



HAL
open science

Transférabilité des connaissances : une re-conceptualisation de la distinction tacite / explicite

Manuel Zacklad

► To cite this version:

Manuel Zacklad. Transférabilité des connaissances : une re-conceptualisation de la distinction tacite / explicite. Jan 2005. sic_00001327

HAL Id: sic_00001327

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001327v1

Submitted on 30 Jan 2005

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.

Transférabilité des connaissances : une re-conceptualisation de la distinction tacite / explicite

Manuel Zacklad

Manuel.Zacklad@utt.fr
Université de Technologie de Troyes
Equipe Tech-CICO / ISTIT FRE CNRS 2732

Résumé :

Dans cette communication nous défendrons l'idée selon laquelle l'explicitation des connaissances, ou formalisation, n'est qu'une des stratégies permettant de transférer les activités réalisées jusqu'alors par une communauté d'action de petite taille auprès d'un collectif plus vaste dont les pratiques sont amenées à être distribuées à la fois spatialement socialement et temporellement. Après avoir décrit le déroulement des actions collectives par le biais de transactions communicationnelles au sein de communautés d'action, nous critiquerons les définitions de la connaissance et des processus de codification utilisées dans certaines théories économiques. Nous présenterons notre approche de la connaissance et les stratégies permettant de la distribuer dans des contextes spatio-socio-temporels hétérogènes. Parmi celle-ci nous détaillerons la *formalisation*, *l'abstraction* et le *changement de focalisation épistémique*. Sur cette base nous serons en mesure de discuter de la problématique de la transférabilité des connaissances. Nous verrons qu'elle ne requiert pas les mêmes stratégies selon la nature des relations existantes entre la situation source et la situation cible.

Introduction

La distinction entre connaissance tacite et connaissance explicite est très souvent mobilisée dans les recherches sur l'économie de la connaissance et dans les travaux sur la gestion des savoirs (Foray 2000, Nonaka et Takeuchi 1995). Mais pour essentielle qu'elle puisse paraître, la distinction entre ces deux types de connaissances nous semble encore insuffisamment conceptualisée. La connaissance explicite est souvent assimilée à une information codifiée transcrite sur un support et la connaissance tacite à des savoir-faire procéduraux de nature sensori-motrice. Or les travaux récents sur les communautés et la nature des connaissances qu'elles mettent en œuvre (Lave et Wenger 1991, Zacklad 2003, 2004a, Ash et Cohendet 2004) nous semblent offrir une opportunité de repenser la problématique de la séparation entre connaissance tacite et connaissance explicite et celle de la conversion d'un type à l'autre.

Dans cette communication nous défendrons l'idée selon laquelle l'explicitation des connaissances, ou formalisation, n'est qu'une des stratégies permettant de transférer les activités réalisées jusqu'alors par une communauté d'action de petite taille auprès d'un collectif plus vaste dont les pratiques sont amenées à être distribuées à la fois spatialement socialement et temporellement. Après avoir décrit le déroulement des actions collectives par le biais de transactions communicationnelles au sein de communautés d'action, nous critiquerons les définitions de la connaissance et des processus de codification utilisées dans certaines théories économiques. Nous présenterons notre approche de la connaissance et les stratégies permettant de la distribuer dans des contextes spatio-socio-temporels hétérogènes. Parmi celle-ci nous détaillerons la *formalisation*, *l'abstraction* et le *changement de*

focalisation épistémique. Sur cette base nous serons en mesure de discuter de la problématique de la transférabilité des connaissances. Nous verrons qu'elle ne requiert pas les mêmes stratégies selon la nature des relations existantes entre la situation source et la situation cible.

Définition de l'action dans la théorie des transactions communicationnelles symboliques

Dans la théorie socio-psycho-économique d'orientation pragmatique que nous sommes entrain d'élaborer, la connaissance est directement liée à l'action et toute action est définie par une transaction entre un prestataire et un bénéficiaire qui sont, dans certains contextes, le même individu (Zacklad 2000, 2003, 2004a, 2004b). Ces transactions s'appuient sur différents média qui font appel à des modalités d'expression et des supports aussi variés que peuvent l'être la posture, le geste, la voix, des documents, pour ne citer que les plus fréquents. Dans ce contexte élargi, nous considérerons que l'objet de la transaction est une *production sémiotique* élaborée par un producteur pour un bénéficiaire dans une *situation transactionnelle* que nous décrivons ici spécifiquement sous un angle communicationnel¹.

Les composantes de la *situation transactionnelle* (qui peut elle-même se décomposer dans certains cas particuliers en situation de production sémiotique et situation de réception) comprennent :

- un ou plusieurs *réalisateurs* ;
- un ou plusieurs *bénéficiaires*² ;
- des *paramètres de la situation transactionnelle* au sens où ce terme a pu être utilisé dans le domaine de l'analyse pragmatique de l'énonciation (Ducrot 1984), qui relèvent des domaines suivants :
 - un *projet commun* sur la base d'intérêts ou d'objectifs pour partie partagés qui justifient la participation à cette situation collective ;
 - des *relations sociales* entre le réalisateur et le bénéficiaire dont découlent pour partie les intérêts ou objectifs communs poursuivis ;
 - un *cadre spatio-temporel* et des *conditions environnementales* de nature non strictement sociales susceptibles d'influencer tant l'atteinte des objectifs que le processus de production sémiotique ;
 - des *instruments sémiotiques* ou *physiques* en mesure contribuer à l'atteinte du projet ;
 - les contraintes pesant sur le choix du *média* qui se décompose lui-même dans le choix d'une *modalité d'expression* (langagière orale, scripturale, gestuelle, filmique, etc...) et sur le choix d'un *support matériel* associé à ce média quand plusieurs options sont possibles (modalités de vocalisation, nature du support pour un média scriptural, etc...);

¹ Le fait de se focaliser ici sur la dimension sémiotique des objets produits lors des transactions ne doit pas faire oublier le fait qu'il ont également d'autres dimensions, physique, par exemple.

² Il ne nous est pas possible de développer ici les raisons pour lesquels nous utilisons les concepts de « producteur » et de « bénéficiaire » au lieu, par exemple, des concepts « d'émetteur » et de « récepteur » utilisés dans le modèle shanonien classique. Signalons simplement que la vision mathématique de l'information à laquelle se réfère ce modèle est très éloigné de la vision anthropologique des objets sémiotiques sur laquelle nous nous basons. Quand le terme de « réception » est utilisé pour décrire les situations où les bénéficiaires prennent connaissance du média et de son contenu il se rapproche d'avantage du concept de « consommation » que de celui « d'enregistrement » au sens informatique du terme.

- un *terrain représentationnel commun* correspondant à l'ensemble des représentations communes évoquées issues des connaissances communes associées à la situation transactionnelle et à l'histoire de la transaction, terrain commun indispensable à l'intercompréhension (voir la note 3 sur la notion de représentations communes par rapport aux notions de croyances communes, connaissances communes, etc.) ;
- les *compétences* des réalisateur(s) et bénéficiaire(s) liées à la situation au sens large et à l'activité communicationnelle leur permettant pour les uns, de réaliser une production sémiotique sur un média donné et pour les autres, de recevoir ce média et cette production ;
- une *production sémiotique* véhiculant un *contenu sémiotique* via un *média* élaborée par les réalisateurs à l'intention des bénéficiaires.

Dans l'analyse de la production sémiotique, on pourra établir une distinction entre d'une part la forme et le support de cette production, ou *média de la production sémiotique* et d'autre part le *contenu sémiotique* « véhiculé » par ce média. On verra dans la suite de l'analyse que nous considérons les documents comme des productions sémiotiques médiatisées par des supports pérennes dotés de propriétés spécifiques.

La production sémiotique se compose donc :

- du *média* qui peut lui-même être analysé, comme on l'a vu plus haut, selon deux paramètres :
 - le choix d'une *modalité d'expression* (langagière orale, scripturale, gestuelle, filmique, etc...), au sein de laquelle est conventionnellement déterminé un système de signes permettant des agencements syntagmatiques et paradigmatiques ;
 - le choix d'un *support matériel* associé à cette modalité d'expression (type de vocalisation, amplitude des gestes, nature du support pour un média scriptural, etc...) adapté aux caractéristiques de la modalité d'expression ;
- du *contenu sémiotique* (ou signification) qui peut lui-même être appréhendé de deux manières en fonction de :
 - son *pouvoir d'évocation* qui est sa capacité à évoquer des *représentations communes*³ en fonction (i) de l'agencement des signes conforme aux possibilités offertes par le média et (ii) des paramètres de la situation transactionnelle (le *pouvoir d'évocation* correspond à la facette traditionnellement étudiée par la sémantique). Dans certaines situations extrêmement standardisées les signes n'évoquent pas de représentation mais déclenchent directement des « automatismes » et l'on considérera que les

³ La notion de représentation commune correspond pour nous à la notion de « terrain commun » au sens de Clark 1996. Selon Clark (cf. p 94), qui s'appuie sur Lewis 1969, la notion de terrain commun correspond à « l'information possédée » (has information) par les participants, expression qui subsume les catégories de croire, connaître (know), assumer, ou être conscient, qui elles-mêmes renvoient aux notions techniques de croyance mutuelle, connaissance mutuelle, assomption mutuelle, et conscience mutuelle. La notion de « représentation commune », plus proche de la psychologie cognitive, à pour nous l'avantage de faire référence aux processus cognitifs d'activation reconstructive de l'information dans le cadre de transactions communicationnelle. La notion de « connaissance commune » renverrait d'avantage pour nous à la notion de « communal common ground », d'information partagée par des communautés élargies garantes de leur pérennité notamment par le biais de différents artefacts (le terme « d'information » est neutre pour nous et renvoie à la « sémantique » d'une production sémiotique -ie les représentations activées-, tandis que celui de « donnée » renverrait plutôt soit aux formes de codification de la production sémiotique -p.e. données informatiques- soit aux stimuli physiques susceptible de produire l'information -données sensorielles-).

dimensions matérielles et communicationnelles de la transaction se confondent (cf. infra) ;

- ses *effets potentiels* psychiques et sociaux qui correspondent aux *conséquences possibles* de l'évocation de certaines représentations qui permettent d'attester de l'effectivité de la communication. Ces effets sont plus ou moins prévisibles selon le degré de standardisation de la situation transactionnelle et portent notamment sur l'actualisation du terrain commun et l'élargissement du « contenu sémiotique établi » entre les participants, considéré comme ayant publiquement ou officiellement fait progressé la transaction⁴ (les *effets potentiels* correspondent à une des facettes traditionnellement étudiée par la pragmatique linguistique).

Vision pragmatique de la connaissance

Dans ce cadre théorique, la connaissance désigne un *potentiel d'action attribué à un acteur individuel ou collectif dans le contexte d'une situation au sein de laquelle celui-ci poursuit un projet*. On notera donc que la connaissance caractérise un acteur et se définit toujours par rapport à « l'objet » sur lequel elle porte. Il n'y a pas de connaissance indépendamment d'un domaine d'activité et des projets qui s'y conduisent. On parlera de connaissance individuelle relative à la cuisine ou à l'arithmétique, de connaissance collective pour la prise en charge d'un patient, de connaissance qu'un orchestre possède d'une certaine pièce musicale, etc.

A strictement parler, la connaissance n'est pas plus « déposée » dans le psychisme individuel que dans un document. Les individus sont les dépositaires de *schèmes* ou de *compétences psychiques et physiques* mais c'est uniquement dans l'action, c'est-à-dire dans le cadre de la réalisation des transactions, qu'ils rendent manifestes les connaissances qui les caractérisent *en tant qu'acteurs* à travers leurs productions sémiotiques ou physiques. De plus, la plupart du temps, le déroulement des transactions nécessite le recours à divers instruments qui peuvent être eux-mêmes de nature principalement sémiotique, un discours, un document, ou physique, un outil.

Il est fréquent d'utiliser approximativement le terme de « connaissance » ou de « base de connaissance » pour désigner les instruments sémiotiques sur lesquels s'appuient les acteurs pour effectuer leurs transactions. C'est ainsi que l'on considérera de manière approximative qu'un document « véhicule des connaissances » alors que le document est en fait un instrument qui permet et nécessite la conduite de certaines activités, psychiques, sociales, physiques, lors de sa réception par des bénéficiaires. L'activité des lecteurs du document ne manifestera l'existence des connaissances que si l'action aboutit, notamment grâce mise en œuvre des compétences permettant de manipuler le support documentaire et d'interpréter les signes qu'il contient.

De façon générale, la réception d'une production sémiotique quelque qu'elle soit nécessite un travail actif *d'interprétation* qui porte autant sur la forme de l'expression que sur l'analyse des composantes de la situation transactionnelle. Toute production sémiotique (p.e. un document) est toujours porteuse d'une *ambiguïté* d'autant plus importante que les que les cadres spatio-temporel de réception de la transaction sont éloignés du cadre de sa réalisation.

⁴ Correspondant à la notion de « Discourse Record » chez Clark 1996.

Critique de la notion de « codification » et présentation des stratégies de distribution des transactions

Dans les écrits de plusieurs économistes (cf. par exemple Foray 2000 p. 48), « *la codification des connaissances est le processus de conversion d'une connaissance en un message, qui peut être ensuite manipulé comme de l'information* », l'activité de codification consistant « *a placer la connaissance sur un support ; celle-ci étant désormais libérée de son rattachement à une personne* ». Mais l'idée selon laquelle la connaissance pourrait, par le processus de « codification », passer du statut de tacite à explicite et se trouver de ce fait véhiculée sur des supports nous semble malheureusement inappropriée du fait même que ces supports ne possèdent pas en eux-mêmes de potentiel d'action, l'aide qu'ils sont susceptibles d'apporter étant conditionnée par les activités d'interprétation des acteurs en situation.

Si la problématique de la « transférabilité de la connaissance » c'est-à-dire de la dissémination d'un potentiel d'action à d'autres individus, communautés, organisations, est bien une question cruciale, elle nous semble plutôt devoir être abordée sous l'angle de la distribution de transactions communicationnelles dans un cadre spatio-socio-temporel hétérogène par le biais de différentes stratégies. Le problème est de passer de transactions communicationnelles locales entre les membres d'une communauté ayant des relations personnelles et partageant un environnement et un « terrain représentationnel commun » à des transactions communicationnelles distribuées entre des acteurs ne se connaissant pas personnellement, se trouvant dans des environnements différents, dans des périodes de temps non synchrones.

Dans (Zacklad 2004b) nous présentons différentes stratégies de distribution des transactions dans un cadre spatio-socio-temporel hétérogène, la *normalisation de la situation transactionnelle*, la *ritualisation mnémotechnique*, la *formalisation de l'expression* et *documentarisation*. Nous en rajouterons ici une cinquième, *l'abstraction*, qui à la différence des autres, n'agit pas seulement sur les paramètres de la situation transactionnelle, les méthodes de réalisation et de réception ou les composantes du média, mais directement sur le contenu sémiotique⁵.

La normalisation de la situation transactionnelle consiste à jouer sur les paramètres de la situation transactionnelle, homogénéisation des caractéristiques des acteurs en présence, reproduction des objectifs, des relations sociales, des compétences, des conditions environnementales, de manière à encourager la génération de productions sémiotiques similaires dans un cadre spatio-socio-temporel hétérogène.

La ritualisation mnémotechnique consiste à exploiter les méthodes utilisées par les acteurs pour réaliser et recevoir la production sémiotique et en particulier pour la réactiver dans un contexte spatio-socio-temporel différent. Elle consiste à associer à la production sémiotique (à son média ou à son contenu) d'autres productions sémiotiques possédant avec elle des liens d'association susceptibles de multiplier les ancrages mnésiques dans le psychisme des acteurs, dans leurs automatismes corporels, ou dans des caractéristiques stables de l'environnement matériel dans lequel les transactions sont susceptibles de se dérouler.

La formalisation de l'expression consiste à travailler sur cette composante du média de manière à stabiliser le contenu sémiotique. La formalisation de l'expression aura bien sûr des conséquences sur les conditions de réalisation et de réception de la production sémiotique.

⁵ Nous rappelons que ces dimensions ne sont pas considérées comme étant indépendantes les unes des autres.

Mais à la différence de la ritualisation ou de la normalisation de la situation transactionnelle qui n'auront que des effets indirects sur celle-ci, elle vise préalablement à transformer l'expression du contenu sémiotique lui-même ce qui ne sera bien sûr pas sans conséquences sur ce contenu, sur son pouvoir évocatoire et ses effets potentiels. La formalisation de l'expression s'exerce dans les dimensions syntagmatique et paradigmatique. Dans le premier cas, elle vise à fixer précisément les conditions d'agencement des signes composant la production sémiotique par la détermination d'un ensemble de contraintes d'enchaînement. Dans le second cas, elle vise à fixer dans un réseau sémantique l'ensemble des signes équivalents ou proches et la nature de leurs associations en fonction de leur pouvoir d'évocation et de leurs effets potentiels dans une situation transactionnelle donnée.

La documentarisation agit également sur le média de la production sémiotique. Mais au lieu d'influencer la modalité d'expression et sa formalisation, elle consiste à travailler sur le *support matériel*, ce qui a aussi des conséquences importantes sur la modalité d'expression du contenu sémiotique. Dans la théorie des transactions communicationnelles, le *support matériel*, qui renvoie aux effets « physiques » du média, peut-être notamment classé selon qu'il est de nature éphémère ou pérenne. Les *supports éphémères* sont caractérisés par le fait que les stimuli qu'ils véhiculent ne peuvent exercer qu'un effet transitoire sur les organes des sens des récepteurs notamment du fait que ceux-ci ne peuvent exercer de contrôle direct sur le déclenchement et la reproduction des configurations de stimuli qui véhiculent les signes (c'est le cas des supports gestuels et vocaux produits par un interlocuteur dans le cas d'une interaction langagière en face à face, par exemple).

Par contraste, les *supports pérennes* sont susceptibles d'exercer un effet réitéré sur les organes des sens des récepteurs notamment grâce au fait que ceux-ci peuvent exercer un contrôle sur les conditions dans lesquels les stimuli sont rendus accessibles à leurs organes sensoriels dans des intervalles de temps courts (re-lecture de quelques lignes ou re-vision d'un extrait de film) ou longs (reprise d'un document après plusieurs jours, semaines, années...). Toutes les configurations intermédiaires sont envisageables, certains supports d'enregistrement, bien que « durables », n'offrant par exemple que des moyens restreints de manipulation des supports et donc de « navigation » entre les signes.

La stratégie de documentarisation consiste à transcrire ou à enregistrer les contenus sémiotiques sur des supports pérennes puis à doter ces supports *d'attributs spécifiques* permettant (i) de faciliter leur gestion parmi d'autres supports, (ii) de faciliter leur manipulation physique, condition d'une navigation sémantique à l'intérieur du contenu sémiotique et enfin, (iii) de faciliter l'orientation des récepteurs, mais également de plus en plus des réalisateurs eux-mêmes, à l'intérieur du support en définissant une ou plusieurs cartographies des contenus sémiotiques susceptibles de guider la navigation sémantique.

Dans la partie suivante, nous présenterons la stratégie d'abstraction du contenu sémiotique sur un exemple.

Présentation de la stratégie d'abstraction

Imaginons un ensemble de transactions communicationnelles entre des gestionnaires et des opérationnels visant à produire une analyse comptable au sein d'une organisation particulière. Tant que les transactions communicationnelles restent spécifiques à cette organisation et que prestataires et bénéficiaires des transactions se connaissent et partagent un terrain représentationnel commun, l'expression de la production sémiotique peut rester relativement

informelle et utiliser, notamment, un certain nombre d'indexicaux faisant référence au cadre spatio-temporel de la transaction.

Imaginons qu'avec le développement de cette organisation, de nouvelles entités organisationnelles viennent à être créées, engagées dans la même activité, nécessitant une distribution des transactions communicationnelles permettant la production de l'analyse comptable. Une stratégie possible est la formalisation de l'expression des productions sémiotiques qui permettrait une réalisation des transactions dans des cadres spatio-socio-temporels hétérogènes. Associée à la documentarisation, la formalisation permettra à d'autres gestionnaires et à d'autres opérationnels de dialoguer en s'appuyant sur une terminologie précise pour produire des résultats comparables d'une entité de l'organisation à l'autre. D'un point de vue représentationnel et conceptuel, cette formalisation de la production sémiotique est assimilable à la création d'un *modèle générique*⁶ de situations similaires à la fois conséquence et cause d'une forme de standardisation des situations transactionnelles. D'un point de vue plus strictement communicationnel et linguistique, ce modèle générique de la production sémiotique correspond à un *discours normé* relatif aux situations.

Imaginons encore que notre organisation poursuive son développement dans des secteurs d'activité différents relevant en principe de méthodes d'analyse comptable pour partie distinctes. Néanmoins, un certain nombre de points communs pourraient être mis en évidence entre ces secteurs d'activité et leurs méthodes d'analyse ce qui faciliterait la coordination entre l'ensemble des entités de cette organisation. Pour les exprimer, l'opération associée ne relève plus uniquement de la formalisation, qui est avant tout un procédé de désambiguïsation, mais nécessitera de recourir à *l'abstraction* qui relève de la création de catégories conceptuelles et terminologiques nouvelles à l'aide d'une forme d'expression pour partie différente.

La coordination par l'abstraction, qui répond aux besoins de la nouvelle organisation, génère de nouvelles transactions communicationnelles « d'ordre supérieur » dans le sens où le terrain représentationnel commun est maintenant constitué par la diversité des situations pour partie hétérogène de chaque entité. L'abstraction procède toujours en privilégiant un point de vue particulier qui correspond mieux à une finalité de régulation et de contrôle transversale. De ce fait, il y a également toujours plusieurs abstractions possibles voire concurrentes pour la coordination. Le point de vue spécifique est construit soit en sélectionnant un ou plusieurs attributs communs aux différentes situations, ce qui permet de les comparer et de les articuler, soit en construisant de nouveaux attributs qui n'étaient pas jusqu'alors présents et qui sont identifiés par une nouvelle analyse spécifique de chaque situation d'origine⁷. A travers l'abstraction, le modèle générique est devenu un *modèle théorique* et le discours normatif un *discours théorique* ou encore *doctrinaire*.

La stratégie d'abstraction, qui peut être complétée par un processus documentarisation (utilisation d'un support ré-exploitable) voire par une nouvelle formalisation s'appliquant au discours théorique lui-même en systématisant son expression, permet ainsi de distribuer des transactions communicationnelles en visant des types de bénéficiaires et des situations potentiellement très diverses. Corollairement, le travail de réception ou d'interprétation des

⁶ Au sens où la psychologie cognitive parle de « modèle mental ».

⁷ Dans le cas de la formalisation, dans la mesure où les situations de référence sont a priori similaires, le travail consiste à désambiguïser la description des attributs sans avoir nécessairement à les sélectionner ou à en introduire de nouveaux. Mais l'effort de formalisation peut-être un préalable qui stimulerait un processus d'abstraction ultérieur.

productions sémiotiques abstraites peut être beaucoup plus conséquent et les représentations évoquées lors de la réception beaucoup moins « contrôlables ». Mais malgré cette portée plus large et cette plus grande liberté d'interprétation donnée aux acteurs, les contenus sémiotiques de nature théorique peuvent exercer une influence tout aussi forte et souvent plus profonde que les contenus génériques, sans doute en partie parce que les acteurs ont eu à s'impliquer plus fortement dans leur interprétation.

Variation de la focalisation épistémique

Dans la théorie des transactions communicationnelles symboliques, les transactions communicationnelles peuvent privilégier tel ou tel type de régime de coordination défini par la *focalisation épistémique*, le *style cognitif* ou la *position socio-organisationnelle*⁸. La formalisation et l'abstraction caractérisent le style cognitif. Mais la distribution des transactions peut également jouer sur d'autres dimensions comme, par exemple, la *position épistémique*, décrite dans la matrice SEPI (cf. infra) en association avec la formalisation ou l'abstraction.

En se référant aux catégories de SEPI, on peut décrire une stratégie de distribution consistant à passer de transactions communicationnelles à dominante instrumentale à des transactions communicationnelles à dominante politico-organisationnelle ou épistémique. Dans le premier cas, on substituerait des discours relatifs aux caractéristiques des productions sémiotiques à des discours relatifs aux responsabilités engagées, aux rôles et aux compétences. Dans le second, on donnerait la justification de la production sémiotique, les représentations communes nécessaires à la production sans rentrer dans le détail des processus de réalisation.

Dans le cas de notre exemple, pour transférer les transactions permettant de produire l'analyse comptable dans une entité du groupe au sein d'une autre entité il serait possible de définir une procédure mettant surtout l'accent sur les opérations à réaliser du point de vue des caractéristiques des traces comptables et du document à produire (instrumental) sans faire référence aux raisons de ces choix (épistémique) ni aux rôles des acteurs en mesure de les effectuer (politico-organisationnel). Inversement, en supposant connu un certain nombre d'opérations de base, on pourrait définir une procédure mettant surtout l'accent sur la définition des relations et des rôles respectifs des professionnels dans la constitution des traces et dans l'analyse (politico-organisationnel). Bien sur, les deux stratégies ne sont pas opposées, mais selon les contextes, les compétences préalables des acteurs, le type de coordination souhaitée, on pourra être amené à privilégier tel ou tel régime de coordination.

⁸ Ces catégories regroupent certaines catégories de base présentées dans Zacklad 2004a : la *position épistémique*, le type d'objet et le type de modalité, le *style cognitif*, le type de connaissance mobilisée et le registre de l'expression, et la *position socio-organisationnelle*, l'attitude communicationnelle et l'intérêt.

Modèle SEPI (régime de coordination selon la position épistémique)	Forte orientation réflexive centration sur les conditions de réalisation de la transaction – <i>compréhension du cadre associée à la définition du projet</i>	Faible orientation réflexive : centration sur les effets de la transaction – <i>décisions permettant la réalisation du projet</i>
Transaction décrite du point de vue du prestataire-réalisateur et du bénéficiaire, notamment de la production sémiotique – construction des SELFS	Régime de coordination Socio Relationnel Travail sur les conditions rendant possibles les transactions du point de vue de la construction des selfs du prestataire et du bénéficiaire et notamment l'explicitation de la nature de leurs « relations sociales ».	Régime de coordination Politico Organisationnel Travail sur les effets de la transaction sur la construction des selfs du prestataire et du bénéficiaire notamment du point de vue des engagements, de la responsabilité et des droits de propriété.
Transaction décrite du point de vue de l'objet, notamment des productions sémiotiques – construction de l' ŒUVRE	Régime de coordination Epistémique Travail sur les conditions de réalisation de production, notamment sémiotique, en particulier du point de vue de l'explicitation du terrain représentationnel commun et de la mise à disposition des instruments nécessaires	Régime de coordination Instrumental Travail orienté sur la production, notamment sémiotique, et directement régulé par ses effets que ceux-ci soit matériellement mesurables ou évaluables d'un point de vue psychique ou social.

Figure 1. Le modèle SEPI⁹ croise des variables liées à l'objet dominant de la transaction, le self ou l'œuvre et à la modalité d'appréhension plus ou moins réflexive, pour définir quatre régimes de coordination (Zacklad 2004a).

Transférabilité des connaissances

Nous avons passé en revue trois stratégies importantes dans lesquelles le passage d'un régime de coordination à l'autre permettait de distribuer les transactions entre différentes communautés d'action ou entre une communauté et des acteurs isolés en agissant sur les productions sémiotiques. Les deux premières, qui relèvent du « style cognitif », agissent soit sur la formalisation de l'expression (dont l'équivalent représentationnel est un modèle générique) soit sur l'abstraction des contenus sémiotiques (dont l'équivalent représentationnel est un modèle théorique). La troisième, qui fait varier la focalisation épistémique de la production sémiotique, consiste à mettre l'accent soit sur l'œuvre, soit sur le self en privilégiant une orientation fortement ou faiblement réflexive (cf. la matrice SEPI). Comme nous le verrons, seule la formalisation relève à proprement parler de l'explicitation de la production sémiotique, l'abstraction et focalisation épistémique relevant de procédés différents dont la performance dépend largement des caractéristiques des situations visées.

Ces stratégies de distribution des transactions communicationnelles facilitent-elles la transférabilité de la connaissance, c'est-à-dire du potentiel d'action propre à un individu ou à un collectif ? Il est difficile de répondre à cette question sans prendre en compte le rapport entre la situation cible et la situation source entre lesquelles doit s'opérer le transfert ni les caractéristiques de ces situations. C'est le rapport entre les situations source et cible qui donne le plus souvent sa valeur économique à la connaissance et qui engendre les problèmes

⁹ SEPI est dénommé PEPI dans Zacklad 2004a, le terme « Instrumental » remplace celui de « Pragmatique », trop polysémique.

d'externalité avec le plus acuité d'avantage que les caractéristiques intrinsèques des contenus sémiotiques qui participent à sa circulation, comme le degré de formalisation ou d'abstraction. Une connaissance est d'autant plus transférable et utile que les situations-projets de référence sont similaires, comme peuvent l'être une situation d'examen scolaire ou celle de deux concurrents industriels travaillant pour le même type de clients. Mais notons bien qu'à l'issue de l'examen, ou que suite à une évolution du marché, la même connaissance qui pouvait sembler si précieuse et si facile à assimiler, devient inutile et rébarbative.

Considérons d'abord que le caractère plus ou moins explicite d'une production sémiotique réalisée dans une transaction communicationnelle se rapporte aux caractéristiques de la situation transactionnelle : projet commun, relations sociales, cadre spatio-temporel et conditions environnementales, instruments disponibles, terrain représentationnel commun, etc. Plus cette situation est connue des partenaires en présence moins son explicitation dans la production sémiotique ne s'impose. Celle-ci pourrait même apparaître comme un obstacle à la communication transgressant le principe de pertinence (Grice 1979). En d'autres termes, au sein d'une communauté d'action partageant un cadre spatio-socio-temporel commun, les *connaissances* sont largement partagées même si les *transactions communicationnelles* apparaissent comme *largement tacites*, basées sur productions sémiotiques laconiques.

Similarité entre situations source et cible

La question qui se pose est celle de la distribution des transactions dans d'autres situations possédant un degré de similarité variable. L'essentiel de l'analyse reposera sur le type de ressemblance entre situation source et situation cible. En se basant sur une analogie terminologique avec la linguistique et la psychologie cognitive nous établirons une distinction entre la *structure de surface* et la *structure profonde* des situations. Deux situations ont une structure de surface voisine pour des acteurs quand elles possèdent un grand nombre d'attributs communs sans que les relations entre ces attributs ne soient toujours comprises de manière approfondie notamment en termes d'intentionnalité et de causalité. Inversement, deux situations apparaissent comme possédant une structure profonde commune quand le nombre d'attributs communs est faible mais que les relations entre ces attributs au sein de chacune des situations possèdent des relations fortes et bien comprises, justifiant un transfert analogique entre chacune d'elle.

Les propriétés dont il faut doter les contenus sémiotiques pour assurer la distribution des transactions dépendent donc largement du type de similarité entre les situations, similarité de surface ou similarité profonde et des compétences des acteurs vis-à-vis de celles-ci. Ainsi, la *formalisation* facilitera la distribution entre des situations possédant une similarité de surface car la généralisation de type « existentielle »¹⁰ sur laquelle elle repose explicite l'expression d'un nombre important d'attributs de la situation transactionnelle. Par contraste, *l'abstraction* facilite la distribution des transactions entre des acteurs engagés dans situations possédant une similarité profonde. Son objectif n'est pas d'accroître la visibilité et la définition d'attributs connus mais implicites mais d'en sélectionner un petit nombre voire d'en mettre en évidence de nouveaux sur la base de leurs relations en exploitant des analogies conjecturelles entre des situations pour partie différentes.

¹⁰ Faisant référence à la distinction de J. Dewey 1938, entre connaissances existentielle et universelles.

Ainsi, les contenus sémiotiques formalisés, plus explicites parce que les caractéristiques des situations transactionnelles y sont décrites exhaustivement, sont plus facilement *transposables* dans des situations spatio-socio-temporellement hétérogènes mais présentant des structures de surface similaires. Elles assurent ainsi une bonne *transférabilité* de la connaissance dans ce contexte. Les contenus sémiotiques abstraits, qui du fait de leur caractère moins explicite et plus spéculatif nécessitent un travail d'appropriation plus important, sont moins aisément transposables mais possèdent une *puissance explicative* meilleure. Ils peuvent apparaître alors comme de bons moyens de distribuer les transactions entre des situations moins similaires en surface mais susceptibles de présenter des analogies entre leurs structures profondes. La *transférabilité* de la connaissance sera donc meilleure entre des situations plus profondément hétérogènes où règnera une plus grande incertitude quand à la présence des attributs constituant la structure de surface.

Enfin, les variations de focalisation épistémique adoptés dans la transaction (matrice SEPI), qui peut se combiner à la formalisation et à l'abstraction, viennent encore introduire de nouveaux paramètres dans la définition des stratégies de distribution. Ainsi, la focalisation peut expliciter des attributs de l'œuvre tout en « impliciter » des attributs des selfs et inversement, la performance de chaque stratégie en termes de transfert de connaissances dépendant d'autres caractéristiques des situations que nous n'avons pas encore complètement élucidées.

Conclusion : transférabilité créatrice

Les efforts à consentir pour transférer les connaissances sont donc très divers et ne se réduisent pas au couple formalisation (ou explicitation) suivie d'une documentarisation. Alors que certaines stratégies porteront sur la normalisation des situations transactionnelles et pour se faire viseront à transposer les structures organisationnelles susceptibles de les engendrer, d'autres, souvent de manière complémentaire, porteront plus spécifiquement sur la production de contenus sémiotiques spécifiques à destination des communautés cibles. Mais c'est en grande partie sur la base de l'analyse des relations probables entre situations sources et situations cibles que la sélection entre les stratégies devra se faire.

Alors que la formalisation des contenus sémiotiques et la normalisation des situations transactionnelles semblent aller de pair, l'abstraction et la focalisation épistémique peuvent laisser une grande liberté d'interprétation aux acteurs destinataires des transactions tout en exigeant d'eux un travail plus conséquent associé à cette interprétation. Mais ces stratégies présentent également des avantages durables. En effet, si tout projet de transférabilité des connaissances réussi a été nécessairement créateur de connaissances nouvelles, puisque les projets d'action se réalisent dans des situations différentes, l'exploitation de stratégies de distribution des transactions communicationnelles moins conventionnelles est porteuse à la fois d'un potentiel de créativité plus conséquent et d'une résistance plus grande aux évolutions imprévisibles de l'environnement dans lequel l'action se déroule.

Bibliographie

Ash, A., Cohendet, P. (2004). *Architectures of knowledge*, Oxford University Press.

Clark, H. H. (1996). *Using language*, Cambridge University Press.

Dewey, J. (1938). *Logic: The Theory of Enquiry*, Henry Holt and Company, trad. Fçse. (1993). *Logique : La théorie de l'enquête*, PUF Paris.

Ducrot O. (1984). *Le dire et le dit*, Editions de Minuit.

Grice, P. (1979). *Logique et conversation*, Communications, 30 : 57-72.

Nonaka, I., Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.

Foray, D. (2000), *L'économie de la connaissance*, La Découverte, Paris.

Lave, J., Wenger, E. (1991). *Situated Learning, Legitimate peripheral participation*, Cambridge University Press.

Zacklad, M., (2000) La théorie des Transactions Intellectuelles : une approche gestionnaire et cognitive pour le traitement du COS, *Intellectica* 2000/1, 30 : 195-222.

Zacklad, M. (2003) Un cadre théorique pour guider la conception des collecticiels dans les situations de coopération structurellement ouvertes, in Bonardi, C., Georget, P., Roland-Levy, C., Roussiau, N. *Psychologie Sociale Appliquée, Economie, Médias et Nouvelles Technologies*, In Press, (Coll Psycho), Paris :135-164.

Zacklad, M. (2004a). Transactions communicationnelles symboliques et communauté d'action: une approche de la création de valeur dans les processus coopératifs, à paraître in *Actes du colloque de Cerisy : Connaissance, Activité, Organisation*, P. Lorino et R. Teulier, Eds, Maspéro.

Zacklad, M., (2004b). Processus de documentation dans les Documents pour l'Action (DopA) : statut des annotations et technologies de la coopération associées, in actes du colloque « *Le numérique : Impact sur le cycle de vie du document pour une analyse interdisciplinaire* », 13-15 Octobre 2004, Montréal (Québec)