

2014-2015

Master Histoire et Document
Spécialité Archives

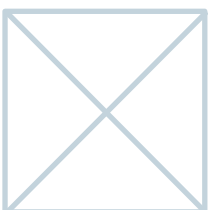


Le web 2.0 au service de la culture

L'originalité des interactions collaboratives
en ligne dans les services d'archives en France

Mérit Antoine ■

Sous la direction de M. Patrice Marcilloux ■



2014-2015

Master Histoire et Document
Spécialité Archives

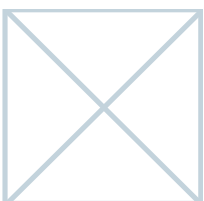


Le web 2.0 au service de la culture

L'originalité des interactions collaboratives
en ligne dans les services d'archives en France

Mérit Antoine

Sous la direction de M. Patrice Marcilloux



L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.



REMERCIEMENTS

En premier lieu, je tiens à exprimer toute ma reconnaissance envers les archivistes qui ont accepté de me consacrer de leur temps pour partager avec moi leurs expériences du web 2.0 et les activités collaboratives proposées dans leur service.

Je remercie également monsieur Patrice Marcilloux, mon directeur de recherche, pour son aide et ses conseils tout au long de mon travail, ainsi que madame Bénédicte Grailles, co-responsable du Master Histoire et Document, spécialité Archives, pour ses consignes et ses remarques générales lors des séances de suivi.

Enfin, je tiens à remercier mes proches, qui m'ont aidé dans la relecture et qui m'ont soutenu dans ce travail.

Sommaire

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	7
PREMIÈRE PARTIE : TRANSPOSER LA CULTURE SUR LE WEB 2.0 : UNE ÉTAPE LOGIQUE DANS UNE SOCIÉTÉ DE PLUS EN PLUS CYBER-CONNECTÉE	9
1 Culture et amateurisme.....	9
2 Avènement du web 2.0 et des premiers projets collaboratifs.....	16
3 La culture dans le web 2.0 : l'exemple des musées et des bibliothèques.....	23
CONCLUSION.....	32
BIBLIOGRAPHIE.....	33
ÉTAT DES SOURCES.....	36
1 Sources orales.....	36
2 Les supports 2.0 en ligne.....	38
SECONDE PARTIE : L'APPROPRIATION DU WEB 2.0 PAR LES SERVICES D'ARCHIVES : UNE EXPÉRIENCE AUTHENTIQUE.....	40
1 La singularité des services d'archives dans ce web 2.0.....	40
2 Réflexion sur ce web 2.0 en archives.....	48
3 De l'archivistique 2.0 ?.....	56
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	64
ANNEXES.....	66

Introduction générale

Le web 2.0 est un concept particulier apparu en 2004, lors d'une réunion tenue par la maison d'édition américaine, O'Reilly Media, pour tenter de donner un nom au phénomène qui était alors en train de transformer le web, avec l'apparition de sites internet innovants, d'interaction entre les usagers et de partage de contenus¹. L'appellation « 2.0 » signifie que le web d'alors passe dans une seconde dimension et offre ainsi de nouvelles perspectives. Le terme « 2.0 » peut s'appliquer à tous les domaines, que ce soit dans celui du travail ou du divertissement par exemple. Pour hériter de cette appellation, il faut que les supports s'appuient sur des principes communautaires, des échanges à grande échelle et de la collaboration entre les individus. Le web 2.0, c'est aussi la multiplicité des supports. Aujourd'hui, le web 2.0 se retrouve partout, on le voit à travers les blogs, où l'internaute peut publier le contenu de son choix, à travers les sites de partages que sont Youtube ou Dailymotion, à travers les wikis où l'internaute peut intégrer et modifier du contenu, ou encore à travers les réseaux sociaux puisque le web 2.0 est avant tout un web social. L'une des particularités de ce web « au carré », c'est aussi un accès facilité à tous ses outils. Les téléphones portables ou les tablettes sont aisément transportables et permettent à leurs utilisateurs d'accéder à ces supports interactifs où qu'ils se trouvent, à partir du moment où ils bénéficient d'une connexion internet. Plus de 90% des jeunes âgés de 15 à 24 ans possèdent ces appareils et sont habitués à fréquenter régulièrement toutes ces applications². Cette nouvelle conception du web donne une grande liberté aux internautes qui deviennent alors des producteurs de contenus.

Les bibliothèques et les musées ont saisi l'importance de s'inscrire dans la mouvance de ce web 2.0, afin de rester en contact avec leurs publics. L'enjeu est également de promouvoir et de valoriser leurs collections par le biais de ces outils. Suite à l'apparition de ces nouveaux usages, l'idée que l'internaute amateur puisse devenir le collaborateur du professionnel, en matière de production de contenus, a fini par s'affirmer³. De fait, les encyclopédies collaboratives et le journalisme participatif sont eux aussi nés pour répondre à cette nouvelle demande sociale, puisque les individus ne veulent plus être simplement des consommateurs, mais aussi des acteurs. C'est pourquoi les bibliothèques et les musées ont eux aussi lancé des projets collaboratifs, permettant aux internautes d'agir directement sur les collections.

Dans la première partie de cette étude, nous visualiserons ces projets. Nous nous demanderons quels sont les outils choisis et comment ils sont mis en œuvre. Les projets 2.0 sont très variés et on en trouve dans de

1 Tim O'Reilly, « What is web 2.0 », [en ligne], disponible sur : <http://radar.oreilly.com/2005/09/what-is-web-20.html>, (consulté le 14/05/2015).

2 Franck Queraud et Jacques Sauteron, *Outils du web participatif en bibliothèque*, ABF, Paris, 2013, p. 14.

3 Véronique Mesguich, « Entrez dans le flux », in *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, Éditions du cercle de la librairie, 2009, p.9.

nombreux domaines culturels, on peut donc également se demander si les buts recherchés sont eux aussi distincts ou bien s'ils ont des similitudes malgré tout.

Mon étude portant sur les activités collaboratives en ligne dans les services d'archives, qui fera l'objet de seconde partie, va nous permettre de visualiser la mise en place de cette pratique dans ces établissements. Ce sera alors l'occasion d'effectuer une comparaison avec des projets 2.0 développés dans d'autres domaines et en particulier avec ceux des bibliothèques et des musées, qui sont eux aussi des institutions conservatrices de notre patrimoine. L'enjeu sera de démontrer en quoi les interactions en ligne proposées par les services sont spécifiques à l'archivistique et aux documents d'archives. À l'image des bibliothèques et des musées, on peut se demander comment les archivistes ont appréhendé l'arrivée de ces nouvelles fonctionnalités. Quelles répercussions peut-on remarquer sur l'exercice du métier d'archiviste et sur la gestion des collections ? Quelle place le 2.0 occupe t-il au sein des services d'archives aujourd'hui en 2015 ? Est-il incontournable ? Voici les questions qui animeront ce travail.

Première Partie : Transposer la culture sur le web 2.0 : une étape logique dans une société de plus en plus cyber-connectée

Dans cette première partie, il conviendra de faire un descriptif des projets 2.0 en France, dans des domaines culturels divers. Avant de présenter les expériences et les outils utilisés, nous nous pencherons sur le rôle nouveau pris par l'internaute amateur dans cette nouvelle configuration du web.

1 Culture et amateurisme

1.1. Le profil de l'amateur

Il convient dans un premier temps de dresser le portrait de ces amateurs, qu'ils soient amateurs de football, de cyclisme ou encore d'histoire. Pour chaque discipline, l'amateur s'oppose au professionnel, dans le sens où pour le second, il s'agit d'exercer une activité rémunérée et de s'y consacrer à temps plein, ou presque, pour le premier il est question principalement de plaisir, de pratiquer une activité qui tient lieu de loisir, ce qui n'induit pas nécessairement un taux d'expertise minimum que l'on attend du professionnel par exemple⁴. Si les amateurs de culture ont bien sûr toujours existé, c'est à la fin du XX^{ème} siècle que cette « culture amateur »⁵ a véritablement progressé et a fini par s'affirmer. Selon Olivier Galland⁶, sociologue et directeur de recherche au CNRS, qui s'appuie sur les enquêtes réalisées par le ministère de la Culture et de la Communication sur les pratiques culturelles françaises, la fréquence des Français ayant pratiqué une activité en amateur est passée d'un individu sur dix en 1981, à un individu sur quatre en 1997. Par la suite, l'arrivée du numérique a bien évidemment contribué à alimenter cette accélération des pratiques amateurs, permise grâce à l'accessibilité facilitée pour les internautes à des outils habituellement utilisés par des professionnels. En 2008, toujours grâce aux enquêtes du ministère de la Culture et de la Communication, on remarque que ces pratiques concernent particulièrement le domaine musical. En effet, 25% des internautes déclarent utiliser leur ordinateur pour composer de la musique électronique. La photographie numérique est également très prisée, puisque 60% des Français déclarent utiliser leur ordinateur pour cette activité, selon cette même étude⁷. On constate ainsi qu'en

4 Définitions inspirées de celles données par le dictionnaire Larousse en ligne.

5 Patrice Flichy, *Le sacre de l'amateur. Sociologie des passions ordinaires à l'ère du numérique*, Seuil, 2010, p.19-42.

6 Olivier Galland, *Les Publics de la culture. Politiques publiques et équipements culturels*, Paris, Presse de Sciences Po, 2003, p. 87-100.

7 Olivier Donnat, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Paris, La Découverte, 2009, p.189-203.

2008, plus de la moitié des individus ont déclaré avoir pratiqué une activité d'autoproduction sur leurs ordinateurs. En ce qui concerne les processus d'apprentissage de ces activités en amateur, il faut noter qu'elles sont généralement réalisées pendant l'enfance et l'adolescence. Le passage à l'âge adulte fait que de nombreux individus abandonnent leur activité. Parmi ceux qui persévèrent, près de la moitié déclare ne plus pratiquer régulièrement et regrettent cet état de fait qu'ils attribuent au manque de temps⁸. La principale formation que possèdent ces amateurs-producteurs est celle qu'ils ont reçue lors de leur parcours scolaire. On rencontre le principe d'autodidaxie dans la musique, où s'il est plutôt rare parmi les joueurs de piano qui ne sont que 5% à déclarer avoir appris seuls, il est fréquent parmi les joueurs de guitare qui sont 37% à se déclarer autodidactes.

Si l'on s'intéresse de plus près aux pratiques amateurs sur ordinateur que l'on a mentionnées précédemment, on remarque qu'elles se répartissent principalement parmi trois grands domaines, à savoir la musique électronique, la photographie numérique et l'écriture numérique. En ce qui concerne la musique électronique, cette activité implique, pour celui que l'on appelle le DJ, d'utiliser une chaîne hi-fi et une table de mixage, afin de mélanger des morceaux et donc de réaliser des *mix*. L'arrivée du numérique a ainsi permis de faciliter la pratique de cette activité, en améliorant l'accessibilité aux musiques déjà réalisées et donc de développer ce que Patrice Flichy appelle « l'esthétique du braconnage ». De plus, l'ordinateur facilite également la pratique musicale amateur, dans le sens où la musique électronique n'implique « que » la maîtrise du copier-coller, par le biais de prélèvement de sons, puis de recomposition, dans le but de créer une musique inédite au final. À l'inverse, les instruments traditionnels comme la guitare ou la batterie, nécessitent un apprentissage préalable afin d'acquérir une certaine dextérité au fil des entraînements. Par ailleurs, on peut noter l'aspect individuel dans le processus de composition chez ces musiciens qui composent seuls sur leurs ordinateurs. En effet, ces musiciens composent d'abord pour eux, à l'inverse des professionnels qui sont soumis à de multiples contraintes de la part de leurs éditeurs. Ce côté individuel ne les empêche cependant pas de diffuser leurs créations sur internet, par l'intermédiaire de sites de partage, comme Facebook ou My Space par exemple. Enfin, on peut considérer que la frontière entre la production amateur et la production professionnelle est très mince, dans le sens où l'ère numérique a permis à tous les possesseurs d'ordinateurs, d'avoir accès à des outils sophistiqués, permettant des créations de qualité. La plateforme MySpace permet notamment aux musiciens amateurs et professionnels de cohabiter, bien qu'il existe une différence de traitement selon la notoriété des artistes.

Si l'on se penche à présent sur la photographie numérique, on remarque qu'il existe plusieurs sites internet de diffusion de photographies. On peut noter l'exemple d'Istock⁹ et de Fotolia¹⁰ qui permettent la vente d'images prises par des professionnels, mais aussi par des amateurs, à des clients. Mais si ces sites sont payants, il en existe un qui est gratuit et qui permet le partage de photographies à grande échelle. Il s'agit du site de partage

8 Olivier Donnat, *Les Amateurs. Enquêtes sur les activités artistiques des Français*, Paris, Ministère de la culture, 1996, p. 197.

9 Wikipédia, *Istock*, [en ligne], disponible sur : <http://en.wikipedia.org/wiki/IStock> (consulté le 05/05/2015).

10 Wikipédia, *Fotolia*, [en ligne], disponible sur : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Fotolia> (consulté le 05/05/2015).

Flickr, qui hébergeait en août 2011 six milliards de photographies¹¹. Ce site est intégralement conçu pour les photographes amateurs qui souhaitent partager leurs créations. Sur Flickr, environ 75% des collections sont publiques et il faut insérer un paramètre particulier pour que les photographies restent privées. Ce qui est intéressant avec ce site internet, est que l'indexation des images est totalement libre. Les internautes peuvent ainsi indexer les photographies comme ils le souhaitent et se voient également offrir la possibilité d'insérer des *tags*, ces informations permettant à d'autres usagers de retrouver facilement un objet lors d'une recherche effectuée à base de mots clés.

Pour conclure sur les pratiques amateurs à l'heure d'internet, il faut aborder le cas de l'écriture numérique et de l'expression personnelle. Cette pratique se caractérise par la création et l'alimentation régulière d'un blog. Il existe deux formes de blogs¹². Tout d'abord le blog qui s'apparente à un journal intime, où l'auteur rapporte des faits sur sa vie et sur ses états d'âme. Cependant, à l'inverse du journal intime, ce type de blogs est disponible publiquement, bien qu'il y ait peu de lecteurs généralement. Le second type de blogs est celui destiné aux proches, où le blogueur écrit pour sa famille ou ses amis. En ce qui concerne la forme, l'auteur associe en principe un texte de quelques lignes tout au plus, auquel sont ajoutées une image ou une photographie par exemple. Pour les lecteurs, la possibilité est donnée de commenter les articles publiés, ce qui permet de créer une interaction avec l'auteur du blog. La plateforme la plus connue dans le domaine des blogs est probablement Skyblog, qui est très prisé, notamment par les adolescents, et qui permet de rassembler et de classer les blogs hébergés dans des répertoires. Pour le second type de blogs, la question de la notoriété se pose et est recherchée par les auteurs, qui veulent promouvoir leurs créations auprès d'un public qu'ils souhaitent de plus en plus nombreux. On retrouve ainsi un comportement semblable avec celui des musiciens et des photographes amateurs¹³.

On comprend donc que la production amateur n'a jamais été aussi forte que depuis l'arrivée de l'ère numérique, en raison de l'apparition d'outils sophistiqués accessibles au plus grand nombre. Ainsi, l'amateur peut saisir l'opportunité de se mesurer au professionnel et se donne la possibilité de proposer des créations de qualité, s'il s'en donne les moyens financiers et techniques. Néanmoins, la frontière entre ces deux mondes ne pourra totalement s'évanouir, car seule une minorité d'individus pourra vivre des fruits de sa production artistique, grâce à un talent au dessus de la moyenne, ce qui amène indubitablement de la notoriété. Dans cette partie consacrée à la culture et à l'amateurisme, nous allons à présent évoquer le cas particulier des fans, qui tranche avec celui de l'amateur auto-producteur, puisqu'il ne produit pas de contenu à proprement parler, mais récolte et manipule de l'information.

11 Wikipédia, *Flickr*, [en ligne], disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Flickr> (consulté le 08/05/2015).

12 Dominique Cardon et Hélène Delaunay-Teterel, « La production de soi comme technique relationnelle », *Réseaux*, n°138 ; 2006, p.15-71.

13 Patrice Flichy, *Le sacre de l'amateur*, *op.cit.*, p. 21-30.

1.2. Le cas particulier des fans

Pour appréhender au mieux le personnage du fan, il ne faut pas le considérer comme un producteur original de contenu, à l'image de l'amateur producteur, mais avant tout, plutôt comme un consommateur de celui-ci. Le fan consomme ce que produisent ceux qu'il admire, voire idolâtre et ce, en grande quantité. Il peut être fan de peinture et d'un peintre en particulier, ou bien fan d'un groupe de musique. Il consacre une grande partie de sa vie à sa passion, ce qui le rapproche ici de l'amateur producteur. Néanmoins, le fan ne produit pas d'œuvres inédites, il s'imprègne des créations qu'il aime et avec lesquelles il ressent des émotions positives et se les approprie. Si l'amateur-producteur se situe dans une position inférieure à celle du professionnel, où sa production n'atteint que rarement la même qualité, le fan lui rejette cette hiérarchie pré-établie et se situe « à côté »¹⁴. Sa fascination pour tel produit culturel le pousse à en détourner les créations, dans le but de glorifier l'objet de son admiration. En ce sens, sa production existe donc bel et bien, mais est détournée et, de fait, ne peut être considérée comme légitime. Selon Patrice Flichy, le fan exprime sa passion de trois façons différentes. Tout d'abord, il peut se contenter de réinterpréter une œuvre, devenant ainsi coproducteur. De fait, il existe de nombreux internautes sur la plateforme de vidéos Youtube qui proposent leurs propres interprétations des compositions de leurs idoles dans le domaine de la musique par exemple. La seconde caractéristique du fan est sa propension à se regrouper autour d'autres individus nourrissant la même passion que lui. C'est ainsi que des communautés se forment sur internet, par le biais de forums ou de groupes sur Facebook, permettant ainsi à ces fans de dialoguer entre eux sur cette activité. Enfin, le troisième degré caractérisant les fans est l'exercice consistant à détourner le produit culturel aimé. Par exemple, sur Youtube, des internautes constituent des *playlists*¹⁵ d'artistes qu'ils adorent, sans aucune cohérence officielle, dans le seul but de faire partager leur passion. En agissant ainsi, le fan se construit sa propre identité, avec comme objectif de promouvoir sa passion auprès des autres.

Si l'on s'attarde sur les collectifs de fans, on remarque que ceux-ci se sont organisés à travers des journaux, des fanzines¹⁶, ou encore des réunions, voire des conventions. Les communautés de fans de séries télévisées et de films ont connu leur première grande progression avec l'arrivée du magnétoscope, qui leur a permis d'enrichir leur culture et ainsi d'accéder à des œuvres qu'ils n'avaient pas eu l'occasion de voir, par le biais d'échanges entre eux. Avec l'arrivée d'internet, l'activité de ces communautés a véritablement explosé, le web permettant d'accéder quasiment instantanément à n'importe quelle œuvre, que ce soit de manière légale ou non¹⁷. Des séries télévisées ont alors connu un engouement sans précédents, on peut notamment citer l'exemple récent de la série

14 Patrice Flichy, *Le sacre de l'amateur*, op.cit., p. 30.

15 Liste de fichiers audio ou vidéo, à exécuter de manière aléatoire ou dans un ordre déterminé (définition du dictionnaire Larousse).

16 Publication de faible diffusion, élaborée par des passionnés (définition du dictionnaire Larousse en ligne).

17 *Réseaux*, : *Les séries télévisées*, n°165, La Découverte, 2011, 282 p.

américaine *Game Of Thrones*. Internet a donc permis aux fans de mieux s'organiser et de mieux communiquer. Il permet ainsi de connecter des communautés de fans à travers le monde entier, les fans se regroupant autour de blogs et de forums spécialisés. En ce qui concerne les séries américaines, on constate l'existence de plusieurs communautés de fans européens qui coopèrent pour traduire dans leur langue maternelle, le contenu de ces séries qui sont en anglais, une fois que les épisodes sont sortis, afin d'en faire profiter d'autres qui ne maîtrisent pas la langue et qui n'ont donc pas leurs capacités de traduction ou encore de codage informatique.

En ce qui concerne l'aspect créatif des fans, nous avons mentionné leur capacité à détourner, à s'approprier les œuvres. En effet, certains d'entre eux entreprennent de les prolonger, en proposant une éventuelle suite à un roman ou à une série, ce que l'on va appeler les *fanfictions*. Il s'agit d'un néologisme renvoyant au fait d'écrire un récit reprenant l'univers d'un produit existant, que ce soit un roman, un jeu vidéo ou bien un film¹⁸. On pense notamment à la saga *Harry Potter* qui a été la première source de *fanfictions* dans les années 2000, les fameuses *potterfictions*¹⁹. Ces écrits fictifs qui étaient auparavant publiés dans les fanzines, le sont maintenant sur les sites web prévus spécialement pour cet effet et connaissent ainsi une diffusion à plus grande échelle. Les lecteurs peuvent alors commenter la fiction et la noter, en fonction de leur appréciation. Cette activité sert de publicité pour de nombreuses sagas, mais bien souvent, les producteurs cherchent à interdire ces *fanfictions* qui peuvent détourner le sens même d'une œuvre et ainsi donner une image totalement différente de celle que l'on souhaite donner au public. Les producteurs redoutent également que le fan, auteur de *fanfiction*, ne devienne un véritable expert de la série, au point de maîtriser d'avantage l'univers en question, que les scénaristes eux-mêmes. Pour conclure, on retrouve une expérience similaire dans les jeux vidéos, où certains joueurs s'approprient un jeu et proposent ainsi des *mods*, qui en théorie renvoient à l'élaboration d'un jeu, à partir d'un autre, visant à proposer du contenu supplémentaire qu'ils ont eux mêmes créé. On peut prendre pour exemple les célèbres jeux en ligne *World Of Warcraft* et *Minecraft*, qui se sont vu agrémentés d'un nombre important de contenus amateurs. En agissant de la sorte, ces fans utilisent leurs compétences en programmation et se rapprochent ainsi des professionnels. En cela, ils deviennent les « professionnels-amateurs ».

Si les fans n'ont pas la légitimité de l'amateur producteur de contenus originaux, ils n'en restent pas moins créatifs. Ces deux catégories d'amateurs sont donc fortement présentes sur le web et leurs œuvres se trouvent en grand nombre et sont accessibles à grande échelle. Cette implantation très forte de la culture amateur a ainsi poussé le monde des professionnels à s'intéresser à cette « main-d'œuvre » disponible et l'idée de l'exploiter à germer. C'est ici qu'intervient le concept de « professionnel-amateur », de la collaboration entre ces deux mondes et du rapprochement qui en découle, ce que l'on va détailler dans un troisième point.

18 Sébastien François, « Fanf(r)ictions » *Réseaux*, n°153, 2009.

19 Patrice Flichy, *Le sacre de l'amateur*, op.cit., p.36.

1.3. L'avènement du « professionnel-amateur »

L'individu que l'on qualifie de « professionnel-amateur » s'investit totalement dans sa passion, au point d'en maîtriser les compétences et les techniques aussi bien qu'un professionnel. Ces individus ont ainsi atteint un taux d'expertise digne d'un professionnel et leur nombre de plus en plus conséquent pousse le monde professionnel à les considérer. En effet, alors que certaines tâches sont souvent délaissées par les spécialistes, faute de temps, la présence d'une main-d'oeuvre amateur finit par être prise en compte. De fait, ces amateurs, en plus d'avoir des compétences certaines, possèdent un atout sur ces professionnels, ils ont du temps libre pour se consacrer à cette activité. On peut d'ores et déjà noter que le facteur temps est prépondérant. L'expression « Pro-Am » a été popularisée par Charles Leadbeater en 2004²⁰. Il est la contraction des termes « professionnel » et « amateur ». Ce néologisme désigne donc les amateurs utilisant des outils analogues à ceux des professionnels qui sont désormais accessibles sur internet. Pour illustrer cette catégorie d'individus à la frontière entre professionnel et amateur, on peut prendre pour exemple le cas du système d'exploitation *Linux*, qui a vu le jour en 1991, de l'idée d'un étudiant finlandais, Linus Torvalds. Ce dernier a publié le code source de son système sur un forum spécialisé sur internet et a incité publiquement d'autres amateurs à émettre des critiques et à proposer des améliorations de son travail. Cette initiative a déclenché un processus de masse et de nombreux programmeurs amateurs ont répondu à son appel et se sont impliqués personnellement dans ce projet qui est ainsi devenu pleinement collaboratif. Avec le lancement de *Linux*, de nombreuses communautés se sont constituées. En 2004, alors que le système d'exploitation comptait 20 millions d'utilisateurs, on dénombrait 430 communautés d'utilisateurs réparties dans 72 pays²¹. Toujours dans le domaine informatique, une grande partie des sites web dépendent de la *licence Apache*²² développée par une communauté de professionnels-amateurs. Le serveur de messagerie électronique *Sendmail* a lui aussi été créé par une communauté de programmeurs amateurs, de véritables « pro-am ». Un autre exemple peut être donné avec le cas de *Usenet*²³, qui fut créé en 1979, par l'initiative d'un groupe d'étudiants originaires de Caroline du Nord. Ce système fut amélioré dans les années 1990 par le programme *INN*, prévu pour une meilleure adaptation à l'architecture du web, conçu lui aussi par des professionnels-amateurs. Dans le domaine politique à présent, Charles Leadbeater et Paul Miller font mention de l'importance des groupes de pression composés de militants professionnels-amateurs à la fin du XX^{ème} siècle et au début du XXI^{ème}. Selon eux, l'influence des organisations non gouvernementales sur la politique est due en grande partie à l'activité de ces militants. Dans le domaine du jeu vidéo que nous avons brièvement abordé dans la sous-partie précédente, on peut également trouver des exemples intéressants du rôle

20 Charles Leadbeater et Paul Miller, *The Pro-Am Revolution : How Enthusiasts are Changing our Economy and Society*, Londres, Demos, 2004, 77 p.

21 *The Pro-Am Revolution*, ibid.

22 Licence de logiciel libre en open source.

23 Système permettant la mise en réseau de forums.

joué par les « pro-am ». Dans les *Sims*²⁴, avant que n'apparaissent les versions en ligne du logiciel, les designers avaient autorisé les joueurs à concevoir leur propre contenu pour le jeu, en leur donnant l'accès à des outils spécifiques. Un an après le lancement du jeu, on pouvait recenser plus d'une centaine de créateurs de contenu indépendants. En 2004, des communautés de professionnels-amateurs étaient à l'origine de près de 90% du jeu avec environ 30 000 modifications disponibles en téléchargement sur internet, faisant ainsi d'eux des coproducteurs du jeu.

Enfin, pour bien comprendre l'impact des professionnels-amateurs dans notre société actuelle, il faut évidemment considérer le cas de l'astronomie. Cette discipline possède un champs d'observation extrêmement vaste, puisqu'il s'agit de l'étude de l'univers et de tous les corps qui le composent. Cette science fascine et captive, c'est donc tout naturellement que la communauté des astrophysiciens doit composer avec une masse considérable d'amateurs gravitant autour. Charles Leadbeater et Paul Miller nous donne des exemples de cette implication amateur, en évoquant en premier lieu l'étude des *supernovas*²⁵. Le 23 février 1987, l'amateur Ian Shelton fut le témoin d'une *supernova* ayant eu lieu au sein de la nébuleuse de la Tarantule, et en prit une photographie par le biais de son télescope. Shelton devint alors le découvreur officiel de la supernova malgré son statut d'amateur. Ce fut loin d'être le seul amateur à participer à des découvertes sur ce phénomène. L'activité amateur joua un rôle important dans l'élaboration de la théorie, selon laquelle lorsqu'une étoile atteint le stade de la *supernova*, elle explose et expulse la plupart de son énergie sous forme de neutrinos²⁶ à une vitesse supérieure à celle de la lumière. Cette date du 23 février 1987 est probablement l'élément clé ayant engendré une interaction productive entre amateurs et professionnels. Progressivement, l'astronomie se développe autour de l'open source²⁷, c'est à dire à des logiciels dont le code source est à disposition du grand public, permettant aux « pro-ams » de travailler en collaboration avec les astrophysiciens professionnels. Internet a contribué à l'essor de cette activité amateur. Si autrefois l'amateur devait envoyer un télégramme auprès d'un observatoire professionnel en cas de découverte importante, il lui est possible à présent de la communiquer instantanément. Les astronomes amateurs permettent l'observation d'événements qui pourraient passer inaperçus auprès de la communauté scientifique. Leur importance est donc majeure et aujourd'hui les professionnels comptent énormément sur l'activité de ces millions de passionnés. Néanmoins, si l'on devait nuancer l'apport de ces professionnels-amateurs, on pourrait invoquer leurs compétences parfois incomplètes, ne permettant pas toujours d'exploiter pertinemment certaines données, ou encore tout simplement le manque de légitimité qui les empêche d'enregistrer officiellement des théories. Ceci dit, le travail des ces « pro-ams » est reconnu et même encouragé par la communauté d'astrophysiciens qui voient en eux l'opportunité d'étudier des phénomènes passés inaperçus ou bien mis de côté, tout simplement en raison d'une hiérarchie des priorités. Pour conclure

24 Jeu vidéo sur la simulation de vie créé par Will Wright en 1999.

25 Formidable explosion signifiant la mort d'une étoile massive.

26 Futura-Sciences, *Neutrino*, [en ligne], disponible sur: <http://www.futura-sciences.com/magazines/matiere/infos/dico/d/physique-neutrino-2903/> (consulté le 12/05/2015). (Particules élémentaires engendrées par des réactions nucléaires).

27 Wikipédia, *Open source*, [en ligne], disponible sur: http://fr.wikipedia.org/wiki/Open_source (consulté le 12/05/2015).

cette sous-partie sur les professionnels-amateurs, on constate donc que leur rôle est incontournable dans notre société moderne puisqu'ils ont la capacité de suppléer les professionnels en cas de nécessité. S'ils n'ont pas le statut de professionnels, ils possèdent tout de même des compétences certaines et leur capacité à collaborer et coopérer entre eux et avec les professionnels fait d'eux une main d'oeuvre efficace.

La collaboration entre amateurs et professionnels est ainsi active et bien souvent fructueuse. En travaillant ensemble, il est possible d'obtenir des résultats probants qui ne sont permis que par le travail collectif et la coopération entre le monde professionnel et ce que l'on va appeler l'amateurisme motivé. Comme nous l'avons vu, le web a su dynamiser ce concept qui s'est massivement répandu avec le web 2.0. Dans la partie suivante, nous allons donc nous intéresser à la naissance des pratiques collaboratives en ligne, à leurs caractéristiques et aux enjeux qu'elles engendrent.

2 Avènement du web 2.0 et des premiers projets collaboratifs

2.1. Les encyclopédies collaboratives : l'influence de Wikipedia

En matière de collaboratif en ligne, il est impossible de traiter le sujet en faisant l'impasse sur Wikipedia. Il s'agit du premier projet, que l'on peut qualifier de collaboratif, à avoir fonctionné en ligne et ayant connu un véritable succès populaire. Wikipedia, c'est d'abord l'association de deux termes lui ayant donné son nom, à savoir « wiki », qui vient de l'hawaïen « wiki wiki », qui signifie « rapide » et « pedia » qui lui est un dérivé du mot grec « paideia » qui renvoie à l'instruction, à l'éducation. Par le terme « wikipedia », ses créateurs, Jimmy Wales et Larry Sanger désignent donc une encyclopédie qui a vocation à s'alimenter très rapidement. En effet, ce projet serait né de la frustration de Jimmy Wales, qui avait mis en ligne en mars 2000, un site internet appelé « Web Nupedia », une encyclopédie qui fonctionnait avec un comité scientifique et dont la progression du nombre d'articles semblait beaucoup trop lente pour Wales. Après avoir découvert le concept de *wiki*²⁸, les deux hommes lancent ainsi le projet Wikipedia le 15 janvier 2001. C'est une encyclopédie destinée à changer constamment, car elle est en perpétuelle construction, des articles pouvant être ajoutés ou modifiés à tout moment. Ses créateurs avaient l'espoir de voir leur encyclopédie se développer de manière exponentielle et on peut dire aujourd'hui que leur pari est largement gagné. En effet, en 2006, Wikipedia comptait 3 millions d'articles dans plus de 200 langues, dont un million d'articles en anglais, 400 000 en

28 Fonctionnalité du web permettant à tout internaute, la création et la modification, de manière collaborative, de pages à l'intérieur d'un site web.

allemand et plus de 250 000 en français²⁹. Pour en constater la progression, on peut se référer aux chiffres datant de 2011 qui annoncent que Wikipedia totalise désormais plus de 17 millions d'articles écrits dans 270 langues différentes³⁰. Si l'anglais reste la langue la plus représentée, le français n'est pas en reste. En tant que troisième langue, le Wikipédia français avait atteint le million d'articles écrits par 300 000 contributeurs francophones en 2011. En ce qui concerne l'architecture de Wikipedia, celle-ci est vraiment conçue dans le respect de l'esprit collaboratif du projet. Par exemple, pour que les articles publiés ayant un rapport soient reliés entre eux, les contributeurs ont la possibilité d'insérer des métadonnées permettant de regrouper les articles dans différentes catégories. Cette méthodologie collaborative permet aux lecteurs d'accéder très facilement à l'information recherchée et même à élargir sa recherche. De plus, les contributeurs partageant les mêmes centres d'intérêts ont l'opportunité de se regrouper en groupes de travail appelés « projets », afin d'élaborer ensemble des articles se rapportant à un même domaine. Pour motiver ses usagers et pour proposer des articles les plus pertinents possible, Wikipedia a mis en place un système de notation pour récompenser les articles les mieux élaborés. Cette fonctionnalité est aussi collaborative, dans le sens où ce sont les usagers qui votent pour définir la qualité d'un article. Cette évaluation est vouée à évoluer car les internautes peuvent voter à tout moment et ainsi influencer sur la note³¹. Ce système s'avère ergonomique et relativement bien organisé, ce qui est permis grâce à la collaboration d'un grand nombre de contributeurs. Par ailleurs, le credo de Wikipedia est que chaque individu possède une part de savoir, son propre savoir, et que si chacun accepte de partager ses connaissances, on peut constituer une encyclopédie d'une richesse encore jamais égalée. Les contributeurs ne signent pas leurs articles et peuvent donc écrire anonymement. N'importe quel internaute peut ainsi rédiger un article, qu'il en ait les compétences ou non, ce qui provoque d'ailleurs l'ire de certaines élites intellectuelles qui voient en ce système une entreprise qui dessert la connaissance et favorise plutôt l'ignorance. Wikipedia doit ainsi faire face à ses détracteurs qui lui reprochent son manque de rigueur scientifique. Pourtant, si l'on prend en compte le Wikipédia français, on se rend compte que l'encyclopédie est très appréciée et populaire. En 2008, l'enquête menée par Opinionway³² en France, montre que la notoriété du site atteint 83%³³. En revanche, certaines élites intellectuelles fustigent le manque de contrôle d'agents ou d'organismes véritablement habilités scientifiquement à valider la véracité des contenus des articles. De fait, Wikipedia a été frappé par des scandales qui ont eu un retentissement mondial certain. On pense par exemple à l'affaire Seigenthaler, aux États-Unis en novembre 2005. Sur la page biographique de ce journaliste, il fut inscrit qu'il était soupçonné d'être impliqué dans l'assassinat du président Kennedy. Lorsque Seigenthaler s'en aperçoit, il proteste

29 Sébastien Blondeel, *Wikipédia, comprendre et participer*, Paris, Eyrolles, 2006, p. 4.

30 Futura-Sciences, *Wikipédia en 10 chiffres clés*, [en ligne], disponible sur: <http://www.futura-sciences.com/magazines/high-tech/infos/actu/d/internet-wikipedia-10-chiffres-cles-27366/> (consulté le 13/05/2015).

31 Sébastien Blondeel, *ibid.*, p. 36-44.

32 Institut de sondages politiques et d'études marketing en France.

33 Marc Foglia, *Wikipédia. Média de la connaissance démocratique ?*, Limoges, FYP, 2008, p. 55.

officiellement dans *USA Today*³⁴ et exige de Jimmy Wales, que ces propos calomnieux soient supprimés de l'encyclopédie, sachant que la diffamation était tout de même restée en ligne plusieurs mois. Ce scandale n'en est qu'un parmi d'autres et contrairement à ce que l'on pourrait penser, ils n'ont pas entaché la réputation de l'encyclopédie. Au contraire même, l'encyclopédie gagne en fréquentation. Après l'affaire Seigenthaler notamment, Wikipedia a doublé sa fréquentation en décembre 2005. Selon une étude du MIT³⁵, une erreur présente dans un article de l'encyclopédie en anglais est supprimée au bout d'1,7 minute en moyenne. Wikipedia ne possède pas de sécurité trop restrictive, du souhait de son fondateur, Jimmy Wales, qui préfère insister sur l'aspect communautaire du site et tolère de surcroît les erreurs pouvant apparaître, du moment que celles-ci sont faites avec honnêteté, c'est à dire involontairement. Selon lui, des mesures de sécurité trop restrictives pourraient nuire à la participation et à la productivité des contributeurs. Cependant, ce n'est pas pour autant que l'on peut inscrire tout et n'importe quoi sur Wikipedia et c'est ici qu'intervient le concept de surveillance mutuelle. Pour que le système mis en place fonctionne, il faut que les individus respectent les règles, sans quoi certains se chargeront de les avertir, voire de leur interdire l'accès en cas de récidive. Il s'agit donc d'une communauté qui se contrôle de manière totalement autonome, Wikipedia laissant les internautes se surveiller entre eux, comme si chacun avait un pouvoir de modération. La revue *Nature*, qui l'a comparée à l'Encyclopedia Britannica, très réputée au Royaume Uni, montre que le nombre d'erreurs ne serait pas plus conséquent sur Wikipedia. De même, en Allemagne, le magazine *Stern*, par le biais d'un test mené par l'Institut de recherche scientifique de Cologne, démontre que le Wikipedia allemand est plus fiable que le Brockhaus, qui était pourtant la référence en matière d'encyclopédie en Allemagne. Ce système est un vrai succès actuellement, ce qui est remarquable car le principe de base est tout de même fragile. L'encyclopédie collaborative s'impose même comme un gage de fiabilité. On peut donc dire que l'encyclopédie Wikipedia est le chef de file du web 2.0 et de la collaboration en ligne. Avec lui, bien d'autres sites internet dont l'objectif est de rassembler une communauté virtuelle ont vu le jour. On peut citer Facebook ou YouTube pour les plus connus. Ces sites cristallisent les attentes des internautes du XXI^{ème} siècle qui ont l'envie de participer activement à la production culturelle, une production qui se fait désormais sur internet. Wikipedia est donc une encyclopédie particulière, dont le principe n'avait encore jamais été vu au cours de l'histoire.

Cette encyclopédie, de par son caractère universel, fait que ce projet est destiné à s'agrandir inexorablement, et bien qu'il ait des détracteurs, l'objectif de devenir la plus grande encyclopédie du monde n'est peut être pas encore atteint pour certains, mais il le sera vraisemblablement dans un futur proche. Dans un second point, nous allons étudier un second exemple de projet collaboratif, cette fois-ci de nationalité française à l'origine, avec le cas d'AgoraVox, symbole du journalisme participatif.

34 Quotidien national américain.

35 Massachusetts Institute of Technology.

2.2. Le journalisme participatif en ligne

Pour illustrer le fait que le collaboratif en ligne se soit implanté dans notre société moderne à l'aube du XXI^{ème} siècle, il faut en observer d'autres formes pour mieux comprendre son fonctionnement. Après l'élaboration d'une encyclopédie en ligne de grande envergure, de multiples projets collaboratifs ont vu le jour à leur tour. C'est le cas notamment d'AgoraVox, un site web traitant de l'actualité, et qui a pour particularité d'être alimenté par des rédacteurs amateurs. Ce projet a vu le jour en mars 2005, de l'initiative de Cybion³⁶ et plus particulièrement de Carlo Revelli et Joël de Rosnay, qui avaient pour objectif de créer un site de journalisme démocratique, en donnant la possibilité aux citoyens de devenir potentiellement reporter et ainsi de profiter des compétences de chacun³⁷. AgoraVox fait ainsi partie de plusieurs sites web à s'être lancé dans une nouvelle forme de journalisme en 2005, le journalisme participatif en ligne. On peut également citer Rue89³⁸ pour exemple, qui présente un concept légèrement différent de celui d'AgoraVox. En effet, il s'agit de l'initiative de journalistes souhaitant garder la main sur la rédaction des articles, et ainsi de brider la liberté d'action donnée à l'amateur. Cependant, Rue89, publie des contributions de reporters-amateurs, héberge certains de leurs blogs qu'ils jugent intéressants et peut aussi enquêter sur des informations transmises à la rédaction par les membres. Avec l'apparition de ces sites novateurs, le reporter en herbe peut donc publier gratuitement des articles, répartis en plusieurs catégories, à savoir la citoyenneté, l'économie, l'environnement, l'Europe, l'international, les médias, la politique, la santé, la société et enfin une tribune libre, pour ce qui est d'AgoraVox³⁹. On retrouve sensiblement les mêmes rubriques sur Rue89.

En 2014, le site AgoraVox comptabilise 20 000 visiteurs par jour, ce qui démontre tout l'intérêt que suscite ce concept auprès des internautes, concept qui approche alors des dix ans d'existence⁴⁰. Si l'on s'intéresse à présent aux portraits sociaux de ces reporters amateurs, que l'on peut observer en consultant les profils en ligne, on peut noter qu'ils appartiennent à des catégories socioprofessionnelles élevées. Ce sont des cadres (13%), des artistes (12%) ou bien encore des professionnels de la santé (5%)⁴¹. En ce qui concerne AgoraVox, la majorité des reporters amateurs sont des étudiants (18%). Ce que l'on peut en déduire est que ces étudiants sont probablement en train de suivre une formation pour devenir journaliste et ce nouvel outil participatif, proposé par AgoraVox, leur permet de s'exercer à leur future profession. De plus, pour les plus talentueux, cela leur permet de se faire connaître auprès d'individus qui sont déjà dans le métier et qui participent eux aussi

36 Cabinet de veille et d'intelligence économique.

37 Aurélie Aubert, « Le paradoxe du journalisme participatif. Motivation, compétences et engagement des rédacteurs des nouveaux médias. » (enquête), *Terrains & travaux* 2009/1 (n°15), p. 171.

38 Site de journalisme participatif lancé le 6 mai 2007 par d'anciens journalistes de *Libération*.

39 Thomas Chaimbault, *Web 2.0 : l'avenir du web ?*, ENSSIB, Dossiers documentaires, Paris, 2007, p.18.

40 Chiffre donné par StatShow, un site internet d'analyse et d'estimation de données.

41 Aurélie Aubert, *op.cit.* p. 7 (Chiffres issus d'une enquête sur les profils des rédacteurs des sites internet de journalisme collaboratif).

activement sur le site. En ce qui concerne les sources d'informations traitées, une enquête menée sur Rue89, montre que les sources sur lesquelles s'appuient les journalistes professionnels, sont en grande partie fournies par les internautes qui font ainsi état des informations qu'ils ont collectées. Bien que ces sites soient gratuits à l'origine, les meilleurs auteurs sont rémunérés, en fonction de l'intérêt qu'ils suscitent sur AgoraVox. Néanmoins, la liberté de publication n'est pas totale sur ce site. À l'inverse de Wikipedia, tous les articles postés sont soumis au contrôle d'un comité de rédaction, qui a pour rôle de censurer tous les écrits comprenant des dérives politiques et idéologiques. C'est seulement la seule barrière à la participation des internautes, puisque ceux-ci restent véritablement les principales décisionnaires. En effet, AgoraVox a pour principe de faire confiance à l'arbitraire et à l'intelligence de ces contributeurs, dans le but de toujours être en mesure de proposer du contenu fiable et de qualité. De fait, lorsqu'un article est publié, les usagers ont la possibilité de commenter directement la publication. Ainsi, tout article est soumis à la critique et peut être complété, modifié ou même dénoncé si le contenu choque une majorité des internautes. S'en suit alors une sorte de médiation entre les commentateurs, l'auteur et la rédaction, pour décider quel sera le sort de l'ébauche. AgoraVox est donc un site qui permet le débat entre les membres. C'est parfois l'occasion de faire passer des idées qui ne seraient pas forcément tolérées dans un média traditionnel. Si il existe un système de censure, celui-ci n'intervient qu'en dernier recours et uniquement après qu'il y ait eu un débat, ce qui laisse l'opportunité à des internautes de discuter de sujets sensibles mais qui leur tiennent à cœur. Ce qui ressort de l'enquête menée par Aurélie Aubert, sur laquelle nous nous appuyons, est que la majorité des journalistes amateurs qui publient un article sur AgoraVox ou sur Rue89, écrivent sur des domaines qui les passionnent, plutôt que sur des thématiques qu'ils maîtrisent par le biais de leur véritable profession. Ce que l'on peut déduire de ce constat est que le collaboratif en ligne est avant tout une histoire de passion. Le citoyen sera d'avantage intéressé pour participer en ligne, si il y trouve un intérêt certain. On retrouvera cet aspect dans les pratiques collaboratives en ligne des usagers en archives, dans la seconde partie de ce travail.

Avec l'apparition de ce journalisme communautaire en ligne, on voit que la collaboration devient un phénomène social qui est permis grâce aux nouvelles possibilités offertes par le web d'aujourd'hui. La plupart des domaines d'activités s'emparent de ce nouveau concept, c'est le cas également de la science en générale, qui va ainsi prendre le nom de « Science 2.0 ».

2.3. Émergence de la « science 2.0 »

La science possède désormais des outils intéressants avec l'assimilation du web 2.0, qui lui permet de s'ouvrir d'avantage au monde, en devenant plus collaborative. À partir des années 2010, tenir un blog consacré à la recherche scientifique n'est plus marginal au sein de la communauté académique par exemple⁴². Nous avons évoqué la pratique collaborative sur Wikipedia. Il faut savoir que contribuer à l'élaboration d'articles scientifiques sur l'encyclopédie en ligne est désormais pris en compte dans les CV académiques⁴³. De plus, l'écriture sur des wikis permet de donner une ligne directrice claire à des projets scientifiques collaboratifs. Le web 2.0 a également fait son apparition autour de colloques, puisqu'il est désormais possible d'en suivre en ligne via des « lives-tweet »⁴⁴, pour certains d'entre-eux. Désormais, il devient possible de débattre autour de projets scientifiques, notamment sur les réseaux sociaux. Ainsi, des problématiques scientifiques sont résolues par des individus qui n'appartiennent à aucune université et qui n'étudient les sciences que pour leur plaisir personnel. À ce sujet, on peut par exemple citer la conférence ScienceOnline⁴⁵, qui se tient annuellement en Caroline du Nord et qui s'intéresse au rôle d'Internet dans la pratique des sciences et de leur communication. Cette science 2.0 s'exprime donc à travers différents supports. On peut tout d'abord évoquer le cas des blogs à caractère scientifique. Avec le développement des blogs personnels, le web 2.0 a également donné naissance à un « blogging scientifique »⁴⁶, qui est aujourd'hui l'un des piliers de ce que l'on appelle la science 2.0. Si certains doutent de leur pertinence, ces blogs sont en tout cas défendus par les universitaires. En effet, les étudiants écrivant leurs thèses peuvent, à travers ces supports, intégrer le monde scientifique qu'ils aspirent à rejoindre après leurs études. De fait, ils peuvent s'y construire une réputation et ainsi agrandir leur réseau auprès des professionnels. Pour les anciens étudiants, l'intérêt est de se tenir informé des évolutions des thèses déployées, ainsi que des modifications concernant les formations proposées. Pour les enseignants-chercheurs, le blog scientifique est un outil efficace pour diffuser ses idées auprès du grand public. Ce concept de blog scientifique est notamment défendu par Henry Jenkins, professeur en communication à l'université de Caroline du Sud, qui perçoit les blogs universitaires comme « le déploiement rapide d'expertises dispersées »⁴⁷. Ces blogs scientifiques qui se sont développés au début du web 2.0 ont ainsi participé à agrandir l'espace des publications scientifiques, la diffusion et la valorisation des thèses exprimées et la vulgarisation de celles-ci

42 Olivier Ertzscheid, « Science 2.0: renouveau de la recherche et/ou de l'échange scientifique ? », in *Bibliothèque 2.0 à l'heure des médias sociaux*, Editions du cercle de la librairie, 2012, p. 159.

43 Mathieu Perona, « Mettre Wikipédia dans son CV académique », in *Notes d'un économiste*, 9 avril 2011, [en ligne], disponible sur: <http://www.leconomiste-notes.fr/index.php/post/2011/04/09/Mettre-Wikip%C3%A9dia-dans-son-CV-acad%C3%A9mique> (consulté le 14/05/2015).

44 « Lives » diffusés en direct sur internet.

45 Site internet de la conférence, [en ligne], disponible sur: <http://scienceonline.com/> (consulté le 16/05/2015).

46 Olivier Ertzscheid, *ibid.*, p. 160.

47 Henry Jenkins, « From Youtube to Youiversity », *Confessions of an Aca-Fan*, 16 février 2007, [en ligne], disponible sur: http://henryjenkins.org/2007/02/from_youtube_to_youiversity.html (consulté le 16/05/2015).

auprès du grand public. Les carnets de recherche d'Hypothèses.org se sont même vu attribuer un numéro ISSN, confirmant ainsi la légitimité de ces productions venant d'internet, dans le monde scientifique⁴⁸.

Par ailleurs, on peut également noter l'implantation des scientifiques sur les réseaux sociaux, et principalement sur Twitter, qui recense de nombreux chercheurs et universitaires⁴⁹. Ce réseau social autorise la communication directe des résultats scientifiques, ainsi que les débats scientifiques qu'ils peuvent engendrer. Avoir un compte sur Twitter permet aux scientifiques d'intégrer des communautés où ils pourront discuter de leurs recherches, ainsi que celles de leurs confrères. L'intérêt de cet outil est aussi de pouvoir se tenir au courant des avancées scientifiques d'un domaine particulier. En effet, il suffit de « s'abonner » au compte d'une revue scientifique ou à celui d'un chercheur prolifique sur ce réseau social pour suivre les avancées intéressantes. Enfin, Twitter permet de faire la promotion des publications scientifiques et universitaires présentes sur le web, car il est un vecteur de diffusion et de partage auprès des usagers. Pour autant, aucune communauté scientifique sur Twitter ou sur les réseaux sociaux en général, n'a pu encore obtenir la légitimité qu'elle escomptait. Ce que l'on reproche à ce support par exemple, c'est d'être trop axé sur l'aspect social et pas suffisamment sur le côté professionnel⁵⁰. C'est pourquoi certains scientifiques tendent à privilégier des réseaux sociaux tels que LinkedIn par exemple, qui permet de communiquer avec des professionnels et de monter des projets de recherche.

En ce qui concerne l'évaluation par les pairs⁵¹, ce système est actuellement dénoncé comme étant coûteux, élitiste et interminable. Le web 2.0 est en mesure d'apporter des « métriques alternatives »⁵² par le biais des nouveaux outils qu'il propose. Twitter est capable de proposer de « l'open review »⁵³, pour tenter d'améliorer cette évaluation scientifique. On peut ainsi juger un article de par la notoriété qu'il suscite sur le réseau social. Des sites internet proposent également d'établir de nouvelles fonctionnalités permettant d'étudier l'impact provoqué par les publications scientifiques. On peut citer Altmetrics.org⁵⁴ qui propose d'évaluer la qualité d'un article par le nombre de vues, le nombre de téléchargements qu'il génère, ainsi que le taux de partage sur les réseaux sociaux dont il fait l'objet par exemple.

Par ailleurs, on s'aperçoit que la science 2.0 se tourne volontiers vers le collaboratif, afin de faire participer la population aux avancées scientifiques. Il existe plusieurs projets de recherche, qui font de l'internaute amateur de sciences, un producteur de contenus. On peut citer le projet Foldit⁵⁵ qui enjoint l'internaute à travailler de manière ludique sur des problèmes scientifiques dans le domaine de la biologie. Les résultats prometteurs qui

48 Frédérique Muscinesi, « Des ISSN pour les carnets d'Hypothèses.org », *L'Édition électronique ouverte* : le carnet d'OpenEdition, 22 juin 2011, [en ligne], disponible sur : <http://leo.hypotheses.org/6962> (consulté le 16/05/2015).

49 Olivier Ertzscheid, *ibid.*, p. 161.

50 Éric Duchemin, « Les réseaux sociaux scientifiques sur Internet : compte-rendu d'une courte étude », *Vertigo*, 16 septembre 2001, [en ligne], disponible sur : <http://vertigo.hypotheses.org/1104> (consulté le 17/05/2015).

51 Évaluation des travaux scientifiques d'un chercheur par ses « pairs », c'est à dire par d'autres chercheurs habilités.

52 Olivier Ertzscheid, *ibid.*, p. 163.

53 Évaluation des thèses scientifiques par des débats.

54 Altmetrics, *Altmetrics*, [en ligne], disponible sur : <http://altmetrics.org/manifesto/> (consulté le 17/05/2015)

55 Jeu vidéo expérimental développé par l'université de Washington.

ont découlé de cette expérience ont été repris par des revues scientifiques et les joueurs à l'origine de la découverte ont été cités comme coauteurs⁵⁶. On retrouve ici le fameux « sacre de l'amateur » de Patrice Flichy.

On constate donc que le web 2.0 est en passe de répondre aux exigences de la communauté scientifique actuelle. Du moins, des outils adéquats sont à disposition et, si certains ne répondent pas encore totalement aux exigences, les perspectives d'améliorations sont bien présentes.

Tout comme pour le journalisme participatif, les nouveaux outils mis à disposition permettent un rapprochement certain entre le monde professionnel et le monde amateur. Les scientifiques trouvent dans ces nouveaux systèmes un moyen d'acquérir plus de visibilité, ce qui est permis par l'usage des réseaux sociaux notamment. La dimension sociale constitue un enjeu incontournable pour la communauté scientifique et le fait de pouvoir interagir avec les individus semble prometteur. Les établissements culturels en France sont également devant les mêmes interrogations. Comment appréhender ces nouveaux outils et comment communiquer au public sur ses activités ? C'est ce qui va nous intéresser ensuite, avec le cas des bibliothèques et des musées.

3 La culture dans le web 2.0 : l'exemple des musées et des bibliothèques

3.1. La nécessité d'une nouvelle médiation culturelle

Avec l'arrivée du web 2.0 au début du XXI^{ème} siècle, les établissements culturels que sont les bibliothèques et les musées doivent repenser leur manière de communiquer auprès de leurs publics. Cette nouvelle façon de concevoir le web a donné naissance à des outils interactifs qui ont profondément modifié leur relation avec les usagers. Le besoin de s'adapter se fait donc sentir et des stratégies nouvelles doivent être mises en place pour répondre aux enjeux du 2.0 : adapter ses collections et partir à la « reconquête du public »⁵⁷. Avec le développement des OPACS⁵⁸ dans les années 1980, les bibliothèques ont fait leur entrée timide dans l'informatisation. On trouvait alors ces catalogues sur des terminaux consultables sur les sites physiques des bibliothèques. Les premiers OPACS étaient en mode caractère et ont connu quelques améliorations comme la

56 Olivier Ertzscheid, *ibid.*, p. 164.

57 Muriel Amar et Véronique Mesguich, *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, Éditions du cercle de la librairie, 2009, p. 125.

58 *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, *ibid.*, définition p. 198 (Online Public Access Catalog : Catalogue de bibliothèque sur support informatique).

compatibilité à Windows, puis l'utilisation de navigateurs internet. Il faut attendre 2007 pour voir arriver la nouvelle génération d'OPACS qui va apporter de nouveaux outils aux utilisateurs, comme la possibilité de consulter un sommaire par exemple, mais aussi, et c'est ce qui nous intéresse dans ce travail, la possibilité de rédiger des critiques sur un ouvrage ou de consulter celles des autres et de pouvoir insérer des mots clés par le biais d'un système de tags⁵⁹. Ces fonctionnalités ont véritablement fait entrer les bibliothèques dans le web 2.0 et ont fait naître des inquiétudes et des interrogations chez les bibliothécaires, comme sur l'utilité réelle de ces pratiques pour le public, ou encore sur les politiques à mener pour adapter les collections à ces nouveaux usages. L'enjeu pour les bibliothécaires était de répondre à la problématique qui tentait de redéfinir le rôle exact de la bibliothèque du XXI^{ème} siècle, à savoir que celle-ci devait dorénavant se focaliser sur l'utilisateur qui lui devait être perçu comme un créateur de contenus et de services. La bibliothèque 2.0 doit donc être un lieu d'échange⁶⁰ et les catalogues doivent être adaptés en conséquence. Les stratégies mises en place par les bibliothèques, il y a plus de dix ans, ont poursuivi l'objectif qui était de promouvoir leurs collections auprès du public. Il faut savoir qu'à cette époque, le fréquentation des bibliothèques augmentait péniblement entre 1996 et 2004, en comparaison avec l'accroissement du nombre de bibliothèques municipales et des emplois affiliés⁶¹. Ce que l'on peut conclure, c'est que les gens se dirigeaient plus facilement vers les ordinateurs plutôt qu'en bibliothèque. En partant de ce constat, les bibliothèques ont réalisé qu'il était temps de s'adapter aux standards de la culture numérique, pour répondre aux besoins nouveaux des usagers. Plusieurs solutions se sont alors offertes à eux pour dynamiser les catalogues. Premièrement, on peut noter la possibilité d'instaurer des visites virtuelles dans les bibliothèques, permettant ainsi aux visiteurs d'observer les ressources sans avoir à bouger de chez soi, ou encore d'améliorer la recherche dans les catalogues en faisant participer les usagers (l'intégration de tags), comme on l'a vu précédemment. Un autre aspect qui fut envisagé fut bien sûr l'implantation des bibliothèques sur les réseaux sociaux comme Twitter, Facebook ou MySpace, qui sont sur le point de devenir de véritables succès sociaux. L'enjeu est ici de pouvoir communiquer en direct avec le public, dans le but de le faire participer activement à la vie de la bibliothèque et de lui montrer que cette institution n'est plus celle du XX^{ème} siècle, mais qu'elle évolue avec les nouvelles technologies issues du web 2.0.

En ce qui concerne les musées, la réflexion sur leur présence sur Internet et les interactions possibles avec les usagers semble similaire à celle des bibliothèques dans les années 2000. Cette interrogation s'est notamment traduite par une conférence internationale ; « Communicating the museum » qui s'est tenue à Madrid en 2007⁶². Cette conférence a traduit l'inquiétude des musées sur la manière dont il fallait appréhender les nouveaux outils

59 *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, *ibid.*, définition p. 201 (Mots clés que les utilisateurs peuvent lier à un document numérique pour le décrire et ainsi en favoriser la recherche).

60 Michael Casey, *Library Crunch*, 21 octobre 2005, [en ligne], disponible sur : http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html (consulté le 17/05/2015).

61 *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, *ibid.*, p. 129.

62 Jean-François Notebaert, « Quelles stratégies pour les musées sur Internet ? Entre click and mortar et mortar and click », *Management & Avenir*, 2011/4 n° 44, p. 148.

du 2.0 et sur la façon dont il fallait désormais communiquer au public. Les activités interactives rendues possibles par internet peuvent-elles permettre de dynamiser la fréquentation des musées par exemple ? À partir de 2007, les musées vont alors se lancer dans une politique visant à améliorer l'architecture des sites internet préexistants pour les établissements d'envergure internationale, ou tout simplement à se lancer dans la mise en ligne d'un site nouveau pour les établissements plus modestes. Plusieurs stratégies vont alors apparaître pour le développement en ligne. Tout d'abord, on peut noter « la création de sites internet minimalistes ». Comme son nom l'indique, ce type de site n'était prévu que pour communiquer des informations basiques, comme l'adresse physique du musée et sur la façon la plus aisée d'y accéder par exemple. L'objectif est clairement d'aider l'internaute à préparer sa visite dans l'établissement. Cette volonté de faire dans la simplicité s'explique vraisemblablement par le manque de moyens financiers à disposition, ou tout simplement de compétences techniques. Sur ces sites web, il n'y a donc pas de place pour proposer d'activités interactives aux visiteurs. Pour cela, il faut se diriger vers un second type de sites web pour musées, à savoir les « sites internet amiraux »⁶³. Ces portails proposent des fonctionnalités différentes de celles auxquelles on peut accéder en se rendant sur le lieu du musée. On dépasse ici le concept de la diffusion d'informations pragmatiques. La dénomination de site « amiral » vient de la notion développée par Marc Filser⁶⁴ sur le magasin amiral, qui décrit la stratégie de ce magasin comme une sorte de mise en scène théâtrale de l'offre. On peut noter deux sortes de sites amiraux, avec tout d'abord les sites que l'on qualifie de multimédias. Ces portails proposent du contenu informatif, mais également des activités ludiques destinées à toutes les catégories d'âge, permettant d'offrir de nouvelles expériences et ainsi de faire évoluer la relation avec les usagers. On peut notamment citer le cas du musée du Louvre qui avait proposé des activités éducatives pour valoriser ses collections. La seconde catégorie de sites amiraux est intéressante pour cette étude car elle désigne les sites participatifs qui, eux, sont en interaction directe avec l'internaute. Cette stratégie vise ainsi à augmenter les connexions au site internet, qui devient une partie intégrante de l'expérience muséale. On peut prendre pour exemple le cas du museum d'histoire naturelle de Paris qui avait proposé aux internautes de créer des supports personnalisés sur leur site. Devant ces perspectives prometteuses, certains musées ont choisi d'aller plus loin encore, en transformant le visiteur virtuel en producteur de contenus. Le musée Malraux du Havre avait ainsi lancé une collecte de photographies dans le cadre d'une exposition nommée « Voyages Pittoresques », en 2009.

On voit donc que, au début du XXI^{ème} siècle, les bibliothèques et les musées ont tous deux développé des stratégies de développement sur Internet, mettant l'interaction avec l'utilisateur au premier plan. Il est intéressant de se demander si cette nouvelle stratégie de communication est également observable dans les services d'archives en France, qui doivent eux aussi appréhender l'avènement du web 2.0 et l'évolution de la relation avec les usagers qui en découle.

63 Jean-François Notebaert, *ibid.*, p. 150.

64 Professeur de sciences de Gestion à l'université de Bourgogne.

Après avoir pris en compte les besoins des bibliothèques et des musées vis à vis des avancées technologiques, nous allons à présent nous pencher sur les expériences déployées et sur les différents outils utilisés. Cela nous permettra de comprendre comment s'organisent ces deux institutions au sein du web 2.0 et s'il est possible de trouver des analogies avec ce que l'on peut trouver dans les services d'archives.

3.2. L'aspect multiforme de ces expériences 2.0

La première caractéristique que l'on peut remarquer, c'est la diversité des outils mis à disposition des bibliothèques et des musées par le web 2.0. Le principal atout de cette nouvelle dimension du web, c'est bien la multiplicité des nouveaux supports, qui permettent aux organismes qui les utilisent d'obtenir d'avantage d'informations, de pouvoir réaliser une médiation de meilleure qualité et surtout de faire participer activement le public aux activités des services. En premier lieu, on peut citer l'usage des flux RSS⁶⁵ afin d'effectuer de la veille. Ceux-ci permettent de traiter l'information avec une grande efficacité. Cet outil permet de communiquer à grande échelle et ainsi de valoriser les collections et les actualités auprès du public. Par exemple, de nombreuses bibliothèques se sont mises à utiliser Netvibes qui est un portail idéal pour faire de la veille. Sur certains portails de bibliothèques, comme celui de la Médiathèque de la Communauté d'agglomération de Sophia-Antipolis, des flux RSS sont affichés pour valoriser les collections et l'utilisateur peut ainsi suivre les contenus mis en avant par ces flux⁶⁶. En matière d'interactivité, on peut citer l'exemple de la Médiathèque de Saint-Herblain, qui propose aux lecteurs, via des fils RSS, de consulter des critiques d'ouvrages d'autres lecteurs présentes sur Babelio⁶⁷ ou encore sur l'Agora des livres⁶⁸. L'utilisateur peut ensuite lui-même donner son avis ou venir emprunter l'ouvrage. On comprend donc que les flux RSS permettent un meilleur échange avec le public, en ce qui concerne les actualités des services et les collections à disposition. La Médiathèque de Brest fut l'une des premières à adopter Netvibes, où l'on peut à la fois effectuer des recherches dans le catalogue, se tenir au courant des actualités du service ou encore accéder à des blogs ou à des comptes Twitter en rapport avec le monde des bibliothèques.

Pour ce qui est du blog, il s'agit d'un outil permettant la diffusion d'actualités auprès d'un public. On peut noter qu'un blog contient d'ailleurs fréquemment des flux RSS, ces deux outils pouvant donc être associés. Le blog est intéressant car il donne la possibilité de classer l'information par catégories et permet une recherche facilitée

65 Fichiers en XML, permettant de traiter et de répertorier l'information.

66 Franck Queyraud, « Les fils RSS », in *Outil du web participatif en bibliothèque*, ABF, Paris, 2013, p. 49.

67 Babelio, Babelio, [en ligne], disponible sur: <http://www.babelio.com/> (consulté le 18/05/2015).

68 L'Agora des Livres, *L'Agora des Livres, le plaisir de partager vos lectures*, [en ligne], disponible sur: <http://www.agoradeslivres.com/> (consulté le 18/05/2015).

dans le moteur de recherche interne, par l'indexation de multiples tags. Cependant, même si ce principe est très intéressant, il est encore peu employé dans les bibliothèques et les musées⁶⁹. Le type de blogs le plus fréquent est celui des blogs dits généralistes. Les informations qui y sont contenues sont donc à caractère général et informent le public sur les horaires, les actualités du service ou bien encore les animations au programme par exemple. Avant son ouverture en janvier 2013, la Bibliothèque de l'Université de Versailles informait régulièrement son public sur l'avancée des travaux alors en cours, à travers le blog des Bibliothèques de Versailles. La particularité ici était que les étudiants pouvaient discuter des services qui allaient y être déployés⁷⁰. Une autre catégorie de blogs est celle des blogs thématiques⁷¹. L'objectif ici est d'interagir avec un grand nombre d'individus sur des phénomènes d'actualité, qui pourront ainsi être partagés sur le web social d'aujourd'hui. On peut citer l'initiative de la bibliothèque municipale de Lyon qui a mis en ligne un blog appelé *Points d'Actu !*⁷², qui s'éloigne des problématiques de la bibliothèque elle-même, pour évoquer des questions d'actualité. L'idée est de transmettre la vision des bibliothécaires sur ces sujets divers. Il existe également d'autres blogs spécialement dédiés à des animations culturelles. La Médiathèque de Quimperlé a mis en ligne un blog⁷³ où sont présentées toutes les activités culturelles du service. Les internautes ont également la possibilité de les commenter et d'émettre des critiques. Par ailleurs, on voit également apparaître des blogs tenus par des personnalités indépendantes et qui ont vocation à traiter des avancées de la recherche. En ce qui concerne la muséologie, on peut citer l'exemple de Nina Simon et de son blog intitulé *Museum 2.0*⁷⁴. À travers son blog, Simon entend promouvoir l'idée du musée 2.0 et de son aspect participatif. Cette professionnelle a conçu son blog de façon à ce qu'il soit lui-même un support collectif. De fait, chacune de ses publications suscitent des débats avec ses lecteurs.

De plus, pour aller plus loin dans l'aspect collaboratif du web 2.0 dans les bibliothèques et les musées, on peut considérer l'existence de wikis⁷⁵. Sur un support comme celui-ci, un service donne la possibilité à des internautes motivés de créer, modifier ou transcrire des textes. Cette fonctionnalité, qui a été popularisée par Wikipedia en 2001, est désormais exploitable pour les établissements culturels qui y voient un intérêt certain. Il existe des wikis que l'on peut qualifier de professionnels, dans le sens où ils impliquent la mutualisation des connaissances issues des veilles des bibliothécaires et des conservateurs de musée. Pour les plus connus, on peut citer le site Bibliopedia⁷⁶, qui recense des données envoyées par des bibliothécaires, mais également par

69 Lionel Dujol, « Les blogs », in *Outil du web participatif en bibliothèque*, *ibid.*, p. 62.

70 Bibliothèques de Versailles, *Les Bibliothèques de Versailles*, [en ligne], disponible sur: <http://www.bibliotheques.versailles.fr/Statique/index.htm> (consulté le 19/05/2015).

71 Lionel Dujol, *ibid.*, p. 63.

72 Bibliothèque municipale de Lyon, *Points d'actu !*, [en ligne], disponible sur: <http://www.pointsdactu.org/> (consulté le 19/05/2015).

73 Médiathèque de Quimperlé, *Le blog des blogs de la médiathèque*, [en ligne], disponible sur: <http://mediathequequimperle.blogspot.fr/> (consulté le 19/05/2015).

74 Nina Simon, *Museum 2.0*, [en ligne], disponible sur: <http://www.museumtwo.blogspot.fr/> (consulté le 19/05/2015).

75 David Lizard, « Les wikis », in *Outil du web participatif en bibliothèque*, *ibid.*, p. 69.

76 Bibliothécaires, documentalistes et archivistes francophones, *Bibliopedia*, [en ligne], disponible sur: <http://www.bibliopedia.fr/wiki/Accueil> (consulté le 20/05/2015).

des documentalistes et des archivistes, à destination de leurs pairs. Il est possible, à tout moment, de modifier une référence, ou d'en ajouter une par exemple. Par ailleurs, des wikis ont également été développés pour un usage externe, c'est à dire pour faire participer les internautes à la création. Le musée de Cluny possède une page Wikisource⁷⁷, où il est possible d'indexer des informations concernant le catalogue et la description des objets d'art de l'Antiquité, du Moyen âge et de la Renaissance exposés au musée et les notices sur l'hôtel de Cluny et du palais des Thermes. En bibliothèques, l'exemple le plus important est celui de la Bibliothèque nationale de France qui a signé un partenariat avec Wikimedia France en 2009, pour lancer un projet d'indexation collaborative sur Wikisource⁷⁸, concernant des documents issus de Gallica. N'importe quel internaute peut donc indexer des documents de la bibliothèque sans avoir à s'identifier. Pour qu'un texte corrigé soit authentifié, il faut qu'un premier usager l'ait d'abord indexé et qu'un second ait ensuite validé son travail. On peut aussi noter l'exemple intéressant du wiki des Bibliothèques universitaires de médecine et santé publique à Lausanne en Suisse⁷⁹. Cette page encourage le travail collaboratif total et les usagers peuvent indexer des textes concernant l'administration et l'organisation des bibliothèques du réseau, les bases de données et les ressources documentaires, les formations et la recherche et enfin les projets en cours de développement.

La dernière multiplicité du web 2.0 que je vais détailler ici, concerne la présence des bibliothèques et des musées sur les réseaux sociaux, supports incontournables du web d'aujourd'hui. On s'aperçoit qu'une grande part de la médiation culturelle se fait désormais sur des sites tels que Facebook ou Twitter. De plus, ce sont des supports permettant aux internautes d'interagir directement avec les services, ce qui permet à ces établissements de faire participer leur public. Céline Salvetat, responsable du service des publics au musée Arlaten, affirme que les perspectives offertes par les réseaux sociaux correspondent à la nouvelle politique des musées, qui est de placer le public « au cœur des musées »⁸⁰. Ce musée, qui est actuellement en travaux, a trouvé à travers sa page Facebook, le moyen de continuer à communiquer activement sur ses collections⁸¹. Plus que le simple fait de communiquer, les réseaux sociaux peuvent aussi permettre l'indexation. C'est le cas pour l'indexation de photographies notamment, avec l'exemple de la bibliothèque municipale de Toulouse qui décida de se créer un compte sur Flickr en 2008. En effet, l'association des Toulousains de Toulouse avait fait le dépôt de 4 500 plaques photographiques qui provenaient d'un don de la part du colonel Trutat, en 1974. Ces photographies du paysage pyrénéen ont ainsi poussé la bibliothèque à les faire héberger sur Flickr. Ce réseau social permet ainsi aux internautes de consulter les photos, mais aussi d'y insérer des tags ou de les identifier. Pour conclure, on

77 Musée de Cluny, Wikisource: *Catégorie: Hôtel de Cluny*, [en ligne], disponible sur: http://fr.wikisource.org/wiki/Cat%C3%A9gorie:H%C3%B4tel_de_Cluny (consulté le 20/05/2015).

78 Bibliothèque Nationale de France, Wikisource: *Aider pour la livraison BNF*, [en ligne], disponible sur: http://fr.wikisource.org/wiki/Wikisource:Aider_pour_la_livraison_BnF (consulté le 20/05/2015).

79 CHUV, Wikisource/*Les Bibliothèques Universitaires de Médecine et Santé Publique*, [en ligne], disponible sur: <http://www.bium.ch/wiki/doku.php> (consulté le 20/05/2015).

80 Sophie Maréchal, « Culture : le web collaboratif aux portes des musées », *La Gazette des Communes*, n°39/2241, 20 octobre 2014, p. 23.

81 Museon Arlaten, *Museon Hors Les Murs*, [en ligne], disponible sur: <https://www.facebook.com/museedepartementaldethnographie.arles> (consulté le 23/05/2015).

saisit bien le fait que les bibliothèques et les musées bénéficient d'outils proposant chacun des fonctionnalités intéressantes, certains pouvant même être associés, comme l'intégration de flux RSS sur un blog par exemple.

Après cet éventail des différentes expériences sur le web 2.0 des bibliothèques et des musées, on peut d'ores et déjà constater que celles-ci sont nombreuses et sur des supports diversifiés. Cela signifie que ces établissements culturels ont bien saisi les enjeux du web 2.0, ce qui leur permet de répondre aux attentes de leurs publics. Néanmoins, c'est un processus qui est encore en cours de développement, et ces expériences ne sont pas toutes couronnées de succès. Il arrive que certaines échouent, ayant un impact sur le public quasiment nul. Pour analyser ces échecs et prévoir ceux que pourront rencontrer les services d'archives, il convient à présent d'étudier les limites du web 2.0 et des pratiques collaboratives qu'ont rencontrées bibliothèques et musées.

3.3. Les limites actuelles

Nous l'avons dit, l'entrée des bibliothèques et des musées dans le web 2.0 est un processus relativement récent. En somme, les possibilités d'interaction que nous avons citées sont encore dans un processus expérimental. Les services testent les nouveaux outils à leur disposition et, si certains permettent d'obtenir des résultats convaincants, leur efficacité reste tout de même limitée. La multiplicité des outils que nous avons présentés comme un avantage peut aussi être un inconvénient. De prime abord, l'utilisateur peut se sentir submergé par leur nombre. Si certains peuvent se coordonner entre eux comme l'intégration de flux RSS sur un blog, une utilisation abusive d'outils différents par un service peut troubler l'utilisateur et provoquer ainsi un désintérêt chez lui. De plus, plus il y a d'outils disponibles et plus l'internaute va être contraint de se démultiplier, au risque de trop en faire. Par ailleurs, si l'exploitation du web 2.0 a contribué à augmenter les connexions aux sites internet des services, la participation reste basse, voire même nulle pour de nombreux services. Le blog *Ubodoc* des bibliothèques universitaires de Bretagne occidentale en atteste. La fréquence de connexions est même en baisse, passant ainsi de 40 000 en 2007, à 25 000 en 2010, et on peut noter l'absence presque totale de commentaires sur les publications, ce qui s'avère être un échec⁸². Globalement, on constate un intérêt des usagers pour ces sites 2.0, mais la grande majorité d'entre eux restent tout de même des internautes passifs, ce qui n'encourage pas l'interaction avec les services. En ce qui concerne les musées, la problématique paraît différente. En effet, les musées ne recensent pas autant de tentatives de développement que les bibliothèques sur le web 2.0. La raison est que les musées ont un public qui, bien souvent, paie son entrée pour pouvoir effectuer

82 Université de Bretagne Occidentale, *UBODOC, Bibliothèques Universitaires: Statistiques*, [en ligne], disponible sur: <http://ubodoc.univ-brest.fr/tutoriel/buboblogueurs/statistiques/> (consulté le 24/05/2015).

une visite physique du lieu. Or, faire participer activement l'internaute, qui est derrière son ordinateur, sur les collections, au point qu'il en vienne à privilégier une visite virtuelle à une visite physique, n'est pas l'objectif recherché. En France, plusieurs musées proposent aux internautes d'effectuer des visites d'expositions virtuelles sur des supports en ligne. C'est le cas du museum de Toulouse, dont la ville a signé une convention avec Wikimedia en 2010, pour la numérisation de 2 500 images d'objets conservés au musée⁸³. Mais il faut savoir que les objets en question se situent dans les réserves muséographiques et ne sont donc pas destinés à être exposés physiquement, du moins pas régulièrement. L'intérêt est donc de proposer des activités interactives qui ne compromettent pas la venue des visiteurs, mais l'encouragent plutôt. De plus, en tant qu'établissements conservateurs du patrimoine de la nation, les musées souhaitent garder le monopole de la diffusion de la connaissance, ce qui peut expliquer une volonté de brider les possibilités d'interaction avec le public. Par ailleurs, en proposant du contenu interactif sur internet, les musées conservent également un certain contrôle sur les usagers, ce qui leur permet de cibler les profils, de déterminer les préférences des usagers sur les collections et ainsi de pouvoir adapter l'offre lors des visites du lieu⁸⁴.

En ce qui concerne les contenus qui sont diffusés sur le web, les établissements culturels doivent considérer et respecter la propriété intellectuelle. Ils n'ont, par exemple, pas le droit de publier sur un réseau social comme Flickr des images sans avoir, au préalable, obtenu le consentement de leur auteur. Pour les wikis, les expériences sont mitigées. Si certaines d'entre elles s'avèrent être de véritables succès comme l'est le projet de la Bibliothèque nationale de France, d'autres ne connaissent pas la même réussite. Les travaux peuvent manquer de contributions ou proposer des contenus inadaptés à l'indexation collaborative⁸⁵. Le pari de capter l'attention et l'intérêt du public n'est pas toujours atteint, ce qui s'explique par de mauvais choix au niveau de la pertinence des types de documents à indexer, ou bien par une publicité insuffisante voire nulle. De plus, les bibliothèques et les musées doivent acquérir une licence Creative Commons, dispensée légalement par Creative Commons⁸⁶, une association à but non lucratif, pour encadrer la réutilisation et la communication des œuvres. On comprend donc que pour proposer du contenu collaboratif en ligne, il faut se prémunir d'attestations juridiques, qui peuvent parfois être compliquées à obtenir, ce qui peut constituer un frein au lancement d'un tel projet. Lorsqu'un développement de ce type est programmé, il faut également être en mesure d'encadrer la participation des internautes. L'indexation collaborative laisse aux internautes une certaine liberté dans leurs publications. En tant qu'institutions publiques, les bibliothèques et les musées ne peuvent pas accepter que des propos contraires à la morale soient publiés à la vue de tous et sont responsables pénalement, car les internautes publient bien souvent de manière anonyme, comme c'est le cas sur Wikisource. Cela engendre nécessairement un devoir de

83 Sophie Maréchal, *ibid.*, p.22.

84 Geneviève Vidal, *Contribution à l'étude de l'interactivité, les usages du multimédia de musée*, Presses Universitaires de Bordeaux, Pessac, 2006, p. 152.

85 David Liziard, *op.cit.*, p. 72.

86 Creative Commons, *Creative Commons*, [en ligne], disponible sur: <https://creativecommons.org/> (consulté le 25/05/2015).

contrôle qui peut rebuter certains services qui n'ont pas toujours les moyens humains pour cela. Quant aux blogs, si cet outil de communication et son aspect interactif sont très attirants, il est lui aussi limité sur certains points. Le bibliothécaire qui tient un blog est contraint de respecter l'éthique professionnelle⁸⁷. À ce titre, il se doit d'être neutre et objectif, lorsqu'il évoque un phénomène d'actualité dans les blogs thématiques. Il faut savoir qu'en tant que fonctionnaire, il s'exprime selon la politique éditoriale de son service. Comme pour les wikis, le propriétaire d'un blog est responsable pénalement de qu'il écrit. Ainsi, les bibliobloggeurs doivent eux aussi placer leur création sous une licence Creative Commons, pour le doter d'un statut juridique. Pour conclure, si les bibliothèques et les musées ont bien saisi les enjeux du web 2.0, la mise en pratique des projets sur les différents outils restent encore perfectible. Pour exploiter au mieux ces interfaces et bénéficier ainsi des résultats qu'ils laissent envisager, il convient d'adapter sa stratégie pour en contourner les obstacles, qui peuvent être d'ordres juridiques, morales ou bien pratiques.

Ces limites contraignantes s'expliquent par le fait que le web 2.0 est un système encore jeune et que l'on peine à maîtriser totalement. L'important pourrait être de bien visualiser les profils des publics potentiels et les capacités du service. En s'appuyant sur ces études préalables, il faut alors faire le choix de l'outil le plus à même de répondre aux particularités de chacun, voire d'en associer deux, afin de pouvoir en tirer tous les avantages possibles.

87 Lionel Dujol, *op.cit.*, p. 64 .

Conclusion

À travers cet état des connaissances sur l'implantation et l'exploitation de web 2.0 dans notre société, ce que l'on peut constater de prime abord, c'est que l'on a affaire à un phénomène qui s'est étendu à de nombreux domaines d'activité, que ce soit dans les services de conservation du patrimoine que sont les bibliothèques et les musées, le secteur du journalisme ou encore celui des sciences. Cette multiplicité des domaines concernés s'explique par le fait qu'il s'agit d'un concept qui répond à des problématiques sociales avant tout. Les services et les organisations publiques et privées ont parfaitement compris cet enjeu qui s'impose dans notre société cyber-connectée d'aujourd'hui. Pour accroître sa popularité et accélérer ainsi son développement, le fait d'interagir avec les citoyens via internet semble désormais incontournable. Les divers supports du web 2.0, que sont les blogs, les wikis ou encore les réseaux sociaux, permettent de créer cette nouvelle relation avec le public. S'ils sont correctement employés et intégrés dans une stratégie de médiation culturelle savamment étudiée en amont, ces outils peuvent permettre de constituer des communautés d'internautes solides autour des activités du service ou de la société. L'étude du profil des internautes est elle aussi importante, dans le sens où l'on peut mieux comprendre ce nouvel enjeu social. La culture amateur n'a jamais été aussi forte qu'avec l'avènement du web 2.0. Ces outils et ces supports, s'ils conviennent aux organismes, ils conviennent également au public qui y voit une solution pour s'élever et s'impliquer d'avantage dans sa passion. L'interaction et la collaboration en ligne ont permis à ces amateurs de devenir des producteurs de contenus sur internet. On l'a vu, ils créent des blogs, ils débattent sur des questions professionnelles, ils rédigent des articles journalistiques et pratiquent de l'indexation en ligne pour les bibliothèques et les musées. Pour les organismes professionnels, le web 2.0, c'est le fait d'accepter de déléguer certaines de ses tâches. L'intérêt est clair, le gain de temps tout d'abord, mais également la possibilité de fédérer et surtout de fidéliser les internautes qui se sentent importants et totalement investis dans ces nouveaux projets.

En ce qui concerne les services d'archives, les enjeux sont très proches de ceux développés en bibliothèques et en musées. Ce sont eux aussi des établissements de conservation du patrimoine et ils possèdent également un public qui éprouve le désir de s'investir d'avantage dans la vie des collections. Le web 2.0 dans les archives, c'est une pratique originale qui tire sa force dans la pratique de la généalogie en grande partie. Cette discipline a toujours attiré de nombreux adeptes et le web 2.0 donne de nouvelles possibilités à ces généalogistes. Les services d'archives ont donc été confrontés à cette demande sociale et il a fallu élaborer des plans de développements efficaces pour y répondre. L'intérêt de ce travail est donc d'étudier ces projets et de comprendre comment les services d'archives départementales et communales ont pu adapter leur offre 2.0 en conséquence, ainsi que l'influence de ces nouveaux systèmes sur la profession archivistique.

Bibliographie

Ouvrages généraux sur le web 2.0 :

- AUBERT (Auréli), «Le paradoxe du journalisme participatif. Motivations, compétences et engagements des rédacteurs des nouveaux médias» (enquête), *Terrains & travaux* 2009/1 (n°15), p. 171-190.
- BLONDEEL (Sébastien) *Wikipédia, comprendre et participer*, Paris, Eyrolles, 2006, 168 p.
- CARDON (Dominique), *La démocratie internet. Promesses et limites*, Paris, Seuil, La République des Idées 2010, 102 p.
- CARDON (Dominique)et DELAUNAY – TETEREL (Hélène), « La production de soi comme technique relationnelle », *Réseaux*, n°138, 2006 , p. 15-7.
- CHAIMBAULT (Thomas), *Web 2.0 : l'avenir du web ?*, ENSSIB, Dossiers documentaires, Paris, 2007, p.18.
- DONNAT (Olivier), *Les Amateurs. Enquêtes sur les activités artistiques des Français*, Paris, Ministère de la culture, 1996, 229 p.
- DONNAT (Olivier), *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Paris, La Découverte, 2009, 288 p.
- DUCHEMIN (Éric), « Les réseaux sociaux scientifiques sur Internet : compte-rendu d'une courte étude », in *Vertigo*, 16 septembre 2001, [en ligne], disponible sur : <http://vertigo.hypotheses.org/1104>, (consulté le 17/05/2015).
- FLICHY (Patrice), *Le sacre de l'amateur : Sociologie des passions ordinaires à l'ère du numérique*, Seuil, La République des idées , 2010, 97 p.
- FOGLIA (Marc) , *Wikipédia. Média de la connaissance démocratique ?*, Limoges, FYP, 2008, 224 p.
- FRANCOIS (Sébastien), « Fanf(r)iction », *Réseaux*, n°153, 2009.
- GANGLOFF-ZIEGLER (Christine), *Les freins au travail collaboratif*, L'Harmattan, 2009, 200 p.
- JENKINS (Henry), « From Youtube to Youniversity », in *Confessions of an Aca-Fan*, 16 février 2007, [en ligne], disponible sur : http://henryjenkins.org/2007/02/from_youtube_to_youniversity.html, (consulté le 16/05/2015).
- LEADBEATER (Charles) et MILLER (Paul), *The Pro-Am Revolution : How Enthusiasts are Changing our Economy and Society*, Londres, Demos, 2004, 77 p.

- MILLERAND (Florence), *Web social: mutation de la communication*, Montréal, Presse de l'université du Québec, 2010, 396 p.
- OLLIVIER (Christian), « Ecriture collaborative en ligne : une approche interactionnelle de la production écrite pour des apprenants acteurs sociaux et motivés », *Revue française de linguistique appliquée* 2/2010 (Vol. XV), p. 121-137.
- O'REILLY (Tim), « What is web 2.0 », in *Radar*, [en ligne], disponible sur : <http://radar.oreilly.com/2005/09/what-is-web-20.html>, (consulté le 14/05/2015).
- RESEAUX, *Les séries télévisées*, n°165, La Découverte, 2011, 282 p.

Ouvrages spécialisés sur le web 2.0 dans les services d'archives :

- ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANCAIS, *Abrégé d'archivistique. Principes et pratiques du métier d'archiviste*, 2012, 346 p.
- BOUYE (Édouard), « Le web collaboratif dans les services d'archives publics : un pari sur l'intelligence et la motivation des publics », *La Gazette des Archives : Nouveaux usages, nouveaux usagers : quels contenus, quels services allons-nous offrir ?*, n°227, Paris, 2012-2013, p. 125-136.
- BRUANT (Christelle), « Un pari pour l'avenir ? Le travail collaboratif avec les usagers des Archives Municipales d'Orléans », *La Gazette des Archives*, n°232, 2013, P. 153-162.
- ENGEL (Laurence), sous la dir. de, *Archives et enjeux de société, Culture et Recherche*, n°129, 2013, 66-67 p.
- HALAIS (Jérémy), « Un exemple de médiation virtuelle : les Archives départementales de la Manche », *La Gazette des Archives : Nouveaux usages, nouveaux usagers : quels contenus, quels services allons-nous offrir ?*, n°227, Paris, 2012-2013, p. 151-158.
- LEMAY (Yves), KLEIN (Anne), « La diffusion des archives ou les douze travaux des archivistes à l'heure du numérique », *Les cahiers du numérique*, vol.8, n°3/2012
- MARCILLOUX (Patrice), *Les ego-archives*, Presses Universitaires de Rennes, coll. Histoire, 2013, 250 p.
- ROY (Emmanuelle), « Les archives de la Vendée à l'heure du Web collaboratif : vers une amélioration du service aux usagers ? », *La Gazette des Archives : Nouveaux usages, nouveaux usagers : quels contenus, quels services allons-nous offrir ?*, n°227, Paris, 2012-2013, p. 137-149.
- SERVICE INTERMINISTÉRIEL DES ARCHIVES DE FRANCE, *Les archives françaises sur les médias sociaux*, mis à jour le 17 février 2015, [en ligne], disponible sur : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/ressources/medias-sociaux/>, (consulté le 25/02/2015).

Ouvrages spécialisés sur le web 2.0 dans les bibliothèques :

- AMAR (Muriel) et MESGUICH (Véronique), sous la dir. de, *Bibliothèque 2.0 à l'heure des médias sociaux*, Editions du cercle de la librairie, 2012, 217 p.
- AMAR (Muriel) et MESGUICH (Véronique), sous la dir. de, *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?*, Éditions du cercle de la librairie, 2009, 202 p.
- QUERAUD (Franck) et SAUTERON (Jacques), sous la dir. de, *Outils du web participatif en bibliothèque*, ABF, Paris, 2013, 158 p.

Ouvrages spécialisés sur le web 2.0 dans les musées :

- FILIPETTI (Aurélien), « Le musée du futur sera plus collaboratif et interactif », in *La Tribune*, 29 juillet 2014, [en ligne], disponible sur:
<http://www.latribune.fr/actualites/economie/france/20140729trib000841957/-le-musee-du-futur-sera-plus-collaboratif-et-interactif.html> (consulté le 8 janvier 2015)
- MARECHAL (Sophie), « Culture : le web collaboratif aux portes des musées », *La Gazette des Communes*, n°39/2241, 20 octobre 2014, 21-26 p.
- NOTEBAERT (Jean-François), « Quelles stratégies pour les musées sur Internet ? Entre click and mortar et mortar and click », *Management & Avenir*, 2011/4 n° 44, p. 147-164
- SIMON (Nina), *Museum 2.0* (blog), 2006, [en ligne], disponible sur:
<http://www.museumtwo.blogspot.fr/>, (consulté le 19/05/2015).
- VIDAL (Geneviève), *Contribution à l'étude de l'interactivité, les usages du multimédia de musée*, Presses Universitaires de Bordeaux, Pessac, 2006, 168 p.

État des sources

1 Sources orales

1.1. Méthodologie employée

Pour réaliser cette étude sur les interactions collaboratives en ligne dans les services d'archives, l'objectif fut d'aller récolter des témoignages d'archivistes issus de services différents, que ce soit à l'échelle départementale ou municipale. L'objectif était de regrouper des expériences diverses réalisées sur des supports multiples et dans des conditions variées⁸⁸. Les entretiens ont tous été réalisés sur Skype et enregistrés par le logiciel Ifree Skype Recorder au format mp3, à l'exception de celui qui a été mené avec Nicolas Laparra, qui n'a pu être sauvegardé. Suite à la condition spécifique imposée par quelques témoins, certains fichiers sonores ont ensuite été traités grâce au logiciel de montage Audacity, afin de supprimer les hésitations et les moments de silences⁸⁹. Tous ces entretiens ont été retranscrits par écrit, pour une meilleure compréhension des informations⁹⁰.

88 On pense ici à des départements densément peuplés ou possédant un patrimoine historique fort par exemple.

89 Seuls les silences et les moments d'hésitation ont été supprimés, le contenu de l'information communiquée n'a bien sûr pas été modifié.

90 Les retranscriptions sont disponibles dans les annexes.

1.2. Présentation des témoins

Témoins	Service d'archives	Poste	Date de l'entretien	Durée de l'entretien
M. Bouyé Édouard	Archives départementales de la Côte d'Or	Directeur du service et ancien directeur des archives départementales du Cantal	12/05/15	48 minutes et 39 secondes
Mme. Bruant Christelle	Archives municipales d'Orléans	Attaché territorial de conservation du patrimoine	19/03/15	1 heure, 1 minute et 31 secondes
Mme. Cavalié Hélène	Archives départementales des Alpes-Maritimes	Directrice adjointe du service	16/05/15	45 minutes et 35 secondes
M. Charbonnier Grégory	Archives municipales de Saint Étienne	Attaché territorial de conservation du patrimoine	30/04/15	35 minutes et 1 seconde
M. Halais Jérémy	Archives départementales de la Manche	Médiateur culturel et numérique	21/05/15	31 minutes et 47 secondes
M. Laparra Nicolas	Archives départementales du Cantal	Attaché territorial de conservation du patrimoine	15/04/15	Entretien téléphonique non enregistré
Mme. Leclerc Gaëlle	Archives départementales de la Nièvre	Assistant principal de conservation du patrimoine	22/05/15	34 minutes et 26 secondes
Mme. Roy Emmanuelle	Archives départementale de la Vendée	Responsable des outils collaboratifs en ligne	26/05/15	41 minutes et 16 secondes
Mme. Venuti Fanny	Archives départementales de l'Ain	Chargée des technologies, de l'information et de la communication	02/06/15	39 minutes et 23 secondes

2 Les supports 2.0 en ligne

2.1. Les sites internet des services d'archives

- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE L'AIN, *Enrichissez le site avec nous*, [en ligne], disponible sur : <http://www.archives-numerisees.ain.fr/n/enrichissez-le-site-avec-nous/n:51>, (consulté le 05/05/2015).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DU CANTAL, *État civil numérisé*, [en ligne], disponible sur : http://archives.cantal.fr/?id=recherche_guidee_etat_civil, (consulté le 10/04/2015).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA NIÈVRE, *Recherche généalogique*, [en ligne], disponible sur : http://archives.cg58.fr/?id=recherche_guidee_genealogie, (consulté le 15/05/2015).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA VENDÉE, *Dictionnaire des vendéens*, [en ligne], disponible sur : <http://vendeens-archives.vendee.fr/>, (consulté le 10/12/2014).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA VENDÉE, *Dictionnaire historique des communes*, [en ligne], disponible sur : <http://communes-archives.vendee.fr/>, (consulté le 10/04/12/2014).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA VENDÉE, *Dictionnaire toponymique de la Vendée*, [en ligne], disponible sur : <http://toponymes-archives.vendee.fr/>, (consulté le 10/12/2014).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA VENDÉE, *L@boratoire des internautes*, [en ligne], disponible sur : <http://laboratoire-archives.vendee.fr/>, (consulté le 11/12/2014).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALE DE LA VENDÉE, *Noms de Vendée*, [en ligne], disponible sur : <http://nomsdevendee.fr/>, (consulté le 12/12/2014).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES MUNICIPALES D'ORLÉANS, *Annotation collaborative*, [en ligne], disponible sur : <http://archives.orleans.fr/article.php?laref=172>; (consulté le 03/03/2015).
- SITE INTERNET DES ARCHIVES MUNICIPALES DE SAINT ÉTIENNE, *Contribuez !*, [en ligne], disponible sur : <https://archives.saint-etienne.fr/article.php?larub=88>, (consulté le 07/04/2015).

2.2. Les supports externes

- COMPTE FLICKR DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DES ALPES-MARITIMES, [en ligne], disponible sur : <https://www.flickr.com/people/ad06/>, (consulté le 16/05/2015).
- PAGE WIKISOURCE DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DES ALPES-MARITIMES, disponible sur: http://fr.wikisource.org/wiki/Wikisource:Partenariats/Archives_D%C3%A9partementales_des_Alpes-Maritimes, (consulté le 10/05/2015).
- PAGE FACEBOOK DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA MANCHE, [en ligne], disponible sur : <https://www.facebook.com/Archives.departementales.Manche?fref=ts>, (consulté le 18/05/2015).
- COMPTE TWITTER DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE LA MANCHE, [en ligne], disponible sur : <https://twitter.com/archivesmanche>, (consulté le 18/05/2015).

Seconde partie : L'appropriation du web 2.0 par les services d'archives : Une expérience authentique

L'objectif de cette étude est donc de définir les caractéristiques qui font des projets 2.0 dans les services d'archives, des expériences originales, unique à la pratique archivistique et aux documents qui y sont conservés. Dans un premier temps, nous évoquerons les types d'activités que l'on peut recenser, puis nous aborderons les réactions des archivistes face à ces nouvelles pratiques. Enfin, nous constaterons l'influence de la mise en place de ces projets sur la politique des services et des collectivités, ainsi que sur l'exercice de la profession plus particulièrement.

1 La singularité des services d'archives dans ce web 2.0

1.1. Le lancement des projets 2.0

Les projets 2.0 dans les services d'archives sont globalement nés au début des années 2010. Dans la majorité des cas, ils sont collaboratifs, dans le sens où l'utilisateur travaille et produit du contenu. Ce que l'on constate, c'est qu'ils sont d'abord intégrés dans une logique et une politique de développement des services en ligne. Cette politique a commencé avec la numérisation de fonds d'archives. Cette première initiative a progressivement débuté dans la seconde moitié des années 1990. On peut noter les exemples des archives départementales des Alpes-Maritimes⁹¹ et celles de la Vendée⁹², qui ont lancé leur politique de numérisation dès 1996. Ces deux départements ont donc été parmi les premiers à investir dans ce procédé et ont été suivis par d'autres. La seconde étape de cette logique d'ouverture sur le web est la création de sites internet dédiés aux services. Pour les archives départementales, on peut évoquer le cas de celles de la Vendée qui ont mis en ligne leur site internet en 2003⁹³. Pour les archives communales, cette étape est plus récente, mais on peut noter l'exemple du site web des archives municipales de Saint Étienne qui a tout de même ouvert en 2006⁹⁴. Lorsque ces portails ont été créés, les différents services d'archives se sont rapidement rendus compte de l'importance d'y insérer des fonds d'archives numérisés pour répondre à la demande des publics, l'intérêt étant de donner la possibilité aux citoyens de pouvoir consulter des documents d'archives, sans avoir à se déplacer sur les

91 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalié (Annexe 4 – Question 11).

92 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 1).

93 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 1).

94 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 1).

différents sites. C'est pourquoi les archives départementales de la Manche ont numérisé un grand nombre de fonds d'archives dès l'ouverture de leur site internet en 2010. Ainsi, l'état civil, le cadastre napoléonien, les inventaires, le catalogue de la bibliothèque, des archives sonores et près de 40 000 documents iconographiques ont été numérisés et mis à disposition sur le site internet du service⁹⁵. Ce procédé a rencontré un grand succès auprès du public, principalement auprès des individus habitant loin des services d'archives. Ces institutions ont donc saisi l'importance de proposer des outils qui correspondent aux attentes de ces usagers, bien souvent généalogistes, afin de leur donner les moyens de travailler ensemble, mais aussi pour permettre aux services de pouvoir contrôler les contenus amateurs qui commençaient à circuler dans les associations de généalogistes notamment. L'idée de départ du collaboratif, c'est donc premièrement de contrôler et d'organiser la recherche à des fins généalogiques. La plupart des projets sont nés de bases de données amateurs. Si l'on reprend le cas des archives départementales de la Vendée, on constate que la base nominative collaborative Noms de Vendée tire son origine du travail d'un particulier, qui avait réalisé des dépouillements de l'état civil et qui s'était constitué un véritable réseau en ligne de partage de ces données avec des cercles de généalogistes. Alors qu'il s'inquiétait de la pérennité de son système, les archives de la Vendée lui ont alors proposé de conserver ses relevés qui s'élevaient tout de même au nombre de 700 000 données au total⁹⁶. On retrouve un exemple similaire aux archives municipales de Saint Étienne, où l'Association Généalogique de la Loire avait effectué des photographies de microfilms des registres paroissiaux et en avait réalisé un relevé qu'ils avaient confié aux archives municipales pour le pérenniser⁹⁷. On comprend donc que cette masse de contenus produite par les usagers est à l'origine du lancement des outils collaboratifs, puisqu'ils servent de socle à des indexations futures. Comme cela a été dit, les lancements de projets collaboratifs en ligne constituent la troisième étape d'implantation des services d'archives sur internet. Cette fonctionnalité peut prendre la forme d'une extension du site internet. Lors de la refonte de celui-ci, les services d'archives en profitent pour intégrer des pages ouvertes à l'indexation collaborative, toujours dans le but d'améliorer leur offre au public. Cette volonté peut s'expliquer par les discussions avec les prestataires qui proposent d'intégrer du collaboratif. L'éditeur de logiciel Naoned⁹⁸ propose par exemple d'ajouter cette fonctionnalité sur les sites web, cela a été le cas pour les archives départementales du Cantal, qui ont proposé de l'indexation collaborative lors de la mise en ligne de la nouvelle version de leur site internet en 2010⁹⁹. On peut également citer l'agence de communication multimédia 1 égal 2¹⁰⁰, qui est à l'origine de la refonte du site internet des archives municipales d'Orléans en 2012, le service décidant d'accepter la proposition d'y intégrer une fonctionnalité collaborative¹⁰¹.

95 Voir entretien réalisé avec Jérémie Halais (Annexe 6 - Question 1).

96 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 2).

97 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 3).

98 Naoned, *Naoned*, [en ligne], disponible sur: <http://www.naoned.fr/> (consulté le 27/05/2015).

99 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 1).

100 1égal2, *1égal2*, [en ligne], disponible sur: <http://www.legal2.com/> (consulté le 27/05/2015).

101 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 1).

Par ailleurs, le lancement de projets collaboratifs peut également se faire en dehors du site internet du service. En ce qui concerne les archives départementales des Alpes-Maritimes, la stratégie d'indexation collaborative s'est traduite par l'ouverture d'une page Wikisource en janvier 2012. Ce service a privilégié cet outil car il a été jugé « plus fiable et plus référencé que le site d'archives départementales »¹⁰². L'objectif était de transcrire des textes anciens, trop longs pour être retranscrits par une seule personne. Le choix a donc été fait de s'implanter sur Wikisource pour faire de la transcription collaborative, ce que font d'ailleurs plusieurs musées et bibliothèques, comme on l'a vu dans la première partie de ce travail. On peut aussi citer le cas particulier des archives départementales de la Manche, qui ont décidé d'investir les médias sociaux que sont Facebook et Twitter, afin d'établir une nouvelle médiation culturelle dans ce web 2.0. Cependant, il s'agit d'une expérience plus participative que collaborative, puisqu'il s'agit de faire la promotion des collections numérisées¹⁰³. Un projet d'indexation collaborative est toutefois en prévision dans ce service.

On comprend donc que l'entrée des services d'archives dans le web 2.0 est une étape logique dans le processus de développement de ces institutions sur le web. Avec la numérisation de documents d'archives sur les sites internet, la possibilité est donnée aux internautes de pouvoir travailler dessus sans avoir à se déplacer. L'indexation collaborative, c'est l'opportunité de gagner en efficacité en faisant travailler les internautes ensemble, mais aussi de pouvoir encadrer cette activité qui auparavant était située en parallèle. Il est intéressant maintenant de se pencher plus sérieusement sur ces expériences proposées, afin de pouvoir mettre en évidence les réussites, les échecs ou les promesses engendrées qui se dessinent en 2015.

1.2. Un bilan chiffré de ces expériences

En matière d'interaction et de collaboration en ligne, les services d'archives départementales sont donc nombreux en France à s'être lancés dans cette expérience. Aujourd'hui en 2015, il est rare qu'un service d'archives départementales ne propose pas encore d'indexation collaborative. Si ce n'est pas le cas, un projet de ce type est tout de même en projet et devrait ouvrir dans les années à venir¹⁰⁴. Si cette pratique se généralise, c'est en partie due aux résultats très prometteurs qui sont obtenus par les services qui endossent le rôle de chef de file dans ce domaine. On pense particulièrement aux archives départementales de la Vendée et du Cantal. En ce qui concerne la Vendée, le service propose pas moins de cinq outils collaboratifs principaux. Le premier est la base nominative Noms de Vendée que nous avons déjà brièvement présentée, et qui concerne les

102 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalié (Annexe 4 - Question 1).

103 Voir entretien réalisé avec Jérémie Halais (Annexe 6 - Question 1).

104 Voir entretien réalisé avec Jérémie Halais (Annexe 6 - Question 3).

dépouillements de toutes les sources nominatives numérisées par les internautes. En 2010, cette base contenait à l'origine 700 000 données qui provenaient en majorité de l'état civil, et en 2015, les 2 500 000 données ont été atteintes¹⁰⁵. On constate donc que cet outil fonctionne parfaitement bien puisque les internautes se sont mobilisés en masse pour apporter leur pierre à l'édifice. Ainsi ont été comptabilisés entre 30 et 50 apports par jour, avec une moyenne de 620 connexions. Le second outil est le L@boratoire des internautes qui est en fait un blog intégré au site internet du service. Son intérêt est de susciter des débats autour de l'identification de photographies anonymes ou la recherche de sources complémentaires par exemple. Son originalité réside dans le fait que les billets peuvent être aussi bien publiés par les archivistes que par les internautes eux-mêmes. En ce qui concerne les chiffres, le L@boratoire des internautes possédait 18 billets en 2011 et en comptait 56 en décembre 2014. Au cours de cette même année 2014, on recensait 13 messages par billets et 55 connexions par jour en moyenne¹⁰⁶. Ce blog est animé et régulièrement fréquenté, ce qui a permis l'identification de plusieurs photographies notamment. Les trois derniers outils sont les Dictionnaires, avec le Dictionnaire des Vendéens, le Dictionnaire toponymique de la Vendée et le Dictionnaire historique des communes. Si celui des communes peine à atteindre un rythme suffisant, en raison de la complexité de ses formulaires, les deux autres sont alimentés à un très bon rythme. Les chiffres en témoignent, avec la rédaction de 20 000 notices en décembre 2014, contre 10 000 en 2011, pour le Dictionnaire des Vendéens. En ce qui concerne le Dictionnaire toponymique de la Vendée, nous avons 25 000 notices en 2014 contre 20 000 à l'origine en 2011. Ces chiffres montrent donc que ces outils fonctionnent pour le service d'archives de la Vendée, puisque les usagers ont répondu nombreux à ces propositions d'interactions. Les résultats obtenus par l'indexation collaborative au Cantal démontrent eux aussi que cette pratique fonctionne. Ce service propose, depuis 2010, l'indexation de l'état civil qui a été totalement numérisé. Selon Édouard Bouyé, alors directeur du service, les 400 000 signets déposés avaient été dépassés au 31 janvier 2012¹⁰⁷. En 2015, le cap des 1 700 000 signets a été franchi, ce qui représente une moyenne de 931 indexations par jour¹⁰⁸.

Ces deux services d'archives départementales ont ainsi lancé leurs projets d'indexation collaborative relativement tôt et les résultats encourageants qu'ils ont obtenus ont incité d'autres services à leur emboîter le pas. Ainsi, les archives départementales de la Nièvre ont démarré leur projet d'indexation collaborative en 2011, lors de la mise en ligne de leurs documents d'archives. Après avoir lancé un appel d'offre, ce service a choisi de collaborer avec Naoned et le logiciel Mnesys, et s'est alors rendu compte de la possibilité d'intégrer une fonctionnalité collaborative au système. La Nièvre s'est alors intéressée aux expériences collaboratives qui avaient été menées par d'autres services d'archives qui utilisaient ce même logiciel. C'est ainsi que la direction

105 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 3).

106 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 3).

107 Édouard Bouyé, « Le web collaboratif dans les services d'archives publics: un pari sur l'intelligence et la motivation des publics », in *La Gazette des Archives*, numéro 227, Paris, 2012/2013, p. 5.

108 Voir entretien avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 3).

s'est mise en relation avec son homologue du Cantal et a pu constater la réussite de l'indexation dans ce service¹⁰⁹. De fait, la Nièvre propose d'indexer de l'état civil, les recensements de population et, chose plus surprenante, les déclarations de grossesses faites devant le bailliage de Nevers, sous l'Ancien Régime, depuis 2011. Ces déclarations de grossesses ont été indexées très rapidement, ce qui a constitué une bonne surprise pour le service d'archives. Selon les statistiques qui datent de 2014, le projet comptait près de 280 000 indexations. Plus précisément, il y avait 263 000 indexations pour l'état civil, 8 930 pour les recensements de population, et donc 8 037 pour les déclarations de grossesses¹¹⁰. Ces chiffres sont eux aussi prometteurs, notamment ceux concernant les déclarations de grossesses, car cela démontre que les internautes peuvent s'investir massivement dans des activités collaboratives qui paraissent difficilement appropriées à l'indexation collective à l'origine. Le pari des archives départementales de la Nièvre est donc gagné sur ce point. Pour les archives départementales des Alpes-Maritimes, le mouvement est identique, bien qu'il se soit réalisé sur une page Wikisource, et donc en dehors du site internet du service, qui n'est d'ailleurs pas autonome puisque celui-ci est hébergé sur celui du département.¹¹¹ Ce service s'est également inspiré de la présentation du collaboratif dans les archives, effectuée par Édouard Bouyé en 2012¹¹², pour lancer son projet. Ils ont ainsi ouvert leur page Wikisource en 2012 et ont proposé aux internautes de faire de la retranscription des procès-verbaux des visites pastorales des diocèses de Vence et Grasse au XVII^{ème} siècle¹¹³. Cette activité est réalisée en majorité par des étudiants en cours de paléographie à l'université de Nice, qui sont entre 12 et 18 par promotion, ainsi que par une dizaine d'initiés et d'érudits locaux¹¹⁴.

En ce qui concerne les archives municipales, certains services ont eux aussi décidé de faire du collaboratif en ligne, suite aux succès rencontrés à l'échelle départementale. Si les chiffres sont, bien évidemment, moins importants, on peut tout de même relever un exemple de projet qui a réussi. Il s'agit du service d'archives de la ville d'Orléans, qui a proposé de l'indexation collaborative en septembre 2012, pour ce qui concerne les fonds d'archives à visée généalogique et pour la recherche locale. Ces activités ont mobilisé une trentaine d'internautes, dont trois qui collaborent de manière assidue¹¹⁵. À ce jour, le site internet des archives municipales d'Orléans recense 30 045 annotations¹¹⁶.

109 Voir entretien avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 1).

110 Voir entretien avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 3).

111 Département des Alpes-Maritimes, *Archives Départementales*, [en ligne], disponible sur: <https://www.departement06.fr/culture/archives-departementales-2797.html> (consulté le 28/05/2015).

112 Édouard Bouyé, *ibid.*

113 Archives Départementales des Alpes-Maritimes, *Wikisource: Partenariats/Archives Départementales des Alpes-Maritimes*, [en ligne], disponible sur: http://fr.wikisource.org/wiki/Wikisource:Partenariats/Archives_D%C3%A9partementales_des_Alpes-Maritimes#Transcriptions_achev.C3.A9es (consulté le 28/05/2015).

114 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalé (Annexe 4 - Question 3).

115 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 2).

116 Archives Municipales d'Orléans, *Le Portail des Archives de la ville d'Orléans*, [en ligne], disponible sur: <http://archives.orleans.fr/> (consultée le 28/05/2015).

Si on peut dire que le web collaboratif est un concept encore récent, on peut néanmoins retenir que la plupart des services d'archives départementales ont décidé d'intégrer cette fonctionnalité à leur offre en 2015. On remarque également que quelques services archives municipales ont eux aussi décidé de franchir le pas, en se calquant sur ce qui se fait à l'échelon départemental. Il s'agit donc d'une pratique qui commence à se généraliser, forte des résultats positifs très encourageants qu'obtiennent par exemple les archives départementales de la Vendée, ou encore celles du Cantal. Ces résultats peuvent s'expliquer par l'adaptabilité des collections d'archives à la pratique collaborative en ligne. Dès lors, on peut s'interroger sur les raisons qui incitent les usagers à indexer de manière collective sur les supports en ligne des services d'archives. Quelle est la particularité de l'indexation de documents d'archives si on compare avec ce qui se fait dans les bibliothèques et les musées par exemple ?

1.3. Des collections adaptées à la pratique collaborative

Les collections présentes dans les services d'archives semblent correspondre parfaitement à la collaboration massive en ligne, en témoignent les résultats prometteurs que nous avons rapportés. L'intérêt pour l'internaute est de travailler sur des documents qui le concernent personnellement, ou du moins indirectement, sur ce qu'il peut faire sur un site internet de service d'archives, grâce à la numérisation des documents s'il souhaite faire de la généalogie par exemple. Cette pratique a toujours rassemblé des passionnés et ce, bien avant la naissance du web 2.0 et même de la numérisation des archives. Les généalogistes ont toujours travaillé sur les documents que sont l'état civil, les recensements de populations ou encore les registres matricules. Comme cela a été dit précédemment, une collaboration entre généalogistes et services d'archives avait déjà lieu¹¹⁷. Devant cet intérêt très fort, les différentes directions se sont aperçues que ces internautes produisaient du contenu autour de ces archives numérisées. Les généalogistes, en particulier, produisaient déjà des relevés nominatifs par exemple, des associations de généalogistes travaillaient alors à plein régime sur les données et collaboraient entre eux, mais aussi avec les services d'archives. Le web collaboratif a permis de donner aux généalogistes la possibilité d'aller encore plus loin en terme de relevés et d'échanges de données, en constituant de véritables communautés de travail. Les sources comme l'état civil, les recensements de population ou encore les registres militaires, regorgent d'informations nominatives. Avec la numérisation qui a été réalisée, ces documents bénéficient désormais d'une meilleure visibilité et les outils d'indexation collaborative incitent les généalogistes à compléter les relevés pour servir leur propre intérêt, mais aussi celui des internautes qui consulteront ces relevés ensuite¹¹⁸. La réussite rapide de l'indexation collaborative à des fins généalogiques

117 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe - 9 Question 4).

118 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 2).

s'explique en partie par la décision des services de ne pas avoir lancé les projets d'indexations vierges de données. Ainsi, les archives départementales de la Vendée ont complété leurs outils au préalable, afin que les internautes puissent interagir avec des données dès le départ et ainsi les encourager à participer¹¹⁹. De plus, on peut également noter l'importance d'atteindre une « masse critique »¹²⁰, ce qui permet d'avoir rapidement des données indexées et donc de donner une impulsion au mouvement¹²¹. Plus il y a de contributeurs et de données indexées, plus les internautes non initiés qui consulteront ces documents auront envie d'indexer à leur tour car ils auront trouvé des réponses à leurs questions lors de leur première recherche. Les services d'archives peuvent s'inspirer de l'exemple du site *Mémoire des Hommes*¹²² mis en ligne par le Ministère de la Défense le 5 novembre 2003, et qui propose aux internautes de faire de l'annotation collaborative de fiches de soldats Morts pour la France lors des précédents conflits où la France fut impliquée. Ce site internet qui collabore notamment avec les Archives nationales, est l'exemple idéal d'une indexation collaborative à des fins généalogiques qui réussit son pari puisque, selon le dernier relevé datant du 1er mai 2015, le nombre de fiches indexées atteignait le nombre de 170 576¹²³. Ces chiffres montrent que la généalogie est la discipline première pour ce qui est de l'indexation collaborative de sources archivistiques. Ce fait peut s'expliquer par le caractère unique des documents d'archives. À l'inverse des collections en bibliothèque qui possèdent des catalogues communs par exemple, il est difficile d'établir une description précise en archives. Cette unicité qui rend la description compliquée, peut justement être résolue par la collaboration des usagers en ligne via les formulaires de description mis à leur disposition. Lorsqu'ils font de la généalogie, ils s'intéressent à des documents précis et peuvent alors proposer une description détaillée des pièces, comme une fiche matricule par exemple, alors que les archivistes sont bien souvent contraints de se limiter au registre par exemple¹²⁴. L'indexation collaborative permet donc d'enrichir les inventaires des services d'archives.

Par ailleurs, l'annotation en ligne n'est pas seulement adaptée à la généalogie. La dimension unique d'un document d'archives se retrouve également dans la description de photographies. En effet, il arrive régulièrement que certains clichés soient impossibles à décrire pour l'archiviste qui n'est pas en mesure d'identifier la photographie. Il peut exister plusieurs raisons expliquant cela: l'image peut représenter un élément particulier d'une petite localité dont l'archiviste ignore l'existence, ou bien encore des individus qui sont inconnus aux yeux de l'agent par exemple. L'indexation collaborative peut donc également servir la recherche en histoire locale. Aux archives départementales de la Vendée, comme dans tous les autres services d'archives

119 Voir entretien avec Emmanuelle Roy (Annexe 2 - Question 3).

120 Correspond au nombre d'indexations nécessaires à réaliser pour inciter les internautes à indexer d'avantage.

121 Voir entretien avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 3).

122 Ministère de la Défense, *Mémoire des Hommes*, [en ligne], disponible sur: <http://www.memoiredeshommes.sga.defense.gouv.fr/article.php?laref=1> (consulté le 31/05/2015).

123 Ministère de la Défense, *Mémoire des Hommes: L'indexation en chiffres*, [en ligne], disponible sur: <http://www.memoiredeshommes.sga.defense.gouv.fr/fr/article.php?laref=777&titre=l-indexation-en-chiffres> (consulté le 31/05/2015).

124 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 4).

départementales, les archivistes n'ont pas toujours le temps d'identifier toutes les photos anonymes présentes dans leurs collections. Le L@boratoire des internautes donne la possibilité aux internautes, et en particulier aux érudits locaux, de pouvoir identifier des photographies. Ces collections d'archives permettent donc de faire de l'histoire locale par le biais de la reconnaissance de clichés sur ce blog. Les internautes peuvent également débattre sur les informations données et ces images contribuent ainsi à animer l'histoire des petites localités du département¹²⁵. L'intérêt est de pouvoir constituer des instruments de recherche plus détaillés, à l'image des archives nominatives. L'indexation au niveau du Dictionnaire toponymique de la Vendée et du Dictionnaire historique des communes, qui sont remplis par des érudits passionnés, donne plus d'ampleur à la recherche locale. Enfin, nous pouvons aussi aborder le cas de la retranscription de textes anciens de façon collaborative. En tant que conservateurs d'objets d'histoire, ces types de documents sont fréquents dans les services d'archives. Néanmoins, ici, cela exige des compétences en paléographie. L'intérêt de cette activité est, là aussi, de faire de l'histoire locale. On retrouve cette idée sur la page Wikisource des archives départementales des Alpes-Maritimes, avec la retranscription des visites pastorales des diocèses de Vence et de Grasse au XVII^{ème} siècle, qui donnent des informations précises sur la vie des localités du département et qui s'imposent alors comme une ressource riche dans ce domaine¹²⁶.

On voit donc que les activités collaboratives en ligne permettent ainsi aux services d'archives d'encadrer cette production amateur qui se faisait en parallèle. Les généalogistes et les historiens amateurs ont toujours produits des contenus. L'originalité du web collaboratif réside dans le fait que ces nouveaux outils ont permis d'augmenter la quantité de ces travaux ainsi que leur diffusion. On ne retrouve pas cet aspect-là du collaboratif dans les bibliothèques et dans les musées. Pour les musées, le constat est différent puisque, si les services d'archives cherchent véritablement à créer des salles de lectures virtuelles, les musées, eux, ne doivent pas perdre de vue que leur intérêt est d'abord d'attirer le public sur le lieu physique¹²⁷. Les activités 2.0 présentes sur certains portails en ligne de ces établissements n'atteignent pas le degré d'intensité que l'on trouve dans l'indexation collaborative des services d'archives. Cet aspect unique du collaboratif se traduit aussi dans la réflexion que nourrissent les archivistes sur cette activité. Il est intéressant d'observer comment les archivistes adeptes de ces nouveaux outils argumentent sur les bienfaits de ces systèmes et sur la manière dont il convient de les promouvoir auprès du public. Notons que la question de la liberté donnée à l'internaute est très discutée dans le monde de l'archivistique.

125 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 4).

126 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalié (Annexe 4 - Questions 2 et 4).

127 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 4).

2 Réflexion sur ce web 2.0 en archives

2.1. Le collaboratif, une fonctionnalité en cours de légitimation

En tant que concept relativement récent, le web 2.0 et plus généralement les activités collaboratives font l'objet de discussions régulières entre archivistes. L'objectif pour les services d'archives proposant déjà des activités de ce type est de promouvoir des solutions 2.0 auprès de leurs confrères qui s'interrogent encore sur les effets positifs de cette pratique. Le web 2.0 suscite encore de nombreuses réticences dans les services d'archives. Certains agents ne comprennent pas toujours l'intérêt que peut apporter l'indexation collaborative amenant l'enrichissement des inventaires par exemple. Surtout, ceux qui s'opposent à ce système argumentent qu'il s'agit d'un concept qui fait de l'utilisateur un producteur de contenus historiques et qu'il y a donc un véritable risque de voir apparaître des erreurs ou des propos déplacés, ce qui ne doit pas arriver dans une institution publique qui est censée diffuser la connaissance¹²⁸. On constate dans cette réflexion une similitude avec les arguments avancés par les détracteurs de Wikipedia que nous avons déjà évoqués ultérieurement. En effet se pose ici la question de savoir si l'internaute amateur a réellement les compétences pour réaliser ces tâches d'indexation conformément aux normes archivistiques. Bien entendu, ces amateurs ne maîtrisent aucunement les techniques archivistiques de description, ce qui explique par exemple, la crainte de certains agents de voir se constituer des inventaires bancals avec des descriptions incomplètes voire erronées, si on laisse trop de liberté aux usagers. Nous allons donc aborder la question de la correction des indexations et du contrôle de celle-ci par les services d'archives. Ce que l'on peut d'ores et déjà noter, c'est que la plupart des indexations collaboratives proposées dans les services d'archives sont libres. De ce fait, n'importe quel internaute peut se connecter sur le site d'un service d'archives proposant cette fonctionnalité et se mettre à indexer comme bon lui semble. De prime abord, cet état de fait tend à donner raison aux sceptiques qui craignent les maladresses et les dérives. Néanmoins, les statistiques, elles, leur donnent tort, puisque le taux d'erreurs recensées restent faible et celui des propos inappropriés quasiment nul. En effet, aux archives départementales du Cantal en 2012, on recensait entre 5 et 6 erreurs publiées par jour seulement, et aucun signet malveillant, c'est à dire contenant des propos outranciers¹²⁹. Quant aux archives municipales d'Orléans, on peut établir le même constat car les erreurs sont qualifiées de « marginales ». S'il s'agit d'un service d'archives municipales et qu'il y a donc un plus petit nombre de contributeurs, ce qui réduit la possibilité d'intégrer des fautes, on peut cependant noter que ces quelques collaborateurs forment un noyau de fidèles qui indexent régulièrement et qu'une relation de confiance mutuelle

128 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 11).

129 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 4).

s'est ainsi créée entre eux et l'institution¹³⁰. De plus, ces internautes mobilisés et fidèles, participent également à la correction et ce, de façon active. Il s'agit donc du principe d'auto-correction qui est très répandu parmi les services d'archives proposant des fonctionnalités collaboratives. Ce système permet de suppléer les archivistes qui n'ont pas toujours le temps de corriger et contrôler. Si certains établissements autorisent les internautes à corriger directement les fautes qu'ils rencontrent, comme c'est le cas aux archives municipales de Saint Étienne¹³¹, le principe le plus répandu est plutôt le signalement. Lorsque les usagers rencontrent une erreur au cours de leurs indexations respectives, ils ont alors la possibilité de prévenir les archivistes en cliquant sur un bouton spécifique, comme c'est le cas aux archives départementales de la Nièvre. Sur le site internet de ce service, une icône permet à l'utilisateur d'avertir l'archiviste de l'erreur constatée, en envoyant un message qui arrive directement sur sa boîte mail¹³². Une fois les erreurs repérées, l'archiviste doit aller jouer le rôle de l'arbitre, afin de déterminer si l'indexation est réellement fautive ou bien si c'est l'internaute, qui l'a relevée comme étant une erreur, qui s'est trompé. Par ailleurs, on peut aussi noter le cas particulier des archives départementales de la Vendée qui sont allées plus loin dans ce principe de confiance mutuelle avec les contributeurs, en confiant à certains d'entre eux un rôle d'administrateurs au sein de leurs outils collaboratifs. C'est le cas pour le Dictionnaire des Vendéens qui, en plus d'être administré par le service, l'est aussi par quatre administrateurs volontaires, qui ont pour rôle de contrôler et d'intégrer les données¹³³. Le fait de ne pas soumettre les indexations à la validation automatique s'explique d'abord par le manque de temps et de moyens humains. Cela dit, ce ne veut pas pour autant dire que le contrôle est inexistant et que les erreurs sont légions. Les services d'archives bénéficient également d'autres outils adaptés pour le contrôle et la correction en parallèle. Les archives départementales du Cantal et de la Nièvre, par le biais du module au Classement du logiciel Mnesys, ont la possibilité de créer un thésaurus à partir des termes présents dans les indexations et que l'on retrouve dans les fiches de description des instruments de recherche. Ils ont ainsi les moyens de vérifier le contenu des indexations en consultant cette liste. Outre les annotations malveillantes qui, je le rappelle, sont très rares, les archivistes de ces services peuvent également contrôler la qualité des descriptions fournies, si celle-ci ne correspondent pas aux standards archivistiques¹³⁴. Si l'indexation reste assez libre, on se rend tout de même compte que les moyens de contrôle sont bel et bien présents et efficaces, même s'il peut arriver que certains signets non valides passent à travers les mailles du filet.

Aux archives départementales de la Vendée, l'encadrement des indexations est différent. Ce service pratique une modération effective sur tous ses différents outils collaboratifs. De ce fait, toutes les annotations sont soumises à une validation requise par un modérateur avant d'être publiées. On met de côté le L@boratoire des internautes où la validation est automatique, bien que les commentaires puissent être supprimés par la suite s'ils

130 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 4).

131 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 4).

132 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 5).

133 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 5).

134 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 5).

sont jugés inappropriés¹³⁵. Ce système fonctionne bien, mais il nécessite du temps et des moyens humains pour fonctionner, ce que certains services ne peuvent se permettre, surtout les services d'archives municipales. Par ailleurs, l'aspect sécuritaire de l'indexation peut être prôné en obligeant les internautes à s'inscrire sur le site internet, en se créant un login et un mot de passe. Quand bien même c'est le cas aux archives municipales de Saint Étienne¹³⁶, ce protocole peut décourager certains utilisateurs et ainsi freiner l'indexation collaborative.

Il ne faut donc pas oublier que les contributeurs sont des bénévoles avant tout, et non pas des archivistes diplômés. Le principe de l'indexation collaborative implique de faire confiance à des passionnés qui sont bien plus nombreux que les professionnels. Ces amateurs offrent aux services d'archives la perspective d'indexer des documents d'archives en grande quantité et avec une certaine qualité. Mais en contrepartie, ces services doivent accepter que quelques erreurs puissent être publiées par mégarde, erreurs qui restent très marginales si on les compare à la masse d'information correcte qui est indexée. Ce questionnement nous amène à aborder la question des limites actuelles du web collaboratif dans les services d'archives et les moyens à mettre en œuvre pour améliorer les systèmes et passer outre ces difficultés.

2.2. Les limites du collaboratif

Il est intéressant d'évoquer dans un premier temps les expériences menées sur le web 2.0 par les services d'archives qui se sont avérées guère concluantes. Autrement dit, nous allons présenter quelques exemples qui ont échoué en n'attirant pas suffisamment assez d'internautes et en ne générant pas assez d'indexations en conséquence. La collaboration en ligne peut être un moyen efficace pour valoriser les collections et enrichir les inventaires, mais il peut arriver que cette pratique soit difficilement réalisable sur un fonds d'archives ou tout bonnement transposable à un service. Pour ce dernier cas, on pense principalement aux services d'archives municipales. En effet, ces services n'ont pas toujours à leur disposition des moyens financiers nécessaires pour installer des supports ergonomiques permettant d'accéder aisément à l'outil d'indexation collaboratif par exemple. Il ne faut pas ignorer qu'insérer une fonction interactive à un site internet a un coût et qu'il est logiquement plus compliqué pour un service d'archives municipales de réunir les fonds nécessaires. De plus, ces établissements ont un public potentiel inférieur à celui que l'on trouve dans les services d'archives départementales. Cela s'explique par un bassin de population plus réduit car cantonné à une ville. De fait, les expériences d'indexation collaborative dans ces services ne concernent qu'un nombre modeste de contributeurs, ce qui peut entraîner de très faibles taux d'indexation. Pour illustrer ce fait, on peut

135 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 5).

136 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 4).

s'intéresser au cas des archives municipales de Saint Étienne qui proposent à leurs internautes de compléter une sorte d'encyclopédie sur la vie des Stéphanois. Les usagers sont invités à poster des témoignages de leur vie dans la région de Saint Étienne et éventuellement d'y intégrer un document comme une photographie par exemple¹³⁷. Si cette activité s'avère très originale au demeurant, le service doit se rendre à l'évidence que cette entreprise ne fonctionne pas comme espéré. En effet, en avril 2015, le service ne recense que deux participants dont une collaboratrice assidue, ancienne institutrice à la retraite, qui partage des éléments de son enfance¹³⁸. Ces résultats peuvent décourager les archivistes qui les ont mis en place et on peut légitimement se poser la question de savoir si la limite du collaboratif n'est pas atteinte dans les services d'archives de cette envergure. Cela pousse à s'interroger sur la pertinence de ces outils dans ces établissements. L'offre est bien là, mais correspond-elle à la demande ? Il faut peut-être « faire attention à ne pas trop en faire »¹³⁹, c'est à dire garder à l'esprit que les outils doivent répondre à des besoins de la population. Cependant, et nous l'avons dit, ces institutions ne peuvent mobiliser autant de participants pour leurs activités collaboratives que des archives départementales. Le constat que l'on peut tout de même établir est que s'ils sont peu nombreux, ces internautes sont en tout cas des passionnés et le travail qu'ils confient aux services est de très bonne qualité¹⁴⁰. Ces activités en ligne peuvent très certainement bonifier les collections dans les services d'archives municipales, mais il ne faut pas s'attendre à des indexations semblables en quantité à ce que l'on trouve en service d'archives départementales.

De plus, pour que les outils d'indexation collaborative puissent fonctionner de manière plus efficace, la procédure à suivre ne doit pas être trop contraignante. En effet, certains établissements, comme c'est le cas aux archives départementales de la Mayenne, de l'Ain ou encore aux archives municipales de Rennes¹⁴¹, enjoignent parfois les internautes à passer des tests de paléographie obligatoires ou bien encore ils leur assignent des lots à indexer impérativement, sans quoi les utilisateurs seront évincés de l'indexation collaborative¹⁴². Au vue de ce constat, on peut considérer que la procédure à suivre pour indexer ne doit pas être trop complexe sinon le contributeur pourra être tenté d'abandonner cette tâche. Aux archives départementales de l'Ain, des tests de paléographie sont obligatoires pour tout internaute souhaitant faire de l'indexation. Il faut noter que le service cherche à supprimer cette sécurité qu'elle juge inutile. En effet, aucun candidat n'a encore été refusé à l'indexation, quels que soient les résultats de son test. Si cette barrière existe, c'est parce qu'elle est intégrée dans le module développé par la société V-Technologies¹⁴³ pour tous ses clients. Elle sera supprimée lors de la prochaine refonte du site internet du service prévue normalement pour la fin de l'année 2015¹⁴⁴. On voit donc

137 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 2).

138 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 3).

139 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 7).

140 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 3).

141 Édouard Bouyé, *op.cit.*, p. 3.

142 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 11).

143 V-Technologies, *V-Technologies*, [en ligne], disponible sur : <http://www.vtech.fr/> (consulté le 02/05/2015).

144 Voir entretien réalisé avec Fanny Venuti (Annexe 10 - Question 4).

que le souhait du service est tout de même d'alléger la procédure pour accéder à l'indexation. Si l'on se penche sur le cas des archives départementales de la Vendée, on remarque que les outils proposés ne sont pas tous à l'origine de résultats positifs. Le Dictionnaire historique des communes montre qu'il n'est pas toujours aisé d'avoir une collaboration forte, à la fois en participation et en qualité. Bien qu'il s'agisse d'un service d'archives départementales où l'indexation collaborative fonctionne à plein régime du fait de la richesse du patrimoine historique du département, cet outil n'atteint pas les mêmes scores que les deux autres dictionnaires notamment. Actuellement, pour 334 notices disponibles au lancement du projet en 2010, seulement 4 ont été complétées avec précision. Si on compare ce résultat avec les 25 000 notices indexées dans le Dictionnaires toponymiques de la Vendée et aux 22 000 dans le Dictionnaire des Vendéens, on remarque un écart important. Ceci s'explique par la complexité des formulaires à compléter. Il faut savoir qu'une notice communale nécessite beaucoup de travail et d'investissement pour un internaute¹⁴⁵. Pour envisager de réunir une véritable communauté de contributeurs, il ne faut donc pas être trop restrictif ou avoir des objectifs trop élevés. Il ne faut pas perdre de vue que ce sont des passionnés certes, mais des amateurs avant tout.

Par ailleurs, le web collaboratif dans les services d'archives est également confronté aux limites que lui fixe la Commission nationale de l'informatique et des libertés¹⁴⁶, administration autonome, instaurée par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, chargée d'assurer que l'informatique ne porte pas atteinte à l'identité humaine, aux droits de l'homme, à la vie privée et aux libertés individuelles et publiques. La CNIL a entrepris, par la délibération n°2012-113 du 12 avril 2012, de définir les règles de l'indexation collaborative proposées par les services d'archives sur Internet¹⁴⁷. Par exemple, il est interdit de proposer des indexations concernant des actes de naissance datant de moins de 120 ans après la clôture du registre. En ce qui concerne les archives municipales d'Orléans, l'établissement souhaitait faire indexer les arrêtés du maire, mais s'est vite rendu compte de la complexité de l'opération, car cela touchait à des documents d'archives contenant des données jugées sensibles¹⁴⁸. Les services d'archives doivent donc adapter leurs indexations collaboratives à la réglementation sur la communication des archives de la CNIL, ce qui peut ainsi les gêner dans leur stratégie de développement sur Internet. Ce constat est identique pour les bibliothèques et les musées. Tous les documents d'archives n'étant pas disponibles à l'annotation en ligne, l'archiviste se doit de se tenir au courant des délibérations de la CNIL pour tout lancement d'une activité de ce type.

Le web collaboratif dans les services d'archives peut donc être limité par de nombreux aspects. Ainsi les manques de moyens financiers ou techniques constituent un premier obstacle à cette indexation, l'ergonomie

145 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 3).

146 Association des Archivistes Français, *Abrégé d'archivistique. Principes et pratiques du métier d'archiviste*, 2012, p.14/15.

147 Christelle Bruant, « Un pari pour l'avenir ? Le travail collaboratif avec les usagers des Archives Municipales d'Orléans », *La Gazette des Archives*, n°232, 2013, p. 4.

148 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 1).

des supports étant un critère important pour permettre à l'utilisateur d'être à l'aise avec l'outil. On pense également à la rédaction des formulaires qui, s'ils sont trop compliqués, n'encouragent pas l'indexation de manière massive. De plus, nous avons vu que les services d'archives municipales, de par leurs faibles bassins de population, ne peuvent espérer atteindre des chiffres élevés, et le risque que certains lancements de projets s'avèrent être des échecs complets est bien réel, il ne faut pas le cacher. Néanmoins, ces limites qui ont été touchées du doigt par plusieurs services ne doivent pas décourager ceux qui souhaitent se lancer de l'indexation collaborative. En effet, tout comme pour les bibliothèques, il s'agit d'une activité récente qui n'est pas encore bien maîtrisée. Des améliorations des systèmes actuels sont bien évidemment possibles. Chaque service a sa particularité, mais les archivistes sont en mesure d'adapter l'indexation collaborative à toutes les configurations. Nous allons aborder, dans le point suivant, les perspectives d'avenir des services d'archives sondés, afin d'améliorer leur propre système.

2.3. Les perspectives d'amélioration

En tant que concept encore jeune, le web collaboratif est bien évidemment perfectible en de nombreux points. Les services d'archives doivent tirer des enseignements des expériences qui, actuellement, ne fonctionnent pas comme attendu, ou des expériences qui ont véritablement rencontré un échec total. Nous l'avons dit précédemment, ces résultats négatifs ne doivent pas être perçus comme une fatalité et en aucun cas constituer une source de découragement pour les services d'archives souhaitant se lancer dans ces projets collaboratifs. Comme nous l'avons vu, les archives municipales d'Orléans comptabilisent un taux de contributeurs et d'indexations réalisées tout à fait correct pour un service de cette dimension. Pour que des activités collaboratives fonctionnent, il faut faire un effort de médiation pour les promouvoir. On peut tout de même noter ici que le site internet des archives municipales d'Orléans est très ergonomique et qu'il possède un encart intitulé « Annotation collaborative » mis en évidence sur la page d'accueil, afin de guider l'internaute vers l'indexation collaborative¹⁴⁹. L'internaute de passage sur ce site internet peut ainsi prendre connaissance de l'existence de cette fonctionnalité offerte par ce service et être incité d'y participer. On peut aussi considérer l'effort de mise en avant de son « encyclopédie stéphanoise », opéré par les archives municipales de Saint Étienne sur la page d'accueil de leur site internet, avec l'encart « Contribuez ! » situé tout en haut de ladite page¹⁵⁰. L'intérêt de le mettre en avant ici est de montrer que cet outil fait partie intégrante de l'offre du service. Ainsi, les archives départementales de la Vendée proposent sur leur page d'accueil différents onglets, parmi

149 Archives Municipales d'Orléans, *Le Portail des Archives de la ville d'Orléans*, [en ligne], disponible sur: <http://archives.orleans.fr/> (consulté le 01/06/2015).

150 Archives Municipales de Saint Étienne, *Archives Municipales Saint Étienne*, [en ligne], disponible sur: <https://archives.saint-etienne.fr/> (consulté le 01/06/2015).

lesquels un onglet « Participer » Lorsque l'on passe notre souris dessus, tous les outils collaboratifs disponibles apparaissent dans un menu déroulant¹⁵¹. En un clic ou presque, l'internaute peut ainsi accéder à toutes les activités interactives à disposition. Il est évident que mettre en avant ces fonctionnalités permet d'attirer l'internaute et ainsi de dynamiser la participation.

Par ailleurs, ce qui est perçu comme un frein à l'indexation collaborative, c'est la complexité des protocoles à suivre par les internautes. Nous avons vu que certains services d'archives obligent le contributeur à s'inscrire sur le site avant de pouvoir indexer, ou bien encore de passer des tests de paléographie au préalable par exemple. On constate donc que les systèmes qui attirent le plus de contributeurs sont ceux qui mettent le moins de barrières. Ceci est valable notamment pour les services d'archives qui débutent dans leurs projets collaboratifs ou qui ne peuvent s'appuyer sur un bassin de population considérable, comme c'est le cas pour la plupart des services d'archives municipales, mais aussi pour certains services d'archives départementales. Ainsi, c'est le cas aux archives départementales de la Nièvre qui est un service relativement modeste. Les internautes peuvent s'inscrire et bénéficier ainsi d'un espace personnel où ils peuvent, par exemple, stocker des images et des notices qui correspondent à leurs recherches, mais l'indexation, elle, est totalement libre, c'est à dire qu'il n'est pas nécessaire d'avoir à se créer un compte pour pouvoir participer¹⁵². Toujours dans ce service, la réflexion a été faite sur les moyens à mettre en œuvre pour accompagner au mieux les internautes dans le protocole d'annotation. On s'est rapidement rendu compte que les individus se ruent bien souvent sur les outils, sans avoir pris connaissance de la procédure à suivre. De fait, lorsqu'ils font face à un problème, ces internautes sont démunis et leur premier réflexe est d'adresser un mail au service pour qu'on leur explique d'où vient le souci ou pire, ils abandonnent devant la difficulté. Pour pallier cela, les archives départementales de la Nièvre ont alors décidé d'améliorer leur système en place, en proposant un document explicatif, accessible sur leur site internet, ayant pour but d'accompagner le contributeur et de lui donner les clés et la méthode à suivre pour indexer correctement¹⁵³. Ce document est intitulé « Guide d'utilisation de l'indexation collaborative » et est consultable au format pdf en cliquant sur l'onglet « Chercher », puis en le sélectionnant dans la rubrique « Aides à la recherche »¹⁵⁴. Ce document a été rédigé en s'inspirant des questions que recevaient régulièrement le service de la part des internautes.

Pour ce qui est des interrogations concernant le contrôle des internautes et la correction des indexations, le cas des archives départementales de la Vendée est très intéressant, on l'a vu. Le fait de confier les clés de la modération à des internautes présélectionnés semble très judicieux. En plus d'être des producteurs de contenus,

151 Archives Départementales de la Vendée, *Les Archives de la Vendée*, [en ligne], disponible sur: <http://archives.vendee.fr/> (consulté le 01/06/2015).

152 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 5).

153 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 2).

154 Archives Départementales de la Nièvre, *Chercher*, [en ligne], disponible sur: <http://archives.cg58.fr/?id=chercher> (consulté le 01/06/2015).

ces volontaires ont désormais les moyens d'encadrer leurs travaux de manière autonome par la validation des données. De surcroît, le service d'archives n'est plus obligé de s'investir pleinement dans cette activité, mais peut se contenter de la suivre de loin. Ce procédé peut permettre un gain de temps formidable et répondre favorablement aux inquiétudes des archivistes craignant, à cause de ce problème, de ne pas pouvoir se lancer dans de tels projets. Néanmoins, cela implique de faire doublement confiance aux internautes et c'est avant tout au service d'archives de bien choisir ses modérateurs, qui doivent être des fidèles et dont l'on soit certain de leur fiabilité. Actuellement, l'outil Noms de Vendée fonctionne ainsi, avec 4 modérateurs qui travaillent donc en coordination avec le service qui reste l'ultime organe de contrôle. La volonté de la direction ne s'arrête pas là et envisage de transposer cette manière de procéder à tous ses outils collaboratifs¹⁵⁵. La modération participative semble donc être un bon moyen pour faire avancer les projets car on a prouvé que cela pouvait fonctionner aux archives départementales de la Vendée. En confiant ce pouvoir d'action supplémentaire aux usagers, les services pourraient également envisager de proposer d'avantage de projets collaboratifs, puisque le risque qu'ils soient trop chronophages est minimisé avec cette solution. En Vendée, l'objectif à l'avenir est de passer au tout collaboratif, en permettant aux internautes de « pouvoir commenter toutes les analyses archivistiques et de leur permettre de modifier et d'enrichir ces analyses »¹⁵⁶. Toutes proportions gardées, les archives municipales d'Orléans ont une vision similaire et l'on n'y envisage plus de publier de nouveaux fonds numérisés sans proposer d'indexation collaborative en complément notamment¹⁵⁷. Ces projets semblent très ambitieux, mais avec le principe de la modération participative, ils paraissent finalement très accessibles.

Si le web collaboratif a besoin encore de temps pour s'installer dans tous nos services d'archives, on constate que le processus est en cours en tout cas. Certes, les difficultés et les craintes sont bien présentes, mais certains services d'archives les ont bien cernées et tentent de les résoudre en y apportant des solutions. Les perspectives d'amélioration des systèmes ont déjà été réfléchies et même expérimentées comme c'est le cas aux archives départementales de la Vendée. Pour clore cette étude, nous allons à présent nous questionner sur la pratique de l'archivistique elle-même qui se voit modifiée par l'assimilation du web 2.0. De nouveaux outils de communication apparaissent par le biais des réseaux sociaux et de sa diffusion rapide et à grande échelle. Dans un premier temps, nous allons étudier l'évolution de la médiation des archives autour de ces nouvelles activités.

155 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 5).

156 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 2).

157 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 1).

3 De l'archivistique 2.0 ?

3.1. L'instauration d'une nouvelle médiation

Les activités collaboratives que proposent les services d'archives ont besoin d'une certaine publicité auprès du public pour que celui-ci en ait connaissance. Néanmoins, ce que l'on peut constater de prime abord, c'est que la promotion de ces modules ne semblent pas être une priorité pour la plupart des services d'archives. En effet, bien souvent, cette fonctionnalité collaborative n'est perçue qu'à travers un plus grand ensemble, qui est celui du site internet. En ce qui concerne ces sites internet, les services ont largement communiqué dans les médias en revanche. Aux archives départementales de la Nièvre, un article de presse est paru dans le *Journal du Centre*, un journal local, au lancement du site¹⁵⁸. On retrouve une démarche similaire aux archives municipales de Saint Étienne, avec la parution d'un article dans le journal local *La Tribune*¹⁵⁹. Cette présence dans la presse papier s'est donc faite à l'occasion du lancement des sites internet et, si le module collaboratif est présenté, il ne l'est que brièvement au milieu des autres fonctionnalités des portails. Si l'on s'intéresse seulement à la promotion de cette activité, celle-ci se fait essentiellement en salle de lecture, où les visiteurs prennent connaissance de ces outils en discutant avec les archivistes autour de recherches généalogiques principalement. On remarque également que la plupart des services d'archives comptent beaucoup sur le bouche à oreille pour faire connaître leurs modules d'indexation collaborative. Si ce mode de diffusion a pu fonctionner, on se rend tout de même compte qu'il est vite limité. En ce qui concerne les pages d'accueil des sites internet des services, on se rend compte que les activités collaboratives ne sont pas mises en avant pour la majorité, bien qu'il existe des exceptions comme on l'a vu avec les archives municipales de Saint Étienne et d'Orléans, ainsi qu'avec les archives départementales de la Vendée notamment. De ce fait, les internautes n'ont connaissance de cette possibilité uniquement lorsqu'ils ont accédé aux documents numérisés qu'ils souhaitent consulter. Ce que l'on peut conclure de ces constats, c'est que la pratique collaborative reste encore méconnue aux yeux de la majorité des publics des services d'archives. La plupart des visiteurs des sites internet arrivent sur les modules d'indexation sans en avoir eu l'intention au moment de se connecter¹⁶⁰. Il semble donc y avoir un effort à consentir du côté de la promotion de ces activités devant les médias si l'on veut développer cette activité. Certains services d'archives ont bien saisi l'importance d'utiliser la radio ou la presse écrite comme intermédiaire pour relayer cette fonctionnalité qui, bien qu'elle fasse partie du site internet en général, constitue un outil à part, qui mérite de le promouvoir. L'exemple des archives départementales de la Vendée montre que

158 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 9).

159 Voir entretien réalisé avec Grégory Charbonnier (Annexe 5 - Question 10).

160 Voir entretien réalisé avec Fanny Venuti (Annexe 10 - Question 3).

les succès populaires rencontrés sur les outils collaboratifs sont dues en partie par un effort produit par l'institution en terme de médiation. Ainsi, lors du lancement des projets, le service a organisé une journée d'étude le 29 novembre 2011, intitulée ; *La Recherche aux Archives, nouveaux outils, nouveaux publics*, à laquelle la presse a été conviée. Cette rencontre auprès des médias a été planifiée pour présenter les réalisations effectuées en matière de numérisation et pour promouvoir les outils collaboratifs qui venaient d'être lancés¹⁶¹. En conséquence, de nombreux médias se sont intéressés à cette activité en Vendée et on recense plusieurs articles rédigés à ce sujet. Ouest France, le principal journal de l'ouest de la France, s'est intéressé plusieurs fois à cet outil collaboratif notamment. Ainsi, le premier juillet 2011, un article est paru dans la version papier du journal, intitulé ; *Les internautes résolvent les énigmes du passé*. Ouest France a aussi publié, sur son site internet, un autre article se focalisant, cette fois-ci, principalement sur l'outil Noms de Vendée, le 26 juin 2013, que l'on peut toujours consulter en ligne¹⁶². On voit donc que cette présence dans les médias a permis de dynamiser la fréquentation des outils collaboratifs présents aux archives départementales de la Vendée. Le fait d'avoir investi ce terrain dès le lancement des projets peut expliquer le succès de ceux-ci, du moins en partie.

Par ailleurs, d'autres moyens sont possibles pour promouvoir ces activités. Des conférences ou des séminaires sont parfois tenus par des tiers et les archivistes sont invités à venir échanger sur leurs projets respectifs. Les archives départementales de la Nièvre ont, par exemple, eu l'occasion de faire des démonstrations de leurs outils lors de séminaires organisés par des associations d'historiens amateurs qui se sont tenus plusieurs fois aux archives¹⁶³. Ce qui est intéressant ici, c'est que ces démonstrations sont effectuées directement devant des individus passionnés d'histoire et de généalogie et qui sont donc très intéressés par ces outils. En tant que directeur des archives départementales du Cantal, monsieur Édouard Bouyé a également eu l'occasion de faire des démonstrations lors de présentations universitaires ou professionnelles par exemple¹⁶⁴. L'intérêt de ces initiatives est que l'on cible un public particulier qui peut être potentiellement intéressé par ces fonctionnalités. En effet, si les médias généraux permettent d'atteindre un grand nombre de personnes, faire de la promotion auprès d'un public plus restreint mais passionné peut également fonctionner. On pense également à des revues spécialisées. Par exemple, les archives municipales de Saint Étienne ont fait publier un article dans *La Revue Française de Généalogie* le 8 janvier 2015, afin d'annoncer à leurs lecteurs les collections qui ont été numérisées et surtout pour présenter le projet d'encyclopédie collaborative du service¹⁶⁵. Pour lancer leurs

161 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 8).

162 Ouest France, « *Noms de Vendée* », un site pour les amateurs de généalogie, [en ligne], disponible sur : <http://www.ouest-france.fr/noms-de-vendee-un-site-pour-les-amateurs-de-genealogie-404502> (consulté le 02/05/2015).

163 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 9).

164 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 9).

165 Guillaume de Morant, « Nouveau portail d'archives pour la ville de Saint Étienne », in *La Revue Française de Généalogie*, [en ligne], disponible sur : <http://www.rfgenealogie.com/s-informer/infos/archives/nouveau-portail-d-archives-pour-la-ville-de-saint-etienne> (consulté le 02/06/2015).

projets en 2010, les archives départementales de la Vendée ont également pu bénéficier de la visibilité de cette revue auprès des généalogistes¹⁶⁶.

Avec le web 2.0, l'enjeu est aussi de proposer une médiation la plus adaptée possible pour toucher les publics de plus en plus présents sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter ou encore Instagram par exemple. En effet, ces nouveaux supports permettent une nouvelle forme de communication et une diffusion de l'information à grande échelle. Les archives départementales de la Manche sont un exemple de service d'archives très présent sur les réseaux sociaux. Leur but est principalement de faire la promotion de leurs archives numérisées, ce qu'ils font sur leur page Facebook notamment¹⁶⁷. Lorsque leur projet d'indexation collaborative qui est planifié prochainement, va ouvrir sur leur site internet, ce service bénéficiera ainsi d'une grande visibilité sur ces réseaux pour promouvoir cette activité. On peut également donner la possibilité aux internautes de partager, sur les réseaux sociaux, les activités du service directement sur le site internet, comme c'est le cas aux archives départementales de la Vendée¹⁶⁸. En faisant cela, l'institution mise sur le fait que les internautes partagent en nombre les contenus sur Facebook par exemple, où d'autres utilisateurs du réseau social pourront alors avoir connaissance de ces actualités.

Le web collaboratif a donc besoin de bénéficier d'une couverture médiatique minimum pour pouvoir se développer. Il s'agit d'un concept basé sur le travail collectif et faire connaître ces outils au plus grand nombre est donc un enjeu important. Les réseaux sociaux constituent un support intéressant pour effectuer cette médiation notamment. À l'heure du web 2.0 d'aujourd'hui, ils sont une interface où circulent quantité d'individus susceptibles d'être atteints par de la promotion. Cependant, il faut noter que les services d'archives ne sont pas maîtres de leur communication. En effet, celle-ci est du ressort des services communication des conseils départementaux pour les archives départementales. De ce fait, on comprend donc qu'il est compliqué de réaliser une médiation efficace pour ces outils puisque ces services communication ont d'autres aspects culturels à promouvoir. À l'échelle des archives municipales, on constate que certains services ne sont pas autorisés par la municipalité à tenir de page Facebook notamment. On peut ainsi se demander quelles sont les positions des différentes collectivités et des élus vis à vis de ces expériences collaboratives et dans quelle mesure ils soutiennent le lancement de ces projets.

166 Jean-Yves Baxter, « Vendée : ressources et outils à volonté », in *La Revue Française de Généalogie*, n°190, oct.-nov. 2010.

167 Voir entretien réalisé avec Jérémie Halais (Annexe 6 - Question 1).

168 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 8).

3.2. Une véritable « politique web 2.0 » des collectivités ?

Les projets collaboratifs dans les services d'archives ont globalement démarré au début des années 2010. Nous avons vu qu'ils étaient généralement compris dans la mise en ligne ou la refonte des sites internet. Cette politique de développement des services d'archives sur le web est une volonté des collectivités, mais qu'en est-il des activités collaboratives ? On peut noter que la mise en place de ces dispositifs est bien souvent à l'initiative des services d'archives plutôt que la volonté des élus. Ainsi, aux archives départementales de la Nièvre, l'idée d'un projet d'indexation collaborative est venue du service et plus particulièrement de la précédente direction, alors en place en 2011, qui a travaillé pour lancer cet outil dans le service. Le conseil départemental de la Nièvre s'est montré plutôt enthousiaste à cette idée et les élus ont été séduits par les exemples avancés par le service d'archives, et notamment l'exemple des archives départementales du Cantal. Il faut savoir que dans le service d'archives départementales de la Nièvre, la numérisation des documents a été réalisée très tard et la collectivité avait donc l'envie de remercier le public pour son attente en lui offrant cette fonctionnalité collaborative. Toutefois, avant que le projet soit validé, il a fallu argumenter devant les élus sur un point précis. La principale réticence de ceux-ci portait sur le fait que la validation des signets soit automatique¹⁶⁹. On comprend donc que cet aspect peut freiner la volonté des collectivités puisque celles-ci sont tout de même responsables et garantes de la diffusion de la connaissance à travers le service d'archives. Le but est donc de leur faire comprendre que faire confiance au public de la sorte permet d'abord un gain de temps non négligeable. De plus, le fait que les contributeurs soient des gens passionnés, induit qu'ils ne sont pas habités par de mauvaises intentions. La rareté des cas recensés de ce type vont dans la logique de confiance mutuelle. En ce qui concerne les archives départementales du Cantal, la situation fut similaire lors du lancement de l'indexation collaborative en 2010. Les élus étaient très intéressés par l'aspect novateur de ce nouveau concept, mais restaient mesurés quant au fait de donner du pouvoir à n'importe quel internaute. Une fois le risque identifié, l'accord a été donné et le projet a pu connaître le succès que l'on a annoncé précédemment. Monsieur Édouard Bouyé, alors directeur du service, a même été invité à présenter son projet devant l'Observatoire de l'Innovation publique, organisé par le Sénat en 2010, et a reçu un Territoria d'Or Valorisation du Patrimoine pour la mise en place de l'outil d'indexation collaborative¹⁷⁰. À cette occasion, le président du conseil général du Cantal, Vincent Descoeur, était présent¹⁷¹. On a donc ici l'exemple d'une collectivité soutenant la mise en place de cet outil dès son lancement. Le collaboratif peut ainsi être un moyen de promouvoir les activités des services d'archives départementales pour les conseils départementaux, ce prix reçu en atteste. Lors de sa mise en route,

169 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 8).

170 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 10).

171 Guillaume de Morant, « AD 15 : Le Cantal reçoit son prix au Sénat », in La Revue Française de Généalogie, 1^{er} décembre 2010, [en ligne], disponible sur : <http://www.rfgenealogie.com/s-informer/infos/archives/ad-15-le-cantal-recoit-son-prix-au-senat> (consulté le 20/05/2015).

l'outil collaboratif proposé par les archives départementales de l'Ain a été encouragé et soutenu par les élus alors en poste. En effet, certains d'entre eux étaient très intéressés par la généalogie et par les nouvelles perspectives que permettaient ces pratiques novatrices¹⁷². C'est pour cette raison que la collectivité a toujours eu un regard sur ce module dans ce service.

Cependant, ce qu'il faut tout de même signaler, c'est que, pour être soutenu et encouragé dans la poursuite de ces activités, il faut que celles-ci fonctionnent et aient un impact important, comme on l'a vu avec le cas des archives départementales du Cantal et l'obtention d'un prix. Autrement dit, les services d'archives doivent avant tout faire leurs preuves dans ce domaine pour qu'un intérêt et une attention particulière se créent. Pour le projet de transcription collaborative sur Wikisource initié par les archives départementales des Alpes-Maritimes, on peut dire que les élus se sont montrés favorables à son lancement, mais ils n'y portent pas d'intérêt spécifique, sauf en cas d'événements historiques majeurs, comme peuvent l'être les commémorations des grandes guerres par exemple¹⁷³. Si le projet collaboratif comporte des documents en rapport avec l'événement, alors la collectivité y verra la possibilité de le mettre en avant. On retrouve cette même constatation aux archives départementales de la Vendée où les interactions collaboratives ont d'abord été lancées avec l'approbation des élus, avant que leur intérêt n'augmente en raison de l'écho important de ces interactions auprès du public¹⁷⁴. Le succès de l'indexation collaborative dans cette institution lui a permis de s'affirmer comme une activité incontournable, offerte par le service d'archives auprès du conseil départemental.

On peut donc dire que les collectivités ont une réelle politique 2.0, mais ce ne sont pas elles qui sont à l'initiative des projets. Ceux-ci sont généralement proposés par les directeurs d'archives ou par un agent du service. Aux archives départementales du Cantal, de la Nièvre et de la Vendée, il s'agit bien d'une politique initiée par la direction. On connaît l'engagement d'Édouard Bouyé, ancien directeur des archives départementales du Cantal, actuellement à la tête des archives départementales de la Côte d'Or, mais aussi de Thierry Heckmann qui a beaucoup œuvré pour l'instauration de ces outils aux archives départementales de la Vendée en 2010¹⁷⁵. Pour les archives départementales des Alpes-Maritimes, c'est un agent qui a proposé de faire de la transcription collaborative¹⁷⁶. Il s'agit là de l'initiative d'un agent qui maîtrise la paléographie, qui a des compétences informatiques et l'envie de se lancer dans un projet de cette envergure.

On en conclut donc que les projets collaboratifs dans les services d'archives sont d'abord l'initiative d'une direction ou d'un agent du service. Ces projets sont ensuite présentés aux élus qui donnent alors leur

172 Voir entretien réalisé avec Fanny Venuti (Annexe 10 - Question 7).

173 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalie (Annexe 4 - Question 8).

174 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 7).

175 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 1).

176 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalie (Annexe 4 - Question 8).

accord au vue des potentiels bénéfiques en terme de valorisation du patrimoine qu'il est possible de réaliser. Le collaboratif est soutenu par les collectivités car il est novateur et prometteur, mais les élus attendent tout de même de constater des répercussions positives pour le considérer comme un élément important des services, et plus généralement des départements. Pour terminer sur cette étude, nous allons nous pencher plus particulièrement sur les nouvelles prérogatives des archivistes pratiquant le web collaboratif. Nous allons étudier l'influence des ces nouvelles activités sur l'exercice du métier d'archiviste.

3.3. Les nouvelles missions de l'archiviste

Avec l'instauration des récentes interactions collaboratives en ligne, les archivistes sont alors confrontés à des pratiques nouvelles qui ont un impact sur leurs méthodes de travail. Il faut savoir que ces activités représentent du travail supplémentaire pour les archivistes car elles n'existaient pas avant l'arrivée du web 2.0. Bien sûr, les généalogistes et les historiens amateurs produisaient déjà des contenus parallèles de ce type, mais les archivistes ne contrôlaient pas ces travaux ou seulement dans le cas où ils étaient confiés au service, comme on l'a vu précédemment. Lorsque les services d'archives ont voulu contrôler ces activités en proposant de faire de l'indexation collaborative sur leur site internet ou sur un support externe, les archivistes ont alors eu un devoir de contrôle qui incombait logiquement de cette initiative. Nous allons nous pencher sur le temps employé par les agents pour surveiller la participation des internautes, afin d'en déduire le rôle de cette nouvelle tâche dans l'emploi du temps d'un archiviste. Si l'on prend l'exemple des archives départementales du Cantal en 2013, cette charge de travail représentait environ 20 minutes de travail pour 1000 signets indexés¹⁷⁷. Pour être plus précis, on peut s'intéresser au cas de l'archiviste qui s'occupe de l'aspect collaboratif aux archives départementales de la Nièvre et qui passe entre 5 et 10 minutes par jour à contrôler les indexations et à corriger les fautes¹⁷⁸. On retrouve la même chose aux Archives Municipales d'Orléans où le temps passé pour cette tâche est minimal¹⁷⁹. Le premier constat que l'on peut faire est donc qu'il s'agit d'une activité plutôt marginale dans l'emploi du temps d'un archiviste qui doit assurer toutes ses autres missions traditionnelles dans le même temps. De plus, on remarque qu'une partie importante des archivistes concernés se chargent de ces activités collaboratives sur leur temps libre, plus précisément lorsqu'ils sont chez eux. C'est le cas aux archives départementales des Alpes-Maritimes où l'agent responsable des transcriptions collaboratives corrige et contrôle le travail des internautes principalement en dehors de ses heures de travail au sein du service¹⁸⁰. Le fait que cette activité soit exécutée en dehors montre que le web collaboratif ne semble pas être considéré comme

177 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 4).

178 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 5).

179 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 5).

180 Voir entretien réalisé avec Hélène Cavalié (Annexe 4 - Question 7).

une tâche principale de l'archiviste. On retrouve l'aspect marginal de cette tâche aux archives départementales de la Nièvre, où ce qui importe est plus généralement la gestion du site internet, puis celle du module collaboratif qui est compris dedans¹⁸¹. C'est en tout cas ce qui est mentionné sur la fiche de poste de l'agent dans ce service. Cette information peut nous renseigner sur la priorité donnée ou non à l'indexation collaborative. La gestion du site internet est également mise en avant aux archives départementales de l'Ain où le collaboratif est également compris dans cet ensemble¹⁸². Ces fiches de poste démontrent ainsi que le collaboratif est un aspect secondaire du site internet. Si ce constat peut être fait dans la majorité des services d'archives départementales, il en va de même pour les archives municipales et notamment le service de la ville d'Orléans où la mention « web collaboratif » n'est pas présente sur la fiche de poste de l'agent. En effet, l'archiviste qui a ce module à sa charge, explique qu'elle ne s'en occupe pas pendant ces heures de travail, mais le week-end, lorsque elle est chez elle¹⁸³. L'indexation collaborative ne constitue donc pas une priorité pour les services d'archives qui viennent tout juste de lancer leurs projets, ou bien qui ne comptabilisent pas encore de résultats importants dans leurs annotations. Cela s'explique par le fait que le temps passé à travailler dessus n'est pas conséquent et reste à la marge des activités de l'archiviste. Il s'agit donc bien d'une activité mineure pour ces institutions, d'avantage encore pour les services d'archives municipales. Si l'indexation collaborative est importante pour eux, dans le but de promouvoir leurs collections, leur faible taux de participation, dû à un potentiel public moindre, explique que les services n'en font pas une priorité. À l'inverse, dans les services d'archives départementales où les interactions collaboratives tiennent une place importante du fait de la participation massive des internautes, apportant des indexations nombreuses, la mention de cette activité est présente dans la fiche de poste des agents. C'est le cas aux archives départementales du Cantal où trois archivistes sont chargés d'encadrer les annotations des internautes. L'agent principal est chargé du fonctionnement du site internet, mais le module d'indexation collaborative est bien compris et précisé dans ses missions¹⁸⁴. Aux archives départementales de la Vendée, les outils interactifs sont sous la responsabilité de deux agents qui réservent environ une heure de leur temps par jour passé aux archives. Cette activité est donc totalement intégrée aux missions de ces archivistes. Bien qu'ils leur arrivent de s'y consacrer à la maison, la plus grande partie de cette tâche est effectuée sur le temps de travail, conformément aux indications de la fiche de poste. En effet, leur fiche de poste a été modifiée en Vendée l'année passée, c'est à dire en 2014, afin d'y intégrer la mention du web collaboratif. De plus, l'organigramme du service est également un bon indicateur puisque parmi les différents services composant l'institution, il y en a un spécialement dédié « aux internautes et aux réseaux collaboratifs »¹⁸⁵. Ces éléments expriment donc bien l'importance prise par ce module dans le service d'archives départementales de la Vendée.

181 Voir entretien réalisé avec Gaëlle Leclerc (Annexe 8 - Question 7).

182 Voir entretien réalisé avec Fanny Venuti (Annexe 10 - Question 6).

183 Voir entretien réalisé avec Christelle Bruant (Annexe 3 - Question 8).

184 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 10).

185 Voir entretien avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 6).

Par ailleurs, cette nouvelle manière de travailler sur les documents a aussi une influence sur la relation entre usagers et archivistes. Le dialogue a toujours eu lieu bien sûr, mais il avait lieu principalement en salle de lecture. Avec l'avènement du web 2.0, ces relations ont augmenté considérablement et ont été dynamisées par la mise en place des activités collaboratives. Ainsi les échanges sont plus nombreux et se font par l'utilisation des boîtes mail, ce qui implique aussi des échanges avec des gens très éloignés. La généalogie attire bon nombre d'individus cherchant à retrouver leurs origines dans des départements loin de chez eux, comme c'est le cas au Cantal notamment¹⁸⁶. Cependant, des échanges physiques ont toujours lieu et on peut encore noter l'exemple des archives départementales de la Vendée où le service va au devant des contributeurs en les conviant une fois tous les deux ans, à une discussion sur l'évolution de l'outil Noms de Vendée par exemple¹⁸⁷. En tant que représentants d'une institution publique, les archivistes ont donc le devoir de répondre à toutes les questions et les sollicitations qu'ils reçoivent et cela fait partie de leurs nouvelles prérogatives dans ce domaine que de communiquer avec les contributeurs.

L'avènement du web collaboratif dans les services d'archives a contraint les archivistes à modifier quelque peu leurs missions traditionnelles. S'il s'agit d'une pratique marginale pour les institutions où les projets sont encore à l'état de développement, pour ceux dans lesquels les résultats obtenus par l'indexation collaborative représentent un véritable poids au sein du service, l'importance prise par cette pratique se ressent dans le temps consacré par les agents à cette activité. De fait, l'augmentation considérable des échanges avec les usagers induit que l'on ne peut plus la considérer comme une tâche parallèle, mais bien comme une mission prioritaire.

186 Voir entretien réalisé avec Édouard Bouyé (Annexe 2 - Question 7).

187 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 11).

Conclusion générale

Ce qui ressort de cette étude sur le web 2.0 dans les services d'archives, c'est qu'il s'agit bel et bien d'un système unique que l'on ne retrouve dans aucun autre domaine. Bien sur, il existe des similitudes avec ce que l'on peut rencontrer en musées et surtout en bibliothèques, pour ce qui est de l'implantation sur les réseaux sociaux ou encore la mise en place d'expositions virtuelles. Mais ce qui fait la particularité de ces expériences en services d'archives, c'est l'aspect collaboratif des projets d'indexations qui sont proposés. Les usagers travaillent sur les documents et produisent du contenu. Bien sûr, cela est aussi le cas pour les encyclopédies collaboratives, les sites de journalisme participatif ou encore pour les bibliothèques avec l'indexation de tags par exemple, mais dans les service d'archives, cette participation des internautes permet d'enrichir des instruments de recherche et ainsi faciliter la tâche gigantesque des archivistes et celles des autres usagers en quête d'information notamment. Les archives sont des documents complexes et il est compliqué d'en effectuer une analyse précise, à l'inverse des collections présentes en bibliothèque notamment, où les bibliothécaires peuvent s'appuyer sur des catalogues communs¹⁸⁸. La particularité de cette indexation collaborative, c'est aussi l'opportunité pour les internautes de travailler sur des documents qui les concernent personnellement, avant éventuellement d'élargir. C'est pourquoi la généalogie est la discipline qui génère le plus d'indexations collaboratives, avec la numérisation de fonds d'archives nominatives comme l'état civil ou les registres matricules par les services d'archives par exemple. L'histoire locale est également très intéressante pour cette pratique, car l'identification de photographies anonymes est très prisée par les historiens amateurs friands d'histoire locale. Les services d'archives possèdent de multiples photographies anonymes, représentant un élément du paysage d'une localité et les archivistes n'ont pas toujours les compétences ni les moyens pour pouvoir toutes les identifier.

S'agissant d'un phénomène récent et de surcroît toujours en phase d'expérimentation, le web collaboratif n'est pas encore totalement maîtrisé. Ainsi, des services d'archives connaissent quelques déconvenues, avec un participation basse, voire nulle. Mais cela ne doit pas pour autant constituer une fatalité. Les expériences interactives doivent être étudiées pour être adaptées au contexte dans lequel évolue un service, qu'il soit départemental ou municipal par exemple. Le fait de laisser le pouvoir aux internautes est également un sujet d'inquiétude pour certains archivistes encore sceptiques, comme ce fut aussi le cas lors du lancement du projet Wikipedia. L'encyclopédie a su surmonter ces craintes en devant l'une des plus complètes au monde. Cela est permis grâce à la participation massive de volontaires, amenant chacun leur pierre à l'édifice. On retrouve cet aspect dans les archives et l'exemple des archives départementales de la Vendée a montré qu'une participation nombreuse et efficace était possible dans un service de ce type.

188 Voir entretien réalisé avec Emmanuelle Roy (Annexe 9 - Question 4).

De plus, ces activités collaboratives représentent une charge nouvelle pour les archivistes et les services qui les accueillent. Si ces tâches restent marginales pour la majorité des archivistes interrogés, on remarque tout de même que cette activité tend à s'imposer, au point d'être intégrée dans certaines fiches de poste, de manière distincte de la gestion du site internet.

Pour conclure, le web collaboratif dans les archives est donc en train de rentrer progressivement dans les missions des archivistes, même si il reste encore du chemin à parcourir et des efforts à fournir dans ce sens, principalement en terme de médiation.

Annexes

Annexe 1 : Convention vierge pour la collecte des témoignages oraux

COLLECTE DE TMOIGNAGES ORAUX CONVENTION

Entre

M. / Mme.(Nom/prénom), demeurant

.....
.....ci-après nommé l'informateur

et

M.Antoine Mérit, étudiant en archivistique (Université d'Angers, CERHIO UMR 6258 site d'Angers, France)

il a été convenu ce qui suit.

ART. 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de garantir les conditions de conservation, d'exploitation et de communication des témoignages oraux recueillis dans le cadre du mémoire de recherche sur les expériences collaboratives en ligne dans les services d'archives, les bibliothèques et les musées, menée par M. Antoine Mérit, étudiant en archivistique au sein de l'Université d'Angers.

ART. 2 : CONSERVATION DES ENTRETIENS

L'informateur accepte de confier son témoignage à Antoine Mérit le 25 mars 2015 et l'autorise à conserver les entretiens enregistrés dans le cadre de son mémoire .

Il autorise par ailleurs le dépôt de ces entretiens, pour conservation, dans l'unité de recherche archivistique, CERHIO, de l'université d'Angers.

ART. 3 DROIT DE COMMUNICATION

L'informateur autorise (choisir une option) :

La communication libre et immédiate de son témoignage.

soumet la consultation des entretiens à un délai deannées à compter de ce jour, délai à l'issue duquel la consultation des entretiens et la publication d'extraits, sous quelque forme que ce soit, sont libres de toute restriction.

Des dérogations individuelles sont possibles, sur son autorisation écrite ou celle de ses ayants droits (indiqués ci-dessous).

ne permet la consultation des entretiens que sous réserve de son autorisation écrite.

ART.4 CONDITIONS ET DROITS DE REPRODUCTION ET DE REPRESENTATION

L'informateur donne à M. Antoine Mérit, une autorisation permanente de reproduction et de représentation à un public, de ses entretiens, par tout procédé de son choix et sur quelque support que ce soit. Ceci est valable dans le cadre d'un usage non commercial.

L'informateur accepte la reproduction des enregistrements des entretiens en vue d'assurer leur conservation. En revanche, toute reproduction par ses institutions destinée à des usages extérieurs au besoin de conservation de tout ou partie de mon témoignage sera soumise à son autorisation écrite.

L'informateur cède l'intégralité de ses droits d'auteur sur les enregistrements, en cas d'exploitation gratuite et autorisée. Toutefois, l'exploitation commerciale de tout ou partie des enregistrements sera soumise à son autorisation écrite et pourra faire l'objet d'une rémunération entre lui, ou ses ayants droits, et le diffuseur.

Noms et adresse des ayants droits :

ART.5 UTILISATION DE L'IMAGE DE L'INFORMATEUR

L'informateur autorise M. Antoine Mérit, à utiliser les photographies le représentant, réalisées dans le cadre de cette collecte, dans les mêmes conditions que ses entretiens.

Convention établie en 4 exemplaires.

Fait à _____, le _____

L'informateur,

M. Antoine Mérit

Annexe 2 : Re transcription de l'entretien réalisé avec monsieur Édouard Bouyé (Archives départementales de la Côte d'Or)

Tout d'abord bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Vous êtes l'un des instigateurs du web collaboratif dans les services d'archives en France. Vous avez publié un article dans la Gazette des Archives numéro 227 notamment; Le web collaboratif dans les services d'archives publiques : un pari sur l'intelligence et la motivation des publics. Pouvez-vous expliquer ce que le web collaboratif représentait pour vous lorsque vous vous êtes lancés dedans. Qu'est ce qui vous a influencé dans cette décision ?

Édouard Bouyé: En fait, c'est parti du site internet des Archives Départementales du Cantal où nous avons intégré une fonction collaborative en 2010. Nous avons intégré cela dans le cahier des charges après en avoir discuté avec le prestataire. J'en avais parlé avec quelques collègues et lors d'une RASAD (Réunion Annuelle des Services d'Archives Départementales) qui avait eu lieu à Bordeaux en 2012, je crois. Le collègue qui s'occupait de l'organisation du programme m'a demandé de parler de cela et de ce qu'il se passait au Cantal. Il m'a également demandé de faire un tour d'horizon de ce qu'il se passait en France, ce que j'ai fait à travers l'article que vous avez lu. Faire de l'indexation de l'état-civil n'est pas une idée neuve, les cercles de généalogie le font depuis de nombreuses années. Notre prestataire, Naoned, proposait d'intégrer une fonction collaborative au site internet. Cela était possible dans la mesure où l'état-civil était en ligne. A partir de là, c'est à l'archiviste de définir ce qu'il veut faire.

2- Pensez-vous que les collections présentes dans les services d'archives sont spécifiquement adaptées à la pratique collaborative en ligne ?

ÉB:Oui, les sources généalogiques peuvent être privilégiées. Pourquoi ? Parce que parmi notre public virtuel, il y a beaucoup de généalogistes et donc beaucoup de gens motivés. Ce qui était l'objet de mon article d'ailleurs, un pari sur l'intelligence, sur les compétences de ces passionnés. Ils sont motivés par le fait de faire de l'indexation pour eux et qui servira aussi à d'autres. Les sources généalogiques sont donc un bon support, ça marche bien. Si on veut faire de l'indexation de masse qui réalise des milliers de signets par jour, il est évident que l'état-civil et les recensements de population doivent être privilégiés. Dans d'autres secteurs que je n'ai pas eu le loisir d'explorer, on peut noter celui de la photographie de presse, avec des personnages ou

des lieux et où on peut identifier des gens et faire en sorte que les signets que l'on pose viennent s'enregistrer dans les instruments de recherche réalisés par les archivistes. Par exemple, que lorsque un internaute effectue une recherche documentaire dans les fonds, il puisse retomber sur la photo. L'iconographie peut donc être très utile. Cela peut aussi être très utile pour les plans cadastraux, avec des toponymes, des noms de villages, de parcelles ou de routes, qui ne figurent pas forcément dans l'inventaire de l'archiviste. Cela enrichit l'inventaire. L'identification de photographies par les internautes peut être très intéressante, oui. Le collaboratif dans les archives, c'est vraiment quelque chose de spécifique. Il peut y avoir des choses communes avec ce qui se fait en bibliothèques pour ce qui est des questions de transcriptions, par exemple des pages de manuscrits, mais le service d'archives ne va pas mettre en place un projet Wikisource autour de l'imprimé. On laisse à Wikipédia, à nos collègues de bibliothèque le soin de traiter l'imprimé, il y a suffisamment à faire chez nous pour faire également ceci.

3- Toujours selon votre article, j'ai pu constater que votre service avait dépassé les 400 000 signets déposés à compter du 31 janvier 2012 et monsieur Nicolas Laparra, avec qui j'ai pu discuter aux Archives Départementales du Cantal, m'a indiqué que le service avait dépassé les 1 700 000 signets déposés en 2015. Comment analysez-vous ce chiffre et la progression réalisée ? Pensez-vous que ce soit encourageant ?

ÉB: Alors vous voyez, ceci est très intéressant car nous avons lancé cette affaire il y a cinq ans. Cela fait 931 signets par jour en moyenne, ce qui est quand même pas mal. Au départ, il faut médiatiser l'affaire. Au début, cela marche bien, il y a de l'engouement, puis on arrive à une phase de stagnation lorsque l'engouement initial se tarit. Il y a des généalogistes passionnés qui découvrent cet outil et qui décident d'annexer toute leur commune par exemple. D'autres internautes arrivent ensuite et trouvent des réponses parmi les premières indexations réalisées. Lorsque l'on trouve quelque chose, cela donne envie de rajouter de l'information et cela monte en puissance, il y a un effet vertueux. La masse critique pousse les internautes à indexer et de plus en plus de gens sont intéressés car de plus en plus de parties du Cantal sont annotées. En 2011, en vitesse de croisière, nous avons 700 signets par jour, donc on voit bien que cela augmente, c'est positif.

4- Votre politique est de faire pleinement confiance aux usagers, mais jusqu'où peut aller cette confiance? Dans votre article, vous expliquez que le travail collaboratif nécessite évidemment un travail de correction de la part de l'archiviste et que 3 agents étaient destinés à cette tâche aux Archives Départementales du Cantal. Le temps passé à corriger les erreurs n'était-il pas trop important en comparaison avec le temps gagné grâce à l'indexation ?

ÉB: Ma réponse va dater d'il y a deux ans. Il y avait environ 5 ou 6 erreurs par jour aux Archives du Cantal. N'importe qui pouvait ajouter n'importe quoi et les internautes ne pouvaient pas supprimer une erreur constatée. Ils étaient alors invités à envoyer un message et le webmestre arbitrait ensuite pour savoir qui avait raison. Moi je me rappelle avoir discuté de la chose avec un responsable du service informatique (DSI) et il m'avait interrogé sur les risques de malveillance des usagers lors de l'indexation. Je lui avais dit que je prenais le pari, le pari sur l'intelligence et la motivation des publics. J'essayais de vérifier les premiers mois en tapant les insultes les plus grossières en mots clés, pour être tout de même sûr, mais je n'ai rien trouvé de tel. Ce qu'il faut savoir tout de même, c'est que pour supprimer les signets malveillants, il faut véritablement tomber dessus. Pour ce qui est du temps passé à la correction en comparaison avec le temps gagné, en 2013, lorsque 1000 signets étaient déposés, cela représentaient peut-être 10 ou 20 heures de travail, et si vous rapportez ces vingt heures aux 20 minutes passées pour corriger, le bénéfice est considérable.

6- Nous avons évoqué l'indexation collaborative, mais le web 2.0 permet aussi d'autres activités donnant un rôle actif aux usagers. Je pense par exemple à l'identification d'images que nous avons déjà mentionnée ou la pratique de la paléographie pour des textes anciens. Avez-vous déjà proposé ce genre d'activités au public? Quels ont été les résultats ?

ÉB: Non, je n'ai rien proposé de tel. Le travail fait par les Archives de la Vendée est assez remarquable dans ce domaine. Est-ce que nous nous aurons les moyens humains de produire quelque chose de semblable, c'est encore autre chose... Je pense que cela peut se faire aussi dans des départements plus à l'ouest, c'est à dire les départements bretons avec des cercles généalogistes de 1200 adhérents, ce qui sont des chiffres bien supérieurs à ceux que nous nous avons. En Vendée, nous avons le contexte historique du département avec les guerres de Vendée et puis la personnalité et le travail de Thierry Heckmann et de son équipe, qui est vu d'un très bon oeil par les exécutifs successifs.

7- Le web collaboratif n'est pas développé aux Archives Départementales de la Côte d'Or. Envisagez-vous de mettre une politique collaborative en place dans ce service et sous quelle forme ?

ÉB: En 2016, on doit faire évoluer notre site internet, cela fait partie des objectifs de direction et je l'ai mis dans le cahier des charges. J'aimerais booster ce processus par le biais d'une collaboration avec des généalogistes. L'idée est de pouvoir les mobiliser en ligne pour que cela marche bien et pour que les internautes généalogistes s'approprient l'outil et apporte une masse critique. Il faut savoir que tout est plus grand ici, il y a plus d'archives, plus d'habitants... Mais au Cantal, ce qu'il faut noter c'est que c'est une terre migratoire forte et donc il y a un goût pour la généalogie qui est décuplé. Nous avons des connexions à Paris par exemple. Mais pour le moment, rien n'est développé en Côte d'Or, nous sommes sur le même système que j'ai trouvé à mon arrivée en 2013.

8- Plus généralement, après plusieurs années de présence du web 2.0 dans les services d'archives en France, comment voyez-vous l'avenir de cette pratique et quelles améliorations peut-on encore imaginer et espérer? Qu'en est-il du rôle des réseaux sociaux ?

ÉB: C'est vrai que cela est très utile(ndlr les réseaux sociaux), ça permet de partager, d'identifier quelques photos... Après, si l'information qui arrive par le biais des internautes, est intégrée dans les instruments de recherche, ça peut être intéressant. Mais pour enrichir le patrimoine commun, ce n'est peut être pas adapté... C'est somme toute assez ponctuel. Ce qui est intéressant avec l'indexation collaborative, c'est que l'information indexée vient enrichir les bases directement, alors que sur Facebook, vous avez l'information et après, c'est à l'archiviste de l'intégrer dans un instrument de recherche, c'est moins direct. Mais c'est vrai que c'est un instrument de communication qui est assez exceptionnel, on peut citer Instagram aussi. Ce que fait la Manche dans ce domaine est assez remarquable d'ailleurs. Je pense que le réseau social est plus un outil de promotion, mais ce n'est pas pour autant moins noble.

9- En ce qui concerne les médias, êtes-vous déjà intervenu auprès d'un organisme comme une revue de presse par exemple, afin de promouvoir vos collections, de présenter vos possibilités d'interaction en ligne pour le public ou plus généralement pour mettre au courant la population de la tenue des activités dans votre service ?

ÉB: Oui, fréquemment bien sûr. Par exemple en dernier lieu, nous avons eu une table ronde sur une radio chrétienne autour de la guerre 14-18, le 11 septembre dernier sur Radio Bleu Bourgogne, nous sommes passés dans une émission matinale pour présenter des documents relatifs au 70ème anniversaire de la

libération de Dijon par les troupes françaises. Après le lancement de notre site internet en 2008, j'avais fait 10 séances à travers le département du Cantal, pour en faire une présentation, devant 3 à 25 personnes en général. En 2010, pour le lancement de la fonction collaborative, je n'ai pas refait la tournée, mais à chaque fois que j'en ai l'occasion, je réalise des démonstrations, que ce soit lors d'une réunion d'archivistes, lors d'une présentation professionnelle ou universitaire ou encore lors d'une présentation à l'étranger, comme en Arabie Saoudite où je suis intervenu par exemple. Ce qui est intéressant ici, c'est que la démonstration, vous la faites en direct, vous montrez comment ça marche. Les gens sont assez bluffés. Je l'ai montré encore le mois dernier au conseil général du territoire de Bellefort, également lors d'une réunion d'un syndicat dédiée à l'informatique à Montpellier par exemple, mais ce sont vraiment des occasions.

10- Est ce que la mention de web collaboratif était intégrée dans les fiches de postes des archivistes dans le Cantal ? Le collaboratif était-il une préoccupation première pour ce service ? De plus, quel est pour vous le rôle des élus dans ces projets ?

ÉB: Déjà, on a fait le web collaboratif avec des gens qui étaient déjà là, on n'a pas modifié la fiche de poste. Il y a deux ans, dans le Cantal, ça occupait un agent 20 minutes par jour. C'était compris dans la gestion du site internet. La collectivité était intéressée et le risque était identifié. C'est nous qui avons identifié cette fonctionnalité et j'en avais alors fait la proposition. Lors des premiers mois, cela fonctionnait plutôt bien, le DSI m'avait alors informé qu'au Sénat, il y avait un prix de l'innovation et que ça valait le coup de faire une fiche sur notre projet et de le présenter. Je crois que nous avons eu une Marianne de bronze que j'étais allé chercher avec le président du conseil général, qui était alors député (ndlr La récompense était le Territoria d'or reçu pour leur outil d'indexation collaboratif de l'état-civil, le 1er décembre 2010¹⁸⁹).

11- Comment s'organise la réflexion autour du collaboratif dans le monde des archives ? Quant aux ouvrages consacrés au web collaboratif, je constate qu'il y en a moins dans le domaine des archives que dans celui des bibliothèques par exemple, comment expliquez-vous cela ?

ÉB: Oui c'est vrai, vous avez raison. On constate que ce n'est peut être pas encore dans les moeurs... Mais la numérisation de l'état civil et des registres matricules existe dans la plupart des départements aujourd'hui. Peut-être il y a-t-il une défiance vis à vis du collaboratif. J'en parlais avec l'un de mes collègues à l'époque, qui me disait s'inquiéter de voir le public ajouter des informations erronées dans les instruments de recherche

189 Guillaume de Morant, « AD 15 : Le Cantal reçoit son prix au Sénat », in La Revue Française de Généalogie, 1^{er} décembre 2010, [en ligne], disponible sur : <http://www.rfgenealogie.com/s-informer/infos/archives/ad-15-le-cantal-recoit-son-prix-au-senat> (consulté le 20/05/2015).

qu'il avait élaborés du mieux possible. Il y a cette interrogation-là, et il y a aussi le fait que l'on change de paradigme puisque l'on dit aux usagers que l'on a besoin d'eux, de leurs connaissances sur les patronymes de leur coin, ce que n'ont pas forcément les archivistes. Peut-être y a-t-il un frein psychologique, une réticence des savants, mais moi, je pense que c'est une erreur, qu'il faut encadrer l'affaire. Bien sûr, si cela concerne des textes en latin, cela n'intéressera pas grand monde, mais le cas du Cantal montre que cela marche vraiment bien avec de l'indexation simple. Les archivistes bénéficient du travail de ces gens qui n'ont pourtant pas les mêmes compétences qu'eux. J'espère donc que votre travail pourra contribuer à faire tomber ces réticences, à rassurer, en montrant que c'est une pratique intéressante. C'est en tout cas une conviction forte que j'ai. Il faut convaincre, il faut que les différents éditeurs de progiciels proposent des fonctionnalités. Je pense qu'il faut faire confiance aux internautes, je ne crois pas dans le fait que l'on doit leur faire passer des tests de paléographie ou de donner un lot à indexer obligatoirement, sinon quoi l'internaute est évincé par exemple. Il faut donner quelque chose de facile, qui attire les internautes, c'est le cas pour le Cantal en tout cas. Je ne me suis pas inspiré des productions des bibliothécaires sur la réflexion portant sur le collaboratif, ce n'est pas la même chose pour moi. Il s'agit d'identifier, d'annoter des documents vraiment uniques qui ne sont pas des imprimés. On est dans une problématique d'archives, avec une page d'écriture qui est unique au monde.

12- Pour terminer, j'aimerais savoir si le web collaboratif a pu créer selon vous une nouvelle façon d'être archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps ou vous n'offriez pas ce service? Pensez-vous que cette pratique relativement récente ait pu modifier les relations entre archivistes et usagers? Enfin, pensez-vous que le "pari sur l'intelligence des publics" que vous mentionnez est gagné ou du moins en passe de l'être ?

ÉB: Les chiffres qu'a donné Nicolas Laparra¹⁹⁰ montrent que c'est gagné, je pense. On peut, peut-être, imaginer d'autres fonds à indexer. On va tâcher, nous, en Cote d'Or de faire le même pari. Cela change notre rapport avec les chercheurs car pour beaucoup, on ne les connaît pas, on ne communique avec eux qu'à travers l'écran d'ordinateur. Quand vous annoncez 1 700 000 signets et que vous le déclarez à un service informatique ou à un journal local, ça change aussi l'image que les gens ont des archives. Ce n'est pas seulement de la communication, c'est à dire que c'est aussi de nature à donner confiance à des consommateurs et à des conservateurs d'archives. Cela crée un effet vertueux sur l'ensemble des missions. Après, vous dire que ça change le métier du tout au tout, non, mais ça dynamise l'ensemble.

190 Archiviste au x archives départementales du Cantal (Information obtenue par conversation téléphonique non enregistrée)

Je vais faire en sorte que cela se développe en Côte d'Or déjà, après, je pense que lorsqu'il y aura de plus en plus de succès dans les services, les gens se diront; "pourquoi pas moi ?". On y est bien arrivé dans le Cantal, donc pourquoi pas dans le service d'un département plus grand et plus riche. Par rapport à 2012, il y a de plus en plus de services qui se lancent dans le collaboratif, je pense que l'on est dans une phase de montée en puissance, lentement mais sûrement.

Annexe 3 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Christelle Bruant (Archives municipales d'Orléans)

Tout d'abord, bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web 2.0 pour vous et pour le service d'Archives Municipales de la ville d'Orléans ? Quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux en 2012, lorsque vous vous êtes lancés dans cette expérience ?

Christelle Bruant : En 2012, nous avons eu une opportunité financière qui nous a permis de nous lancer dans cette expérience. Nous avions un budget pour élaborer notre site internet et notre prestataire proposait de l'annotation collaborative. Mon idée de départ était de faire indexer les arrêtés du maire, mais on s'est rapidement rendu compte que ce n'était pas possible en raison des règles imposées par la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Nous avons donc décidé de faire découvrir des documents par l'annotation collaborative à des fins généalogiques. Je me suis reportée sur les actes d'engagement volontaires car ils regorgent d'informations généalogiques qui dépassent d'ailleurs le simple cadre d'Orléans. En terme de perception, j'étais la seule dans le service à vouloir faire de l'annotation collaborative à l'origine, la plupart de mes collègues ne sachant pas de quoi il s'agissait. Pour ceux qui connaissaient le principe, ils étaient plutôt réticents, se demandant bien où ça pourrait nous mener. Aujourd'hui, ils ont totalement changé d'avis et n'envisagent plus de mettre en ligne de fonds sans proposer d'annotation par exemple. Personnellement, j'avais vu ça sur des sites d'archives départementales et pour être franche, nous avons été sollicités par le site de généalogie notrefamille.com, qui nous demandait les recensements de populations et les fichiers numérisés, et cela me gênait que l'on n'offre pas de services similaires à ce site, services qui sont en plus payants. Ce qui m'intéressait, c'était de pouvoir offrir un service nouveau et surtout gratuit. De plus, nous avons eu pendant de nombreuses années un généalogiste passionné qui consacrait ses jours et ses nuits à la généalogie et il nous disait qu'il allait bientôt mourir et il s'inquiétait de savoir ce qu'il adviendrait alors de la base qu'il avait constituée avec ses dépouillements. En effet, il est décédé très rapidement et toutes ses données ont alors été perdues. Je me suis alors dit que toutes ces données devaient être prises en charge par un service public afin d'offrir aux lecteurs un accès facilité, gratuit et bien sur pérenne.

2- Dans le rapport que j'ai pu lire de votre intervention au colloque qui a eu lieu à Béthune du 2 au 4 octobre 2012, vous annoncez avoir dépassé les 140 pages d'indexation, ce qui a mobilisé une trentaine d'internautes inscrits. Qu'en est-il aujourd'hui en 2015, quels sont les chiffres que vous pourriez donner ?

CB : Nous avons trois personnes assidues qui travaillent sur des actes d'engagement militaires, que l'on retrouve sur les recensements de population mais pas avec la même assiduité. Pour les recensements de populations, nous avons une dame qui a fait 7 100 annotations et qui est une des nouvelle venue sur le projet. Le projet a marché directement en fait. On a commencé en septembre 2012, nous avons fait une démonstration aux Journées du Patrimoine et nous avons publié une newsletter. Suite à cela, des gens nous ont contacté rapidement, cela a pris tout de suite. Nous avons fait de la publicité, mais sans passer par la presse, ceci dit. De plus, un onglet collaboratif est disponible sur la page d'accueil du site pour que ce soit plus compréhensible pour les usagers qui ne savent pas forcément de quoi il retourne de prime abord. Je peux aussi vous dire que les quelques participants que nous avons se sont organisés autour de l'indexation des registres de recensements. Ils se sont en quelque sorte appropriés le projet en se répartissant le travail. Ce sont exclusivement des personnes à la retraite et qui ont du temps pour cette activité. Elles me disent avoir totalement intégré l'indexation collaborative dans leur emploi du temps.

3- Pensez-vous qu'il soit possible de viser un public plus large encore ou avez-vous atteint le nombre maximal d'internautes actifs ?

CB : Oui, je pense qu'il peut y avoir d'autres collaborateurs. Mais après, il faut, à mon sens, effectuer un travail de médiation, peut-être faire des ateliers, aller dans des salons de généalogie qui fleurissent un peu partout, tout en sachant que c'est un peu délicat car on vient un peu chasser sur le terrain des généalogistes. On a informé ceux qui dirigent ces associations mais on a pas eu de retour. Le problème est que les services que proposent ces associations sont bien souvent payants, alors que nous nous proposons quelque chose de totalement gratuit... Il faut noter que c'est une pratique qui se généralise. Aujourd'hui je n'envisage plus de mettre en ligne un fonds numérisé sans proposer d'annotation ou de tags. Certains fonds ont déjà été numérisés mais ne proposent pas encore d'annotation, c'est un objectif à l'avenir.

4- Pour continuer sur le public qui devient alors un acteur important dans l'indexation de documents, vous évoquez une relecture plutôt « générale » effectuée par le gestionnaire du site internet, dans le rapport sur votre intervention au colloque de Béthune, ce qui signifie que les internautes restent donc assez libres dans la modification. Pensez-vous que l'on puisse faire totalement confiance au public ?

CB : Personnellement, je ne pourrais pas faire de contrôle, par manque de temps. J'ai fait du contrôle régulier sur les acte d'engagement car je craignais des erreurs, mais je dois avouer que je n'en fais pas du tout sur les recensements de population, c'est à dire que les usagers peuvent inscrire des insanités... Ceci dit, nous avons un petit groupe de personnes qui annotent régulièrement et il y a donc une sorte de confiance mutuelle qui s'est installée. De plus, certaines internautes me signalent régulièrement des erreurs qu'elles rencontrent. Elles ne peuvent pas corriger elles-mêmes, car seul le gestionnaire du site en a le pouvoir. Nous n'envisageons pas du tout d'exercer un contrôle plus important pour l'instant, le faible nombre de participants ne le nécessitant pas.

5- Vous expliquez qu'il est nécessaire que le gestionnaire du site internet « vérifie régulièrement les indexations réalisées », j'aimerais savoir quel est le temps consacré à cette activité et si le temps passé à contrôler et à corriger n'est pas trop important, proportionnellement au temps gagné grâce à la participation collective ?

CB : C'est marginal. Les erreurs restent très marginales par rapport au temps gagné par l'annotation et aux 18 000 annotations réalisées sur les recensements de population par exemple. Les internautes fidèles ont l'habitude de me tenir au courant de leurs activités, un peu comme si je les surveillais, ce qui a pour but de favoriser le dialogue avec elles. Je dis « elles » car il s'agit principalement de femmes.

6- L'indexation collaborative semble tenir une place importante dans votre projet de développement sur internet, mais proposez-vous d'autres activités à vos internautes comme des exercices de paléographie ou bien de la reconnaissance de photographies par exemple ?

CB : On ne fait pas d'exercices de paléographie. On a ouvert l'année dernière un atelier de reconnaissance de photographies qui marche bien. On a pas mis beaucoup d'images pour l'instant. Au début, on demandait aux gens de se créer un compte personnel pour identifier les images. Aujourd'hui, n'importe qui peut laisser un commentaire sans inscription au préalable, ce qui a permis d'augmenter les participants. Nous n'avons pas recensé de dérives. Nous avons créé deux rubriques, l'une avec les énigmes résolues et l'autre avec les images à identifier, pour que les gens puissent continuer à commenter, au cas où il y aurait des erreurs dans les

identifications. Cet atelier marche bien, sans forcément qu'il n'y ait eu de publicité, mise à part une newsletter. Les gens ont aussi la possibilité de laisser des commentaires sur plusieurs pages du site internet, comme celles des expositions virtuelles, selon ce que nous proposait le prestataire. Cependant, nous n'avons pas beaucoup de commentaires. Les usagers ont aussi la possibilité de partager du contenu sur Twitter et Facebook. On a eu le projet Soudé où on a fait du participatif. On avait des cahiers d'un Orléanais qui avait écrit pendant la première guerre mondiale. On trouvait que c'était relativement mal écrit et on voulait que ce soit accessible au grand public. Par faute de temps, c'est la maman d'une de mes collègues qui a retranscrit les cahiers d'Henri Soudé. Ce projet s'est complété au fur et à mesure. L'arrière petit-fils d'Henri Soudé est venu nous voir et il a accepté de retranscrire les lettres et est allé plus loin, en nous proposant de faire le lien entre les lettres qu'il avait et les cahiers, directement sur le site internet. Nous avons ensuite transmis ces idées à notre prestataire qui s'est exécuté. D'autres personnes auraient aimé y participer mais, par manque de publicité, cela ne s'est pas fait. La mère de ma collègue a eu le ressenti d'un archiviste en quelque sorte. Elle a trouvé de l'intérêt à ce travail alors qu'elle n'était pas personnellement concernée. On a déjà publié cinq cahiers en ligne et ce qui reste devrait nous amener jusqu'en 2018. Oui, j'envisage de faire participer les internautes sur d'autres projets que de l'annotation à l'avenir, mais il n'y a rien de concret pour l'instant.

7- Comment voyez-vous l'avenir du web collaboratif aux Archives Municipales d'Orléans ? Avez-vous des projets d'amélioration de ce service en cours ? Envisagez-vous de vous installer sur les réseaux sociaux par exemple ?

CB : Alors notre compte Twitter est très récent, je l'ai ouvert en janvier (ndlr 2015) et il nous sert plus à faire passer de l'information de manière immédiate. Je ne le vois pas du tout comme un substitut au site, mais plutôt comme un relais pour faire venir des gens nouveaux sur le site, et pour amener plus de dynamisme sur nos actualités. Pour le moment, on a pas vraiment eu de réponse par rapport à nos tweets. L'idée est vraiment d'avoir un relais au niveau de l'annotation collaborative. Par exemple, j'ai annoncé récemment que l'on avait dépassé la barre des 18 000...Avant, les gens ne pouvaient pas vraiment voir le nombre d'annotations effectuées. Par le biais d'un tweet, nous avons annoncé que notre prestataire avait rendu possible de vérifier le nombre d'annotations réalisées sur son espace personnel (ndlr sur le site)¹⁹¹.

En ce qui concerne Facebook, nous n'envisageons pas de nous créer de compte. S'occuper des réseaux sociaux prend un temps considérable et on n'a pas vraiment le temps de s'y consacrer car nous sommes un petit service d'archives. Cela reste en marge de nos activités.

191 Sur le site internet.

8- Vous êtes donc responsable du site internet de votre service ainsi que des projets d'annotation collaborative. Etes-vous seule à oeuvrer dans ce domaine ou bien avez-vous d'autres archivistes à vos côtés? Le terme de web collaboratif est-il inscrit sur votre fiche de poste?

CB : Le plus gros du travail est effectué par moi même. Ma collègue s'est mise un peu à me seconder en faisant elle même un peu d'annotations et elle prend le relais auprès des internautes pour les accompagner en cas de besoin. Elle fait régulièrement des démonstrations également. Le web collaboratif n'est pas compris dans nos fiches de postes. Pour ma part, il est inscrit que je dois gérer le site internet cependant. Nous n'annotons pas pendant nos journées de travail et il m'arrive de répondre aux internautes le week-end par exemple. Je me suis donnée comme règle de répondre à toutes les sollicitations, car ces personnes vont continuer d'annoter si on leur répond, si on les encourage et les remercie. C'est pourquoi j'ai intégré mon autre collègue dans ce système de réponses pour pouvoir répondre aux sollicitations sous un certain délai.

9- En dehors des colloques auxquels vous avez participé, existe-t-il des journées de formation où l'on vous apprend à améliorer vos interactions en ligne avec le public ?

CB : Les journées de formation existent, mais je n'en ai pas encore fait. J'avais fait la demande il y a deux ans, mais ma collectivité n'avait pas accepté ma requête. Au-dessus de moi, on ne me décourage pas à arrêter, mais je ne suis pas vraiment soutenue, on ne me l'a pas vraiment demandé, mais je pense qu'il est nécessaire que je le fasse. Pour moi le web collaboratif devrait rentrer dans les fiches de postes de responsables de salles de lecture ou des médiateurs culturels.

10- Pour terminer, j'aimerais savoir si le web collaboratif a pu créer selon vous une nouvelle façon d'être archiviste. Percevez-vous un changement important dans votre manière d'exercer cette profession? Pensez-vous que cette pratique relativement récente constitue l'avenir en ce qui concerne les relations entre archivistes et usagers?

CB : Pour moi, il y a quand même eu un changement dans ma profession. Le lien avec les usagers doit être recréé avec tout l'aspect de dématérialisation. Ce lien ne demande qu'à être recréé. Les gens sont contents de participer. Pour moi, c'est une continuité à ce qui existe déjà mais dans les salles de lecture. Il faut faire comprendre tout ce que ça peut apporter, j'aimerais donc que cette pratique se généralise. Avec la tenue de colloques, je pense que cela permet de convaincre les sceptiques parmi mes collègues archivistes qui sont encore réticents.

Pour moi, c'est du travail que je n'aurais jamais fait, mon travail n'est pas de faire le dépouillement. L'idée est que l'on délègue à d'autres. Ce travail est pour eux, pas pour moi. On est main dans la main avec le même objectif, mais c'est un travail qui n'est pas au même niveau que celui que moi je fais en tant qu'archiviste. Moi je décris les fonds et eux décrivent des pages, des vues...

En ce qui concerne la reconnaissance d'images, c'est différent, il s'agit de notre dernier recours pour les identifier. J'ai l'impression qu'ils viennent en complément, mais qu'ils ne font pas le travail à notre place. On fait appel à la mémoire visuelle de plein d'autres personnes.

Annexe 4 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Hélène Cavalié (Archives départementales des Alpes-Maritimes)

Tout d'abord bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web collaboratif pour vous et pour le service d'Archives Départementales des Alpes-Maritimes? Quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux lorsque vous vous êtes lancés dans cette expérience ?

Hélène Cavalié: Il y a quelques années, il y avait Édouard Bouyé qui avait fait un article très intéressant sur cet aspect. Ce qui me semblait intéressant avec Wikisource, c'est qu'il y avait des textes qui sont très longs et très étudiés mais, comme ils sont trop gros, personne ne pourra l'éditer seul. Pouvoir les éditer sur Wikisource me semblait donc très intéressant. C'est un outil qui est tout à fait opérationnel sur internet, utilisé par de nombreuses personnes, qui était plus stable dans le temps et à mon avis plus référencé que le site d'archives départementales. On a commencé en janvier 2012 et lors de la collecte de la Grande Guerre de 2014, j'ai proposé sur le forum des archives de France que, s'il y avait des intéressés, on pouvait mettre les carnets de guerre sur Wikisource. La Saône-et-Loire a marché, le Nord-Pas-de-Calais et l'Indre-et-Loire également.

2- D'après l'ouvrage de Patrice Marcilloux intitulé "Les ego-archives" paru en 2013 aux éditions des presses universitaires de Rennes, les Archives Départementales des Alpes-Maritimes ont réalisé un partenariat avec Wikisource pour travailler à la mise en ligne des procès-verbaux des visites pastorales des diocèses de Vence et Grasse au XVII^{ème} siècle. Pouvez-vous m'en dire plus à propos de cette expérience ?

HC: Quand on est arrivé sur Wikisource, on a réfléchi à ce qu'on allait mettre comme corpus à éditer. On avait pris contact avec Wikimedia qui nous avait dit qu'il fallait vraiment mettre des textes qui puissent intéresser le maximum de personnes, qui soient un peu généraux et si possible bien écrits pour que ce soit facile à transcrire. On avait donc pensé soit à des types de corpus prestigieux, par exemple les délibérations de l'abbaye de Lérins, car c'est une des plus anciennes de France, ou bien aux visites pastorales, car nous avons de petits évêchés méridionaux dans notre département. L'évêque a vingt villages dans son diocèse et il fait des tournées régulières et a donc la temps de donner des détails. L'intérêt étant que cela concernait tous nos villages.

3- Serait-il possible de me donner vos chiffres en ce qui concerne la fréquentation de votre page Wikisource et surtout le taux de participation à ces activités de paléographies collaboratives ? Ces chiffres sont-ils encourageants ?

HC: Avec Wikimedia, on se demandait si on allait pas tout mettre en ligne d'un bloc, mais il nous conseillait plutôt de mettre les visites pastorales les unes après les autres. Sur Wikisource, je les mets donc progressivement, en fonction de la retranscription des lecteurs. On nous avait dit à la base qu'il nous fallait une communauté préexistante, la nôtre, c'est donc une petite équipe de paléographes. Moi, je donne des cours à l'université de Nice. Les premiers textes sont faciles, les derniers sont un peu plus durs. Les étudiants ont une page différente et ils savent que leur transcription sera mise en ligne sur Wikisource. Ils peuvent donc mettre leur nom s'ils en ont envie. En général, ils me l'envoient pas mail, je corrige et je mets ensuite en ligne. Il y a aussi des érudits locaux qui m'envoient également leurs transcriptions par mail. On a tout fait numériser en double page, une vue égale deux pages et pour Wikisource, une vue égale une page, donc il faut regrouper l'intégralité des fichiers. Pour faire le suivi exact de tout ce qui se transcrit, je pense que c'est pas mal malgré tout. En terme de participation, nous avons peu de fidèles. Les élèves sont entre 12 et 18 par promotion, ils sont obligés d'en transcrire au moins un. L'année suivante, par contre, ce sont seulement les motivés. Pour les érudits, nous en avons deux ou trois. Il y a aussi d'autres personnes, car j'avais donné des cours dans notre service d'archives. A partir du moment où les initiés avaient atteint un niveau suffisant, ils se sont mis à transcrire sur Wikisource. On remarque que ces retranscriptions se font principalement à l'hiver et que cette activité diminue l'été. En général, pour les étudiants, sur notre page Wikisource, j'indique les pages à faire pour l'hiver. Ils voient ainsi directement ce qu'il y a à faire.

4- Pensez-vous que les collections présentes dans les services d'archives sont spécifiquement adaptées à la pratique collaborative en ligne ?

HC: Oui, je pense que c'est flagrant, notamment en ce qui concerne le dépouillement de l'état civil. Pour les éditions de textes, comme sur Wikisource, il faut que ce soit un peu littéraire. Si l'on met des textes peu intéressants et avec peu de contenu, nous aurons peu de retours. A mon avis, il faut quelque chose qui intéresse plusieurs types de personnes. Par exemple, pour les visites pastorales, il va y avoir l'histoire des villages, l'histoire de l'art...

5- Proposez-vous d'autres activités collaboratives en ligne ?

HC: Oui, nous proposons du collaboratif, mais toujours à l'extérieur de notre site internet qui est statique et rattaché à celui du conseil général. Pour les vidéos, tout ce que l'on peut mettre en sonore, on le met sur Dailymotion. C'est collaboratif dans le sens où l'on peut ajouter de l'indexation, c'est à dire que les internautes vont venir commenter pour retrouver des personnes, des éléments d'architecture... Deuxièmement, dans nos fonds photos, nous en avons des anonymes, que nous mettons sur Flickr. On a créé notre compte vers 2012. Le principe étant que ça ne coûte rien. Nous avons demandé l'autorisation à notre autorité hiérarchique. Ce n'est pas un endroit de stockage mais d'identification. Lorsque nos photos sont identifiées par les internautes, nous ajoutons les identifications sur nos fonds. On a rien inventé par rapport à Wikisource, on s'est appuyé sur la Bibliothèque du Congrès. A la différence de Wikisource, les internautes sur Flickr sont des personnes extérieures, complètement. Ils tombent sur l'image et constatent qu'ils reconnaissent telle image... Nous avons une ou deux pointures qui sont très très bonnes... Les autres tombent dessus au hasard. Le problème avec Flickr, c'est qu'il faut un compte, alors que sur Wikisource, on n'a pas besoin de s'en créer un et quiconque peut modifier comme il le veut. Personnellement, j'aime quand c'est libre, que l'on ait pas le carcan, l'obligation d'avoir un compte... Notre compte Flickr est petit, il y a peu d'images. L'avantage, c'est que Flickr est un site beaucoup plus fréquenté que notre site des archives départementales, nous avons donc plus de chances d'identifier nos photos.

6- Laisser les internautes collaborer implique la possibilité de publication d'erreurs ou de maladresses. Comment les Archives Départementales des Alpes-Maritimes s'organisent-elles pour encadrer, contrôler et corriger cette participation ?

HC: L'été, il n'y a pas une surveillance tous les jours, car généralement il y a peu de retranscriptions. Pour l'hiver, comme ce sont des exercices programmés, les lecteurs transcrivent entre le 15 et le 30 de chaque mois. Entre le 30 et le 2 du mois suivant, nous retranscrivons ce qu'ils ont fait. Lorsque l'on transcrit une page, elle devient rose. Lorsque celle-ci est corrigée, elle devient jaune, plus personne ne peut la modifier, à moins d'avoir un compte. Lorsque c'est vérifié une seconde fois, la page devient verte. Je fais l'essentiel du travail en général. Je regarde ça le soir, cela me prend en moyenne un quart d'heure maximum, mais après, tout dépend des fautes qu'il y a .

7- Vous êtes donc responsable de la page Wikisource de votre service. Êtes vous seul à oeuvrer dans ce domaine ou bien avez-vous d'autres archivistes à vos côtés ? Le collaboratif est-il une activité chronophage ou est-ce une activité mineure dans votre emploi du temps ? Est-ce une activité comprise dans votre fiche de poste ?

HC: Alors, c'est en dehors de ma fiche de poste, car ça n'existait pas à l'époque. C'est plutôt marginal, plutôt sur les heures de maison. Parfois, il y a des érudits locaux qui m'envoient plusieurs pages à la fois, ce qui nécessitent un temps de correction plus important évidemment. Mais ça reste exceptionnel.

8- Ce projet Wikisource est-il une décision de votre collectivité ou bien l'initiative seule de votre service ? Êtes-vous soutenus dans ce projet par vos élus ?

HC: Cela a été lancé sous l'ancien directeur, monsieur Lacroix. Il s'agissait plutôt de mon initiative. Flickr a été repris par l'agent qui s'occupe de l'iconographie. Pour Wikisource, c'est toujours moi, car il faut un paléographe. Pour le directeur actuel, c'est quelque chose qui existe déjà, donc je ne peux pas dire que la notion de projet de service soit présente. Cela s'est présenté à un moment donné et on continue car c'est utile. On hérite de ce qui a été fait par nos prédécesseurs. Quand on commence un projet nouveau, on fait une note de service en général, qui est soumise à la hiérarchie. On avait fait une demande en 2011 ou 2012 qui avait été assez favorable. Après, le conseil général est composé de milliers d'agents, donc vous dire qu'ils suivent notre projet tous les mois, non. Le jour où c'est mis en valeur oui, mais tant qu'il n'y a pas d'intérêts particuliers... Lors des commémorations comme celle des poilus, il peut y avoir un petit rebondissement, oui. S'il n'y a pas eu d'inaugurations spéciales ou de signatures de conventions, c'est une petite activité du service des archives départementales.

9- En ce qui concerne les médias, êtes-vous déjà intervenue auprès d'un organisme comme une revue de presse ou une radio par exemple, afin de promouvoir vos collections, de présenter vos possibilités d'interaction en ligne pour le public, ou plus généralement pour mettre au courant la population de la tenue des activités dans votre service ?

HC: Dans les Alpes-Maritimes, on ne prend pas d'initiatives vis à vis de la presse, c'est le rôle du conseil général. Parfois, c'est la presse qui s'intéresse à nous et on leur ouvre nos portes avec l'accord du conseil général. On a pas été démarché pour nos activités collaboratives. Cependant, sur la page Wikisource, on a un onglet "On en parle" où il y a tous les articles que l'on a pu écrire et qui sont parus plutôt dans des revues ciblées archives.

10- En ce qui concerne la réflexion au tour du collaboratif dans le monde des archives, avez-vous assisté à des colloques qui traitaient du web 2.0 et avez-vous pris la parole lors de l'un d'eux? Avez-vous également assisté à des journées de formation spécifiquement dédiées au collaboratif?

HC: J'ai pris la parole une fois, lors d'une journée AAF, le 21 novembre 2013 à Nice. On est à Nice, c'est assez excentré, donc ce n'est pas forcément facile de se déplacer. C'était ciblé sur la région PACA. Cela concernait principalement les réseaux sociaux. Nous avons échangé sur nos expériences respectives.

J'ai reçu quelques formations assez ciblées sur le web 2.0, je crois. En général, si l'on fait une veille assez constante, on n'a pas besoin de se former. En 2014, j'ai notamment suivi une formation sur deux jours, consacrée à la valorisation des collections, aux nouvelles médiations et aux applications sur Internet¹⁹². Il y a peu de formations spécifiques pour Wikisource et Flickr, tout simplement par qu'on n'en avait pas besoin.

11- Pour terminer, j'aimerais savoir si le web collaboratif a pu créer selon vous une nouvelle façon d'être archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps où vous n'offriez pas ce service? Enfin, pensez-vous que cette pratique relativement récente ait pu modifier les relations entre archivistes et usagers?

HC: C'était plutôt dans la continuité de ce qu'il se faisait. Notre site internet était assez précoce, je crois que c'était en 1999. Notre politique de numérisation avait commencé dès 1996 et l'intégralité de nos inventaires est en ligne actuellement, ce qui n'est le cas nulle part ailleurs, pour les internautes, c'est très commode. Pour nous, le web collaboratif, c'est un peu la cerise sur le gâteau. La prochaine étape serait l'océrisation de tous nos fonds, ce serait en tout cas l'étape trois.

Il y a une évolution certaine au niveau de la relation avec les usagers. Les internautes nous envoient beaucoup de mails, oui. La relation n'est pas plus froide, on a peut être moins de monde en salle de lecture, mais je ne trouve pas que ce soit plus froid, non. Ce ne sont pas les mêmes personnes, pas les mêmes âges. Les gens sont assez chaleureux lorsqu'ils nous écrivent. Ils font des compliments sur notre site internet et après ils nous proposent des améliorations. Il n'y a plus de formules de politesse, mais ça, c'est une question d'éducation, d'évolution de la société. Parfois, nous avons des messages où les internautes n'ont même pas indiqué leur nom.. C'est marginal, mais c'est vrai que c'est frappant. Mais physiquement, cela peut arriver aussi de rencontrer des individus qui ont fait trois ou quatre institutions avant qu'on leur dise qu'il fallait aller aux archives départementales par exemple...

192 Information donnée quelques jours après l'entretien.

Annexe 5 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Grégory Charbonnier (Archives municipales de Saint Étienne)

Tout d'abord, bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web collaboratif pour vous et pour le service d'Archives Municipales de la ville de Saint Étienne ? Quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux lorsque vous vous êtes lancés dans cette expérience ?

Grégory Charbonnier : Le web collaboratif, on l'a vu apparaître il y a quelques années dans les archives départementales, notamment pour de l'indexation collaborative au niveau de la généalogie. C'est une pratique qui m'a toujours surpris, je n'arrive pas à comprendre comment des gens peuvent aligner des lignes de registres pendant leur temps libre. Lorsque nous avons voulu refaire notre site internet qui datait de 2006, en 2013/2014, nous avons voulu nous mettre à la page entre guillemets. On a ouvert des pages d'indexation collaborative et nous avons lancé des projets.

2- Dans l'article de Guillaume de Morant, intitulé "Nouveau portail d'archives pour la ville de Saint-Etienne", paru sur le site internet de La Revue Française de Généalogie, le 8 janvier 2015, il est évoqué la mise en place d'un espace personnel et collaboratif, permettant de garder en mémoire les recherches précédemment effectuées, et surtout la contribution à ce que l'auteur appelle une véritable « encyclopédie stéphanoise ». Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ? (comment se passe cette contribution et sur quoi peut-on contribuer?)

GC : Notre originalité est dans le fait que l'on aimerait que la population stéphanoise participe au site internet, qu'elle nous écrive des contributions. Par exemple, nous avons une ancienne institutrice de 90 ans qui nous raconte des éléments de son enfance. C'est plus sur cela que l'on aimerait mettre l'accent. On a également contacté des universitaires, afin qu'ils mettent leurs publications sur le site internet. On a fait un menu spécial, où les gens peuvent nous faire parvenir un document après s'être inscrit au préalable. Le témoignage est libre, ce sont les internautes qui sont censés choisir le sujet sur lequel ils veulent discuter. L'intérêt était de casser les barrières du mail. Pour l'instant, nous n'avons qu'une seule personne ayant contribué (ndlr l'institutrice), car elle en avait entendu parler en salle de lecture. Pour le moment, ces outils ne servent pas vraiment. Nous avons aussi laissé la possibilité aux internautes de commenter sur toutes les

pages de notre site. L'intérêt étant que des conversations se créées, même si on en est loin encore. C'est en tout cas notre objectif, mais on ne sait pas si cela aura du succès...

3- Serait-il possible de me donner vos chiffres en ce qui concerne la fréquentation de votre site internet et surtout le taux de participation à ces activités collaboratives ?

GC : Nous n'en avons pas beaucoup... Nous avons l'institutrice et peut être une autre personne... C'est dire les limites du système aussi. On offre mais est-ce que les gens sont demandeurs ? On a ouvert ce service le 10 décembre 2014. Honnêtement, je ne suis pas convaincu que l'on ait un grand succès à l'avenir. Le site est très fréquenté, mais après je ne suis pas sûr que le collaboratif soit un besoin pour la population... Peut être que cela peut se débloquent avec le bouche à oreille, mais de là à ce que les gens soient vraiment demandeurs, il y a un pas que je ne franchirais pas. Mais c'est un service que l'on offre, après on verra si ça marche en fait. Mais je pense qu'il faut rester les pieds sur terre. Il ne faut pas croire que derrière chaque Français, il y ait un fêru de culture... Nous sommes un service d'archives, seulement 2% de la population nous connaissent, et ça se reflète dans ce que l'on propose. On a un public de généalogistes et un peu d'universitaires comme vous. Mais il ne faut pas vivre sur un nuage, je pense que les limites, on va les toucher. J'avais discuté avec ma collègue d'Orléans¹⁹³, et on se rend compte que les participants sont peu nombreux, mais passionnés et font un vrai travail.

Cependant, un élément peut contrebalancer ce que je viens de vous dire. Pour les registres paroissiaux, nous avons établi un partenariat avec une association généalogique locale, l'Association Généalogique de la Loire, et il se trouve qu'un membre de cette association est venu chez nous pour photographier les microfilms de registres paroissiaux et en a fait un tableau Excel gigantesque. Avec notre prestataire, nous avons intégré ce tableau sur notre site. C'est un peu comme si les gens avaient fait de l'indexation, sauf qu'ici, une seule personne a fait tout le boulot. Je pense que c'est un cas assez unique en France. Tous nos registres seront indexés et tout sera en ligne au mois de juin, voire juillet (ndlr 2015). Notre modèle est vraiment le service d'Archives Départementales de la Vendée, mais bon, on a un bassin de population plus restreint car nous ne sommes qu'une ville et l'intérêt historique de la Vendée est assez énorme... Pour tout vous dire, j'ai du mal à me projeter dans l'avenir avec cette activité.

193 Christelle Bruant.

4- Laisser les internautes collaborer implique la possibilité de publication d'erreurs ou maladroresses.

Comment les Archives Municipales de Saint Étienne s'organisent-elles pour « surveiller » et contrôler cette participation?

GC : Pour l'indexation collaborative, on est parti du principe que l'on ne corrige rien car nous n'aurions pas le temps de corriger. On compte donc sur l'auto-correction. En ce qui concerne les contributions, c'est un contrôle préalable. Quel que soit le mode de transfert du document, ce sont nous qui corrigeons les fautes, qui remettons en ordre... Si quelque chose ne nous plaît pas, on supprime évidemment. En disant cela, je parle d'insultes, de propos à caractères racistes par exemple. Nous sommes quand même un site sérieux, donc il ne faut pas que des fautes d'orthographe soient publiées. De toute façon, pour participer, il faut s'inscrire au préalable, ce qui constitue une sécurité. Mais après, c'est assez vite fait, il suffit d'un pseudo et d'un login.

6- L'indexation collaborative semble tenir une place importante dans votre projet de développement sur internet, mais proposez-vous d'autres activités à vos internautes comme des exercices de paléographie ou bien de la reconnaissance de photographies par exemple ?

GC : Alors non. Nous avons peu de documents d'Ancien Régime donc, non pour des ateliers de paléographie. Après pour la reconnaissance de photographies, oui c'est intéressant. C'est une bonne idée, mais il faut une communauté relativement présente pour cela.

7- Comment voyez-vous l'avenir du web collaboratif aux Archives Municipales de Saint Étienne? Avez-vous des projets d'amélioration de ce service en cours? Envisagez-vous de vous installer sur les réseaux sociaux par exemple?

GC : La ville de Saint Étienne n'autorise pas les Archives Municipales à avoir une page Facebook. Mais ce qu'il faut savoir également, c'est qu'il ne faut pas se créer artificiellement de l'activité. Contrairement au privé, cela ne nous rapporte pas d'argent mais nous en coûte. Nous ne voyons pas l'intérêt d'en faire plus à l'heure actuelle, car au bout d'un moment, nous allons sortir de nos missions. Je ne vois pas l'intérêt d'aller faire la promotion de nos activités auprès du public sur les réseaux sociaux. Il faudrait faire des publications régulières et je ne suis pas sûr qu'il y ait suffisamment de matière intéressante et grand monde qui s'abonne. Je pense vraiment qu'il faut rester les pieds sur terre. Nous avons proposé un outil, mais je n'y croirai vraiment que lorsqu'il y aura des milliers de personnes qui participeront. Nous avons élaboré un outil pragmatique, il y a des besoins en généalogie, donc on le fait, idem pour la recherche historique car il y a peu de ressources en ligne. Pour les expositions virtuelles et les activités pédagogiques, cela marche plutôt bien

donc, oui il faut y aller. Il faut faire attention, on y va, mais on coûte de l'argent au contribuable. Nous sommes là pour rendre service à la population, ce qui signifie ne pas lui présenter des choses qui ne l'intéressent pas. On y va mais prudemment.

8- Vous êtes donc responsable du site internet de votre service, ainsi que des projets d'annotation collaborative. Etes-vous seul à oeuvrer dans ce domaine ou bien avez-vous d'autres archivistes à vos côtés? Vos missions ne sont-elles consacrées qu'au web collaboratif, ou bien avez-vous d'autres tâches archivistiques que je qualifierais de plus « traditionnelles »?

GC : On doit être cinq à travailler sur le collaboratif à Saint Étienne. Pour faire vivre le site internet, cela nécessite du travail. La gestion du site internet est comprise dans ma fiche de poste. Celle-ci a été faite en 2011 et comprend la gestion des nouvelles technologies donc le site internet et l'aspect collaboratif en font partie. Le collaboratif me demande du travail, notamment pour la correction. Par exemple, l'institutrice nous écrit ses textes à la main, donc il faut tout reprendre sur ordinateur.

9- Avez-vous assisté à des colloques qui traitaient du web 2.0 et avez-vous pris la parole lors de l'un d'eux? En dehors des colloques, existe-t-il d'autres moyens pour communiquer, apprendre et échanger avec des organismes ou des personnes externes, sur tout ce qui se rattache au web collaboratif ? (je pense par exemple à des journées de formation.)

GC : Je n'ai pas reçu de formations spécifiques, si ce n'est celle offerte par le prestataire, pour prendre en compte les outils. J'ai tout de même fait deux jours de formations sur l'OAI PMH récemment. Sinon, j'ai participé à une journée d'étude organisée par l'Association des Archivistes Français pour la région Rhône Alpes, au mois d'octobre (ndlr 2014). La thématique était les portails internet et je suis intervenu pour présenter notre site qui n'était pas encore ouvert à cette époque. J'ai fait part de mes doutes quant à l'afflux de contributeurs, je n'étais pas le seul d'ailleurs, et j'ai présenté le projet. Cependant, j'ai aussi eu l'impression que de nombreuses personnes y croyaient beaucoup, qu'elles voulaient montrer tout ce dont leur service était capable en matière de collaboratif, mais moi je souhaite vraiment proposer un outil dont les gens ont vraiment besoin, sans trop en faire.

10- En ce qui concerne les médias, êtes-vous déjà intervenu auprès d'un organisme comme une revue de presse par exemple, afin de promouvoir vos collections, de présenter vos possibilités d'interaction en ligne pour le public, ou plus généralement pour mettre au courant la population de la tenue des activités dans votre service ?

GC : On a fait paraître un article dans le journal local La Tribune, je crois que c'était en février, et dans le bulletin municipal, après je ne suis pas sûr que l'on attire les foules. C'était principalement pour présenter le site. Notre directeur avait insisté sur le web collaboratif, après je ne suis pas sûr que les gens comprennent bien ce que l'on propose. A moins de leur expliquer de vive voix, c'est plus compliqué de bien leur faire comprendre par écrit. En général, pour ce qui est des contributions, les gens me disent qu'ils n'ont pas grand chose à dire, ce qui est totalement faux. On a également fait une émission de radio sur RCF (Radio Chrétienne de France), mais je ne pense qu'il y ait eu beaucoup d'auditeurs... Dans le magazine municipal, on a également eu le droit à une page, donc là, ça été d'avantage suivi puisqu'il est distribué gratuitement dans les boîtes aux lettres. Et bien sûr, nous avons eu un article dans la Revue Française de Généalogie, où là, on a touché un public actif par contre. Ce sont des passionnés et les passionnés franchissent le pas, eux. On a quand même fait un effort au niveau de la communication.

11- Pour terminer, j'aimerais connaître votre avis sur le fait que le web collaboratif ait pu créer une nouvelle façon d'être archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps où vous n'offriez pas ce service? Enfin, pensez-vous que cette pratique relativement récente ait pu modifier les relations entre archivistes et usagers ?

GC : Je pense que cette pratique va devenir habituelle. J'ai commencé à travailler en 2003 et c'est vrai que j'ai eu l'impression d'un vrai changement avec l'arrivée d'Internet. Il y a des choses que je n'aurais jamais imaginé faire, comme par exemple passer du temps à mettre des choses en ligne et se demander comment procéder pour que ce soit le plus accessible possible. Je pense que cela tend à remplacer la salle de lecture physique du service.

En ce qui concerne la relation avec les usagers, elle évolue, c'est sûr, mais pas forcément dans le bon sens. En général, les internautes nous contactent, il n'y a même plus de formules de politesse et ils pensent que puisque nous avons mis du contenu en ligne, tout va pouvoir leur être fourni de cette manière, ce qui est bien évidemment faux. Je peux dire qu'il y a plus d'échanges qu'avant, mais moins de dialogues en tout cas. L'avantage du site internet, c'est que l'on s'affranchit des contraintes géographiques et l'on peut toucher des gens qui ne seraient sans doute jamais venus nous voir avant.

Annexe 6 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Jérémie Halais (Archives départementales de la Manche)

Tout d'abord bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux interactifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, votre service d'archives départementales est l'un des tous premiers à s'être développé sur les réseaux sociaux. Pouvez-vous me dire quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux lorsque vous vous êtes lancés dans cette expérience ?

Jérémy Halais: Tout d'abord, on a mis en ligne notre site internet le 5 juillet 2010. À cette occasion, nous avons mis beaucoup de collections numérisées, l'état civil, le cadastre napoléonien, 40 000 documents iconographiques, des inventaires, le catalogue de la bibliothèque et des documents d'archives sonores. Après quelques mois d'utilisation, on s'est rendu compte que 99% de nos collections qui étaient consultées sur notre site, étaient des collections généalogiques. On a donc décidé d'aller sur les médias sociaux pour faire connaître la richesse de nos collections et surtout faire venir les internautes sur des documents moins consultés. C'est donc essentiellement de la promotion de documents qui sont déjà en ligne. Cela peut arriver que l'on fasse de la promotion d'expositions ou de conférences, mais après je ne suis pas sûr que Facebook soit le meilleur média pour ça, je pense que Twitter est un meilleur média.

2- En lisant votre article, présent sur internet, intitulé; "Pourquoi une présence sur les médias sociaux ?", j'ai pu constater que vous aviez 683 "fans" à compter du 4 avril 2011 sur votre page Facebook. Lorsque j'ai consulté cette page, le 20 mai 2015, vous aviez atteint les 7 284 "fans". Comment analysez-vous cette progression ? Peut-on espérer d'avantage ?

JH: Le nombre de "fans" est un très mauvais indicateur, cela ne veut pas dire qu'une page est vivante. Facebook change continuellement ses règles d'utilisation, car il vend de la publicité. On est obligé de faire avec, il se trouve que lorsque l'on a fait la page Facebook en 2010, la visibilité des pages était plus grande qu'aujourd'hui, donc on gagnait beaucoup de "fans" très vite. On s'est constitué une base virale très vite, et maintenant on vit sur cet acquis. Plus on a de "fans", plus on a de chances d'en recruter de nouveaux. Il y a aussi la qualité de la page qui compte, avoir 200 fans qui interagissent sur les publications d'un petit service d'archives de province, c'est plus intéressant que d'avoir 7 000 fans passifs. Facebook nous donne des statistiques, ce qui est pertinent par exemple, c'est le nombre de commentaires.

3- Le but de votre présence sur les réseaux sociaux est-il limité simplement à la promotion de vos collections et de vos activités, ou bien proposez-vous aussi des activités collaboratives aux internautes, sur vos différents supports ? (Je pense par exemple à de l'identification de photographies anonymes, procédé utilisé par les Archives Départementales des Alpes-Maritimes sur Flickr par exemple.)

JH: Oui oui, ça, on l'avait au tout début sur notre page Facebook. Je continue de le faire, mais ce n'est pas ce qui marche le mieux. L'identification de photographies, c'est quelque chose de très local, ça suppose que ce soit avec des gens du coin. Quand vous avez une base de fans qui vient de plus loin, ça ne marche pas quoi. On a quand même réussi à identifier quelques photos mais bon, de l'ordre de 4 ou 5 quoi... C'est une activité qui reste assez à la marge tout de même. À l'avenir, nous avons un projet où les gens pourront indexer directement sur le site. Pour le coup, on est sûr que ceux qui viendront faire les efforts d'indexer, seront des locaux, des gens du coin. Les photos seront indexées dans les instruments de recherche, puis il y aura une validation de notre part. Je ne peux pas annoncer de dates pour le moment, on a pris assez de retard... Cela rentrera dans la base d'indexation et nos archivistes constitueront ensuite les instruments de recherche.

4- Par ailleurs, pensez-vous que les collections d'archives soient adaptables à l'indexation collaborative ?

JH: Ah oui, bien sûr que oui. Pour tout ce qui est généalogique, c'est très pertinent. On pense par exemple au site Mémoire des Hommes. Pour les documents iconographiques anonymes, cela peut être intéressant aussi. On pourrait aussi imaginer de la transcription collaborative des documents anciens... En terme de fidélité des internautes au service, ça peut être très intéressant oui.

5- Étant donné votre présence sur les médias sociaux que sont Facebook et Twitter, ressentez-vous le besoin d'intervenir dans des médias plus traditionnels tels qu'un journal local ou une radio, afin de promouvoir vos activités et sur votre futur projet d'indexation collaborative par exemple ?

JH: L'idéal serait de faire un plan de communication dans la presse, après nous, on dépend du service communication de notre collectivité, ce n'est pas nous qui décidons, mais on en est pas encore là de toute façon. Pour les activités du service, c'est le service communication qui décide, on ne maîtrise vraiment pas notre communication, ce qui explique que l'on ne fasse pas beaucoup de communication institutionnelle sur les réseaux sociaux, mais bien de la valorisation de nos collections.

6- Ce projet de développement sur les réseaux sociaux est-il une décision de votre collectivité ou bien une initiative personnelle de votre service ? Êtes vous soutenus par vos élus ?

JH: C'est moi qui avait proposé ça à mon directeur de l'époque. On avait envoyé notre requête auprès de la collectivité qui s'y était opposé dans un premier temps, avant d'accepter ensuite. C'était lié au contexte de l'époque, Facebook avait quand même mauvaise presse, ce site était bloqué pour tous les agents du conseil général. Il y avait un soucis de préservation de l'image en allant sur Facebook, on voyait ce site plutôt comme un site de rencontres. Cela a évolué ensuite, ils ont autorisé d'autres services culturels à ouvrir des pages Facebook. Ils ne sont donc plus opposés, ils ne voient pas ça d'un oeil négatif.

7- La gestion des réseaux sociaux est-elle comprise dans votre fiche de poste ? Combien de temps vous prend cette activité approximativement ?

JH: Depuis 2013 oui, la collectivité a revu toutes les fiches de postes dans notre service. Je suis tout seul à travailler sur les réseaux sociaux. La page est toujours ouverte, donc j'essaye d'être toujours présent, comme si je devais répondre au téléphone ou à un mail. Ce n'est pas une activité marginale, je dirais que cela représente entre 10 et 15% de mon activité. Après, il y a aussi un investissement en dehors de mon temps de travail. Après, du moment où c'est inscrit sur ma fiche de poste, je travaille aussi dessus sur mon temps de travail logiquement.

8- En ce qui concerne la réflexion du monde archivistique sur le développement des services dans le web 2.0, avez-vous déjà participé à des colloques pour présenter votre projet ? J'ai notamment vu que vous aviez pris la parole lors des Rencontres annuelles de la section archives départementales, intitulé "

Nouveaux usages, nouveaux usagers :

Quels contenus, quels services allons-nous offrir ? ", le vendredi 3 février 2012 à Bordeaux.

JH: J'ai fait quelques présentations. J'ai fait aussi des journées de formation du Service Interministériel des Archives de France et de l'Association des Archivistes de France, sur comment implanter un service d'archives sur les réseaux sociaux. En ce qui concerne la rencontre annuelle de 2012, je n'étais pas présent à cause d'un empêchement, donc je ne peux pas trop vous en parler...

9- J'aimerais connaître votre avis sur le fait que le web 2.0 ait pu créer une nouvelle façon de pratiquer son métier d'archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps où vous n'offriez pas ce service?

JH: Non je ne pense pas que cela ait créé une nouvelle façon d'être archiviste. C'est une nouvelle façon de communiquer sur le média, de dépoussiérer un peu l'image que l'on peut avoir de ce métier... En tout cas, c'est un nouveau moyen de faire connaître les collections.

10- Pour terminer, pensez-vous que cette pratique relativement récente ait pu modifier les relations entre archivistes et usagers qui auparavant s'opéraient principalement en salle de lecture?

JH: Cela ne change pas de manière profonde. Cela attire de nouveaux usagers, nous avons par exemple des gens qui viennent nous voir avec des cotes de documents qui n'étaient pas consultés auparavant. Nous avons des gens qui découvrent les archives grâce au site internet également. Je ne suis pas convaincu que la relation ait changé. Il y a forcément une relation moins riche sur Internet que dans la vraie vie. Après, à partir du moment où l'on arrive à transformer ces usagers virtuels en usagers réels, c'est tout bon pour nous, l'enjeu il est là. Les gens ont une attitude de consommateur sur Internet, c'est vrai, mais ils ne sont pas tous comme ça. Cela peut aussi arriver de rencontrer des gens peu aimables en salle de lecture, cela arrive même assez souvent...

Annexe 7 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Nicolas Laparra (Archives départementales du Cantal)

Tout d'abord, bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web 2.0 pour vous et pour le service d'archives départementales du Cantal ? En quelle année vous êtes-vous lancés dans cette expérience et quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux lorsque vous vous êtes lancés dans cette expérience ?

Nicolas Laparra : *Nous nous sommes lancés dans cette expérience en 2010. Par soucis de gagner du temps, nous avons décidé de faire indexer de l'état-civil à nos lecteurs. Projet de collaboration en ligne, à l'initiative d'Édouard Bouyé, ancien directeur du service.*

2- Dans l'article rédigé par Édouard Bouyé dans la Gazette des Archives, j'ai pu voir que votre service pratiquait l'indexation collaborative, pouvez-vous nous détailler les réalisations concrètes effectuées et quels ont été les fonds indexés ?

NL : *Les usagers indexent de l'état-civil. Tout l'état-civil est mis à disposition pour faire de l'indexation collaborative.*

3- Toujours selon cet article d'Édouard Bouyé, j'ai pu constater que votre service avait dépassé les 400 000 signets déposés à compter du 31 janvier 2012. Qu'en est-il aujourd'hui en 2015, quels sont les chiffres que vous pourriez donner ?

NL : *En 2015, nous avons atteint les 1 700 000 signets déposés, ce qui est conséquent.*

4- Combien d'utilisateurs collaborent en ligne avec vous ? Quelle est la fréquence de connexion et de participation par jour et par mois par exemple ? Pensez-vous qu'il soit possible de viser un public plus large encore ou avez-vous atteint le nombre maximal d'internautes actifs ? Comment percevez-vous cet apport du public ?

NL : Nous ne pouvons pas savoir combien d'utilisateurs collaborent en ligne avec nous, car ils le font de manière anonyme. Nous n'imposons pas d'inscription au préalable, n'importe qui peut se connecter sur notre site et faire de l'indexation. Nous faisons pleinement confiance aux utilisateurs, c'est la politique d'Édouard Bouyé, notre ancien directeur.

5- Pour continuer sur le public, qui devient alors un acteur important dans l'indexation de documents, monsieur Bouyé évoque le rôle de trois agents ayant pour mission de corriger les indexations des internautes, j'aimerais savoir comment s'organise cette correction .

NL : Nous sommes bien trois agents à nous occuper de la correction. Celle-ci s'effectue lorsque les utilisateurs repèrent des erreurs et nous en informent ensuite via une option qui permet de signaler les erreurs éventuelles. Nous recevons alors un mail et nous procédons à la correction. Il n'y a pas d'autres manières de corriger.

Annexe 8 : Retranscription de l'entretien réalisée avec madame Gaëlle Leclerc (Archives départementales de la Nièvre)

Tout d'abord bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web collaboratif en général pour vous et pour le service d'Archives Départementales de la Nièvre ? Quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux lorsque vous vous êtes lancés dans cette expérience ?

Gaëlle Leclerc: L'indexation collaborative s'est inscrite dans le processus de réinformatisation du service que l'on a mené en 2011. Avant on bénéficiait du logiciel archivistique Arkhéia, mais pas d'outil de mise en ligne de documents sur Internet. On a lancé un marché en 2010 pour avoir un outil ayant toutes les fonctionnalités, à la fois de gestion interne des archives et de mise en ligne des documents. Cela a abouti en 2011 à l'installation du logiciel Mnesys en juillet 2011 et le site internet a ouvert en novembre. Nous avons été en relation avec les Archives du Cantal pour l'exploitation des fonctionnalités du logiciel. La réflexion par rapport à l'indexation collaborative était de faciliter la vie de nos internautes, sachant que la mise en ligne de notre état civil était très attendue, dans la mesure où nous étions dans les derniers départements à ne pas l'avoir encore fait. Cette fonctionnalité avait donc pour but de remercier nos internautes pour leur attente. C'était dans un esprit participatif pour resserrer les liens avec le public.

2- Vous proposez donc de l'indexation collaborative à vos internautes, quels sont les types de fonds proposés à l'indexation ?

GL: Cela concerne tous les documents accessibles via notre formulaire de recherche généalogique. On a d'une part l'état civil avec les registres paroissiaux et les registres d'état civil jusqu'en 1892 environ. Cela concerne aussi les recensements de population et aussi les déclarations de grossesses sous l'Ancien Régime, qui ont été faites devant le bailliage de Nevers. Les femmes non mariées venaient déclarer leur grossesse aux fins d'éventuellement obtenir le mariage, ou alors d'être indemnisées, étant donné les pratiques de l'époque. On s'est aperçu que c'est ce type de documents qui a suscité beaucoup d'indexation collaborative, dès le début, puisque quasiment toutes les déclarations ont été indexées nominativement assez rapidement. Sur notre site internet, on a un document qui s'appelle le Guide de l'indexation collaborative. On avait fait ce document pour guider les internautes dans leurs méthodes d'indexation et pour leur expliquer comment rechercher des

documents. On a des questions très fréquentes, c'est pourquoi on a créé ce document pour accompagner les internautes. C'était intéressant d'avoir les retours des internautes pour savoir ce que l'on devait améliorer. Mais on constate bien souvent que les internautes ne lisent même pas les conseils lorsque l'on en fournit.

3- Quels sont les chiffres que vous pourriez me donner en terme de participation et d'indexations réalisées ?

GL: Ce sont des statistiques de 2014 du dernier rapport annuel. On a eu 95 000 internautes différents, sachant que la fréquentation reste stable d'une année sur l'autre. On a eu environ 32 millions de pages vues. Concernant les indexations, on en est à 280 000 indexations collaboratives depuis le début du site, c'est à dire depuis trois ans et demi. Pour l'état civil, on en a 263 000 indexés, pour les recensements, on en a 8 930 et pour les déclarations de grossesses, on en a 8 037. Ces chiffres sont encourageants, on peut faire mieux en améliorant les outils et notamment les formulaires proposés.

4- Pensez-vous que les collections présentes dans les services d'archives sont spécifiquement adaptées à la pratique collaborative en ligne ?

GL: Spécifiquement, je ne saurais pas vous dire, mais en tout cas, c'est un vrai plus en ce qui concerne les indexations nominatives, avec tous les repérages de noms que l'on peut faire, c'est particulièrement intéressant pour la recherche. Cela dépend aussi du degré de finesse de la mise en ligne qui a été fait par le service. Nous, nous n'avons pas suffisamment de moyens humains et financiers pour faire la mise en ligne, donc on a fait les choses assez basiquement, et on ne fait pas comme certains services d'archives, qui proposent parfois des formulaires très détaillés, allant parfois jusqu'au nom, on le voit par exemple dans les archives militaires. Alors que nous, nous avons choisi de laisser l'internaute travailler pour nous, si je puis dire, sachant que c'est d'abord à leur bénéfice.

5- Laisser les internautes collaborer implique la possibilité de publication d'erreurs ou de maladroites. Comment les Archives Départementales de la Nièvre s'organisent-elles pour encadrer, contrôler et corriger cette participation ?

GL: Les internautes n'ont pas besoin de s'inscrire pour indexer. En fait, on peut s'inscrire sur notre site internet pour avoir accès à l'espace personnel, où l'on peut stocker des images et des notices qui nous intéressent, mais tout le monde peut indexer, qu'il soit inscrit à son espace personnel ou non. Les indexations sont totalement anonymes. On s'aperçoit qu'il n'y a pas tant d'erreurs que ça. C'était un peu l'interrogation

que l'on avait eu au début de la mise en place de l'indexation. Quand on a réfléchi à cette mise en place, on avait posé la question à d'autres services, principalement aux Archives Départementales du Cantal. On a pris exemple sur eux, car ils avaient le même logiciel que celui qu'on venait d'acquérir. Mon directeur s'était renseigné auprès de celui du Cantal, qui nous avait répondu de manière assez rassurante, en nous disant que le taux d'erreurs était très faible, et que l'on pouvait faire confiance aux internautes pour ne pas mettre d'indexations trop erronées ou malveillantes. Nous concrètement, au moment de l'installation d'indexation, on a choisi de ne pas valider les indexations par les archivistes, mais qu'elles soient validées automatiquement. En fait, quand un internaute indexe une image, la validation est automatique et le petit signet d'indexation apparaît tout de suite en vert, ce qui signifie qu'elle est validée automatiquement. On manquait clairement de moyens humains pour faire ce travail... Par rapport aux statistiques, nous avons environ 220 indexations par jour depuis le début du site, donc même une personne à temps plein, je ne sais même pas si cela suffirait par rapport à cette validation. On a quand même des moyens de vérification. Le premier moyen est le système d'alertes indexation, que propose notre site internet. Les gens ne peuvent pas modifier directement les indexations présentes sur le site, mais peuvent signaler des erreurs. Ils ont une petite case à remplir, qui est matérialisée par un petit arobase sur le système d'indexation. Ils nous envoient un message pour rectifier l'erreur. Ces messages atterrissent directement sur ma boîte mail et c'est moi qui vérifie ces demandes de correction. Pour 2014, on a eu 614 alertes à vérifier tout de même. Pour cette année, on en est à 431. C'est quand même un petit travail, en général, ce ne sont que quelques indexations par jour, ça me prend peu de temps dans la journée. Je dois prendre en moyenne 5 à 10 minutes pour faire ce travail. C'est très variable selon les périodes. Comme l'indexation est relativement libre, on préfère que, lorsqu'un internaute constate qu'une indexation ne lui convient pas, il ait la possibilité de nous envoyer 20 ou 30 messages à la suite. Mais après, c'est moi qui reste juge de la pertinence de la correction demandée. Je vérifie toujours. La plupart du temps, les demandes de corrections sont justifiées, mais il arrive aussi que ceux qui signalent des erreurs se trompent. Comme nous n'avons pas de moyen d'être en contact avec l'internaute qui nous a fait la demande, car le petit système d'alerte est anonyme. C'est un petit formulaire, on ne demande aucun autre renseignement que le message. Le second moyen de vérification, c'est un système de création de listes automatiques dans le logiciel de gestion. Dans le module Classement de Mnésys, on a la possibilité de générer un thésaurus automatiquement, à partir des termes indexés qui figurent dans les instruments de recherche. En fait, les termes qui viennent de l'indexation, alimentent une des balises des fiches de description des instruments de recherche, et en pointant cette balise, on peut générer une liste de tout ce qui a été saisi. Alors, c'est une liste assez énorme, je ne le fais pas tous les jours, mais ça m'arrive 3 à 4 fois par an d'éditer cette liste et puis de la passer en revue rapidement, pour voir s'il n'y a pas de choses malveillantes. On est quand même un service public, on est donc garant des données que l'on fournit. Mais bon, on s'aperçoit que c'est très correct. Ce qui nous pose un petit peu de soucis, est que le champs matière est en saisie libre, donc les internautes mettent un

peu ce qu'ils veulent. L'inconvénient est que la recherche peut donc être un peu biaisée du coup. Cela permet donc de faire des vérifications de ce champs. Je suis toute seule à m'occuper de tout ça.

6- Proposez-vous d'autres activités collaboratives en ligne ?

GL: Non pas encore, pour l'instant on s'en tient aux indexations nominatives en ce qui concerne la généalogie. On a pas particulièrement de projets dans l'immédiat. On a des documents en ligne comme de la presse ancienne ou des fiches militaires jusqu'en 1921. On a pas encore réfléchi à y appliquer de l'indexation collaborative, mais pourquoi pas dans les années qui viennent.

7- Vous êtes donc responsable des activités interactives en ligne de votre service. Êtes-vous seule à oeuvrer dans ce domaine ou bien avez-vous d'autres archivistes à vos côtés ? Le collaboratif est-il une activité chronophage ou est-ce une activité mineure dans votre emploi du temps ? Est-ce une activité comprise dans votre fiche de poste ?

GL: Ma fiche de poste n'est pas tout à fait à jour, mais oui c'est compris dedans. Ce qui est mentionné est que je suis référent du service pour le logiciel informatique. À ce titre, je participe à la gestion du site internet et des données qui sont mises en ligne, ce qui comprend l'indexation collaborative. Mais c'est un aspect tout à fait mineur de mon poste.

8- Ce projet d'indexation collaborative est-il une décision de votre collectivité ou bien l'initiative seule de votre service ? Êtes-vous soutenus dans ce projet par vos élus ?

GL: C'était plutôt à l'initiative du service. Notre précédent directeur a poussé pour la mise en place de cet outil. On l'a justifié auprès de la collectivité et cela participait aussi à l'amélioration des services proposés au public, donc ça n'a posé aucun problème. Et puis, on a aussi argumenté auprès des élus sur le fait que ces validations soient automatiques en leur disant que de toute façon, nous n'avions pas les moyens humains de valider nous-mêmes et aussi que l'on pouvait faire confiance aux internautes pour la qualité des termes indexés, en donnant des exemples comme celui des Archives Départementales du Cantal. On a pas rencontré de réticences particulières par rapport à ça, bien au contraire. La mise en ligne de l'état civil était attendue depuis très longtemps, donc c'était un argument de poids vis-à-vis des élus, pour acquérir cet outil et proposer des choses un peu innovantes au public.

9- En ce qui concerne les médias, êtes-vous déjà intervenue auprès d'un organisme comme une revue de presse ou une radio par exemple, afin de promouvoir vos collections, de présenter vos possibilités d'interaction en ligne pour le public, ou plus généralement pour mettre au courant la population de la tenue des activités dans votre service ?

GL: Oui, à l'ouverture du site internet, on avait eu un article de presse dans le journal local, le Journal du Centre, qui nous avait fait une page de présentation. Tout récemment, j'ai participé à un séminaire d'initiation à l'histoire locale qui a été mis en place au niveau du département par une association du patrimoine, à destination du grand public. Il y avait une quinzaine de participants et ils ont fait deux sessions aux services d'archives départementales où j'ai fait une démonstration du site internet et des possibilités d'indexation collaborative. C'est intéressant, car ce sont des gens intéressés par l'histoire locale et qui voulaient approfondir leurs connaissances sur les archives et les méthodes de travail. Comme il a eu du succès, il y en aura d'autres prochainement.

10- En ce qui concerne la réflexion au tour du collaboratif dans le monde des archives, avez-vous assisté à des colloques qui traitaient du web 2.0 et avez-vous pris la parole lors de l'un d'eux ?

GL: Non, je n'ai pas participé à quoi que ce soit, que ce soit en tant que public ou en tant qu'intervenante. Nous ne sommes pas pionniers ni innovateurs dans ce domaine. On a cet outil, après on n'a pas demandé de développement spécifique, on reste très classique. On a eu connaissance de cette possibilité en s'intéressant aux services déjà utilisateurs du logiciel Mnésys. On avait ensuite vu ce qu'ils faisaient avec ce logiciel. Au moment de l'installation du logiciel, on a eu des informations. En tant qu'administrateurs du logiciel, j'ai assisté à une session de formation assez poussée qui nous a été dispensée par Naoned et il y avait la présentation de l'indexation collaborative, mais cela n'a duré qu'une heure ou deux... En tant que référent, j'ai des échanges assez suivis avec cette société. Ils ont une interface de tickets qui est très performante. Lorsque l'on a des suggestions d'amélioration ou un problème, on leur envoie un message et ils répondent assez rapidement en général.

11- Pour terminer, j'aimerais connaître votre avis sur le fait que le web collaboratif ait pu modifier les missions traditionnelles de l'archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps où vous n'offriez pas ce service? Enfin, pensez-vous que cette pratique relativement récente ait pu modifier les relations entre archivistes et usagers ?

GL: Alors, fondamentalement non, ça n'a rien changé en profondeur. Ce qui est assez plaisant, c'est d'avoir les retours d'internautes sur ce qui a été indexé. À l'ouverture du site, on a eu quelques messages de remerciement, mais aussi de gens qui n'étaient pas totalement satisfaits. Ces derniers reprochaient le manque de certaines fonctionnalités. Globalement, ils étaient très contents de ce nouveau système. Même en salle de lecture, on a des retours positifs sur le site. Pour moi, les relations n'ont pas vraiment changé, non.

Annexe 9 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Emmanuelle Roy (Archives départementales de la Vendée)

Tout d'abord bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web collaboratif pour les archives de la Vendée ? Comment vous êtes-vous intéressée à ce nouveau concept et quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux que vous envisagiez ?

Emmanuelle Roy: En fait, ce n'est pas une volonté personnelle. Le collaboratif aux Archives Départementales de la Vendée, c'est une politique de service. Cela a suivi l'évolution informatique et numérique du service. Le département a été l'un des premiers à investir dans la numérisation, en 1996. Les premières images ont été mises en ligne en 2003, avec la première version du site internet. Dès l'ouverture, on a proposé au public, un panel assez large d'images numérisées, qui comprenait déjà l'état civil, les recensements de populations, les délibérations municipales, les bulletins paroissiaux, un journal d'information locale, etc... Progressivement, cette masse d'images numérisées a augmenté. On a vu que ça intéressait le public. La deuxième étape de l'informatisation a été non plus la mise en ligne des images, mais la mise en ligne des instruments de recherche. On s'est rendu compte qu'à partir de ce réservoir, notre public travaillait. Et naissaient alors des collaborations fréquentes mais pour lesquelles on n'avait pas toujours de réponses immédiates à apporter. Les gens nous proposaient des relevés nominatifs, des bouts d'inventaires, etc.. On arrivait pas toujours à exploiter cette masse d'information qui nous était généreusement proposée. D'où l'idée de mettre en place des outils, pour concentrer tous ses travaux et puis pour inciter à la collaboration. C'est comme ça que la politique collaborative est née aux Archives Départementales de la Vendée. Ce qui est particulièrement intéressant, c'est que le collaboratif a recréé le lien direct avec les utilisateurs qui s'était un peu distendu. Le collaboratif a commencé en 2010, de l'initiative de notre directeur.

2- Quelles ont été les réalisations concrètes ?

ER: On a aujourd'hui cinq véritables outils participatifs, plus des projets annexes. Le premier, c'est la base nominative, Noms de Vendée, qui a été ouverte en février 2010. Elle a été constituée par un particulier qui l'a donnée aux archives pour en assurer la pérennité. C'était quelqu'un qui animait déjà un réseau de

collaborateurs qui mettaient en commun des données de l'état civil. Il s'est posé la question de savoir ce qui arriverait à son projet s'il lui arrivait quelque chose. Le logiciel a ensuite été étendu à tous types de données nominatives. Après qu'il nous ait donné le programme, nous avons passé des conventions avec chaque auteur de dépouillements pour intégrer leur travail à la base de données. Il y avait à l'origine une cinquantaine de collaborateurs. Chaque jour, nous avons des dizaines de personnes qui proposent, soit des corrections ponctuelles, soit un dépouillement complet, par exemple d'un registre d'état civil. Le deuxième outil, ce sont les dictionnaires, qui sont au nombre de trois, que nous avons ouverts en 2011. Ils constituent à eux trois, une sorte d'encyclopédie participative sur l'histoire de la Vendée. Il y a un Dictionnaire Historique des Communes, le Dictionnaire des toponymes et le Dictionnaire biographique des vendéens. Ils ont quatre particularités. Ils ont un caractère encyclopédique. Pour le Dictionnaire des Communes par exemple, il permet de découvrir pour chacune des communes, les cadres administratifs et religieux, du Moyen Âge à nos jours, d'approcher l'histoire démographique, de découvrir les monuments, les équipements, les événements majeurs, etc... Ils sont intégrés au site internet, car leur but est vraiment de mettre en valeur les inventaires et les images numérisées. Toutes les données intégrées s'appuient sur des archives. Autre particularité, ils sont interactifs. Ils disposent d'un moteur de recherche simple et d'un moteur de recherche guidé. Le Dictionnaire Historique des Communes dispose en plus d'un module de cartographie interactive qui permet de générer des cartes à la demande. Et puis, ils sont interactifs. Soit on peut apporter une correction ou un ajout ponctuel, soit on peut réaliser une étude sur un personnage ou sur une commune. Cela concerne potentiellement tous les fonds d'archives. Et nous avons le L@boratoire des internautes, qui est à mi-chemin entre le blog et le forum. C'est un site internet qui permet au public de participer à des débats qui reposent sur l'identification de photographies, la recherche de sources complémentaires, des chemins communs de transcription, du vocabulaire qui pourrait poser problème, etc... Les billets sont proposés soit par les archivistes, soit par le public. Les internautes sont ensuite invités à participer. On a aussi un petit module, qui s'appelle l'Éphéméride. C'est un calendrier qui permet de savoir ce qu'il s'est passé à la même date, mais à une autre époque. Le public peut signaler des événements dont ils auraient pu avoir connaissance, via à un fonds d'archives. Cet outil date de 2012. A court terme, l'objectif est de passer au tout collaboratif, afin de permettre aux internautes de pouvoir commenter toutes les analyses archivistiques et de leur permettre de modifier et d'enrichir ces analyses.

3- Quels sont les chiffres que vous pourriez me donner en terme de participation et d'indexations réalisées ?

ER: Les chiffres concernent la période 2010-2014. Pour Noms de Vendée, nous avons donc 700 000 données à l'origine et 2 500 000 aujourd'hui. Il y a de 30 à 50 corrections par jour et en novembre 2014, on était à 620

connexions par jour de moyenne. Le L@boratoire, qui a été ouvert en 2011, comptait 18 billets à l'ouverture. On en avait 56 en décembre 2014, 15 ont été publiés au cours de l'année. En 2014, on avait une moyenne de 13 commentaires par billet et on avait une consultation de 55 connexions par jour. Pour le Dictionnaire des Communes, ouvert en 2011, il y avait 334 notices à l'ouverture. En décembre 2014, quatre avaient été complétés de manière importante. On avait enregistré 300 modifications ou apports ponctuels, générés par 112 participants différents. Pour le Dictionnaire des Toponymes, également ouvert en 2011, on avait 20 000 notices au départ, puis on en avait 25 000 en décembre 2014. Pour le Dictionnaires des Vendéens, on avait 10 000 notices à l'origine, et on est actuellement à 22 000. Ces trois Dictionnaires ont une moyenne de 150 connexions par jour. Je pense que ces chiffres vont augmenter. Noms de Vendée a vraiment trouvé un rythme de croisière qui lui permet de s'autoalimenter sans avoir besoin de solliciter notre participation. Le Dictionnaire des Vendéens et celui des Toponymes, c'est la même chose. Ce qui est plus compliqué à lancer, c'est le Dictionnaire des Communes qui demande aux internautes une implication très forte pour compléter une notice communale. C'était le souhait du directeur de ne pas ouvrir des coquilles vides au lancement des projets. En lançant une base de données vide, notre crainte était de décourager les utilisateurs. Cela leur permettait d'interagir avec les données dès le début qui avaient été tirées de travaux préexistants de gens du service ou de collaborateurs, mais avant l'informatisation du service.

4- Pensez-vous que les collections présentes dans les services d'archives sont spécifiquement adaptées à la pratique collaborative en ligne ?

ER: Oui, c'est un des atouts des services d'archives pour investir le collaboratif. Tout d'abord, on dispose d'une masse très importante de documents. On a une matière première qui est abondante et qui est adaptée à la diffusion numérique. Ces documents sont par nature unique. Cette unicité rend difficile une description complète. Les bibliothécaires peuvent eux s'appuyer sur des catalogues collectifs, alors que nous, nous ne pouvons pas. Nous, on est contraint de décrire les fonds d'archives à un niveau de granularité moyen en fait, qui est souvent le dossier ou le registre. C'est un niveau de description qui n'est pas toujours adapté à un usage sur le web. C'est vraiment le public qui peut nous aider à aller plus loin et apporter ce niveau de description plus fin. C'est particulièrement vrai pour l'identification de photographies. On ne peut pas passer une semaine à en chercher, parfois en vain, la clé. En utilisant le L@boratoire des internautes, on augmente nos chances de réussite et puis cela permet d'économiser le temps du service. Même chose pour la transcription. Les archives sont bien adaptées au collaboratif, car on peut jouer sur plusieurs valeurs en quelque sorte, on peut jouer sur la notion de témoignage, la notion administrative ou éducative par exemple. Il y a de multiples pistes possibles. La collaboration avec les généalogistes, c'est quelque chose d'ancien. Avant d'utiliser Noms de Vendée, les gens avaient pris l'habitude de nous déposer leurs relevés d'état civil. Le

web 2.0 a permis de lui donner une autre ampleur. Les bibliothécaires peuvent faire du collaboratif sur d'autres sujets, mais le sujet s'y prête moins si vous voulez. Contrairement aux musées, les services d'archives ne vont pas forcément afficher leur volonté d'attirer le public via les salles de lecture physiques, ce que chercheront toujours à faire les musées. Nous, étant donné que nous avons investi Internet pour y créer des salles de lecture dématérialisées, on a mis en place une stratégie de dissémination des fonds. On peut initier des travaux de collaboration comme ça.

5- Laisser les internautes collaborer implique la possibilité de publication d'erreurs ou de maladresses. Comment les Archives Départementales de la Vendée s'organisent-elles pour encadrer, contrôler et corriger cette participation ?

ER: Tout est modéré. Noms de Vendée, les Dictionnaires et le L@boratoire sont modérés en amont, c'est à dire que l'on valide les données avant de les publier. Le L@boratoire, c'est une validation à posteriori. Si un commentaire dérape, on peut être amené à le supprimer, mais ça ne nous est jamais arrivé. Ce que l'on aimerait, c'est proposé une modération participative, c'est à dire constituer des petits groupes de travail qui seraient capables de valider les propositions faites par les internautes. Cette validation elle est partagée pour Noms de Vendée. L'administration de cet outil est partagée entre les archives départementales et quatre administrateurs qui sont des particuliers. Ce groupe d'administrateurs fait évoluer l'outil en travaillant sur le code source et participe à l'intégration des données. Cette validation participative, on cherche à la mettre en place pour les Dictionnaires. On démarché des gens qui sont volontaires. Pour les Dictionnaires, les propositions sont envoyées via la messagerie et c'est nous qui les publions après relecture. Cela permettrait de démultiplier les projets, car sinon on est contraint par nos capacités de relecture et d'intégration.

6- Vous êtes donc responsable des activités interactives en ligne de votre service. Êtes-vous seule à oeuvrer dans ce domaine ou bien avez-vous d'autres archivistes à vos côtés ? Le collaboratif est-il une activité chronophage ou est-ce une activité mineure dans votre emploi du temps ? Est-ce une activité comprise dans votre fiche de poste ?

ER: Nous sommes deux à nous en occuper. Cela me prend une bonne heure par jour environ. Cette activité est comprise dans ma fiche de poste, c'est effectif depuis un an. Dans l'organigramme apparaît un service des internautes et des réseaux collaboratifs, c'est explicitement mentionné ici.

7- Ces projets collaboratifs sont-ils une décision de votre collectivité ou bien l'initiative seule de votre service ? Êtes-vous soutenus dans ce projet par vos élus ?

ER: Oui bien sûr. Ces projets s'inscrivent dans le programme du conseil départemental. Cette volonté est venue progressivement, en parallèle en fait. Nos projets ont trouvé un vrai écho auprès des élus ensuite.

8- En ce qui concerne les médias, êtes-vous déjà intervenue auprès d'un organisme comme une revue de presse ou une radio par exemple, afin de promouvoir vos collections et de présenter vos possibilités d'interaction en ligne pour le public ?

ER: Oui, régulièrement. Le 29 novembre 2011, on a organisé une journée d'étude, qui s'appelait La Recherche aux Archives, nouveaux outils, nouveaux publics. Elle avait pour but de promouvoir les derniers chantiers de numérisations et de lancer les outils participatifs. La presse avait été conviée à cet événement. Et depuis, on organise régulièrement, lors d'événements importants comme le lancement d'outils collaboratifs par exemple, des conférences de presse qui sont largement relayées dans les médias, avec l'appui du service communication. On a également eu le droit à un article dans Ouest France et à des interventions sur la télévision locale. C'est un terrain que l'on a investi assez tôt. En ce qui concerne les médias sociaux, nous y sommes présents car on propose sur notre site internet, la possibilité de relayer notre actualité sur Twitter et Facebook. De plus, la page Facebook et le compte Twitter du département se chargent de la diffusion de nos actualités. On n'a pas de page propre, mais on est tout de même régulièrement présents. On envoie nos actualités au service communication qui se charge de les relayer.

9- En ce qui concerne la réflexion au tour du collaboratif dans le monde des archives, quels sont les colloques qui traitaient du web 2.0 où avez-vous pris la parole ? Avez-vous fait des journées de formation ?

ER: J'ai participé à un stage, qui s'appelait "Archives et internet" pour l'Association des Archivistes de France, qui propose une initiation aux nouveaux modes de publication sur le web. Cela inclut le collaboratif bien sûr. J'ai animé également un stage pour l'Institut National de l'Audiovisuel, en 2014. J'ai participé à une intervention pour l'Institut National du Patrimoine, en 2014 qui proposait une journée d'étude qui s'appelait "Écrire Ensemble". Et puis je suis intervenue pour le Ministère de la Culture et la Direction des Musées en 2013, pour présenter aux collègues des musées ce que l'on faisait au sein des archives départementales de la Vendée.

10- Pour terminer, j'aimerais connaître votre avis sur le fait que le web collaboratif ait pu modifier les missions traditionnelles de l'archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps où vous n'offriez pas ce service ?

ER: Je dirais non, les missions restent les mêmes. L'intérêt du collaboratif, c'est que ça contribue à rendre les collections plus visibles, plus vivantes, mais ça rentre dans nos missions de promotion de valorisation des fonds. L'archiviste exerce toujours son expertise en validant les informations. Des possibilités sont offertes pour exercer, peut-être mieux nos missions, mais ça ne les change pas fondamentalement. Cela peut permettre d'aller plus loin dans la description, pour certains cas, pour l'aide à la collecte, puisque l'internaute est appelé à participer ponctuellement à nos missions en nous signalant, par exemple, tel ou tel fonds sur lequel il a connaissance.

11- Enfin, pensez-vous que cette pratique relativement récente ait pu modifier les relations entre archivistes et usagers ?

ER: Oui elle a évolué. Elle se fait avec un public à distance, beaucoup plus nombreux. Ce public a de nouveaux besoins. Le collaboratif permet d'établir un dialogue avec ce public. Cela se fait par messagerie, mais aussi lors de rencontres. On essaye de rencontrer nos contributeurs de temps en temps. Par exemple, on convie les contributeurs de Noms de Vendée, une fois tous les deux ans environ, à une réunion, où l'on présente le bilan de l'année écoulée et les perspectives de l'année à venir. Et puis on essaye aussi de répondre au mieux aux nouveaux besoins de ce public. La façon d'écrire a changé, mais c'est vrai avec ou sans collaboratif pour les messageries. Elles ont cassé l'aspect administratif qui préexistait avant elles. Les gens qui auraient pu être freinés par la rédaction d'un courrier administratif en bonne et due forme, n'hésitent plus maintenant à communiquer avec nous par l'intermédiaire de messagerie. Après, il faut faire abstraction des formules de politesse en tout genre évidemment. Mais ce dialogue a augmenté.

Annexe 10 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Fanny Venuti (Archives départementales de l'Ain)

Tout d'abord bonjour et merci de m'accorder du temps pour réaliser cet entretien, dans le cadre de mon mémoire sur les travaux collaboratifs en ligne dans les services d'archives en France.

1- Pour commencer, pouvez-vous m'expliquer ce que représente le web collaboratif pour vous personnellement ? Comment vous êtes vous intéressée à ce nouveau concept et quels étaient les perspectives et les objectifs initiaux que vous envisagiez pour votre service ?

Fanny Venuti: Je ne sais pas si je suis la mieux placée pour vous répondre, car j'ai intégré le service il y a quatre ans et le module d'indexation collaborative était prévu dans la nouvelle version du site internet qui allait ouvrir quelques mois après mon arrivée. Pour ma part, je trouve que c'est un module qui est vraiment intéressant au niveau collaboratif, puisqu'il peut permettre à tout le monde de participer et à un grand nombre d'internautes de faire des recherches nominatives. C'est ce côté collaboratif qui me plaît particulièrement, le fait qu'une personne, va au départ faire des recherches personnelles puis va participer à un projet qui va aider beaucoup d'autres personnes.

2- Quelles ont été les réalisations concrètes ? Quels sont les chiffres que vous pourriez me donner en terme de participation et d'indexations réalisées aujourd'hui en 2015 ?

FV: Nous avons commencé en 2011. C'est quelque chose que l'on a un peu de mal à chiffrer. Comme c'est bénévole, n'importe qui peut s'inscrire et indexer, alors que nous ne sommes pas derrière à surveiller... Avec ce module et l'indexation que nous proposent des associations de généalogie et qui est à part, on doit être à 15% des images indexées actuellement. Ce sont principalement des fonds de l'état civil. 1 836 763 images ont été indexées depuis le lancement du projet, soit par nos internautes, soit par l'association de généalogie Cous'Ain qui nous fournit directement des index en bases de données sans passer par le module¹⁹⁴.

¹⁹⁴ Information complémentaire fournie le lendemain de l'entretien.

3- Selon vous, dans quelles mesure les collections présentes dans les services d'archives sont-elles spécifiquement adaptées à l'indexation collaborative en ligne ?

FV: Je pense que la majorité des gens qui se connectent sur notre site, ne sont pas du tout intéressés par l'indexation collaborative. Je pense que c'est plus au niveau de la société actuelle où l'on est peut être plus dans l'individuel... Les gens viennent chercher des informations pour eux, et ne pensent pas forcément à donner un coup de pouce à la communauté. On se rend compte que les gens qui se décident à se lancer dans l'indexation, indexent des lots qui les concernent personnellement, avant éventuellement d'élargir.

4- D'après l'ouvrage de Patrice Marcilloux intitulé *Les ego-archives*, j'ai pu constater que votre stratégie pour encadrer la participation des internautes était de leur faire passer des tests de paléographie au préalable ou bien encore de signer une charte par exemple. Cette manière de procéder n'influe-t-elle pas sur la fréquentation de la participation ?

FV: La charte est seulement en information. Après, pour ce qui est du test, nous souhaiterions l'abandonner car il n'a pas trop d'intérêt. Dès le départ nous ne voulions pas de cela, mais il était prévu par le prestataire, qui est la société V-Technologies, qui l'avait déjà développé pour d'autres clients, donc nous étions obligés de faire comme ça. On ne propose pas l'indexation collaborative sur toutes les images de notre site internet, mais tout est indexable dans l'état civil. Nous allons changer notre site internet d'ici fin 2015 normalement, et ces exercices de paléographie devraient disparaître à ce moment-là. C'est vraiment une volonté de notre part car nous trouvons ça vraiment inutile. Je ne suis pas certaine que ça décourage les internautes, c'est surtout qu'il arrive que les internautes ne m'envoient qu'une seule page sur les trois du test qu'il peut y avoir notamment. De plus, je n'ai jamais refusé qui que ce soit à l'indexation, malgré les test, ce qui montre tout l'intérêt de la chose... Le module est en auto-validation, c'est à dire que les internautes peuvent enregistrer un lot, sans que l'on soit au courant. On reçoit un mail qui nous en avertit, mais on a pas à valider au final. Nous ne vérifions jamais les indexations. L'intérêt du test, s'il y en a un, peut-être qu'il permet d'éviter à des personnes malveillantes de venir indexer. Les gens qui s'inscrivent se sentent capables de faire de l'indexation. Si jamais ils font des erreurs, ils peuvent nous prévenir par mail. Même si nous supprimons le test lors de la refonte du site, il faudra toujours s'inscrire pour participer au module. De fait, en faisant cette démarche, je doute qu'il y ait des personnes mal intentionnées.

5- En ce qui concerne l'indexation collaborative, êtes vous seule à oeuvrer dans ce domaine ou bien avez-vous d'autres archivistes à vos côtés ? Le collaboratif est-il une activité chronophage ou est-ce une activité mineure dans votre emploi du temps ?

FV: On est deux. Personnellement, c'est assez aléatoire. On doit avoir un nouvel indexeur par semaine qui s'inscrit. Le module est assez bien fait au niveau de la validation, ça me prend environ 5 minutes par semaine. Ce qui va me prendre le plus de temps parfois, c'est lorsque des gens souhaitent obtenir des informations complémentaires. Par exemple, lorsqu'ils n'ont pas pris le temps de consulter les informations sur le site et qu'ils envoient directement un mail. Je pourrais les renvoyer vers le site, mais je prends le temps de leur réexpliquer par mail ou par téléphone. Cela doit m'arriver une à deux fois par mois et ça me prend un quart d'heure environ. Je trouve que le module fonctionne très bien pour ça. Le système d'auto-validation fait que nous avons moins de travail de ce côté.

6- Est-ce une activité comprise dans votre fiche de poste ?

FV: Elle est comprise dans ma fiche de poste, dans le sens où mon collègue et moi sommes responsables du site internet. C'est dans ce cadre-là que l'on est responsable de ce module. Si demain, nous n'avons plus d'indexation collaborative, nous resterons toujours responsables du site internet, c'est vraiment englobé dedans.

7- Ces projets collaboratifs sont-ils une décision de votre collectivité ou bien l'initiative seule de votre service ? Êtes-vous soutenus dans ce projet par vos élus ?

FV: Je ne peux pas vous répondre puisque je n'étais pas ici au lancement du projet, ceci dit, c'est un module qui ne sera pas abandonné lors de la prochaine migration du site internet, car d'abord on souhaite le conserver et ensuite il est reconnu au niveau de la collectivité. Les élus ne regardent pas dans le détail ce qu'il y a sur le site internet, mais ils restent favorables aux activités qui y sont proposées. On a changé d'exécutif aux dernières élections et ils n'ont donc pas eu encore le temps de bien l'intégrer. En tout cas, pour l'ancien exécutif, on était particulièrement bien soutenu, puisqu'il y avait, en son sein, des personnes qui étaient très intéressées par la généalogie.

8- En ce qui concerne les médias, êtes-vous déjà intervenue auprès d'un organisme comme une revue de presse ou une radio par exemple, afin de promouvoir vos collections et de présenter vos possibilités d'interaction en ligne pour le public ?

FV: Pour le module d'indexation collaborative, non. Je pense que c'est quelque chose qui n'est pas encore assez connu. Cela concerne des gens qui sont vraiment passionnés par la généalogie et je suis persuadée que la majorité des gens qui viennent sur notre site n'ont pas connaissance de cette fonctionnalité. Après, ça peut être une piste pour faire connaître cet outil, c'est vrai. Nous ne sommes pas maîtres de notre communication, c'est le rôle de l'un des services du conseil général. Lors d'événements importants comme la mise en ligne des répertoires de notaires il y a un an et demi par exemple. Dans ce cas-là, on contacte la presse, mais on ne l'a jamais fait pour de l'indexation collaborative. Peut-être que lors de la nouvelle version de notre site internet, nous allons prévoir une promotion où nous pourrions mettre en avant ce module.

9- En ce qui concerne la réflexion autour du collaboratif dans le monde des archives, avez-vous assisté à des colloques spécifiques ou pris la parole lors de l'un d'entre eux pour faire état de vos expériences ?

FV: Non, je n'ai assisté à aucun colloque. Pour la prise en main du module, je trouve qu'il fonctionne assez bien, je n'ai pas eu de difficultés. Je n'ai pas eu besoin d'obtenir des informations supplémentaires sur l'indexation collaborative.

10- Avez-vous assisté à des journées de formation sur l'indexation collaborative ?

FV: Oui, le prestataire a proposé une formation bien sûr. Il y avait une petite session sur le module collaboratif. C'était il y a quatre ans, mais ça avait dû durer deux heures, je crois...

11- Pour terminer, j'aimerais savoir si le web collaboratif a pu modifier selon vous vos missions traditionnelles en tant qu'archiviste. Percevez-vous un changement dans votre manière d'exercer cette profession par rapport au temps où vous n'offriez pas ce service ?

FV: Moi je suis arrivée en 2011, donc je ne peux pas trop vous répondre. Mais ce que je peux vous dire, c'est que plus les années passent, plus les gens s'intéressent à notre site internet et y font des recherches. Le site internet amène aussi des questions de la part du public. On pensait que proposer ce module collaboratif permettrait de donner une certaine autonomie aux internautes, mais on s'aperçoit, au contraire, qu'il y en a beaucoup qui demandent des informations complémentaires. Le côté intuitif de l'indexation collaborative est

très important pour moi, mais on ne peut pas vraiment le prévoir, il faut s'adapter à tout le monde. L'objectif de notre prochain site internet sera de le rendre plus accessible aux usagers. Par exemple, lors de l'auto-validation, l'internaute doit cliquer plusieurs fois avant que son signet ne soit enregistré définitivement, ce qui est incohérent. Pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude de l'ordinateur, ce n'est pas très simple. Nous avons une vidéo servant de guide pour l'indexation qui se trouve normalement dans la rubrique "Actualité" sur notre site internet, puis dans la sous-rubrique qui s'appelle "Enrichissez le site avec nous". Cette vidéo a été réalisée par V-Technologies car au début nous avions énormément de questions sur le fonctionnement du module. C'est dynamique, cela montre là où il faut cliquer... Après, elle n'est peut être pas très bien adaptée car elle est plus sur la retranscription de textes lors des tests, plutôt que sur l'indexation elle-même. Nous ici, nous n'avons pas les moyens de le faire, donc nous avons préféré mettre cette vidéo plutôt que de ne rien proposer. Nous avons un autre guide en format pdf, mais il semble être accessible uniquement lorsque l'on est inscrit sur le site. C'est vrai qu'on ne le trouve pas facilement.

Table des matières

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	7
PREMIÈRE PARTIE : TRANSPOSER LA CULTURE SUR LE WEB 2.0 : UNE ÉTAPE LOGIQUE DANS UNE SOCIÉTÉ DE PLUS EN PLUS CYBER-CONNECTÉE 9	
1 Culture et amateurisme.....	9
1.1. Le profil de l'amateur.....	9
1.2. Le cas particulier des fans.....	12
1.3. L'avènement du « professionnel-amateur »	14
2 Avènement du web 2.0 et des premiers projets collaboratifs.....	16
2.1. Les encyclopédies collaboratives : l'influence de Wikipedia.....	16
2.2. Le journalisme participatif en ligne.....	19
2.3. Émergence de la « science 2.0 »	21
3 La culture dans le web 2.0 : l'exemple des musées et des bibliothèques.....	23
3.1. La nécessité d'une nouvelle médiation culturelle.....	23
3.2. L'aspect multiforme de ces expériences 2.0.....	26
3.3. Les limites actuelles.....	29
CONCLUSION.....	32
BIBLIOGRAPHIE.....	33
ÉTAT DES SOURCES.....	36
1 Sources orales.....	36
1.1. Méthodologie employée.....	36
1.2. Présentation des témoins.....	37
2 Les supports 2.0 en ligne.....	38
2.1. Les sites internet des services d'archives.....	38
2.2. Les supports externes.....	39
SECONDE PARTIE : L'APPROPRIATION DU WEB 2.0 PAR LES SERVICES D'ARCHIVES : UNE EXPÉRIENCE AUTHENTIQUE.....	40
1 La singularité des services d'archives dans ce web 2.0.....	40
1.1. Le lancement des projets 2.0.....	40
1.2. Un bilan chiffré de ces expériences.....	42
1.3. Des collections adaptées à la pratique collaborative.....	45
2 Réflexion sur ce web 2.0 en archives.....	48

2.1.	Le collaboratif, une fonctionnalité en cours de légitimation.....	48
2.2.	Les limites du collaboratif.....	50
2.3.	Les perspectives d'amélioration.....	53
3	De l' archivistique 2.0 ?.....	56
3.1.	L'instauration d'une nouvelle médiation	56
3.2.	Une véritable « politique web 2.0 » des collectivités ?	59
3.3.	Les nouvelles missions de l'archiviste.....	61
CONCLUSION GÉNÉRALE.....		64
ANNEXES.....		66

Table des annexes

Annexe 1 : Convention vierge pour la collecte des témoignages oraux.....	67
Annexe 2 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Édouard Bouyé (Archives départementales de la Côte d'Or).....	69
Annexe 3 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Christelle Bruant (Archives municipales d'Orléans).....	75
Annexe 4 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Hélène Cavalié (Archives départementales des Alpes-Maritimes).....	81
Annexe 5 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Grégory Charbonnier (Archives municipales de Saint Étienne).....	86
Annexe 6 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Jérémie Halais (Archives départementales de la Manche).....	91
Annexe 7 : Retranscription de l'entretien réalisé avec monsieur Nicolas Laparra (Archives départementales du Cantal).....	95
Annexe 8 : Retranscription de l'entretien réalisée avec madame Gaëlle Leclerc (Archives départementales de la Nièvre).....	97
Annexe 9 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Emmanuelle Roy (Archives départementales de la Vendée).....	103
Annexe 10 : Retranscription de l'entretien réalisé avec madame Fanny Venuti (Archives départementales de l'Ain).....	109

RÉSUMÉ

Le web 2.0 est un concept difficile à définir, qui est apparu en 2004. Il renvoie à l'apparition de sites internet et d'applications interactives, basés sur l'échange de données et la collaboration entre les internautes. Il s'agit avant tout d'un web social qui place l'individu au centre des activités. Ces expériences sont apparues dans de nombreux domaines d'activités, allant de la connaissance avec les encyclopédies collaboratives, aux médias avec le journalisme participatif. Ce mémoire a pour vocation de montrer toute l'originalité des interactions collaboratives produites au sein des services d'archives en France et d'en montrer les caractéristiques propres au domaine archivistique. Il convient de s'interroger sur les méthodes mises en places et sur les résultats obtenus, afin de les comparer avec ce qu'ont proposé d'autres établissements, notamment les bibliothèques et les musées qui, comme les archives, sont des institutions conservatrices du patrimoine. Enfin, la question se pose également de savoir quelle influence ces activités collaboratives en ligne ont-elles sur la pratique du métiers d'archiviste.

mots-clés : web 2.0, sites internet, applications interactives, échange, collaboration, internautes, web social, encyclopédies collaboratives, journalisme participatif, services d'archives, archivistique, bibliothèques, musées.

ABSTRACT

Web 2.0 is a difficult concept to define, which appeared in 2004. It refers to the appearance of websites and interactive applications based on data exchange and collaboration between users. This is primarily a social web, which places the individual at the center of activities. These experiences have emerged in many fields of activities, from knowledge with collaborative encyclopedias, to the media with participatory journalism. This research paper aims to show the originality of collaborative interactions produced within archives in France and to show the unique characteristics of archival field. It is appropriate to question about the methods, and the results in order to compare them with what was proposed by other institutions, including libraries and museums which are conservative institutions heritage such as archives. Finally, we can study the influence of these collaborative online activities on the practice of the professions of archivist.

keywords : web 2.0, websites, interactive applications, data exchange, collaboration, users, social web, collaborative encyclopedias, participatory journalism, archives, archival, libraries, museums.

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussigné(e)
déclare être pleinement conscient(e) que le plagiat de documents ou d'une
partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet,
constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.
En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées
pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiant(e) le jj / mm / aaaa

**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex

Tél 02 41 06 23 23 | Fax 02 41 06 23 00

