est-ce capitaliser des connaissances ? Nous n'avons pas rencontré ce cas de figure sur les terrains observés et, dans les processus de capitalisation, prenaient toujours place des traitements. Nous présentons ici ceux que nous avons observés.

Un premier processus de traitement est la sélection. Il intervient quels que soient les éléments capitalisés mais prend, selon les cas, des formes diverses : autorisation et validation hiérarchiques ou bien formes plus subtiles de régulation, d'attribution de valeur capitalisable à tel ou tel élément (cf. la mise en écrit : qui écrit sur SOS problèmes techniques ?).

Un autre processus de traitement est la normalisation. Il peut prendre divers aspects selon que la capitalisation s'opère sur des éléments déjà formalisés ou non.

Lorsque la capitalisation s'effectue sur des objets déjà formalisés par ailleurs (textes réglementaires RH, notes de recherche), nous avons observé l'adjonction aux éléments rassemblés dans la base, d'une fiche de présentation. C'est sur elle que porte le processus de normalisation. Ceci lui donne un aspect très bibliothéconomique (avec les champs nom de l'auteur, titre, date, résumé etc.). Les fiches comportent cependant des

champs moins classiques qui l'éloignent de la tradition documentaire pour proposer des fonctionnalités nouvelles ou au moins différentes (par exemple : recherche ou "chantier" au sein desquels le document a été élaboré, instance de validation). Il faut remarquer que ces champs ne sont pas spécialement destinés à permettre l'interrogation.

Lorsque la capitalisation s'effectue sur des objets non formalisés, la normalisation est réalisée par une mise en forme de ces objets ; une structure leur est alors d'emblée imposée. (Ce processus est également décrit plus loin à propos de la mise en écrit).

Ces processus permettent la constitution des documents du dispositif de capitalisation ; ils appartiennent à sa phase d'alimentation.

Un document sollicite l'utilisateur

De même que divers processus participent à la mise en document lors de la phase d'alimentation, des traitements sont réalisés par l'utilisateur dans la phase de restitution. Ceux-ci portent non seulement sur l'outil –plus ou moins sophistiqué et lourd à prendre en main- mais sur les documents eux-mêmes.

Il est devenu banal, à propos de document, de parler de co-construction de sens. L'importance des connaissances à partager pour qu'une telle co-construction soit possible, dans un dispositif de capitalisation des connaissances, doit cependant être fortement soulignée. Nous en donnerons comme exemple le cas d'un responsable d'équipe, technicien très expérimenté, qui ne peut commenter une fiche de retour d'information parce qu'il ne connaît pas le modèle de machine (“ Quelqu'un qui fait la machine, il saura. Moi je ne peux rien en dire ; on n'en a même pas en parc. ”).

Le premier travail d'appropriation d'un document dans un processus de capitalisation des connaissances est la mobilisation d'un ensemble de connaissances communes à l'auteur et à l'utilisateur. Ces connaissances peuvent être très spécifiques, très “ pointues ”. Peut-on dire qu'un document ne devient document que lorsque cette mobilisation est possible ?

La validation constitue un second processus d'appropriation des documents. Cette validation s'effectue de différentes façons selon les situations. Par exemple, savoir qui a résolu le problème, pour une capitalisation de résolutions de pannes, permet de savoir si ce document vous concerne ou non ; pour les textes réglementaires RH, c'est le caractère en vigueur/non en vigueur qui constituera un critère de validité, ou encore l'utilisateur vérifiera qu'il s'agit bien de la dernière version d'un texte.

Disposer du contexte d'un document facilite le travail d'appropriation de celui-ci. Le contexte est pour partie celui de l'élaboration du document, pour partie celui que crée l'utilisateur.

Certains dispositifs de capitalisation des connaissances, en particulier ceux qui capitalisent sur de longues durées (plusieurs dizaines d'années, voire plus) proposent de restituer le premier contexte (par exemple le modèle du domaine dans ACCORE-Eichenbaum-Violine et Tamisier, 1997 ou les 8 modèles de MKSM –Ermine et al., 1996). Lorsque ces éléments ne sont pas disponibles, comme c'est le cas des dispositifs relativement légers que nous avons observés, la charge de l'utilisateur s'alourdit.

Les fiches de présentation de documents, sont-elles une ébauche de ce contexte ? Le faible intérêt des fournisseurs-utilisateurs pour les éléments de ces fiches (ni renseignées, ni lues) incite à penser que non. La question du contexte du document reste encore à explorer.

L'appropriation des documents est indissociable de celle de l'outil de capitalisation. La prise en main de celui-ci peut être plus ou moins complexe. Elle nous a paru bien souvent à la fois lourde et insuffisante :

- rechercher des documents (même sur papier, dans un classeur) est considéré comme une perte de temps par les techniciens de maintenance, ou encore constitue, pour certains, une barrière ; la mémoire et la parole sont seules mobilisables ;
- dans les dispositifs informatisés, les modes de recherche s'avèrent être mal connus et peu maîtrisés.
- les pratiques de lecture des documents numérisés sont celles liées au document papier. L'absence d'une information comme la taille des documents ou de l'accès direct aux passages qui contiennent les termes recherchés ne sont pas du tout remarqués.

La faiblesse des usages des dispositifs de capitalisation des connaissances rend difficile l'approche des processus d'appropriation.

Un document existe dans un lieu de visibilité

Le rapport qui dort dans une armoire et dont personne ne connaît l'existence peut-il être considéré comme un document de capitalisation des connaissances ?

Les conflits sur les espaces de capitalisation, sur ce qui est / n'est pas à verser dans le fonds, le développement d'espaces spécifiques à telle ou telle entité au sein d'une entreprise ou d'un département important, tout cela nous conduit à lier au document de capitalisation des connaissances sa place et sa visibilité.

Tout d'abord, un dispositif de capitalisation des connaissances est un lieu d'existence sûre des documents, lieu où, comme le dit un expert RH, " malgré mon côté écureuil, je sais que je vais retrouver les choses ”.

Lieu d'existence des documents, le dispositif de capitalisation peut aussi être organisation de cet espace. Ainsi un service RH, dans une usine d'un groupe, organise physiquement le rangement de ses dossiers selon le plan de classement de la base de

capitalisation fournie par le service central. On observe, dans ce service central, l'émergence d'autres dispositifs, bien distincts, mais cependant structurés autour du même plan.

Dans ce cas précis, ce lieu d'existence des documents est un espace commun : les documents de travail de l'équipe ne peuvent être rangés dans les armoires personnelles et ce qui est rangé dans ces armoires personnelles n'a pas statut de document : aucune décision ne peut être fondée sur eux.

Après avoir dégagé les caractéristiques générales de ce qui constitue "un document", nous nous attacherons maintenant à décrire de manière plus fine les procédures de mise en écrit. En effet, les expériences de capitalisation observées par ailleurs partent le plus souvent de documents déjà constitués, et finalement occultent une partie des enjeux liés à l'émergence du document.

La mise en écrit

Nous partons du cas spécifique du retour d'expérience sur les pannes des techniciens d'un service après-vente (SAV) et nous verrons les formalisations successives que prennent ces informations issues de la confrontation de l'expertise du technicien et de son terrain, et les processus de sélection qui feront d'un événement (la panne) un document permettant la constitution d'une connaissance partagée.

Il s'agit du SAV d'une entreprise de revente de matériel bureautique. L'étendue, la diversité du parc d'appareils installés et l'absence de standardisation obligent les techniciens à se spécialiser plus ou moins selon les marques, et selon le degré de complexité des machines. L'entreprise doit veiller à maintenir les compétences sur le parc installé tout en actualisant les connaissances (ou compétences) sur les nouveaux matériels. L'information sur les pannes participe de ce processus collectif de formation.

Premier constat : il n'existe qu'un maigre corpus d'écrits sur la panne dans cette entreprise alors qu'un double dispositif a été mis en place (celui d'un fournisseur de matériel, et plus récemment, celui propre à l'entreprise). En effet, contrairement à des situations où l'écrit occupe une place spécifique et relativement importante dans le procès de travail (c'est le cas chez les éducateurs étudiés par P. Delcambre (1997), ou à l'hôpital, dans la situation de relève d'infirmières analysée par M. Lacoste et M. Grosjean (1998)), l'écrit sur la panne se caractérise par sa rareté.

Pourtant à côté de l'installation des machines neuves, c'est surtout la panne (telle que la désigne le client) qui constitue le quotidien du SAV, et justifie l'emploi d'une vingtaine de techniciens à plein temps. Pour comprendre cette rareté des écrits sur la panne, il

nous faut exposer le processus de mise en écrit d'une panne et les dispositifs mis en place. Dans cette mise en écrit de la panne, qui écrit ? qu'est-ce-qui s'écrit ? pourquoi ?

- A l'origine du déplacement du technicien chez un client il y a une fiche d'appel. Sur ce support est décrite la panne telle que le client a pu l'énoncer. Cette première énonciation de la panne est souvent insuffisante pour que le technicien se fasse une représentation de la "réalité" de la panne.

- La fiche d'intervention a une finalité comptable et descriptive de l'activité du technicien.

Elle est validée par la signature du client, et va alimenter un historique des interventions sur la machine. Elle sert de trace de l'activité, et d'administration de la preuve en cas de litige avec le client. La panne n'est pas vraiment décrite, par contre les actions sur la panne le sont précisément (références des pièces changées, etc.)

Ces deux types d'écrits sont étroitement liés à la panne, mais ne lui sont pas spécifiques, contrairement aux écrits suivants. Du coup l'identité de la panne apparaît, en même temps que disparaissent de l'énoncé, puis de l'écrit, un grand nombre de pannes telles que le client a pu les définir.

On voit alors apparaître avec cette raréfaction des écrits sur les pannes, une hiérarchie de la panne qui est perceptible dans le vocabulaire car maintenant on est dans le domaine de "la panne-panne", de la "panne insolite", de la "panne illogique", de la "vraie panne", ou encore de la "panne cancer". De fait, les "vraies pannes" sont relativement rares dans l'activité du technicien. Mais qu'est ce qu'une vraie panne ? La réponse n'est pas seulement une appréciation technique, mais est le fruit d'une construction sociale qui se lit au travers de l'inscription ou de la non inscription sur le tableau "SOS problèmes techniques", sur les fiches de remontée technique, et sur les supports de retour d'information.

Le tableau SOS problèmes techniques.

Il est à l'initiative d'un technicien, et a reçu l'aval de la direction et de l'encadrement technique. Il n'y a pas de contrainte précise "d'écriture" en dehors du fait que les écrits sont signés et datés : tout peut en théorie y être noté. Bien que récemment mis en place, on peut déjà déceler des règles d'inscription, c'est à dire de sélection de l'écrit. On peut distinguer deux niveaux de régulation : celle qui amène à être un auteur possible d'une contribution, celle qui concerne la contribution elle même.

- **Qui va écrire ?** En 6 mois, 10 auteurs ont apporté une contribution, parfois sous forte incitation des responsables d'équipes. On peut souligner l'absence des débutants. Cet espace n'est pas non plus celui des responsables de secteur, ni celui des techniciens les plus expérimentés. Pourquoi ? Une première explication tient au fait que les techniciens expérimentés forment une petite communauté de personnes qui communiquent essentiellement entre elles par oral. D'autre part, nous expliquerons un responsable de secteur, un phénomène d'autocensure se mettra en œuvre : "Si le technicien peu expérimenté trouve une solution, il sera tout content d'avoir trouvé un truc là où le technicien expérimenté se dira : "je suis bête, j'aurais dû le trouver" et ne pensera pas à marquer". Inscrire la solution au tableau passe d'abord par une évaluation de la solution, et rend visible le degré de compétence de l'auteur, que ce soit sur le problème évoqué ou sur la solution trouvée. L'image de soi, la représentation de la compétence, et de la figure du technicien expérimenté prime sur le partage de l'information.

L'aval et l'incitation du responsable de secteur joue alors comme garant de l'intérêt d'un problème pour le groupe entier des techniciens. Il assure à l'auteur que son problème n'est pas "trivial". Du coup seuls ceux qui savent se situer sur une hiérarchie de valeur des pannes se passent de cet aval et se sentent autorisés à "marquer". On retrouve ici des phénomènes mis en évidence par P. Bourdieu.

Que va-t-on écrire ? : à la lecture de ces écritures rassemblées sans trop de formalisme sur la même feuille de papier, qui se caractérisent par une grande concision, et l'utilisation d'abréviations et d'un jargon issues de la pratique, on peut déjà distinguer un "modèle" d'énoncé. En effet, toutes les contributions ont la forme d'un couple "problème rencontré et solution trouvée". Il n'y a pas d'expression de problèmes seuls, il n'y a pas de SOS. Le travail du technicien est entièrement orienté sur la recherche de solutions : c'est ce qui prime, ce qui est valorisé, ce qui justifie son emploi. Le partage d'expérience du tableau est d'abord celui du partage des solutions.

Toutes les contributions inscrites ont porté sur des problèmes qui n'étaient signalés dans aucune documentation technique. Ils sont donc "nouveaux". Les problèmes portés à la connaissance collective ne sont donc pas des problèmes "triviaux". Si l'on considère maintenant les solutions, que nous avons également fait évaluer par un responsable de secteur, elle sont considérées comme de vraies solutions et non comme des astuces. Si au bout d'un certain laps de temps, la solution a "tenu" chez le client, elle est "validée" par cette durée. On fera alors remonter la solution au niveau national, elle sortira du local.

Une auto-sélection des pannes est donc opérée par les techniciens, y compris dans un espace non formalisé, où l'écrit "informel" n'a pas encore un statut de "document", où cet écrit ne reçoit qu'une reconnaissance et visibilité locale.

L'avenir de cette collection de "pannes + solutions" est encore incertain. Les feuilles restent accrochées au tableau, et "si on lit le tableau comme le menu de la cantine", si les

inspecteurs des constructeurs ne manquent pas d'y jeter un coup d'oeil lors de leurs visites, preuves d'un certain intérêt et de leur valeur informative, il n'a pas encore été décidé de l'incorporation de ces éléments dans un dispositif assurant une pérennisation, un traitement, et une "délocalisation" de cette connaissance directement issue de la pratique.

Pour les techniciens, l'inscription au tableau, peut servir à accroître une connaissance individuelle, mais elle ne suffit pas : c'est de la discussion en groupe, de la confrontation de points de vue différents ou de compléments d'information que se construira une connaissance collective, et l'intérêt du dispositif.

Les fiches de remontée technique

Avec ces fiches on entre dans le dispositif institutionnel. On dépasse le local. Les fiches seront envoyées au fournisseur, ou au siège de l'entreprise, où a été créée, à l'instar du système existant chez les fournisseurs, une fonction "d'inspecteur technique".

L'écriture de la panne fait alors l'objet d'un formalisme plus important, qui laisse moins de place à l'écriture "libre" du tableau SOS problèmes techniques. La mise en forme est "standardisée". De la phrase elliptique inscrite sur la feuille SOS qui mêle problème et solution, l'information est maintenant éclatée sur la fiche, des précisions sont demandées.

Il faut remplir des cases où peu à peu se construit l'identité de la panne. Le type de machine, son matricule, la date d'installation, des indicateurs chiffrés et quelques éléments décrivant le contexte et les circonstances de la panne sont à fournir. L'espace de description libre de la panne est délimité et restreint. On distingue l'espace des actions réalisées de celui du descriptif de la panne (les futurs symptômes).

Un espace réservé apparaît : celui du destinataire, du spécialiste. La fiche est un support de transfert unilatéral d'information vers l'inspecteur technique. Elle est conservée soit par le fournisseur soit par l'inspecteur technique du siège.

La création d'une fiche n'est pas automatique, elle n'est pas une décision individuelle d'un technicien : elle est "autorisée" par la "valeur" de la panne. Avant la création d'une fiche, il y a obligatoirement discussion, voire visite chez le client avec l'inspecteur technique "fournisseur" et le responsable du secteur. Dans 50% des cas une solution est apportée par l'inspecteur, il n'y aura pas alors de création de fiche fournisseur.

Lorsque une fiche est créée, la mise en écrit du technicien (qui reste l'auteur de la fiche) est alors fortement encadrée. Elle l'est par le formalisme de la fiche et par les deux "approbateurs" que sont l'inspecteur et le responsable technique, dont l'identité apparaîtra également.

Cette fiche technique, sortant du local est alors considérée comme document par l'entreprise.

Elle est le plus souvent accompagnée de pièces "à conviction" qui permettront aux spécialistes de se rendre compte car les mots de la description, les éléments "objectifs" de la fiche ne suffisent pas à déceler "la logique" de la panne.

L'information sur la panne, issue d'un premier filtrage par les connaissances du technicien, puis par celles du responsable technique puis de l'inspecteur est recomposée par la mise en écrit. Tout l'appareil de connaissance mis en œuvre auparavant est ignoré, il faut maintenant revenir le plus possible à de "l'objectif", reposer le problème, pour un autre qui ne tiendra pas (ou très peu) compte des actions mobilisées, il faut lui donner des éléments dans de catégories pré-établies pour lui permettre de repenser le problème, de penser autrement car les solutions connues n'ont pas fonctionné. Souvent on tentera de reproduire la panne. La mise en document permet alors cette "délocalisation", et cette reconstruction.

La fiche objet d'une collection

De singulière jusqu'à présent (une fiche = une panne) la mise en écrit d'une panne devient un élément d'une collection que l'inspecteur conserve. Cette accumulation fait l'objet d'un travail particulier par l'inspecteur qui sélectionne, réorganise et rassemble sur un même support une partie des descriptifs que la mise en forme précédente a permis d'homogénéiser. Cette dernière opération donne lieu à des productions de "retour d'information" avec un modèle constant : "type de machine-symptôme-cause-remède ou solution". Cette dernière phase peut donner lieu à un listing classé par type de machines, ou un bulletin qui sélectionnera quelques unes des pannes signalées en prenant soin d'indiquer le technicien auteur. Si le bulletin n'est pas lu, le listing est non seulement conservé mais couvert et relié : il devient un "outil de travail", un document du technicien. La différence entre les deux supports ? Un effet de collection.

En conclusion, la mise en écrit fait apparaître quelques éléments caractérisant ou problématisant le concept de document.

De l'information jetée sur une feuille à ce qui va être considéré comme un document par l'entreprise, une structuration s'est mise en place. L'écriture est fortement guidée, imposée, même si la place du technicien reste reconnue tout au long du processus puisqu'il sera (et on l'encouragera) à être l'auteur de la fiche. L'information que doit fournir le technicien est d'abord celle qui est retenue comme pertinente pour que d'autres puissent la prendre comme base de travail. Et cette sélection-là échappe au technicien.

Entre l'inscription au tableau, la fiche de remontée technique puis le retour aux utilisateurs, ce que met en jeu le passage au statut de document c'est la pérennité et la délocalisation, mais aussi une tension entre l'écrit "de la place" (Charasse 1992, Delcambre, 1997) et celui de l'entreprise.

Conclusion

Le concept de document nous a paru opératoire car il nous a permis de conduire une réflexion sur des expériences de capitalisation très diverses, qui allaient du retour d'expérience au stockage de textes. C'est à travers l'utilisation de ce concept que nous avons pu faire émerger des processus communs d'une entreprise à l'autre, au-delà de l'hétérogénéité des éléments capitalisés.

Nous nous sommes interrogées sur ce qui constituait le document dans une capitalisation des connaissances et ceci nous a conduit à privilégier le document écrit. Certes tout document n'est pas textuel –nous en avons rencontré des exemples- mais l'écrit est incontournable pour la capitalisation, quoique bien insuffisant pour constituer des connaissances ; l'exemple des techniciens du SAV nous a montré, en contrepoint, la puissance de l'oral.

Cette interrogation sur le document dans un processus de capitalisation des connaissances nous a aussi conduit à lui associer des caractéristiques qui contribuent à son "institution" :

-la nécessité de prendre en compte tantôt le document isolé, tantôt la collection dans laquelle il s'insère nous font dire qu'un document dans un processus de capitalisation est document dans une collection ; il y prend son statut, en tire sa validité, sa valeur.

-l'analyse du document à la fois comme élément constitué et comme contenu à s'approprier, l'importance de ce travail d'appropriation, que nous avons souvent perçue "en creux", obligent à reconsidérer le rôle de l'auteur comme créateur de document. Un document dans un processus de capitalisation devient document par le regard de l'autre, de l'utilisateur.

-les passages constants qu'il a fallu opérer de l'individuel au collectif, mais aussi du groupe restreint et local, de la "place" à l'entreprise, montrent le rôle –difficile- de pont qu'assure le document entre le nous et le eux, le ici et le là-bas. Ils montrent aussi le poids de l'entreprise dans l'émergence d'une entité comme document ; le document dans le processus de capitalisation des connaissances est un document "légitimé".

Au cours de cette réflexion sur la notion de document dans une capitalisation des connaissances, le terme de "dispositif de capitalisation" s'est constamment imposé. Qu'est-ce qu'un dispositif ? S'agit-il d'un concept ? La notion de dispositif nécessiterait également un travail d'analyse.

Bibliographie

- BALLAY J.F. (1997)
Capitaliser et transmettre les savoir-faire de l'entreprise
Direction des Etudes et Recherches Electricité de France
Ed. Eyrolles, 1997, 319 p.
- BUCKLAND M. (1997)
What is a " Document " ?
Journal of the American Society for Information Science, 1997, 48, 9, 804-809.
- BUCKLAND M. (1998)
What is a " digital document " ?
Document numérique, 1998, 2, 2, 221-230.
- CHAILLOT M. , ERMINE J.L. (1997)
Le livre de connaissances électronique
Document numérique, 1997, 1, 1, 75-98.
- CHARASSE D. (1992)
L'usine, l'écriture et la place
Genèses, 1992, 7, 63-93
- DELCAMBRE P. (1997)
Ecriture et communications de travail,
Presses universitaires du septentrion, 1997, 325 p.
- EICHENBAUM-VIOLINE Ch. , TAMISIER S. (1997)
Gestion des connaissances sur réacteurs avec le système ACCORE
Document numérique, 1997, 1, 2, 189-204.
- ERMINE J.L. , CHAILLOT M. , BIGEON P. , CHARRETON B , (1996)
MKSM, méthode pour la gestion des connaissances
Ingénierie des Systèmes d'Information, AFCET-Hermès, 1996, 4, 4, 541-575.
- FOUET J.M. (1997)
Connaissances et savoir-faire en entreprise : intégration et capitalisation
Ed. Hermès, 1997, 414 p.
- GROSJEAN M. , LACOSTE M. (1998)
L'oral et l'écrit dans les communications de travail ou les illusions du tout écrit
Sociologie du travail , 1998, 4, 439-461