

Cadre d'INForum



Ce document a été préparé par l'AIIIC pour fournir de l'information sur un sujet précis. L'information présentée ne reflète pas nécessairement les idées du Conseil d'administration de l'AIIIC.

Tous droits réservés. Il est permis de photocopier ou de télécharger ce document pour usage personnel. Toute reproduction à d'autres fins, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, y compris l'affichage sur un site Web, est interdite sans l'autorisation écrite de l'éditeur, que l'on peut demander en communiquant avec l'AIIIC à permissions@cna-aiic.ca.

© Association des infirmières et infirmiers du Canada
50, Driveway
Ottawa ON K2P 1E2

Téléphone : 613-237-2133 ou 1-800-361-8404
Télécopieur : 613-237-3520
Site Web : www.cna-aiic.ca

Novembre 2009

ISBN 978-1-55119-319-9

Table des matières

Avant-propos	1
Introduction	2
Jeter les bases : Lignes directrices fondamentales pour la création d'une communauté de pratique	4
Première ligne directrice : Créer une analyse de rentabilisation.....	4
Deuxième ligne directrice : Renforcer la culture de la communauté.....	4
Troisième ligne directrice : Déterminer les caractéristiques techniques.....	4
Quatrième ligne directrice : Déterminer les modalités de participation et d'utilisation	5
Cycle de vie d'une communauté de pratique.....	6
1. Renseignement.....	6
2. Conception.....	6
3. Création.....	6
4. Lancement.....	6
5. Exploitation.....	7
6. Évolution.....	7
7. Clôture	7
Rôles essentiels pour une communauté de pratique réussie	8
Champion.....	8
Modérateur spécialisé	8
Administrateur	9
Abonné/membre	11
Rôles particuliers	11

Défis et occasions.....	12
Participation	12
Évaluation.....	13
Gouvernance.....	13
Messages clés pour les personnes intéressées à créer une communauté de pratique dans INF-Fusion	14
Bibliographie.....	16

Pour faciliter la lecture, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les femmes et les hommes, et vice versa, si le contexte s'y prête.

Avant-propos

INF-Fusion est un service Web bilingue et national d'information sur la santé à l'intention des milieux infirmiers canadiens. INF-Fusion vise à aider les infirmières du Canada à prodiguer des soins efficaces fondés sur des données probantes en offrant un accès rapide à des renseignements de qualité et à jour sur les soins de santé et en aidant les infirmières à gérer leur carrière et à nouer des liens avec leurs collègues, peu importe où elles travaillent ou quand elles le font.

INF-Fusion permet à des collègues, à l'échelle nationale et internationale, de partager leurs connaissances et leur expertise, permettant ainsi de promouvoir les pratiques exemplaires et d'améliorer les résultats pour le client. À cette fin, INForum, le service interactif du portail INF-Fusion, utilise les outils les plus modernes de partage d'information, de communication et de collaboration afin de regrouper par voie électronique des groupes d'abonnés leur permettant de réseauter et d'obtenir les conseils et opinions de leurs pairs et de spécialistes.

Le présent cadre constitue un guide pour la création de communautés de pratique (CdP) et de forums sur le portail INF-Fusion. Il présente les bases pour créer une CdP, le cycle de vie d'une CdP, les divers rôles joués et les modalités de participation. Le présent document est conçu pour aider les utilisateurs d'INF-Fusion à planifier, à mettre en œuvre et à évaluer les CdP professionnelles ou les forums dans INForum. Afin de comprendre les exigences et les étapes nécessaires pour accomplir ces tâches dans le contexte d'INF-Fusion, le présent cadre donne un aperçu des divers éléments nécessaires à un déploiement réussi.

L'équipe INF-Fusion

Introduction

L'ère de l'information a augmenté la disponibilité des ressources du savoir et accru les occasions des les partager. L'évolution de la technologie, combinée au désir de créer et de partager de nouvelles connaissances, nécessite la croissance et le développement de communautés de pratique (CdP). De telles communautés appuient une acquisition continue du savoir, et les technologies connexes, considérées comme des éléments stratégiques essentiels par de nombreux organismes, constituent un moyen de gérer le savoir.

Une CdP agit à titre de plateforme pour l'acquisition et l'échange de connaissances. Il s'agit d'une relation à long terme qui permet aux participants de se connaître les uns les autres et de reconnaître l'importance des contributions de chacun d'une façon qui rend leur travail plus significatif.

L'adhésion à une CdP peut être publique (ouverte), privée (restreinte), ou une combinaison des deux, selon l'objet et les types de renseignements partagés. Les forums restreints permettent aux membres de discuter de sujets avec franchise sans avoir besoin de rencontres individuelles, tandis que les forums ouverts permettent de participer à des discussions professionnelles sur des questions actuelles par l'intermédiaire de vastes réseaux de collègues et de spécialistes dans le domaine. D'une façon ou de l'autre, INForum a été conçu pour être le point de ralliement pour l'échange d'information entre les novices, les spécialistes et les experts d'un bout à l'autre du pays et de partout dans le monde.

Les parties qui demandent à former une communauté dans le portail INF-Fusion sont priées de répondre aux questions suivantes :

- Quels sont l'objectif et l'objet de la communauté?
- Quel type d'adhésion est approprié, une adhésion ouverte ou prédéfinie?
- Y a-t-il un modérateur spécialisé prêt à rendre la communauté active et vivante?
- De quelle façon les connaissances seront-elles générées au sein de la communauté?
De quelle façon seront-elles diffusées au reste des membres d'INF-Fusion?
- A-t-on nommé un administrateur pour la communauté et précisé les responsabilités?
- A-t-on déterminé des mesures en fonction desquelles la communauté sera évaluée et a-t-on déterminé sa durée de vie?
- Quelles ressources humaines et financières ont été obtenues et allouées?

... INForum a été conçu pour être le point de ralliement pour l'échange d'information entre les novices, les spécialistes et les experts d'un bout à l'autre du pays et de partout dans le monde.

Reconnaissant que les CdP constituent des moyens puissants de générer, partager et diffuser le savoir, INF-Fusion a mis au point ce cadre pour assurer la réussite de toutes les CdP administrées par le biais du portail INForum.

Les membres d'une CdP partagent un intérêt commun qui est bien défini et centré de sorte que les membres s'y identifient et sont suffisamment passionnés pour participer. Ainsi, les objectifs d'une CdP sont les suivants :

- nouer des liens avec des personnes d'optique commune;
- partager des récits et expériences, tirer profit des connaissances des autres;
- introduire des processus, des outils et des documents de collaboration pour organiser le travail;
- participer à la résolution de problèmes et partager des connaissances à cet effet;
- stimuler l'apprentissage.

Qu'est ce qu'une communauté de pratique?

[traduction] « Une communauté de pratique est un groupe de praticiens qui partagent un intérêt commun dans un domaine de compétence particulier et qui souhaitent travailler ensemble. »

(Clemmons Rumizen, 2002)

Jeter les bases : Lignes directrices fondamentales pour la création d'une communauté de pratique

Première ligne directrice : Créer une analyse de rentabilisation

Procéder à une analyse de rentabilisation qui comprend :

- un motif et une justification pour l'existence de la communauté;
- les avantages possibles de la communauté;
- les méthodes utilisées pour partager les connaissances tacites;
- les pratiques exemplaires menant à une réduction des coûts, à une amélioration de la qualité, à l'innovation, à de nouvelles connaissances, à un transfert des connaissances et à de meilleurs résultats pour les participants ainsi que pour les clients.

Deuxième ligne directrice : Renforcer la culture de la communauté

Suivre les lignes directrices suivantes pour renforcer la culture de la communauté et augmenter ses chances de réussite :

- **Manifester de l'empathie.** Développez un sentiment de camaraderie et de connectivité, deux éléments essentiels à une participation active et constructive à la CdP.
- **Être souple.** Prenez en considération la vie occupée des membres de la CdP et soyez patient lorsque vous êtes en attente d'une réponse. Sachez que plus le nombre de membres augmentera, plus rapides seront l'envoi et la réception des réponses.
- **Partager des anecdotes.** Les anecdotes permettent d'acquérir des connaissances tacites, qui peuvent mener à la création de nouvelles connaissances et de données probantes.

Et rappelez-vous qu'INF-Fusion offre un environnement auquel vous pouvez avoir accès partout, en tout temps.

Troisième ligne directrice : Déterminer les caractéristiques techniques

Déterminer les caractéristiques techniques nécessaires pour créer, appuyer et conserver une CdP sur INF-Fusion. Le fait d'avoir un mélange approprié de capacités techniques aide à appuyer la création de liens, l'apprentissage, les activités de transfert du savoir et la portée des travaux de la communauté tout au long des diverses étapes du cycle de vie.

Quatrième ligne directrice : Déterminer les modalités de participation et d'utilisation

- La participation à une CdP ou à un forum sur INForum exige du membre qu'il accepte et respecte les modalités de participation.
- Les modalités de participation servent de charte d'équipe pour le groupe (et les visiteurs) pour régir les interactions sociales et assurer la responsabilisation des membres.
- Les modérateurs spécialisés ont la capacité de faire respecter les modalités de participation et de suspendre les privilèges d'affichage d'un membre.
- La structure de chaque communauté doit accueillir les nouveaux membres et orienter la participation au sein de la communauté.

Cycle de vie d'une communauté de pratique

Une CdP suit un cycle de vie naturel qui évolue et change au fil du temps. Souvent, les activités, les attentes et la participation des membres subissent des rajustements, des questions sont soulevées au sujet de la structure, des spécialistes et des projets conjoints, et les façons de mesurer la réussite font l'objet de discussions. Un cycle de vie général prend la forme suivante :

1. Renseignement

Les dirigeants ou « propriétaires » de la CdP doivent clairement définir l'auditoire, l'objet, les objectifs et la vision de la communauté. Cela pourrait signifier de mener une évaluation des besoins, de définir les avantages pour les intervenants et de créer un énoncé de mission.

Les structures officielles d'évaluation établissent un cadre au sein duquel les dirigeants favorisent l'évolution de la communauté par le renouvellement du leadership et la détermination de nouveaux objectifs.

2. Conception

Les propriétaires de la CdP doivent définir la portée des travaux et le mandat de la communauté, les activités, les technologies, les processus et les rôles, déterminer les tâches fondées sur la communauté, créer des scénarios pour accomplir les tâches et établir un calendrier et un horaire de la mise en œuvre.

3. Création

Les propriétaires, en collaboration avec INF-Fusion, doivent lancer un essai pilote de la communauté avec un certain groupe d'intervenants afin de mettre à l'essai les hypothèses et d'établir une histoire de réussite pour veiller à ce que les activités, les technologies, les processus et la désignation des rôles soient appropriés pour le mandat de la communauté.

4. Lancement

Les propriétaires seraient chargés d'élargir l'adhésion à la communauté à un auditoire plus vaste par des moyens qui attirent les nouveaux membres et offrent des avantages immédiats.

5. Exploitation

Au cours de l'étape d'exploitation, les propriétaires de la CdP devront alimenter l'excitation initiale d'établir la pertinence de la communauté et faire preuve de l'importance d'un effort uni en dirigeant, en planifiant et en répondant à la question suivante : « Qu'est-ce que cela m'apportera »? Ils devront également faire participer les membres à un apprentissage en collaboration et à un partage des connaissances par le biais d'activités prévues régulièrement, lesquelles nourrissent les personnes et la communauté dans l'ensemble en créant un plus grand cycle de participation et en favorisant une plus grande croissance de la communauté.

6. Évolution

Les propriétaires de la CdP doivent maintenir la communauté en maximisant l'intérêt des membres et la participation au fil du temps. La durabilité est directement liée à l'efficacité des dirigeants de la communauté et à leurs rôles dûment déterminés. Les structures officielles d'évaluation établissent un cadre au sein duquel les dirigeants favorisent l'évolution de la communauté par le renouvellement du leadership et la détermination de nouveaux objectifs.

7. Clôture

Selon sa nature, une communauté ne dure pas éternellement, mais elle progresse naturellement vers son étape finale une fois que sa vision ou que ses objectifs ne sont plus pertinents. La clôture est le point où, par une décision délibérée ou un consensus de la communauté, les membres mettent fin au travail. Il est important au cours de cette étape de veiller à ce que l'acquis cognitif généré par la communauté ne soit pas perdu mais plutôt accessible au profit de tous les membres.

Rôles essentiels pour une communauté de pratique réussie

Champion

Les champions représentent un groupe de dirigeants, de spécialistes ou d'intervenants qui parrainent une nouvelle communauté. Pour s'acquitter de leur rôle, les champions conviennent de demeurer engagés envers la CdP tout au long des diverses étapes de son cycle de vie. À titre de champions, ces derniers :

- dirigent les activités pilotes, de planification et d'initiation;
- établissent un mandat;
- déterminent et établissent les dirigeants de la communauté (p. ex. modérateur, administrateur, principaux utilisateurs);
- orientent les dirigeants de la communauté dans l'accomplissement de la vision et l'atteinte des objectifs de la communauté;
- déterminent les partenariats et ressources (y compris les ressources financières) pour appuyer la communauté et réaliser la vision;
- assurent la viabilité, la croissance et la durabilité de la communauté;
- choisissent les membres selon une déclaration d'intérêt.

Modérateur spécialisé

Un modérateur spécialisé est reconnu comme le spécialiste au sein de la communauté. Cette personne est une excellente communicatrice, a des normes déontologiques élevées, est respectée des autres et est engagée envers les objectifs de la communauté. L'ensemble de la communauté doit avoir confiance dans les titres de compétences, le réseau personnel et les domaines d'expertise du modérateur spécialisé. Le modérateur est le dirigeant officiel et le membre principal de la CdP. Dans son rôle, le modérateur spécialisé :

- soutient et gère les relations au sein de la communauté;
- recherche des spécialistes qui se joindront à la communauté;
- fait preuve de passion à l'égard des objectifs et de la vision de la communauté;

- détermine, évalue et communique les progrès de la communauté dans l'atteinte de ses objectifs;
- réunit les connaissances générées dans la communauté et les prépare afin qu'elles soient communiquées aux autres infirmières dans INF-Fusion et dans les milieux infirmiers;
- fait des recommandations, en collaboration avec tous les membres, à propos :
 - des ressources requises par la communauté
 - des changements à la vision et aux objectifs de la communauté
 - des décisions liées à la croissance, à la durabilité et à la désaffectation de la communauté
- travaille avec l'administrateur pour :
 - gérer l'accès et l'adhésion à la communauté
 - gérer les biens de la communauté (p. ex. fils de discussion, documents, activités, outils de collaboration)
 - faciliter les discussions; veiller à ce que les questions soient traitées et à ce que l'information soit partagée avec tous les membres
 - surveiller régulièrement les activités et visiteurs de la communauté
 - organiser des activités
 - encourager une adhésion active à la communauté
 - communiquer l'information et les statistiques relatives à la CdP aux membres
- sait utiliser Internet et les outils de communication en ligne, et comprend l'étiquette de forums en ligne;
- peut être appuyé dans ces activités par d'autres dirigeants de la communauté;
- nomme officiellement un délégué ou agit à titre de remplaçant pour présider lors des absences prévues.

Administrateur

Tous les rôles d'une CdP dans INF-Fusion doivent être joués par les membres de la communauté elle-même. Le seul rôle qu'INF-Fusion peut accomplir ou appuyer est celui d'administrateur. Les responsabilités de l'administrateur sont convenues entre INF-Fusion et la partie requérante.

L'administrateur d'une CdP veille à ce que les routines professionnelles nécessaires pour appuyer la communauté soient effectuées. Cette personne n'est pas nécessairement un spécialiste au sein de la communauté, mais comprend de façon approfondie son contexte et ses objectifs. En étroite collaboration avec le modérateur spécialisé, l'administrateur travaille vise à :

- gérer l'accès et l'adhésion à la communauté, y compris les droits d'accès aux biens de la communauté (p. ex. fils de discussion, documents, activités, outils de collaboration);
- assurer une interaction saine au sein de la communauté en surveillant et en maintenant les niveaux de service applicables aux points suivants :
 - questions ou éléments auxquels on n'a pas répondu
 - durée des fils de discussion
 - activités d'archives liées aux biens de la communauté
 - activités et visiteurs
 - activités ou événements prévus
 - adhésion à la communauté
 - communication de l'information et des statistiques aux interlocuteurs
- établir des liens avec l'administrateur d'INF-Fusion ou le service d'assistance d'INF-Fusion pour repérer, rapporter et résoudre les problèmes techniques;
- lancer le processus, en coordination avec le modérateur spécialisé, pour accueillir les membres dans la communauté, c'est-à-dire qu'il :
 - donne un bref historique du groupe et des travaux réalisés à ce jour
 - présente les grandes lignes du fonctionnement de la communauté
 - fixe les heures de rencontre pour les champions

Abonné/membre

Les membres de la communauté comprennent idéalement des représentants de tous les domaines des soins infirmiers, c'est-à-dire la pratique clinique, l'enseignement, la recherche, l'administration et les politiques. Un membre de la communauté est :

- toute personne intéressée par le sujet de la communauté ou qui présente une déclaration d'intérêt qui est acceptable aux yeux de l'administrateur ou du modérateur spécialisé;
- toute personne qui a une passion pour le travail sur lequel la communauté est axée et qui souhaite partager ses expériences et son expertise;
- toute personne qui souhaite collaborer et élargir son réseau et ses connaissances.

Rôles particuliers

Au cours du cycle de vie d'une communauté, on peut avoir besoin de responsabilités ou de rôles particuliers. Les rôles particuliers sont dûment créés dans le processus administratif à la discrétion des champions ou du modérateur spécialisé. Toutefois, dans l'architecture d'application d'INF-Fusion, l'accès à INF-Fusion pour les membres qui ne sont pas du secteur infirmier sera pris en considération au cas par cas.

Défis et occasions

Cultiver une CdP est un art qui exige réflexion et effort pour l'établir et la conserver. Une CdP est à la fois fragile et résistante et dépend de l'engagement et de la participation active des membres, ainsi que des réseaux et des identités individuelles et collectives. Établir une communauté est un processus délicat dans lequel on retrouve dynamique interpersonnelle, confiance et engagement mutuel et qui comporte de nombreuses étapes (Langelier et Wenger, 2005).

Participation

La circulation des connaissances au sein d'une CdP augmente lorsque celle-ci est perçue comme étant importante par les personnes qui en sont responsables. De nombreux contributeurs voient la participation comme une occasion de donner en retour, de partager leur expertise et de donner un encadrement à ceux qui sont intéressés par le sujet d'une communauté en particulier.

La participation des membres et la mise en valeur du travail des participants sont essentielles à la réussite de toute CdP. Il faut toutefois garder en tête que toutes les communautés ont des périodes de crise et que certaines échouent avant même de démarrer, principalement en raison de la négligence, d'une incapacité de s'adapter aux nouvelles idées, du manque d'imagination ou de défis ou du trop grand nombre de demandes concurrentielles. Les membres peuvent hésiter pour de nombreuses raisons, comme la peur d'être ridiculisés ou abusés, ou le manque de confiance dans la pertinence de l'information qu'ils veulent partager. Le fait d'avoir des lignes directrices claires pour les affichages qui règlent les problèmes de confidentialité et des codes de comportement acceptables pour les forums en ligne encourage la participation.

**Établir une
communauté est un
processus délicat
dans lequel on
retrouve dynamique
interpersonnelle,
confiance et
engagement mutuel
et qui comporte de
nombreuses étapes.**

(Langelier & Wenger, 2005)

Évaluation

L'évaluation donne l'occasion de prendre le pouls de la communauté et de rendre compte de ses activités. Les CdP doivent évaluer leur travail dans le contexte de leur mission, de leurs objectifs et de leur environnement de travail, et d'un point de vue idéal, des indicateurs de rendement seraient mis au point au moment du lancement de la CdP de sorte que des données d'évaluation puissent être recueillies tout au long du cycle de vie. Une collecte précise des données par rapport à des indicateurs clairs aide les dirigeants et les membres de la communauté à comprendre l'importance de leur communauté.

Gouvernance

CdP rime avec passion et engagement. Pour qu'une communauté soit une réussite, les membres ne doivent pas seulement participer activement, mais également avoir un sentiment d'appartenance, qui signifie gérer le développement de leur CdP. La direction de la communauté ne signifie pas seulement coordonner la communauté à titre d'opération de partage des connaissances, mais également communiquer la perspective de cette dernière et l'intégrer à un processus d'établissement de stratégies que les membres présenteront à leurs milieux respectifs aux fins de commentaires et de partage. Les membres d'une CdP ont l'expertise et l'expérience nécessaires pour prendre en charge leur propre gouvernance. C'est leur valeur intrinsèque.

Messages clés pour les personnes intéressées à créer une communauté de pratique dans INF-Fusion

- L'émergence et la croissance des CdP sont « cultivées » et non « bâties ».
- L'apprentissage est une activité sociale et la plupart des gens apprennent en groupe.
- Les membres d'une CdP :
 - se distinguent par leur passion pour ce qui les rassemble;
 - peuvent avoir certains objectifs fermes, mais ces derniers ont tendance à être de nature générale;
 - partagent habituellement un intérêt commun, mais ne produisent pas nécessairement des produits livrables ou ne fonctionnent pas nécessairement selon des échéanciers ou des calendriers définis;
 - sont habituellement des bénévoles qui ne sont pas obligés de participer ou de contribuer au groupe et à qui on n'a pas le droit d'imposer qu'ils deviennent membres;
 - déterminent ses résultats.
- L'équipe d'une CdP doit déterminer les besoins fonctionnels de chaque étape de la communauté afin de faciliter son développement.
- Une CdP compte quatre principaux domaines d'activité : relations, apprentissage, connaissances et mesures à prendre. L'importance de ces domaines d'activité varie d'une étape à l'autre et d'une communauté à l'autre.
- Pour qu'une CdP soit une réussite, les membres doivent vouloir partager les connaissances dans le contexte de la communauté.
- Une CdP doit établir un processus d'approbation permettant l'affichage des entrées.
- La sécurité et confidentialité de toutes les entrées doivent être assurées de façon à prévenir l'obligation d'imposer une censure à soi-même.
- Le rôle du modérateur spécialisé est essentiel pour créer des conditions permettant des interactions dans un échange libre d'idées et d'information.
- Une CdP offre un endroit exclusif où échanger de l'expertise et des connaissances et pour appuyer la réflexion novatrice.
- La viabilité et la durée d'une CdP dépendent uniquement des membres de la communauté.

La plateforme d'INForum offre aux utilisateurs toutes les structures nécessaires pour collaborer avec les collègues à l'échelle locale, nationale et internationale. Dans le contexte d'INF-Fusion, INForum permet aux infirmières de tous les domaines, des novices aux spécialistes, de créer des réseaux et de donner des conseils d'égal à égal sur des questions communes et les raisons de les partager, ce qui maximise en fin de compte la prestation de soins efficaces et factuels pour l'ensemble des Canadiens.

INF-Fusion continuera de collaborer avec la communauté par le biais du modérateur spécialisé pour veiller à ce que les connaissances générées au sein de la communauté soient partagées avec le milieu infirmier sur INF-Fusion.

Bibliographie

Ardichvilli, A., Page, V. et Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice, *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64-67.

Burgess, T. (février 2006). Come one come all: A successful model for building and sustaining online community among nurses and nursing students. *Online Journal of Nursing Informatics*, 10(1) [en ligne]. Disponible au http://www.ojni.org/10_1/burgess.htm

Clark, Y., et Toto, R. (2004). Mentoring students online. Pennsylvania State University: Education Technology Services. Extrait le 10 août 2009 du <http://tlt.its.psu.edu/suggestions/mentor/index.html>

Clemmons Rumizen, M. (2002). *The complete idiot's guide to knowledge management*, Madison, WI: Penguin Putnam/Alpha Books.

Denning, S. (2005). *The leader's guide to storytelling: Mastering the art and discipline of business narrative*. John Wiley & Sons: San Francisco.

Denning, S. (2004). *Launching and nurturing communities through storytelling*. Extrait le 26 juin 2007 du http://www.stevedenning.com/storytelling_communities.html

Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé (janvier 2007). Guide pour la création, étape par étape, d'une communauté de pratique collaborative, *Chronique des réseaux*, 33 [en ligne]. Disponible au http://www.chsrf.ca/knowledge_transfer/pdf/digest_20070125_f.pdf

Langelier, L. et Wenger, E. (2005). Travailler, apprendre et collaborer en réseau : guide de mise en place et d'animation de communautés de pratique intentionnelles [Québec] : CEFRIO (Centre francophone d'information des organisations).

Merriam-Webster en ligne. Définition de « trust ». [en ligne]. Extrait le 10 août 2009 du <http://www.m-w.com/dictionary/trust>

