

Guide de création des communautés de pratique

Une communauté de pratique est définie comme étant un « réseau informel de personnes qui sont impliquées dans une activité commune et dont les champs de compétences sont complémentaires ». Au niveau des organisations, les communautés de pratique (CoP) offrent le meilleur moyen de partager les connaissances individuelles à travers un réseau de contacts assurant un apprentissage continu à travers la collaboration.

La planification d'une CoP se fait à plusieurs étapes. Ces étapes peuvent être groupées en quatre catégories :

1. Planification du lancement et construction des relations (partie I)
2. Détermination des différents rôles des membres (partie II)
3. Évaluation des besoins techniques (partie III)
4. Évaluation du progrès de la communauté (partie IV)

Les communautés passent par plusieurs étapes d'évolution dans leur cycle de vie. Leurs formes, contributions ainsi que leurs besoins diffèrent à travers cette évolution. Ce document essaiera d'éclaircir les étapes initiales dans la création d'une communauté, en prenant en considération les aspects logistiques, humains et techniques.

La planification d'une communauté doit toujours être flexible et fluide pour laisser une bonne place à l'évolution grâce aux suggestions et aux contributions des membres. Les tensions qui peuvent exister durant les différentes étapes de l'évolution de la communauté doivent être vues comme des opportunités de croissance et d'amélioration de cette dernière.

I. Planification du lancement et construction des relations

Il est important d'avoir une stratégie claire de développement avant de commencer. Cette stratégie fait partie d'un plan organisationnel de gestion des connaissances.

Bien que le lancement d'une communauté peut faire partie d'un projet de développement organisationnel, il faut attendre le moment opportun pour planifier le lancement d'une communauté. Par exemple, suite à une conférence, en réponse à des besoins organisationnels précis ou bien pour supporter la formation d'une communauté naturelle.

Cette première étape est un stade de transition qui regroupe les individus et les introduit à la communauté et ses règlements. Il est important de bien définir les relations, les normes et la culture de la communauté pour qu'ils deviennent des habitudes respectées.

Les tâches initiales sont divisées en 3 parties :

1. Planification initiale
2. Lancement de la communauté
3. Évolution de la communauté

Planification initiale

Clarification des rôles et des responsabilités :

Les membres d'une communauté ont plusieurs rôles qui se répartissent selon différents groupes et impliquent différentes responsabilités fonctionnelles (une description détaillée des rôles et responsabilités suivra dans la partie II du document). A ce stade initial, quelques positions clés doivent être comblées pour assurer l'accomplissement des fonctions principales.

Les rôles essentiels durant cette étape sont au niveau de la direction et au niveau intermédiaire. Les membres de la direction assurent le support nécessaire et les ressources pour le démarrage du projet alors que le reste des membres forment le groupe-noyau de la communauté qui s'occupe de la planification de son lancement.

Création d'une identité pour la communauté :

Cette étape est importante pour la création d'une compréhension mutuelle entre les membres. Elle détermine la raison de la création de la communauté (raison d'être et thèmes), sa relation avec son environnement (qui peut être interne ou externe à l'organisation), la manière dont cette dernière contribue et offre son support aux membres et à l'organisation, la manière de mesurer sa valeur ajoutée, les besoins des membres ainsi que les normes et les conventions culturelles à être utilisées.

Dans beaucoup de cas, le potentiel de la création de la communauté existe au niveau des individus, qui perçoivent une plus-value à travers leur collaboration. Le groupe central (groupe-noyau) peut essayer d'inclure des membres potentiels de la

communauté dans les discussions initiales pour commencer à créer un sens d'appartenance communautaire et une identité collective.

Pour bien définir le domaine de la communauté, il faut prendre en considération ces quelques éléments :

- Sujets importants à l'organisation
- Sujets stimulants aux membres de la communauté
- Ne pas créer trop de limites pour laisser la place aux nouvelles idées

Types de communautés :

Il est important de bien déterminer la raison d'être d'une communauté selon les quatre types qu'on retrouve. Cependant, il est à noter qu'une communauté peut avoir des rôles multiples ou peut changer de type travers le temps.

Les quatre types de communautés :

- a. Support au travail : offrent le support aux membres pour résoudre des problèmes quotidiens au travail.
- b. Meilleures pratiques : développent et disséminent les meilleures pratiques et les procédures pour les membres
- c. Identification des connaissances : organisent, gèrent et exposent des connaissances que les membres peuvent utiliser.
- d. Innovation : créent des nouvelles idées, connaissances et pratiques.

Il est important de déterminer le type de la communauté pour pouvoir déterminer ultérieurement sa structure, ses activités et les différents rôles de ses membres.

Chaque type de communauté peut nécessiter des structures différentes. Par exemple, les communautés de support au travail ont besoin de forums de discussion, alors que celles impliquées dans l'innovation ont besoin de plus de structure et de procédures pour stimuler de nouvelles idées. En identifiant les intentions stratégiques et le type de communauté à implanter, il est plus facile de bien planifier le développement futur.

Identification des membres de la communauté :

Bien que dans la plupart des communautés l'adhésion est volontaire, il est important de bien déterminer les membres dont la communauté pourrait tirer avantage et où leur expertise serait bénéfique. Cependant, toute personne ayant le désir et la volonté de participer devrait avoir le choix d'être ajoutée à la communauté. L'appartenance à la communauté se fait selon la perception des membres des bénéfices qu'ils ont à tirer et leurs interrelations réciproques.

Durant cette étape, il serait utile d'essayer d'identifier des réseaux déjà existants qui pourraient former les bases naturelles d'une nouvelle communauté. Cette approche pourrait aider à identifier aussi les personnes-ressources connues pour leur expertise

ou leurs relations interpersonnelles et qui pourraient assumer certains rôles clés dans la communauté.

Lancement de la communauté

L'atelier d'orientation

Cet atelier initial doit stimuler l'intérêt des membres pour assurer leur implication future. Il contribue aussi à la création des nouvelles connections entre les membres.

L'ordre du jour de l'atelier devrait inclure au moins les éléments suivants :

- Confirmation de l'identité de la communauté;
- Clarification des intentions de la communauté (message transmis);
- Construction des connections;
- Clarification des rôles;
- Identification des besoins prioritaires en connaissances;
- Revue des méthodes de création, de capture et de partage des connaissances;
- Identification des prochaines étapes.

L'animateur joue un rôle principal dans cette étape, surtout au niveau de la planification de l'atelier. Les membres du groupe-noyau devraient ressortir comme des membres de la communauté en non comme son équipe de direction. Il est à noter que les liens hiérarchiques sont d'habitude abandonnés dans les relations d'une communauté.

Responsabilités de l'animateur /le coordonnateur

Les animateurs doivent avoir une bonne compréhension du thème de la communauté et des aspects techniques sans toutefois être des experts dans le domaine puisque cela les empêchera d'accomplir leur rôle principal au niveau de la coordination.

Leurs tâches principales consistent à :

- Identifier les problématiques du domaine
- Planifier et faciliter les activités
- Lier les membres de la communauté, possibilité de dépasser les limites organisationnelles
- Encourager le développement des connaissances
- Gérer les frontières entre la communauté et l'organisation formelle
- Aider à la construction de la pratique, des bases de données et des apprentissages
- Évaluer l'état de la communauté et sa contribution au reste de l'organisation

(Dans la matrice qui suit dans la partie II, ces tâches peuvent être divisées entre l'animateur et le coordonnateur d'activités)

Pour ce premier atelier, il est recommandé d'inviter en personne les membres potentiels de la communauté pour souligner l'importance des relations humaines. Aussi, il serait intéressant d'avoir un invité qui a déjà été impliqué dans des communautés similaires pour partager son expérience et son expertise et stimuler l'intérêt. L'invité devrait essayer de provoquer un débat informel entre les membres et non effectuer une présentation formelle. Cette approche aide à initier l'esprit de collaboration et de discussion dans la communauté. Les membres du groupe-noyau pourraient diriger la discussion selon les problématiques précisées avant.

Les aspects logistiques de l'atelier ne sont pas à négliger. Il est important de trouver une place adéquate en choisissant la bonne dimension des locaux, l'accommodation des personnes ainsi que la disponibilité de tous les outils nécessaires, allant jusqu'aux crayons, papiers, etc.

Dans le cas d'une communauté de pratique virtuelle, les étapes tel que les discussions pré-déploiement et post-déploiement, les annonces, conférences et messages se produiront virtuellement.

Il serait bénéfique qu'une personne documente toutes les étapes du projet pour ne pas perdre l'expertise développée dans la création de la communauté ainsi que pour apprendre des erreurs passées.

Lancement de la communauté

Cette première activité de la communauté est d'une importance primordiale puisqu'elle va déterminer le succès ou l'échec de la communauté future.

Pour former l'identité communautaire, le premier atelier est une bonne opportunité de créer des relations personnelles. Ces relations humaines sont le centre de la vitalité de la communauté. La meilleure manière d'unifier la communauté est de partager une cause commune, qui est basée sur les besoins en connaissances de ses membres. Les membres de la communauté doivent comprendre qu'ils sont les seuls responsables de son succès.

Normes initiales à être adoptées dans la communauté; ces dernières peuvent évoluer subséquemment :

- L'information appropriée devrait être partagée le plus vite possible
- Discuter d'un seul sujet à la fois
- Prendre l'opinion des membres pour les activités de l'agenda
- Produire un agenda pour tous les ateliers
- Utiliser des facilitateurs pour les discussions
- Avoir une politique ouverte de présence pour les réunions

Quand les relations informelles se forment entre des individus, ces derniers prennent le temps de se connaître à travers les contacts réguliers établis. Par contre, durant la création intentionnelle d'une communauté, il est important de laisser un peu de latitude aux membres pour établir des relations diverses hors des sujets précis de la communauté.

Les membres de la communauté devraient avoir une bonne compréhension de leurs besoins en connaissances. Pour cela, il faut prioriser ces besoins. Ceci pourrait être accompli par exemple par le vote sur les sujets à discuter. Le plan d'action de la communauté devrait répondre à des questions tel que: par qui, comment et quand les besoins en connaissances seraient satisfaits.

Il est important de présenter à cette étape les différents outils de collaboration qui pourraient être utilisés dans la communauté (voir section III). Ceci aidera à faire un bon choix qui satisfait tous les membres. Les lacunes au niveau de la technologie rencontrées à cette étape devraient être comblées par des cours ou des documents explicatifs.

A la fin de cette étape, les membres doivent s'entendre sur les prochaines initiatives à entreprendre. Le groupe-noyau devrait assumer les responsabilités d'entamer les actions identifiées. Ce dernier est une ressource au service de la communauté et non le contraire. Les délégations des tâches au niveau des membres ne sont pas souhaitées.

Critères de succès d'une communauté :

- Relations mutuelles soutenues
- Mobilisation pour les discussions
- Méthodologie partagée
- Écoulement rapide de l'information
- Connaissance réciproque des membres, de leur contribution ainsi que de leur expertise
- Outils, définitions et termes propres à la communauté
- Canaux de communication

Techniques de création de connaissances :

Plusieurs techniques de création, de capture et de partage de connaissances sont suggérées. Ces dernières pourraient être utilisées selon les circonstances dans les communautés.

- a. Sessions ad-hoc: possibilité de mobilisation de la communauté pour un appel à une information spécifique ou à un appel d'aide urgent.
- b. Carte de génération de connaissances : une bonne pratique de création de connaissances est l'approche méthodique de résolution des problèmes par collaboration. Durant les sessions de collaboration, il est important d'avoir des indications claires et une documentation des meilleures pratiques.
- c. Historique de l'apprentissage : revue rétrospective des événements de l'histoire organisationnelle, à travers des entrevues réflexives qui recherchent l'expérience et les anecdotes des employés de tous les niveaux.
- d. Exemples fictifs : histoires illustrant certains aspects du travail; en enregistrant les histoires des membres durant les différents projets qu'ils ont entamé, on assure la préservation de leur expertise.
- e. Entrevues formelles : orientées surtout vers les experts ou d'autres personnes ressources pour codifier leurs connaissances afin de mieux les partager.
- f. Apprentissage par action : un groupe travaillant ensemble sur des petits projets et qui s'entraide dans la résolution de ses problèmes.

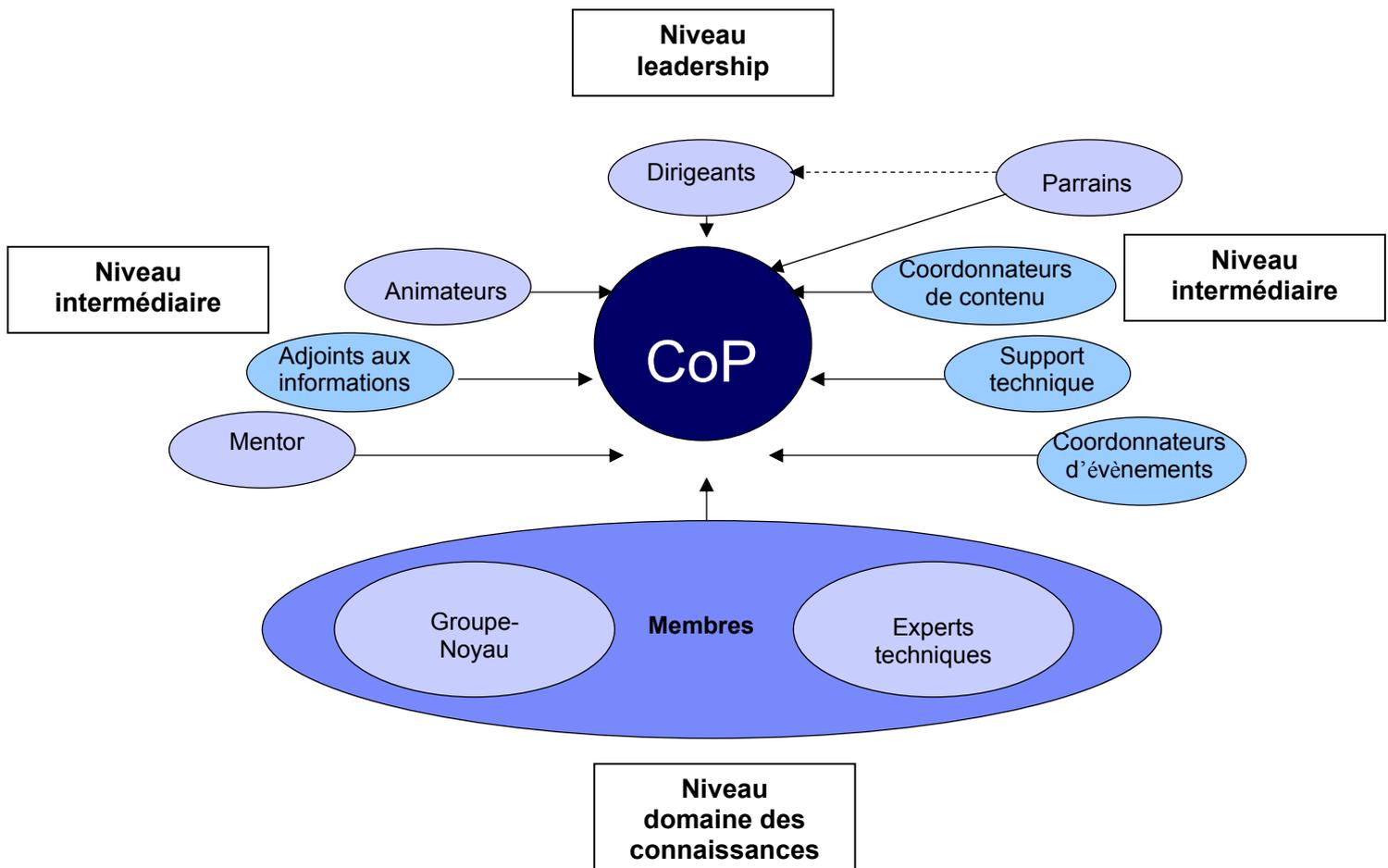
- g. Apprentissage des autres : n'importe qu'elle source interne ou externe peut contribuer à l'apprentissage.
- h. Présentations d'invités : ces invités ajoutent une nouvelle perspective et de nouveaux points de vue avec eux.

II. Membres des communautés :

Il existe deux types de rôles dans les communautés : ceux associés à une communauté spécifique et les rôles de support qui peuvent être liés à de multiples communautés.

Les communautés formées selon les besoins organisationnels, et non selon la seule initiative des employés, devraient avoir un mentor au niveau de la direction pour assurer un support adéquat. Dans la matrice qui suit, les rôles sont divisés en trois niveaux selon le degré et la nature de l'implication requise: le niveau du domaine des connaissances, le niveau du leadership et finalement le niveau intermédiaire.

Diagramme d'une communauté



Voici une matrice qui revoit les différents rôles des personnes impliquées dans les communautés. Il est important de noter que, tout dépendamment des communautés, certains rôles et responsabilités peuvent être fusionnés ou éliminés selon les besoins et les ressources disponibles.

Rôle	Description	Responsabilités
<p><u>Niveau domaine des connaissances:</u></p> <p>Experts techniques (positions multiples) (<i>Subject Matter Experts</i>¹)</p>	<p>Détenteurs des connaissances tacites et spécialisées de la pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développent et communiquent leur expertise ▪ Forment la base de la communauté ▪ Partagent leurs connaissances sur des sujets spécifiques à tous les membres
<p><u>Niveau domaine des connaissances:</u></p> <p>Groupe-noyau (1-5) (<i>Core team members</i>)</p>	<p>Fournisseurs des conseils et leaders de la communauté</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aident dans planification et la création de la communauté durant la phase initiale ▪ Assurent l'élan initial et le support ultérieur, nécessaires à l'évolution de la communauté ▪ Travaillent à définir la mission et la raison de la communauté ▪ Personnes ressources au niveau des CoP ou sur un sujet spécifique
<p><u>Niveau domaine des connaissances:</u></p> <p>Membres (positions multiples) (<i>Community members</i>)</p>	<p>Propriétaires actifs de la communauté et membres participants dans les différents projets</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participent dans les activités et contribuent dans les discussions et les conversations ▪ Partagent leurs connaissances et leur expertise ▪ S'engagent envers la communauté ▪ Aident à la formulation des normes, de la culture et des processus de la communauté ▪ S'impliquent au niveau de la gouvernance
<p><u>Niveau leadership:</u></p> <p>Dirigeants de la communauté (3-5) (<i>Community Leaders</i>)</p>	<p>Fournisseurs de support au niveau de la direction et la gestion de la communauté; formulent sa vision stratégique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créent et maintiennent des relations avec différents éléments externes ▪ Définissent la mission avec les membres du groupe-noyau ▪ Gèrent le budget ▪ Supportent la création et le maintien des différents rôles ▪ Planifient et mènent activement les activités, tel que conférences, réunions, etc. ▪ Représentent la CoP avec les différentes parties prenantes externes (<i>stakeholders</i>)

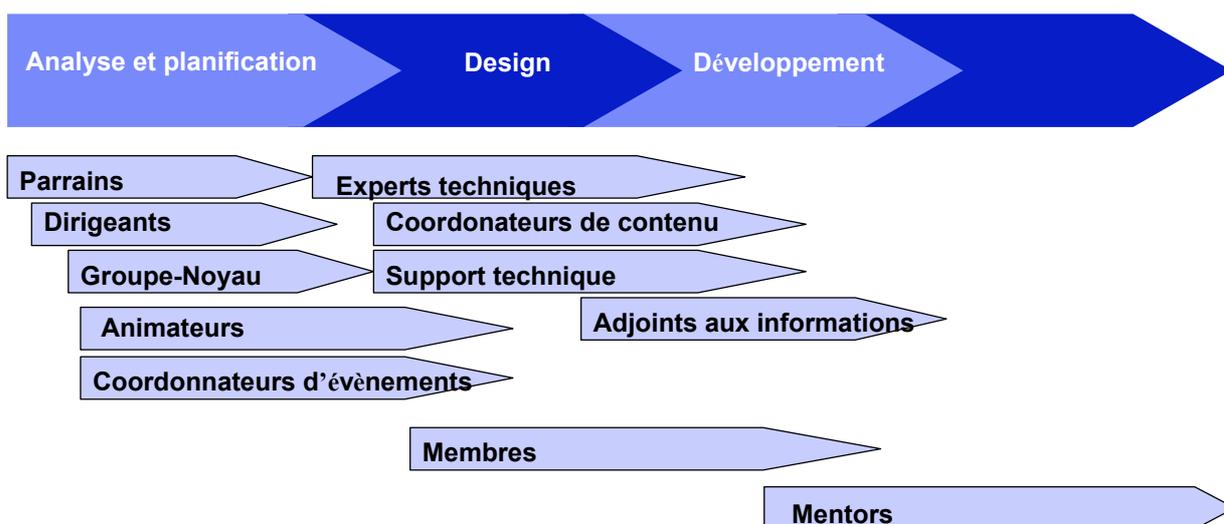
¹ Les mots clés anglais sont fournis entre parenthèses. La traduction essaye de rester fidèle au sens propre initial.

<p><u>Niveau leadership:</u> Parrains (1-2) (<i>Sponsors</i>)</p>	<p>Offrent le support de haut niveau, assurent l'exposition et le maintien du rôle stratégique de la CoP dans l'organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forment le lien avec la direction générale et supportent les initiatives de la communauté ▪ Mesurent et évaluent les bénéfices de la CoP ▪ Favorisent les budgets et les demandes de fonds qui assurent la survie de la CoP ▪ Supportent les liens avec les parties prenantes externes
<p><u>Niveau intermédiaire:</u> Animateurs (max 5) (<i>Moderators/Facilitators</i>)</p>	<p>Aident au réseautage et à la connectivité des membres en encourageant la participation; choisissent les sujets de discussion</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivent et activent la communauté ▪ Encouragent la participation des membres ▪ Travaillent à garder les discussions engageantes et productives ▪ Trouvent les sujets de discussion stimulants ▪ Fournissent une expertise sur les processus de création des connaissances et de résolution des problèmes
<p><u>Niveau intermédiaire:</u> Coordonnateurs de contenu (1) (<i>Content coordinators</i>)</p>	<p>Supportent les membres au niveau de la recherche, la récupération et les réponses aux demandes sur le contenu en connaissances</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnent le stockage et l'archivage des informations ▪ Assurent le classement et l'organisation de tout le capital intellectuel de la communauté ▪ Répondent aux requêtes des membres ▪ Créent des cartes de contenu
<p><u>Niveau intermédiaire:</u> Adjoints aux informations (1-3) (<i>Reporters</i>)</p>	<p>Identifient et notent les connaissances clés dans les documents</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observent les membres et effectuent des entrevues pour expliciter leurs connaissances ▪ Répondent à des demandes directes de développement des connaissances
<p><u>Niveau intermédiaire:</u> Mentors (5+) (<i>Mentors</i>)</p>	<p>Membres seniors de la communauté qui introduisent et aident les nouveaux membres à s'intégrer à la communauté</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillent et invitent des nouveaux membres ▪ Introduisent et orientent les nouveaux membres aux normes de la communauté ▪ Encouragent la participation et motivent les membres ▪ Exposent l'historique de la CoP

<u>Niveau intermédiaire:</u> Coordonnateurs d'activités (1) (<i>Events coordinators</i>)	Coordonnent, organisent et planifient les activités de la communauté	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnent et planifient les activités ▪ Maintiennent des relations avec le reste de l'organisation ▪ Organisent des événements de la communauté ▪ Déterminent les dates des rencontres et envoient les invitations
<u>Niveau intermédiaire:</u> Support technique (<i>Technical support</i>)	S'assurent que la technologie utilisée par la communauté fonctionne et répond aux besoins	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurent le support technique et logistique ▪ Aident au design des technologies selon les besoins ▪ Gèrent les accès, mots de passe, profils, etc. ▪ Coordonnent l'équipe technique

Diagramme temporel des tâches individuelles

Voici un diagramme qui montre l'évolution des différents rôles dans le temps.



III. Evaluation de l'environnement technique:

Voici quelques outils qui aident à la création d'une base de connaissances compréhensive pour la communauté. Cette étape implique tous les membres de la communauté à différents niveaux.

La première phase consiste à définir les besoins : il est important de bien définir les besoins utiles de la base de connaissances pour ne pas la surcharger avec des options compliquées et inutiles. Chaque fonction devrait avoir un nom et une description pour assurer une facilité d'utilisation. Une fois la liste de toutes les fonctions est prête, il serait préférable de chercher l'opinion de tous les membres de la communauté pour la revoir et l'accepter.

Suite à la définition des besoins, il s'agit de faire l'inventaire de tous les outils technologiques associés avec l'accomplissement des processus sélectionnés. Une taxonomie claire et propre à la communauté est utile pour rapprocher les membres et stimuler les échanges. Dans les domaines techniques, cette taxonomie est une étape normale. Cette taxonomie doit être développée selon les propositions des membres.

Cette matrice revoit les différentes exigences nécessaires dans les systèmes informatiques de gestion d'une communauté. Ces attributs sont généraux et ne seraient pas être nécessairement tous inclus dans le système informatique de la communauté.

1	Gestion du contenu
1.1	Soumission de données brutes et téléchargement de documents
	Le texte peut être en HTML ou en format document tel que .doc; .xls; .ppt; .jpg, etc. Catégoriser les documents selon la taxonomie développée ultérieurement. Associer le contenu des différents projets et envoyer des messages de notification pour le nouveau contenu.
1.2	Recherche et récupération de documents
	Recherche par contenu et option d'impression, de transfert et de sauvegarde du contenu retrouvé.
1.3	Archivage et classement de contenu
	Classement selon l'utilité et archivage selon des thèmes clairs.
2	Collaboration
2.1	Groupes de discussion
	Création de nouveaux fils de discussions, nouveaux messages et options de réponse. Inclure l'information sur l'auteur du message, en gardant l'option de garder l'anonymat. Choix de réception des discussions par courrier électronique. L'administrateur peut accepter ou rejeter certains messages.
2.2	Messages instantanés et conversation
	Liste des utilisateurs connectés, option d'initiation de sessions de discussions et de conversation.
2.3	Courrier électronique
	Le nouveau contenu peut être envoyé directement chez les utilisateurs, garder l'option de changer les préférences.

2.4	Conférence sur le web
	Option de créer des conférences sur le web ou d'inviter différents utilisateurs.
3	Gestion de l'expertise
3.1	Annuaire des experts connecté aux profils des membres
	Les administrateurs ont l'option de créer des formulaires de profil à remplir et ajouter les informations personnelles. Rappel périodique de mise à jour des profils.
3.2	Option de recherche dans l'annuaire
	Les options de recherche peuvent se faire selon le nom ou prénom, les mots clés, ainsi que les options de recherche avancés. Visionnent et sauvegarde de l'information retrouvée.
4	Personnalisation
4.1	Création d'un site personnel (du type <i>ma communauté</i>)
	Cette option aide l'utilisateur à choisir des thèmes spécifiques à afficher, les listes d'information et les ressources les plus utilisées.
4.2	Gestion du profil personnel
	Création d'un profil personnel et mise à jour.
5	Gestion des tâches et planification
5.1	Calendrier des activités
	Soumettre des cas catégorisés selon la taxonomie. Les associer avec les autres projets de connaissance. Option de soumission, de sauvegarde, de recherche de différents cas.
5.2	Rappel par courrier électronique
	Envoi de messages de rappel pour les différentes activités. Option de ne rien recevoir chez les utilisateurs.
5.3	Gestion des tâches
	Soumission de tâches personnelles avec calendrier interactif.
6	Recherche globale, taxonomie et gestion des données
6.1	Recherche sur le site global sur tout le contenu
	La recherche peut être accomplie selon le contenu, les modules ou bien des paramètres spécifiques. Options de recherche avancées selon le langage courant ou la taxonomie.
7	Intégration technologique
7.1	Compatibilité avec les plates-formes utilisées
	Il est préférable d'intégrer les différents programmes entre eux, comme par exemple celui du calendrier et des messages électroniques avec outlook.
7.2	Facilité d'utilisation
	La technologie implantée doit être facile à utiliser et bien maîtrisée par les utilisateurs, pour s'assurer de son utilité maximale. Il serait inutile d'avoir un système très développé si les utilisateurs ne sont pas conscients de ses options et de ses bénéfices, ou ne savent pas les utiliser.

IV. Évaluation du progrès de la communauté

Le dirigeant de la communauté, ainsi que les membres du groupe-noyau, devraient s'assurer, après le premier atelier, que la communauté évolue vers son succès. Après le lancement de la communauté, il faut planifier des activités régulières tel que les téléconférences, les réunions ou d'autres activités basées sur le web pour garder le momentum du lancement. Les activités régulières aident à la création d'un sens de familiarité avec la communauté et un rythme qui lui est spécifique.

Voici quelques interrogations qui aident à bien gérer l'évolution de la communauté :

1. Est-ce que la communauté a une cause commune qui répond autant aux besoins des membres qu'à ceux de la direction?
2. Est-ce qu'un bon patronage est en place? Un dirigeant respecté qui est prêt à contribuer à la communauté?
3. Est-ce que les membres du groupe-noyau et le dirigeant de la communauté sont des experts enthousiastes et capables de développer la communauté?
4. Est-ce que le support de la direction est assuré? (par exemple, le travail pour la communauté fait partie des descriptions des tâches et le temps investi y est compté)
5. Est-ce qu'il y a un espace partagé pour le dialogue et les discussions?
6. Est-ce qu'il y a assez de membres pour assurer la survie de la communauté?
7. Est-ce que les outils de collaboration sont en place? Et que les membres sont prêts à les utiliser?
8. Est-ce que toutes les ressources nécessaires sont disponibles?

Les programmes de gestion de connaissances, comme les communautés de pratique, sont des investissements à moyen et long terme pour l'organisation. Les retours et les effets des communautés n'apparaissent pas avant 12 mois de sa création.

Bien que les effets de la communauté seraient visibles au sein des unités, au moins à travers la productivité des employés, leur expertise et leur capacité de résolution de problèmes, il est difficile de créer un système d'évaluation quantitatif de la contribution des communautés.

Les 7 principes de création d'une communauté :

1. Design qui évolue
2. Perspectives de dialogue interne et externe
3. Inviter plusieurs niveaux de participation
4. Développer des espaces publics et privés
5. Emphase sur la valeur organisationnelle et personnelle
6. Combiner la familiarité avec la stimulation
7. Créer un rythme de la communauté