

Présentation de thèse

Jihène Kandil Soussi (2020)

Les communautés de pratique et le rôle médiateur du professionnel de l'information-documentation : quel apport pour la mémoire organisationnelle ? Cas de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale

Communities of practice and the mediator's role of information and documentation professional : what contribution in the organizational memory ? The case of the National Social Security Fund

Thèse de doctorat en sciences de l'information
et de la communication

Université de la Manouba, Institut de Presse et des sciences
de l'information. Tunis

Directeur de thèse Wahid Gdoura

Résumé

De nombreuses organisations tunisiennes se trouvent, aujourd'hui, confrontées à de nouveaux défis tels que : le développement considérable des technologies de l'information et de la communication en milieu professionnel, les départs massifs à la retraite, l'explosion des flux de communication et d'information et, du fait aussi que les connaissances cruciales des organisations sont principalement de nature tacite. Tout cela peut avoir pour conséquence la perte des connaissances clés. Toutefois, si aucune mesure n'est prise pour assurer la protection de cette richesse immatérielle, la préservation de la mémoire organisationnelle sera à son tour menacée. D'où l'importance de recourir à la mise en place, au sein des organisations tunisiennes, de communautés de pratique comme levier à la gestion et au renouvellement des connaissances. Ce qui constituerait un instrument efficace pour favoriser l'interaction entre des

professionnels liés par des intérêts communs d'une part, et pour enrichir et garantir la pérennité de la mémoire organisationnelle de l'organisation d'appartenance, d'autre part. Cependant, peu d'études empiriques ont été réalisées, pour déterminer, d'un point de vue communautaire : dans quelle mesure ces pratiques collaboratives contribuent-elles au développement de la mémoire organisationnelle ?

Notre présente thèse a pour objectif d'améliorer notre compréhension du processus de partage des connaissances mis en œuvre au sein des communautés de pratique, tout en mettant l'accent sur deux axes essentiels : d'une part, l'éventuelle contribution que les communautés peuvent apporter au développement de la mémoire organisationnelle, et l'évaluation du rôle des professionnels de l'information-documentation dans la gestion de la mémoire organisationnelle en termes d'identification, d'organisation, de conservation et de diffusion des connaissances explicites auprès des utilisateurs concernés, d'autre part.

Pour le premier axe, nous avons adopté une approche quantitative, réalisée à l'aide des questionnaires administrés à un échantillon total de 621 membres. Ces derniers font partie des trois communautés de pratique, que nous avons étudiées au sein de la Caisse nationale de la sécurité sociale, à savoir : celle des comptables et financiers, celle des contrôleurs et celle des gestionnaires de pensions. De plus, nous avons utilisé une méthode déductive moyennant l'analyse comparative entre ces trois communautés de façon à en dégager les points communs et divergents. À l'issue de cette étude, nous sommes parvenues à la conclusion qu'en dépit de l'existence de bonnes pratiques en matière de partage des connaissances ; les efforts déployés par les membres participants, pour intégrer leurs connaissances déjà formalisées, dans la mémoire organisationnelle en vue d'être réutilisées et partagées, demeurent marginaux. Ceci serait dû au manque de fonctionnalités fournies par l'Intranet en termes de mise à disposition des rapports et des bases de documents en accès public. Ce principal résultat nous a permis de mettre en lumière les obstacles rencontrés par les participants, lorsqu'ils prennent part au processus de partage et de renouvellement des connaissances issues de leurs pratiques professionnelles.

Pour le deuxième axe, nous avons opté pour l'utilisation de la méthode qualitative de collecte de données basée sur des entretiens semi-directifs réalisés auprès de six professionnels de l'information-documentation de la CNSS. Les résultats de cette enquête nous ont

permis de donner un éclairage sur tout le processus de mémorisation organisationnelle, lequel est assuré par ces professionnels.

Mots-clés : communautés de pratique, connaissances, partage de connaissances, mémoire organisationnelle, professionnels de l'information-documentation, communauté des comptables et financiers, communauté des contrôleurs, communauté des gestionnaires de pensions, CNSS, Tunisie.

Abstract

Many Tunisian organizations are facing, today, new challenges such as: significant ICT development in professional environment; retirement crunch; flow of information and communication. Besides, vital organizational knowledge is particularly tacit. All this may result in loss of key knowledge primarily stored in human brains. However, if no action is taken to protect this intangible wealth, the preservation of organizational memory would be threatened.

That is why it is important to establish and nurture, within the Tunisian organizations, communities of practice being a lever to the knowledge management and renewal. This would be a stronger tool to foster interaction between professionals bound by shared interests on one hand; and to supplement and ensure the sustainability of organizational memory of the home organization, on the other hand.

But, from a community perspective, few empirical studies were done to determine: to what extent these collaborative practices participate in the organizational memory development?

Our dissertation is designed to provide a better understanding of the knowledge sharing process set up within communities of practice; with emphasis on the two main following axes: On one side, the likely contribution communities may give for the organizational memory development; and the assessment of the information-documentation professionals' role in the organizational memory management. This would be done in terms of identification, organization, preservation and dissemination of explicit knowledge for concerned users, on the other side.

For the first main objective, we adopted a quantitative approach that we realized by means of questionnaires administered to a sample of 621 members belonging to three communities of practice working in the National Social Security Fund. It deals about: community made up of accountants and financiers, community of supervisors and community of

pension managers. We used, in addition, a deductive method subject to a comparative study between the three communities in order to identify common features and differences.

The findings of this study allowed us to conclude that although there are good practices in terms of knowledge sharing, efforts of participating members to integrate their already formalized knowledge in the organizational memory for reuse and share, remain marginal and small in scale.

This would be partly due to some dysfunction of Intranet in terms of availability of databases, reports and documents, on public part. This main finding allowed us to highlight obstacles encountered by participants when taking part in the renewal and sharing process of knowledge resulting from their professional practices.

For the second main objective, we chose to use the data collecting qualitative method based on semi-structured interviews with six professionals of the CNSS's information-documentation. The results of this survey allowed us to focus on the whole organizational memorization process being handled by these professionals.

Keywords : communities of practice, knowledge, knowledge sharing, organizational memory, information-documentation professionals, community of accountants and financiers, community of supervisors, community of pension managers, CNSS, Tunisia.