

Chronique des réseaux

Compilation de ressources portant sur les réseaux

Numéro 2 : octobre 2005

Comprendre les avantages et l'impact des communautés de pratique

Michael Fontaine et David Millen

Ce chapitre résume les résultats des recherches menées dans les communautés de pratiques de 10 organisations mondiales. Les auteurs ont voulu cerner les avantages individuels, collectifs et organisationnels, et mesurer l'impact de la participation à des communautés de pratique en regard de l'emploi du temps des membres dans le cadre de diverses activités de travail intellectuel.

Des sociétés du monde entier soutiennent des communautés de pratique parce que les recherches ont montré que celles-ci encouragent les échanges d'opinions, d'idées, d'expertises, d'expériences et de leçons apprises. Au nombre des autres principaux avantages liés aux communautés de pratique, on compte la réduction du délai de réponse aux clients et la création de nouvelles occasions d'affaires. Afin de mettre ces avantages en valeur, les gestionnaires investissent dans les facilitateurs collectifs, les rencontres en personne, la technologie informatique et le personnel de gestion de l'information. Simultanément, on leur demande de justifier les coûts et ils cherchent des moyens de mesurer les avantages organisationnels des communautés de pratique.

Les auteurs recommandent trois méthodes d'évaluation des impacts : 1) sondage basé sur une autoévaluation; 2) sollicitation et suivi d'« anecdotes pertinentes »; 3) comparaison des modifications de la façon dont les membres répartissent leur temps entre différentes activités de travail intellectuel.

Le **sondage d'autoévaluation** administré par les auteurs se basait sur la liste des avantages mesurables des communautés de pratique (tirés d'entrevues poussées) divisée en trois catégories d'impacts : individuels, collectifs et organisationnels. La plupart des participants ont affirmé que la participation à des communautés de pratique augmentait leurs aptitudes et leur savoir-faire (65 pour cent); augmentait leur productivité (58 pour cent); engendrait une plus grande collaboration (70 pour cent); et améliorait l'efficacité et la rentabilité opérationnelles (57 pour cent).

Les auteurs ont décrit de quelle façon des **anecdotes pertinentes** peuvent aussi être utilisées pour expliquer et quantifier les avantages liés aux communautés de pratique. Ces histoires, qui montrent comment un membre d'une collectivité a résolu un problème commercial, amélioré la satisfaction de la clientèle ou

Messages clés :

- De récentes recherches sur les coûts et avantages des communautés de pratique dans les organisations mondiales ont montré que les investissements visant à maintenir les communautés d'information ont un impact positif sur les indicateurs commerciaux tels que la satisfaction des employés et des clients et la ponctualité;
- La collecte d'anecdotes, l'analyse de l'emploi du temps et l'identification des avantages individuels, collectifs et organisationnels constituent trois approches efficaces permettant de comprendre et de mesurer les impacts des communautés de pratique.

gagné du temps, peuvent être facilement partagées avec des cadres délégués et d'autres membres. Les auteurs précisent que les anecdotes ne doivent pas être exagérées et qu'il faut prendre des mesures de suivi pour surveiller les impacts à moyen et long termes si l'on veut renforcer l'effet de ces histoires.

Finalement, les auteurs affirment que **l'analyse des changements intervenus dans l'emploi du temps** entre les diverses activités de travail intellectuel peut procurer de l'information utile pour justifier et préciser les composants d'une stratégie d'investissement dans les communautés de pratique. Les cinq catégories de travail intellectuel utilisées par les auteurs sont l'information, le traitement des données, la prise de décisions, l'interaction et la coordination. Les auteurs ont constaté que les membres actifs des communautés de pratique passent moins de temps à chercher, traiter et prendre des décisions, et en consacrent davantage aux activités d'interaction et de coordination.

Les auteurs pensent que le fait de relier les résultats de ces trois méthodes (sondage d'autoévaluation, anecdotes et analyse des économies de temps) aux objectifs opérationnels et de gestion des connaissances de l'organisation renforcera la réussite des efforts d'évaluation.

Fontaine, Michael et David Millen, 2004. **Communities of practice and networks; reviewing two perspectives on social learning.** In Paul Hildreth and Chris Kimble (eds), *Knowledge Networks: Innovation Through Communities of Practice*. Idea Group Publishing, London, p. 1-13 (en anglais seulement).

Chronique des réseaux - le numéro 2 a été affiché le 27 octobre 2005. Pour plus de renseignements sur la série Chronique des réseaux, ou pour consulter les autres numéros, veuillez vous rendre à www.fcrss.ca/reseaux. Veuillez noter que ce résumé est une interprétation et n'est pas nécessairement approuvé par les auteurs du travail cité.

www.fcrss.ca

1565, av. Carling
Bureau 700
Ottawa, ON
K1Z 8R1
T : 613-728-2238
F : 613-728-3527
reseaux@fcrss.ca