

Ecole des Hautes études en sciences
de l'information et de la communication

DIPLÔME D'ÉTUDES SUPÉRIEURES SPÉCIALISÉES EN TECHNIQUES
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Communauté virtuelle professionnelle :
Un outil d'identité professionnelle.

Préparé sous la direction de Monsieur le professeur Jean-Baptiste Carpentier

Patricia Boulard

pat.boulard@wanadoo.fr

Promotion : 1999-2000

Option : Communication des entreprises
et des institutions

Soutenu le 7 décembre 2000

Remerciements

À Monsieur le professeur *Jean-Baptiste Carpentier*, Directeur du CELSA, pour la qualité des enseignements dont nous avons pu bénéficier.

À Madame le professeur *Nicole d'Almeida*, responsable du DESS Sciences et techniques de l'information et de la communication – option Communication des entreprises et des institutions, pour nous avoir permis de réaliser ce mémoire.

À Mesdemoiselles *Sophie Spandonis* et *Valérie Patrin*, responsables pédagogiques, pour leur patience, leurs encouragements et conseils avisés.

À Madame *Lidgi*, directrice du cabinet Corrélation et chargé de cours au Celsa, pour avoir accepté d'être notre rapporteur professionnel, et nous avoir fait partager sa connaissance des pratiques d'enquêtes qualitatives.

À Monsieur le professeur *Jean-François Caillard*, président de la Commission Internationale de Santé au Travail et du collège des enseignants en médecine du travail en France qui a pris le temps de nous faire partager la pertinence de ses réflexions.

Au Dr *Alexandre Renard*, fondateur de la liste professionnelle Méditrav qui a accepté de nous entretenir de son expérience.

Aux *médecins du travail* qui ont accepté de se livrer lors de nos entretiens.

.

Communauté virtuelle professionnelle : Un outil d'identité professionnelle.

**L'exemple de Méditrav, liste de diffusion
professionnelle en médecine du travail**

Soutenance orale du 7/12/00

Présentation du sujet.

A l'origine de mon sujet de mémoire, il y a une série de questions que je me suis posée à la suite d'une expérience qui m'a intriguée lorsque j'exerçais comme médecin du travail.

Je me suis abonnée, dès 1997, à une liste de diffusion professionnelle sur Internet qui s'appelle Méditrav.

Cette liste se présente comme un outil de communication entre médecins du travail. Elle est née de l'initiative personnelle d'un médecin du travail, en marge de toute structure.

J'ai été surprise de constater à l'usage que cette liste apportait autre chose que la lecture des revues professionnelles. Mais aussi autre chose que la participation aux congrès ou que les occasions habituelles d'échanges de la profession.

Il m'a semblé que le terme de communauté virtuelle qui était attribué à ces listes de diffusion pouvait sous-entendre effectivement l'existence d'un lien social.

Alors il m'a fallu comprendre à quoi était liée la spécificité de ce nouvel outil ? et ce qu'il pouvait apporter à une profession ?

En me documentant sur les groupes professionnels, j'ai relevé qu'ils ont leur propre vie, qu'ils évoluent dans un processus dynamique et qu'ils doivent relever des défis permanents.

Ils doivent défendre leurs intérêts, élaborer un système de valeurs, faire reconnaître leur spécificité et leurs compétences auprès des autres groupes sociaux.

L'intérêt en communication était alors de comprendre en quoi une communauté virtuelle professionnelle peut présenter un atout pour relever ces défis d'identification qui étaient réels en médecine du travail?

Du point de vue théorique, les sociologues s'entendent pour dire que le processus identitaire est relationnel.

C'est là que se situe le lien entre communication et recherche d'identité.

Avec les communautés virtuelles sur Internet, on a à débattre d'un nouvel outil de communication très spécifique, qui permettrait au champ relationnel non seulement de s'élargir mais aussi de se modifier.

Nouvel espace d'échanges, la communauté virtuelle professionnelle peut-elle apporter de nouvelles bases d'identité ou bien ne propose-t-elle qu'un remède à des abonnés angoissés par une situation d'insécurité ?

Ce qui m'a amenée à travailler sur la problématique suivante :

Une communauté virtuelle construit-elle l'identité du groupe professionnel ?

Pour tenter d'expliquer ce rôle d'une communauté virtuelle nous avons avancé 3 hypothèses :

La 1^o concerne la place de la communication dans le processus identitaire :

En situation de crise d'identité professionnelle, le professionnel recherche une communication avec ses pairs, basée sur l'échange.

La 2^o hypothèse étudie la spécificité des apports d'une liste de diffusion :

Une communauté virtuelle est un outil de communication informationnelle et normative.

Nous reprenons dans ces termes « informationnelle et normative » les définitions qu'en donne Dominique Wolton : la communication informationnelle correspond à la diffusion de documents qui remplissent une fonction pratique. La communication normative renvoie à l'idée de partage, ici entre professionnels.

Mais l'identité professionnelle ne se construit pas qu'entre professionnels. Elle se crée aussi à partir de l'ensemble des représentations extérieures au milieu concerné. Et la médecine du travail souffre d'une image floue.

La 3^e hypothèse permet d'envisager l'impact d'une communauté virtuelle à l'extérieur du groupe professionnel :

Une communauté virtuelle professionnelle développe une image à l'extérieur de la profession.

Différentes étapes et méthodologie

Présentons maintenant les différentes étapes de notre travail et la méthodologie qui s'y rapporte.

Pour progresser dans ce travail, et avant d'envisager **l'étude de la communauté virtuelle Méditrav**, il nous est paru incontournable de comprendre

Premièrement : **quel était le contexte identitaire en médecine du travail ?**

Et deuxièmement : **quel était l'environnement communicationnel** dans lequel le processus identitaire se développait.

Pour aborder le contexte identitaire en médecine du travail, j'ai recherché des **bases théoriques** en sociologie des professions. Je me suis plus particulièrement inspirée des écrits de Claude Dubar qui traitent de la construction de l'identité professionnelle.

Pour analyser les fondements identitaires du métier de médecin du travail, j'ai travaillé sur les **bases législatives** de ce métier.

Pour comprendre la crise qu'il traverse, j'ai relevé les **divers évènements** qui jalonnent son évolution et les **écrits notoires** de la profession à ce sujet.

Ceci a été complété par une **enquête qualitative** auprès de 9 médecins du travail de terrain et de 3 représentants institutionnels. Cela nous a permis de recueillir des perceptions et sentiments sur l'identité professionnelle. Cette enquête s'est déroulée par entretiens, selon la méthode semi-directive, après l'élaboration d'un guide. Les médecins de terrain qui ont participé à l'enquête étaient volontaires et avaient répondu à une invitation sur la liste de diffusion. L'échantillon qu'ils représentent est cohérent du point de vue du sexe et du type d'activité avec la population générale des médecins du travail. Ils sont par contre tous abonnés de la liste Méditrav. Les trois représentants institutionnels ont été choisis en fonction de leur notoriété dans la profession et de l'intérêt qu'ils portent à la communication.

Pour faire **l'analyse du contexte communicationnel**, nous avons recherché lors de **l'enquête qualitative** les circuits de communication que privilégiaient les médecins interrogés, leurs sentiments sur ces circuits, leurs besoins et insatisfactions. Nous avons aussi analysé le **positionnement éditorial** des écrits institutionnels qu'ils ont cité.

Enfin pour **étudier la communauté virtuelle Méditrav**, nous avons croisé diverses ressources :

Tout d'abord, nous avons fait une **recherche documentaire** sur les NTIC, les communautés virtuelles, la notion de réseau et de gestion des connaissances.

Puis nous avons **lu les messages** de la liste sur 6 mois de janvier à juin 2000, ce qui nous a permis de comprendre les comportements des utilisateurs, de catégoriser le contenu des messages. Une **analyse quantitative** de ces messages a permis de connaître le trafic et les divers niveaux de participation.

C'est par **l'enquête qualitative** que nous avons abordé les bénéfices de la liste et sa place dans le processus relationnel.

Conclusions et questions

Dans la première partie de notre travail, nous trouvons un **groupe professionnel déstabilisé dans ses fondements identitaires**. Face à cette situation de crise, le groupe professionnel ne sait pas répondre collectivement de manière consensuelle. L'appartenance à une ou plusieurs communautés de pairs semblent devenir une solution pour répondre aux besoins d'identification. [Nous validons notre première hypothèse : **En situation de crise d'identité professionnelle, le professionnel recherche une communication avec ses pairs, basée sur l'échange.**]

Cette analyse du groupe professionnel nous a aussi permis de comprendre que l'identité ne peut plus reposer sur des bases législatives. Elle se cherche dans les compétences, les pratiques et le partage d'une vision de la mission.

Pour répandre ces nouvelles bases, ***l'environnement communicationnel présente des carences***.

Bien que disposant potentiellement de nombreuses sources d'informations, le médecin du travail reste isolé.

La carence est d'une part une carence dans la circulation des informations. Elle n'est pas adaptée à l'éclatement géographique de la profession.

D'autre part, il y a carence dans le contenu des informations. Les informations diffusées par les organes institutionnels sont pauvres dans le domaine des pratiques et de la vie de la profession.

Pour pallier ces carences, les besoins de communication entre pairs sont importants. Mais les occasions d'échanges sont rares dans les services. A l'extérieur de ces services, il existe de nombreux regroupements géographiques ou thématiques mais il est difficile d'y participer, compte tenu de l'organisation rigide de l'activité professionnelle.

Toutes ces insuffisances expliquent ***l'attrait pour les NTIC***. Le Web facilite l'accès aux informations, les listes de diffusion offrent un nouvel espace de parole.

Méditrav a été créée pour remédier à ces carences de communication et elle remplit sa fonction. C'est une liste indépendante de toute structure, ouverte. Elle réunit plus de 400 médecins du travail autour d'échanges techniques et politiques. Elle devient aussi un média « chaud » en diffusant des nouvelles de la profession émises non seulement par les abonnés mais aussi par des structures « réelles ». **C'est un outil de communication informationnelle et normative.** [Nous avons validé notre 2° hypothèse.]

Mais ce n'est pas un outil qui peut, dans la réalité actuelle, développer une image à l'extérieur du groupe professionnel. Il en a la potentialité. Son contenu est riche, mais les abonnés non médecins du travail sont négligés. Ce n'est pas la volonté de la liste de répondre à leurs besoins. Il faudrait développer une politique éditoriale et cibler un autre public. La création d'un forum public par quelques abonnés est déjà un élément de réponse, mais trop récente pour en mesurer l'impact. Aujourd'hui, ***Méditrav ne modifie pas les représentations extérieures au groupe professionnel.***

Méditrav semble apporter à ces abonnés plus qu'un média ordinaire ? La communauté virtuelle est un mode relationnel nouveau, séduisant à bien des égards. Il élimine les contraintes habituellement liées aux échanges, contraintes d'espace et de temps. Il modifie la perception entre émetteurs et récepteurs, rendant la confrontation avec l'autre moins effrayante. Tout cela est encore facilité avec le zapping qui favorise la « décommunication » et rend obsolète toute notion d'engagement durable. Au delà de la technique, la liste de diffusion prend ***les attributs d'un groupe informel.*** Elle s'autoentretient à partir de besoins d'échanges, de coopération, de comparaison sociale. Le groupe développe un lien social, lâche mais suffisant pour répondre à un besoin d'affiliation et de sécurité dans un contexte déstabilisé et angoissant.

Construit-elle l'identité du groupe professionnel ?

La liste ne prend la parole collectivement que pour parler d'elle-même et de ses valeurs, liberté d'expression, ouverture. Dès que le débat est un débat sur le métier, elle est **plurielle** et ne cherche pas à établir de consensus identitaire. C'est une de ses limites. Mais le rassemblement dans un espace commun de ces diverses visions est bénéfique à la réflexion de la profession dans son ensemble.

L'autre atout de Méditrav dans la construction de l'identité professionnelle, c'est sa capacité à mobiliser **un capital de connaissances et de savoir-faire** de praticiens qui n'est pas valorisé par d'autres voies. Mettre en lumière ce capital est une première étape dans la prise de conscience de l'étendue des compétences du groupe professionnel. Prise de conscience essentielle dans le processus identitaire mais qui ne peut porter ses fruits que si elle est le point de départ d'un véritable projet de gestion des connaissances. Ce qui n'est pas non plus l'objet de la liste. Et c'est là une 2^e limite.

Néanmoins, une communauté virtuelle professionnelle est un outil de communication performant pour un groupe professionnel dispersé.

Techniquement, il permet de dépasser les contraintes spatiales et temporelles.

Sa performance est aussi de mêler information et communication dans un même « self média » qui bénéficie de l'effet d'échelle.

Mais il serait illusoire de croire qu'elle puisse être à la base de la construction de l'identité collective de la profession ; outil de communication elle ne fait qu'aider à sa construction en facilitant les échanges et la circulation des informations sur le métier. En tant que communauté, elle rassemble par un lien social faible, des professionnels autour de valeurs qui sont celles inhérentes à l'outil à savoir la coopération, la tolérance et l'indépendance.

Ces atouts peuvent être renforcés pour construire l'identité du groupe professionnel. Tout d'abord, en développant le lien social. Cela peut se faire vers d'autres publics de professionnels en santé au travail (hygiénistes du travail, ergonomes, toxicologues) avec la création de forums multidisciplinaires.

Ce peut-être aussi vers le grand public, c'est déjà l'objet du forum grand public.

Les informations recueillies sur la liste peuvent être mieux utilisées. Elles risquent de ne devenir qu'un amas d'informations sur les pratiques et les connaissances non

utilisables. Un système d'archivages plus performant de ces données peut permettre de faire un premier pas vers un traitement plus élaboré de gestion des connaissances. Les news représentent aussi un potentiel éditorial qui peut faire l'objet d'un push vers un public extérieur et des leaders d'opinions.

Quel que soit l'outil que je viens d'évoquer, il est nécessaire qu'il soit intégré dans une stratégie de communication et d'évaluation de son impact.

Mais deux questions importantes sont soulevées par ces recommandations.

D'une part, l'objet de la communauté virtuelle est de partager entre soi. Peut-il être de construire une parole et de la diffuser en dehors de la profession ?

D'autre part, le bénévolat, garant d'indépendance est source de fragilité. L'édifice reste virtuel et repose sur un individu. Pourrait-il y survivre ?

Au total, les NTIC présentent une opportunité pour cette profession, qui semble passer d'un seul coup, de l'ère du « tam-tam » à celle du « wap ». Saura-t'elle la saisir ?