

Université de Montréal

La stabilisation des faits sur les wikis : le cas de l'encyclopédie en ligne Wikipédia

par
Nicolas Bencherki

Département de communication
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de Maître es sciences
(M.Sc.) en sciences de la communication
Août 2007

© Nicolas Bencherki, 2007



P

90

US4

2007

V1010

Direction des bibliothèques

AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

La stabilisation des faits : le cas de l'encyclopédie en ligne Wikipédia

présenté par :

Nicolas Bencherki

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

François Cooren, président-rapporteur
Chantal Benoit-Barné, directrice de recherche
André H. Caron, membre du jury

Résumé

Le mot « wiki », qui en hawaïen signifie « vite », réfère au principe d'un site web ouvert, dont chaque visiteur peut modifier le contenu. Entre autres utilisé comme outil de gestion des connaissances et de collaboration dans les entreprises, le wiki est devenu un mot du langage courant, notamment grâce à l'encyclopédie en ligne Wikipédia, dont les quatre millions d'articles ont été écrits – et continuent d'évoluer – grâce au travail de plusieurs centaines de milliers d'utilisateurs. Comment expliquer que des individus qui ne se connaissent pas, sans supervision et sans règles préétablies, parviennent à travailler ensemble à la sélection des informations qui doivent se retrouver dans un article d'encyclopédie ? Quelles sont les pratiques par lesquelles cette collaboration est effectuée ?

En nous basant sur des théories de la communication organisationnelle et de la sociologie des sciences et des techniques, nous proposons d'identifier les pratiques spécifiques par lesquelles les faits se stabilisent sur les wikis. Nous utilisons particulièrement un modèle de l'institutionnalisation des faits proposé par Bruno Latour (1999) pour analyser des situations de controverse dans les discussions concernant des articles de Wikipédia portant sur la baladodiffusion.

Une première lecture des articles et des discussions de notre corpus révèle la relative stabilité des articles sur Wikipédia, qui se construisent d'une manière graduelle. Les onze pratiques recensées dans le cadre de notre chapitre d'analyse nous permettent d'expliquer cette stabilité. En effet, il devient possible de comprendre comment les faits et normes déjà institutionnalisés contraignent l'acceptation de nouvelles propositions sur Wikipédia. Ainsi, la sédimentation progressive des propositions sur le texte d'un article ou sur la page de discussion correspondante confère une durée à l'article, ainsi qu'aux règles que les participants mobilisent pour décider de l'acceptabilité des propositions subséquentes.

Mots-clés : Internet, wiki, Wikipédia, encyclopédie, stabilisation des faits, organisation, communication, communication organisationnelle.

Abstract

The word “wiki”, which means “quick” in Hawaiian, refers to the principle of an open web site, whose visitors may change its content. Used, *inter alia*, as a knowledge management and collaboration tool in businesses, “wiki” is quickly becoming a commonplace word, especially thanks to the Wikipedia online encyclopaedia, whose four million articles were written and keep evolving because of the work of hundreds of thousands of users. How can it be that individuals who do not know each other beforehand, working without the safety net of peer-reviewing and with no pre-established rules, are able to collaborate and to select the information that should be included in the articles? What are the practices by which the collaboration takes place?

Using as a basis theories of organizational communication and of sociology of science and technology, especially a model of fact institutionalization offered by Bruno Latour (1999), we suggest analyzing controversial moments in the discussions of contributors to a corpus of Wikipedia articles on podcasting, in order to identify the specific practices by which facts are stabilized on wikis.

A first reading of the articles and of the related discussions of our corpus revealed that articles on Wikipedia were relatively stable and that they were built gradually. The eleven practices observed in our analysis chapter allow us to explain that stability. Indeed, it becomes possible to understand how already-institutionalized facts and norms constrain the acceptance of new propositions on Wikipedia. Thus, the progressive sedimentation of propositions in an article’s text or on the related talk page allows the duration of the article, but also that of the rules which participants mobilize to decide on the acceptability of subsequent propositions.

Keywords: Internet, wiki, Wikipedia, encyclopaedia, stabilization of facts, organization, communication, organizational communication.

Remerciements

Tout au long de mon travail, je me base sur une idée selon laquelle les faits et la science sont le résultat d'un long travail. Non seulement j'espère l'avoir montré dans les prochaines pages d'une manière théorique, mais je peux aussi, d'une manière empirique, en témoigner : réaliser ce mémoire de maîtrise a requis beaucoup de travail, de réouverture de boîtes noires que je croyais bien fermées, d'incertitudes, de renégociations et de perplexité. Toutefois, s'il y a une chose que ce travail n'a certainement pas été, c'est une entreprise solitaire. Le document que vous tenez entre vos mains ou que vous lisez à votre écran n'aurait jamais été possible sans une multitude d'acteurs – humains et non-humains, mais concentrons-nous simplement sur les humains pour le moment !

Je ne peux passer sous silence le laborieux travail de Chantal Benoit-Barné, qui a supervisé ma maîtrise, me suggérant des pistes de recherche et me remettant sur le droit chemin lorsque mon enthousiasme me faisait oublier mes objectifs. Je ne lui serai jamais assez gré de m'avoir enseigné la rigueur, la minutie et, surtout, que la recherche universitaire peut être une entreprise très gratifiante.

Bien évidemment, ce mémoire n'aurait jamais été possible sans l'équipe formée par Esma Aïmeur, Petko Valtchev et Jeanne d'Arc Uwatowenimana et leur travail acharné.

Du point de vue académique, je tiens dans un premier temps à remercier James R. Taylor, pour m'avoir équipé, tant par ses œuvres que par sa conversation, des outils intellectuels et pratiques me permettant de réaliser le présent travail. Il m'a par ailleurs fourni l'énergie, la passion et la motivation pour entreprendre, à la suite de la présente recherche, des études doctorales.

François Cooren, Boris Brummans, Alain Létourneau, Elizabeth Van Every, Consuelo Vasquez et Lissette Marroquin méritent toute ma gratitude pour leurs suggestions et commentaires. Ces personnes ont été présentes tout au long de ma réflexion et mes idées ne seraient pas les mêmes aujourd'hui sans leur soutien. François Cooren m'a particulièrement soutenu dans les dernières phases du projet, car ses conseils en tant que

directeur de recherche doctorale ont déteint sur les versions finales de mon projet de maîtrise.

Je tiens également à remercier Daniel Robichaud qui, sans le savoir, m'a donné le goût de la recherche, il y a de cela bien des années, grâce à son enseignement énergique et amusant.

Bruno Latour, pour sa part, m'a fourni la motivation à déposer mon mémoire rapidement, en m'offrant de nouveaux défis vers lesquels me lancer.

Bien évidemment, comment aurais-je pu passer à travers cette aventure sans tous mes camarades de l'Université de Montréal, qui sont devenus mes amis : Dominique Trudel, Marie-France Vermette, Joëlle Basque, Véronique Guay, Maxime Juneau, Émilie Pelletier, Christine Couet, Jamie McDonald, Mathieu Chaput, Amélie Tremblay, Jean-Philippe Baril, Olivier Bélanger et tous les autres que j'oublie.

Enfin, il faut que je remercie toutes les personnes qui m'entourent au quotidien, qui, à proprement parler, n'ont rien à voir avec ce mémoire ou avec l'Université de Montréal, mais dont la patience, le réconfort et les encouragements ont été des ressources que j'ai souvent mobilisées et dont j'ai parfois abusé : Benjamin, Anne-Sophie, Yanek, Vincent, Francis, Gentil, Denise, Frank, Pascal et mes parents, Danuta et Mohammed.

Ce projet n'aurait pu se réaliser sans le support de la Chaire Bell Canada en recherche interdisciplinaire sur les technologies émergentes, la Fondation canadienne pour l'innovation et le Centre de recherche interdisciplinaire sur les technologies émergentes (CITÉ) de l'Université de Montréal.

**"Facts are meaningless. You could use facts
to prove anything that's even remotely true!"**

- Homer Simpson

Table des matières

| | |
|---|-------------|
| Résumé..... | iii |
| Abstract | iv |
| Remerciements..... | v |
| Table des matières | viii |
| Chapitre 1 : Problématiser la stabilisation des faits sur les wikis | 1 |
| 1.1 Introduction | 1 |
| 1.2 Présentation de l’objet : Le wiki, une pratique populaire..... | 3 |
| 1.3 Le cas de Wikipédia | 9 |
| 1.3.1 Visite guidée de Wikipédia | 10 |
| 1.4 Revue de littérature : Le wiki en tant que réseau | 14 |
| 1.5 Le wiki dans la littérature de gestion..... | 15 |
| 1.6 Penser le wiki du point de vue de la communication organisationnelle..... | 18 |
| 1.7 Cadre théorique : La stabilisation des faits..... | 24 |
| 1.7.1 La sociologie des sciences et des techniques pour penser la stabilisation des faits sur les wikis..... | 24 |
| 1.7.2 Un acteur important : Wikipédia elle-même | 27 |
| Chapitre 2 : Méthodologie | 30 |
| 2.1 La controverse comme révélateur des pratiques discursives de la stabilisation | 30 |
| 2.2 La création d’un corpus et analyse préliminaire..... | 31 |
| 2.3 La sélection de moments controversés | 39 |
| 2.4 Description des 6 controverses | 40 |
| Chapitre 3 : Analyse – Identification des pratiques discursives par lesquelles la stabilisation des faits s’effectue | 44 |
| 3.1 Le podcasting | 44 |
| 3.2 Analyse | 45 |
| 3.2.1 <i>QUALIFIER SA PROPOSITION DE FAIT.....</i> | <i>46</i> |
| 3.2.2 <i>PRÉSENTER LA PROPOSITION « COMME » UN FAIT.....</i> | <i>48</i> |
| 3.2.3 <i>QUALIFICATION DES AFFIRMATIONS DES AUTRES</i> | <i>50</i> |
| 3.2.4 <i>NÉGOCIATION QUANT AU SENS À DONNER AUX ÉNONCÉS.....</i> | <i>55</i> |
| 3.2.5 <i>INVOCATION DES RÈGLES</i> | <i>58</i> |
| 3.2.6 <i>LA CITATION : INVOQUER D’AUTRES TEXTES</i> | <i>65</i> |
| 3.2.7 <i>APPEL AU CONSENSUS PRÉALABLE</i> | <i>69</i> |
| 3.2.8 <i>DÉFINITION OU INVOCATION DE WIKIPÉDIA.....</i> | <i>70</i> |
| 3.2.9 <i>INVOQUER LE PUBLIC</i> | <i>72</i> |
| 3.2.10 <i>APPEL AUX CONTRIBUTIONS.....</i> | <i>73</i> |
| 3.2.11 <i>AFFIRMER SA COMPÉTENCE, MINER CELLE DES AUTRES</i> | <i>76</i> |
| Chapitre 4 : Discussion..... | 79 |
| 4.1 La controverse comme processus de la stabilisation des faits..... | 79 |
| 4.2 L’action de Wikipédia : l’effet récursif des propositions institutionnalisées | 82 |
| 4.3 Conclusion : Faire des faits | 87 |
| 4.3.1 Limites | 88 |
| 4.3.2 Prospectives | 90 |
| Bibliographie..... | I |
| Index..... | V |
| Index des figures et tableaux..... | VI |

Chapitre 1 : Problématiser la stabilisation des faits sur les wikis

1.1 Introduction

Un client demande à Carol un prêt de 2000£; elle tape quelques chiffres et répond « L'ordinateur dit non. » Le client essaie quelques autres questions, demande un prêt plus petit, demande à voir le gérant, mais « l'ordinateur dit non » à chaque fois. Il demande alors s'il y a quoi que ce soit qu'il puisse faire. Carol chuchote à son ordinateur quelques instants avant de répondre... « L'ordinateur dit non. »

- Description d'un sketch de la série *Little Britain* sur Davidwilliamsfans.com

Il est courant de voir des gens attribuer une volonté à l'ordinateur. Cela est compréhensible : bien des choses dans ces machines semblent se produire indépendamment de l'action de l'utilisateur : mises à jour automatiques, calculs complexes se déroulant en arrière-plan et comportements parfois erratiques nous font parfois oublier que nous avons affaire à un « simple objet ». Pourtant, Carol, dans l'extrait ci-dessus, est tenue de respecter les instructions qui lui sont données par son ordinateur. Ce dernier agit donc bel et bien sur elle, il *fait* quelque chose : il autorise un prêt, informe Carol de la disponibilité du gérant, etc. Est-ce que l'ordinateur accomplit tout cela seul ? Certainement pas : Carol est assise devant lui pour y entrer des chiffres. Avant cela, des ingénieurs l'ont conçu en tentant d'anticiper les besoins et le comportement de Carol, des programmeurs ont développé le logiciel qu'elle utilise et y ont inscrit les formules mathématiques nécessaires pour que les chiffres entrés par Carol se combinent ensemble pour générer un « accepté » ou un « refusé » sans qu'elle ait elle-même à reprendre les calculs entièrement.

Comprendre l'agence – la capacité d'agir ou *agency* en anglais – de l'ordinateur lorsque ses actions ont été programmées se résume bien souvent à concevoir l'ordinateur comme

un outil déplaçant dans le temps et dans l'espace la volonté du programmeur. Avec une telle perspective, nul besoin d'attribuer une capacité d'agir à l'ordinateur, puisque c'est ultimement l'action du programmeur – bel et bien humain – dont on rend compte.

Dans le présent texte, nous préférons explorer la manière dont un site web peut agir – l'encyclopédie en ligne Wikipédia – et ce sans qu'il soit possible d'expliquer cette action en invoquant un programmeur, un coordonnateur ou un humain en particulier.

Nous nous concentrerons sur les processus par lesquels les participants de Wikipédia, qui est une encyclopédie « ouverte » où ce sont les visiteurs qui écrivent les articles, parviennent à stabiliser un fait, c'est-à-dire à négocier l'intégration de certaines informations dans les articles et le rejet de certaines autres propositions. Wikipédia en tant qu'entité, nous le verrons, agit sur ces processus.

Pour pouvoir expliquer comment Wikipédia agit, nous montrerons que ce site web peut être conçu comme une organisation. En fait, nous verrons comment a lieu sur Wikipédia un processus d'organisation – d'*organizing* – qui, tout en émergent de la conversation, contraint à son tour cette dernière et agit sur la manière dont les participants décident de ce qui est un fait et de ce qui ne l'est pas, de ce qui doit être intégré dans les articles et de ce qui ne le doit pas.

Deux questions guideront notre travail. D'une part, comment les participants à Wikipédia, en n'étant pas liés les uns aux autres *a priori* par affiliation à une organisation

et l'encyclopédie elle-même n'ayant pas de rédacteur en chef ou de patron qui puisse trancher les décisions, parviennent-ils à décider collectivement des propositions à inclure ou non dans les articles ? D'une autre part, comment ce processus, que nous appellerons à défaut de meilleur terme la *stabilisation des faits*, est-il lié à l'action de Wikipédia en tant qu'entité ?

1.2 Présentation de l'objet : Le wiki, une pratique populaire

Les raisons sont nombreuses pour s'intéresser au wiki. D'une part, les wikis gagnent en popularité. Une recherche pour le terme « wiki » sur le moteur de recherche Google retourne 298 millions de résultats ; en comparaison, le terme « television » (en anglais) n'en retourne que 241 millions. D'autre part, le wiki est l'une des composantes d'un ensemble de technologies – le web social ou le web 2¹ (Anderson, 2006) – au sujet duquel de nombreux auteurs ont fondé beaucoup d'espoir pour l'avenir de la société ou de la démocratie (Ciulla Kamarck et Nye, 2002 ; Davis, 2005), proposant que les outils de socialisation sur Internet permettraient une forme de démocratie directe (que cela soit bon ou mauvais est sujet à controverse, comme le souligne Applbaum, dans Ciulla Kamarck et Nye, 2002, p. 17) et une réduction des coûts de l'implication citoyenne. Cela va dans le sens d'une littérature qui, plus largement, considère Internet comme un outil de développement, d'implication citoyenne et de démocratie (voir Norris, 2001). Toutefois, les auteurs abordant ces formes de démocratie nous parlent d'une manière de faire circuler l'information du bas vers le haut et voient la technologie comme un moyen consultatif, à l'appui de la gouvernance traditionnelle. Le wiki est pourtant

¹ Voir à ce sujet un article sur le blogue de Vincent Bouret, un étudiant de l'École Polytechnique de Montréal, qui propose des liens vers diverses ressources concernant le Web 2 : <http://lefrenchtouch.blogspot.com/2005/12/web-21.html>

l'implémentation, à un niveau très local, d'une forme de gouvernance totalement singulière, où personne, *a priori*, n'est au-dessus des autres.

Par ailleurs, le nombre de sites employant le wiki est élevé : pensons par exemple aux guides de voyage WikiTravel et World66, au site de nouvelles WikiNews, au guide pratique WikiHow, au site de fans de jeux nommé Nintendopedia, au dictionnaire multilingue Wiktionary ou encore à l'encyclopédie en ligne Wikipédia, qui sera notre terrain d'exploration. Le wiki se fraie également un chemin dans les entreprises, notamment en tant que solution de gestion des connaissances (Gonzales-Reinhart, 2005). Il sert aussi de système de collaboration pour la rédaction de textes, par exemple chez certains partis politiques, dont l'Action démocratique du Québec (Laporte, Marc. Communication personnelle, 14 mars 2006). Par ailleurs, de nombreux groupes utilisent le wiki pour discuter et se coordonner : c'est le cas notamment des Wiki Wednesdays, une rencontre mensuelle de ce que l'on pourrait appeler la « communauté wiki » montréalaise, dont le commanditaire, la compagnie SocialText, a mis en place un wiki pour permettre l'inscription et le suivi des rencontres².

Le wiki promet, selon certains, de changer radicalement le rapport entre le public et les fournisseurs de contenus. Rheingold (2003), en parlant de manière générale des technologies pair-à-pair, promet un développement important d'une intelligence collective rendue possible grâce à la rapidité et la mobilité d'Internet et des nouvelles

² Les Wiki Wednesdays sont tenus dans plusieurs grandes villes du monde chaque premier mercredi du mois. Ceux de Montréal sont organisés de 17h à 19h, tout juste avant les rencontres Yulblog de la communauté des blogueurs. On peut voir le wiki en question ici : http://www.socialtext.net/wikiwed/index.cgi?action=category_display;category=Montreal;tag=Montreal

technologies. Ces systèmes de communication, qui n'ont pas d'autorité centrale, redonnent le pouvoir aux individus, qui peuvent, collaborativement, accomplir des tâches, voire même changer la société. D'autres, comme Howe (2006), voient plutôt dans les wikis des enjeux importants pour les entreprises médiatiques. En effet, compte tenu des possibilités pour les individus de créer eux-mêmes des contenus et de les partager, les entreprises devraient reconsidérer leur rôle et pourraient être amenées à trouver un moyen de rajouter une valeur ajoutée à des contenus déjà créés par le public, pour ensuite le revendre à ce même public ! Chose certaine, dans la nouvelle donne du wiki, les médias ne sont plus les médiateurs d'une société puisque les individus retrouvent la possibilité de se parler directement.

C'est probablement ce genre d'échanges directs et ce potentiel pour une intelligence collective que Ward Cunningham avait en tête lorsqu'il a programmé le premier wiki, appelé *WikiWikiWeb*, entre 1994 et 1995 (Leuf & Cunningham, 2001). Ce premier wiki était destiné à permettre à un ensemble de programmeurs d'échanger leurs idées dans le cadre d'un projet (le Portland Pattern Repository). Il a voulu créer un système ouvert qui permettrait à chacun de contribuer facilement sans devoir changer le code sous-jacent à la mise en page. Il a offert son logiciel à la communauté du logiciel libre, permettant la création d'une pléiade de nouveaux systèmes reprenant la même formule, tel que TikiWiki (qui compte une importante communauté de développeurs à Montréal) ou encore MediaWiki, qui a été développé spécifiquement pour l'encyclopédie Wikipédia et qui est maintenant utilisé par de nombreux autres sites, comme celui de l'entreprise montréalaise WikiTravel.

Alors qu'est-ce qu'un wiki exactement ? Leuf & Cunningham (2001) proposent trois caractéristiques du wiki :

1. C'est la base de donnée la plus simple au monde, puisque ce sont les usagers eux-mêmes qui la mettent à jour en créant leur propre contenu, mais surtout parce que les relations entre les « données » sont également établies par les usagers (et non pas par des algorithmes) qui créent des hyperliens d'une entrée vers une autre. La structure des contenus est donc émergente. Cette structure, sur le wiki, est celle créée par les contributeurs, qui, en liant des éléments de leurs pages à d'autres pages, font émerger une organisation dynamique de la connaissance : « useful structures often evolve over time as a collaborative effort by the users » (p. 121). La structure d'un wiki est donc essentiellement temporaire, « more like sand dunes than anything else: seemingly solid but subtly shifting over time according to the prevailing wind » (p. 126).
2. C'est un système de gestion de contenu, qui permet de mettre en ligne des contenus très simplement, sans qu'il soit nécessaire de maîtriser un langage de programmation ou de disposer de compétences techniques particulières. Il en découle une facilité de faire des contributions ou de changer celle des autres, ce qui s'avère essentiel puisque le wiki se base justement sur la propension des gens à créer du nouveau contenu et à corriger les erreurs des autres.
3. Et c'est, surtout, une manière de faire : « The Wiki Way » est justement le titre de l'ouvrage de Leuf & Cunningham (2001). Contrairement à certains sites qui s'assurent de la qualité des textes en limitant les usagers autorisés à contribuer, sur un wiki, expliquent les auteurs, le contrôle ne doit pas se faire au moment de la contribution, en limitant l'accès ou en exigeant de pouvoir identifier les auteurs, mais *a posteriori*, en permettant à d'autres internautes de modifier facilement les erreurs commises par leurs prédécesseurs. Cela est rendu possible par la simplicité de l'interface (voir point 2) et par la présence, sur la plupart des wiki, d'un historique des versions ou du moins d'une capacité de revenir à des versions antérieures de la page en question (*rollback mechanism*). Selon les auteurs, *the*

wiki way est une prise de position sur la nature de l'homme, qui n'est pas animé de mauvaises intentions et qui, s'il fait une erreur, la commet toujours de bonne foi et en espérant faire une contribution utile, d'où le caractère superflu des contrôles en amont. Cette idée est reprise par d'autres auteurs, comme Gonzales-Reinhart (2005), qui estime que cette bonne foi des contributeurs est prouvée empiriquement : « However, current wikis prove that most individuals are not innately malicious and follow the design rules » (p. 6).

Le wiki est donc, d'abord et avant tout, une pratique ; celle de rendre le contenu ouvert et modifiable par tous, et cette pratique peut être, selon Leuf & Cunningham (2001), étendue à n'importe quelle situation où ce principe est suivi. Les auteurs étirent même cette idée pour proposer l'idée selon laquelle leur livre lui-même est un wiki, dans la mesure où s'ils en ont été les instigateurs, de nombreux réviseurs et correcteurs l'ont modifié et que les lecteurs ne cessent de le changer encore par leur interprétation ou en envoyant des courriels de suggestion aux auteurs en vue d'une version subséquente du livre. Nous pourrions citer d'autres exemples de l'application de la « wiki way » dans un contexte « hors-ligne ». Ainsi, même avant le premier wiki, Harrison Owen (1997) a développé la *Open Space Technology*, laquelle a ouvert la voie aux FOO³ et BAR camps organisés annuellement par divers groupes de *hackers*. Ces camps – où chacun apporte sa tente – sont des conférences « ouvertes » sans ordre du jour dont les participants sont à la fois spectateurs et présentateurs : il appartient aux participants de déterminer de manière informelle et collaborative ce dont ils veulent parler et qui doit en parler parmi eux. Tim

³ Voir à ce sujet les articles sur Wikipédia au sujet des FOO et BAR camps, ainsi que les articles concernant les mots FOO et BAR eux-mêmes. La citation de O'Reilly est tirée de http://en.wikipedia.org/wiki/Foo_Camp.

O'Reilly (de la maison d'édition O'Reilly Associates, qui a organisé le premier FOO Camp) a ainsi déclaré qu'il s'agissait du « wiki of conferences ».

Une question qui a préoccupé certains auteurs – et qui a initié notre propre questionnement – est celle de la qualité des contributions qui sont faites dans les wikis : Les informations sur les wikis sont-elles fiables ? Si certaines études comparatives comme celles de Giles (2005) ont montré que Wikipédia est aussi fiable que d'autres encyclopédies, nous pensons qu'il faut, pour comprendre *comment cela est possible*, se pencher sur les dynamiques par lesquelles se bâtit un article d'encyclopédie collaborative, bloc par bloc, fait par fait. Ainsi, pour mieux comprendre la qualité des contributions sur les wikis, nous proposons de réfléchir sur la manière dont se construit la connaissance dans un wiki. Nous avons vu que la particularité du wiki par rapport à d'autres modes de socialisation ou de collaboration en ligne – comme le blogue, la messagerie instantanée ou le forum de discussion – est qu'il permet la rédaction collaborative d'un texte⁴ et l'établissement d'une structure entre les textes par le moyen d'hyperliens, le tout d'une manière simple et relativement conviviale. D'ailleurs, nous l'avons vu, le wiki est surtout utilisé pour mettre en commun des connaissances, par exemple dans des systèmes de gestion de connaissances en entreprises (Gonzales-Reinhart, 2005). Sur Internet également, les wikis publics servent surtout à des sites dont le principe est de mettre en commun un savoir : expériences de voyage avec des sites comme WikiTravel et World66 ; définitions de mots avec Wiktionary ; conseils et information sur ses jeux vidéo préférés avec Nintendopedia ; et ainsi de suite. La tâche principale des usagers des

⁴ Ou encore l'édition et la disposition d'une ou de plusieurs images, comme avec le Wikigraphe (<http://wikigraphe.orangeseeds.net>).

wikis est donc la création de connaissances et la constitution d'une banque organisée de faits

1.3 Le cas de Wikipédia

Un site se démarque particulièrement, car il s'agit du meilleur exemple de wiki visant la mise en commun de connaissances : il s'agit de l'encyclopédie en ligne Wikipédia (www.wikipedia.org). Non seulement Wikipédia regroupe-t-il une variété de connaissances en tous genres, mais il est également le plus important wiki⁵ au monde, à la fois en termes d'articles (4,2 millions, toutes langues confondues, en janvier 2006) et de contributeurs (près de 136 000 contributeurs enregistrés en janvier 2006, en plus de nombreux anonymes).

L'encyclopédie Wikipédia a été fondée officiellement le 15 janvier 2001. Initialement, le projet servait d'espace de réflexion et d'échange aux participants de l'encyclopédie Nupedia, maintenant défunte⁶. Cette dernière, bien qu'étant sur Internet, était plus conventionnelle, avec un système élaboré d'évaluation par les pairs de chacun des articles. Alors que l'écriture des articles était particulièrement lente sur Nupedia, Wikipédia a connu un rapide décollage et s'est avérée plus populaire que sa grande sœur. Finalement, Nupedia a fermé ses portes en septembre 2003.

⁵ Les chiffres viennent de la page Wikipedia Statistics, à <http://stats.wikimedia.org/EN/TablesWikipediaZZ.htm>

⁶ Nupedia a fermé ses portes notamment en raison de disputes avec la Free Software Foundation au sujet de la license à utiliser pour protéger ou non les textes.

1.3.1 Visite guidée de Wikipédia

Pour le bénéfice des lecteurs qui ne sont pas familiers avec l'encyclopédie en ligne Wikipédia, nous allons maintenant brièvement présenter ses principales fonctionnalités et son mode de fonctionnement.

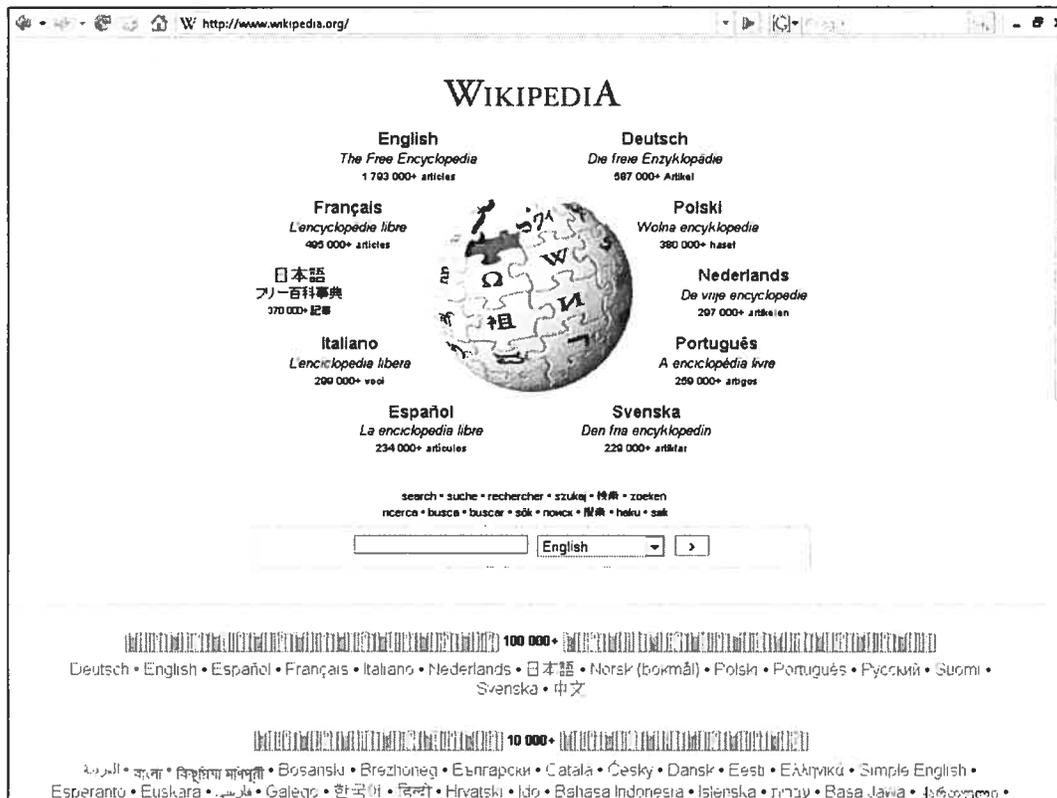


Figure 1: La page d'accueil de Wikipédia

Wikipédia est maintenant disponible en plusieurs langues (249 en juillet 2007, avec un nombre très variée d'articles chacune). Le choix de la langue se fait sur la première page (www.wikipedia.org). L'utilisateur peut aller soit à la page d'accueil de la langue en question ou immédiatement effectuer une recherche dans la langue de son choix. Effectuer une recherche, que ce soit à partir de la première page ou ultérieurement, mène souvent à une page de « désambiguïsation », appelée en français « page d'homonymie ». Cette page,

qui est également construite sur le principe du wiki (donc de manière collaborative par les usagers de l'encyclopédie), apparaît lorsque plusieurs articles ont un titre correspondant aux mots recherchés, offrant de brèves définitions. Lorsqu'aucun article ne correspond pas directement à ce qui a été cherché, une page de résultats de recherche plus conventionnelle (similaire, par exemple, à celle du moteur de recherche Google) apparaît pour suggérer des pages qui pourraient répondre à ce que recherche l'utilisateur.

La page de l'article en tant que tel se compose principalement du texte de l'article. Tous les articles suivent une mise en forme standard, qui est obtenue grâce aux conventions de notation qui ont cours sur Wikipédia lors de la rédaction et des modifications. Ces conventions permettent notamment la génération automatique d'une table des matières pour les articles plus longs. Généralement, les articles plus longs se divisent en sous-chapitres et comportent une liste de références (vers d'autres sites) et une bibliographie. Par ailleurs, les mots-clés du texte se présentent sous la forme d'hyperliens qui pointent vers d'autres pages de Wikipédia, ce qui permet une navigation hypertextuelle et une organisation dynamique de la structure de l'encyclopédie. Il est à noter que tout cela (sauf la table des matières automatique) est créé par les usagers eux-mêmes : les chapitres, les références, les hyperliens, etc.

Au-dessus du texte de l'article se trouvent quatre onglets : « article », « discussion », « edit this page » et « history » (dans la version anglaise). La page « article » est, bien évidemment, l'article en tant que tel, comme nous venons de le décrire, présenté dans sa version la plus récente. La page discussion est une autre page wiki dont les contributeurs

se servent pour discuter des petites ou grandes controverses soulevées par l'article. Il ne s'agit pas d'un forum de discussion, mais bien d'une autre page que l'on peut éditer (et dont on peut effacer les contributions précédentes et qui a elle aussi son historique, comme l'article lui-même). Sur la page de discussion, donc, les onglets « Edit this page » et « History » amènent à la page d'édition de la page de discussion et à l'historique de celle-ci, et non pas à ceux de l'article. On peut donc changer ou voir les modifications qui ont été faites à la discussion. La page de discussion est celle, pour chacun des articles faisant partie de notre corpus, que nous analyserons plus en détail.

L'historique, pour sa part, permet, comme nous venons de le mentionner brièvement, de consulter l'ensemble des versions passées de la page en cours (soit l'article, soit la discussion) et de voir les diverses modifications qui ont été faites.

La page d'historique présente une liste des modifications qui ont été faites, avec la date, l'auteur (s'il s'agit d'un usager enregistré) ou l'adresse IP de la personne qui a fait le changement, ainsi qu'un court commentaire expliquant le changement (s'il a été entré par l'usager au moment du changement). En cliquant sur la date, on peut voir la version de la page telle qu'elle était au moment du changement. En cliquant sur le nom de l'usager enregistré, on peut accéder à la page (wiki elle aussi) présentant cet usager.

En cochant deux pages différentes, on peut ensuite cliquer sur « Compare selected versions » pour voir un comparatif des changements entre les deux pages. Cela permet de suivre l'évolution des deux pages côte-à-côte et de faire ressortir les modifications. Cela

est particulièrement utile pour repérer les subtilités, surtout si la personne qui a fait les changements n'a pas commenté sa modification.

Enfin, en cliquant sur « Edit this page », l'utilisateur peut changer le contenu de l'article ou de la page de discussion. L'édition se fait sur Wikipédia en « texte ordinaire », contrairement à certains autres wikis qui utilisent un éditeur « What You See Is What You Get » (WYSIWYG), c'est-à-dire un éditeur qui permet modifier la page comme si on était dans un logiciel de traitement de texte. Il faut donc utiliser une notation particulière, par exemple en encadrant les titres de deux astérisques de chaque côté. Les boutons qui se trouvent au-dessus de la boîte d'édition permettent à une personne qui ne connaît pas ces notations de simplement sélectionner le texte et d'appuyer sur le bouton pour lui appliquer le style désiré (gras, italique, souligné, titre, etc.) En bas de l'écran, on voit une ligne de texte intitulée « Edit summary » qui permet d'ajouter un commentaire à la modification, qui va apparaître dans l'historique pour expliquer les changements effectués.

En haut de chaque page se trouve un lien « sign in / create account ». Sur Wikipédia, l'enregistrement n'est pas obligatoire pour lire ou même éditer une page. Cependant, depuis une controverse⁷ survenue en novembre 2005, lorsqu'une page de Wikipédia a été modifiée pour suggérer que John Seigenthaler, un assistant de Robert Kennedy, a été impliqué dans l'assassinat de ce dernier et de son frère, le président américain John F. Kennedy, Wikipédia exige que seuls les usagers dûment enregistrés puissent créer une

⁷ Voir l'article à ce sujet sur le site de USA Today : http://www.usatoday.com/news/opinion/editorials/2005-11-29-wikipedia-edit_x.htm

nouvelle page. L'enregistrement ne contraint toutefois pas l'utilisateur à donner sa véritable identité : l'anonymat est donc toujours possible sur Wikipédia.

1.4 Revue de littérature : Le wiki en tant que réseau

Comme nous l'avons déjà dit, une question qui a préoccupé certains auteurs et qui a été au cœur de notre questionnement initial est celle de la qualité des contributions qui sont faites sur les wikis. Alors que beaucoup d'étudiants se fient à l'encyclopédie Wikipédia et que beaucoup de voyageurs remettent leurs vacances entre les mains des contributeurs des guides WikiTravel ou World66, la question est loin d'être anodine. Nous avons vu, à la satisfaction de tous les usagers de wikis, que Giles (2005) a montré que l'encyclopédie en ligne Wikipédia est d'aussi bonne qualité que l'Encyclopaedia Britannica⁸. D'autre part, une étude par Viégas *et al.* (2004), commanditée par le centre Watson de IBM, a montré que les erreurs et actes de vandalisme étaient corrigés sur Wikipédia dans les cinq minutes. Leuf & Cunningham (2001) ne seraient probablement pas surpris de tels résultats, estimant que la facilité de corriger les erreurs *a posteriori*, qui est intrinsèque à la *wiki way*, permet à la communauté des contributeurs de rectifier les inexactitudes commises par les intervenants précédents. Barabási (2003) serait probablement plus précis : la capacité d'un wiki à résister aux erreurs – particulièrement lorsqu'il compte un nombre important d'intervenants (ou de « nœuds ») – est en fait une propriété des réseaux complexes auto-organisés, dont les wikis sont un exemple. Confirmant l'intuition de Leuf & Cunningham (2001), il estime que des boucles de rétroactions multiples sont à l'œuvre et permettent à chaque intervenant de contrôler son voisin. En plus, il explique que ce type de réseau est particulièrement résistant aux défaillances, car même lorsqu'il

⁸ Depuis la publication de cet article, les éditeurs de l'Encyclopaedia Britannica ont contesté dans un communiqué les résultats de Giles, qui, à son tour, a répliqué à ces objections (voir l'article du 28 mars 2006 sur le site de Nature).

manque certains nœuds dans le réseau, la richesse des interconnexions a pour effet de lui permettre de continuer de fonctionner. À cet effet, Barabási (2003) cite son collègue Shlomo Havlin, qui a découvert que lorsque chaque nœud est suffisamment connecté à ses voisins, le réseau peut être indestructible. Dans notre cas, cela signifierait que sur un wiki assez grand, tous les articles pourraient potentiellement être révisés par n'importe quel contributeur et que le fait que certains contributeurs cessent de participer ou que certains articles soient enlevés n'affecte pas les autres participants ou les autres sections du site. Toutefois, comme nous l'avons déjà dit, ni Giles ni Barabási ne nous permettent de comprendre les actions concrètes des participants qui permettent la création et la stabilisation d'une connaissance – nous ne pouvons pas nous satisfaire d'une approche systémique pour expliquer la stabilisation des faits, car ces « nœuds » dont parle Barabási sont des participants et leurs connexions à leurs voisins sont des interactions concrètes sur lesquelles nous devons nous pencher pour en comprendre les dynamiques.

1.5 Le wiki dans la littérature de gestion

Cette manière systémique ou structurelle de parler des wikis peut être expliquée par des biais disciplinaires. En dépit de la popularité du wiki dans une variété de champs d'application, il est relativement peu documenté en dehors de la littérature informatique, et particulièrement sous la formule de livres pratiques (Ebersbach *et al.*, 2005 ; Richardson, 2006 ; Klobas, 2006). En dehors de l'informatique, le wiki est traité presque exclusivement dans la littérature en administration, où il est présenté soit comme une formule-miracle pour se lancer en affaires (Tapscott & Williams, 2006), soit comme un outil de gestion des connaissances, mieux connu sous le terme anglais *knowledge management*. Le *knowledge management* est quant à lui largement documenté, avec des

articles vantant les entreprises qui misent sur la recherche et « l'entreprise créatrice de connaissances » (Garvin & Leonard, 1998) ou encore des ouvrages traitant de la rétention de la connaissance après le départ des employés (DeLong, 2004), du lien avec les communautés de pratique (Wenger *et al.*, 2002) ou du passage de la connaissance à l'action dans les entreprises (Pfeffer & Sutton, 2000). Certains auteurs tentent de faire le pont entre la littérature sur les wikis, qui est essentiellement informatique et pratique, et celle concernant la gestion des connaissances, qui se concentre essentiellement sur les enjeux administratifs de la question. Ces auteurs, toutefois, semblent surtout s'intéresser à la manière dont on peut utiliser le wiki comme outil pour la gestion des connaissances et aux atouts que le wiki procure à l'entreprise vis-à-vis de l'utilisation des connaissances de ses employés (Gonzales-Reinhart, 2005 ; Salz, 2005 ; Guenther, 2005). En effet, le wiki et les autres technologies du web sont investis de nombreux espoirs, ainsi que le suggère Fichter (2005) : « The good news is that some low-cost, easy-to-install tools have been gaining traction with enterprises such as wikis, blogs, and instant messaging » (p. 48).

La littérature sur la gestion des connaissances s'est aussi intéressée à ce qui incite les individus à contribuer à un wiki, alors qu'ils sont dans la très vaste majorité non rémunérés pour le faire. En effet, même au sein des entreprises, les employés ne sont généralement pas contraints de participer aux systèmes de gestion des connaissances. Certaines explications ont été mises de l'avant : d'une part, à force de contribuer (et d'être activement invité à le faire par le logiciel, qui propose de rédiger les pages manquantes), les contributeurs peuvent avoir un sentiment de « empowerment » et

estimer être des « stakeholders » dans le fonctionnement harmonieux du wiki, puisqu'ils y ont participé eux-mêmes (Leuf & Cunningham, 2001, p. 324). D'autre part, la recherche de la célébrité, de la reconnaissance ou de l'autorité dans un domaine particulier peut être un facteur explicatif. Aussi, l'individu peut se sentir redevable envers la communauté qui lui a fourni dans le passé de l'information utile et peut vouloir à son tour offrir aux autres ses connaissances (Gonzales-Reinhart, 2005). Notons toutefois que la recherche sur les motivations des participants n'est présentée que comme un épiphénomène dans les articles que nous avons trouvés, lesquels se concentrent essentiellement sur des aspects plus technologiques du wiki.

En somme, la plupart de ces recherches ne parlent du wiki que dans la mesure où il peut être employé comme un outil *pour* autre chose – la gestion de connaissance, essentiellement, ou encore, comme nous l'avons mentionnée plus haut, pour favoriser la participation citoyenne. Dans les ouvrages consultés, les passages traitant du wiki sont principalement des descriptions des fonctionnalités du wiki ou d'un logiciel de wiki en particulier. Nous n'avons pas été en mesure de trouver une littérature regardant de plus près le wiki, dans ses dynamiques internes, à un niveau que l'on pourrait qualifier de microscopique. Pourtant, nous estimons qu'il est étonnant qu'un ensemble de gens, qui ne se connaissent pas a priori, parviennent à bâtir le contenu d'un site Internet sans avoir une autorité centrale définie pour coordonner les activités. Quelles sont les interactions qui alimentent les wikis ? De quoi parle-t-on au juste ? Comment se construisent les communautés de pratique dont nous parle la littérature sur le *knowledge management* ? Quelles sont les dynamiques discursives de ces communautés ? Comment se manifeste le

pouvoir sur le wiki ? Ce sont là des exemples de questions qui resteront sans réponse tant que le wiki sera perçu comme un simple moyen. Sans prétendre trouver des réponses à toutes ces interrogations (et aux nombreuses autres qui pourraient être posées), nous espérons que le présent travail pourra du moins attirer l'attention des chercheurs sur les dynamiques riches et parfois surprenantes qui constituent les wikis⁹, lesquels ne sont pas, comme nous l'avons vu en introduction, simplement des *médium* vers autre chose, mais bien des lieux de l'organisation en eux-mêmes.

1.6 Penser le wiki du point de vue de la communication organisationnelle

Nous avons vu que le wiki suppose une collaboration directe, « pair-à-pair » entre les participants. L'idée d'une telle collaboration directe ou d'une « auto-organisation » n'a pas été inventée par Cunningham et peut trouver ses origines dans bien d'autres domaines, autant dans celui de l'informatique que « hors-ligne ». Rheingold (2003) dresse un historique des technologies pair-à-pair, qu'il débute avec l'invention du logiciel Napster. Le célèbre logiciel de téléchargement de musique a eu une courte vie – il n'a existé que de 1999 à 2001, lorsque les tribunaux l'ont condamné à fermer ses portes – mais il a néanmoins eu un impact important en introduisant dans le vocabulaire commun le terme « pair-à-pair » (*peer-to-peer*). Napster, en effet, permettait l'échange de fichiers directement d'un usager à l'autre, sans qu'il y ait de personnel impliqué ou même d'ordinateur central qui assure la coordination du trafic des données. Toutefois, ce n'était pas véritablement un réseau pair-à-pair, puisque si les fichiers ne passaient pas par un serveur central, il en existait tout de même un qui permettait aux ordinateurs branchés de prendre connaissance de leur existence mutuelle : c'est pourquoi la justice américaine a

⁹ Concernant le mot « wiki » il faut remarquer que nous utilisons le même terme pour désigner à la fois le principe et certains sites précis qui utilisent ce principe.

pu désigner Shawn Fanning, fondateur de Napster et propriétaire du serveur, responsable de l'organisation d'un réseau de piratage et le forcer à débrancher le serveur, tuant du coup le réseau qui en dépendait.

Depuis, d'autres réseaux ont été mis en place, ceux-là véritablement pair-à-pair. Tom Pepper et Justin Frankel, créateurs du logiciel de lecture de musique Winamp, ont lancé en 2000 le réseau Gnutella, qui fonctionne sans serveur central : les clients se trouvent mutuellement en demandant à chaque ordinateur voisin s'il a lui-même un voisin utilisant Gnutella. À leur tour, ces ordinateurs peuvent s'enquérir auprès de leur entourage, et ainsi de suite jusqu'à ce qu'une « carte » du réseau soit générée dynamiquement et retournée au demandeur initial.

Howard Rheingold (2003) propose l'idée selon laquelle ces nouvelles formes d'échanges informatiques ou humains seraient emblématiques de ce qu'il appelle les « foules intelligentes », c'est-à-dire des modes d'organisation *ad hoc*, qui sont en œuvre, par exemple, lorsque 1 500 personnes traversent à chaque changement de feu de circulation le croisement Shibuya à Tokyo, ou encore lorsque des émeutiers utilisent leurs téléphones cellulaires et leurs sites personnels pour organiser des actions improvisées dans les banlieues françaises. La police française a reconnu en effet, lors des événements de novembre 2005, que la messagerie texte et les blogues étaient les outils de coordination des jeunes insurgés.

Rheingold (2003) aborde le sujet de l'organisation *ad hoc* du point de vue de la technologie, étudiant la manière dont ces outils permettent – voire déterminent – ce genre

de coordination improvisée. D'autres, comme James Surowiecki, étudient la question de la « foule intelligente » plutôt d'un point de vue économique ou structurel, arguant que l'agrégation des opinions individuelles recèle une intelligence collective. Les ouvrages prônant une vision que nous pourrions appeler « agrégative » du comportement collectif, lequel se coordonnerait grâce à une « main invisible » telle que celle décrite par Adam Smith, ne manquent pas, particulièrement dans le champ de l'économie. Une sous-discipline est même apparue : le champ de l'économie comportementaliste, dont la figure de proue, Daniel Kahneman, faut lauréat du prix Nobel d'économie en 2002.

D'autres encore ont contribué à la question du travail collaboratif en l'abordant d'un point de vue structurel. Mark Granovetter (1973) est particulièrement connu pour sa théorie des réseaux sociaux, qui a influencé plusieurs autres chercheurs, dont Barry Wellman (1988) de l'Université de Toronto. À un niveau plus fondamental, nous avons déjà cité le travail d'Albert-László Barabási (2002) ou encore celui de Mark Buchanan (2002), tous deux davantage intéressés à la théorie des réseaux qu'à son application à un domaine particulier.

Ces diverses perspectives, cependant, ne s'intéressent pas aux *processus* par lesquelles les agrégats ou les structures qu'elles décrivent se forment et se maintiennent. Or c'est justement cette question du *comment* qui nous intéresse dans la présente recherche, étant justement un point que la recherche, jusqu'à présent, ne semble pas avoir abordé.

La perspective que nous privilégions pour étudier cette manière de *s'organiser* est la communication organisationnelle. Qu'elle se nomme « communication des organisations », « communication dans les organisations », « communication organisante », il reste que la communication organisationnelle a souvent supposé l'organisation en tant qu'entité réifiée. Que l'on suppose l'organisation comme le fond et la communication comme la forme ou l'inverse, dans tous les cas l'organisation est souvent perçue comme un objet non problématique, relativement facile à discerner, qui est le point de départ vers l'étude d'une multitude de phénomènes : pouvoir, autorité, hiérarchie, relations interpersonnelles, gestion de la qualité, gestion des connaissances, etc.

Cette manière d'envisager la communication organisationnelle ne semble pas être très utile pour comprendre le travail pair-à-pair : peut-être s'agit-il d'une « sociologie du social », pour reprendre le terme de Bruno Latour (2004), c'est-à-dire que les tenants de cette vision de la communication organisationnelle choisissent un agrégat particulier – l'organisation « déjà là » – pour initier leur étude. Or, justement, sur un wiki ou dans une quelconque organisation pair-à-pair, l'organisation ne préexiste pas aux interactions. Cela ne signifie pas pour autant qu'elle n'existe pas ou qu'elle ne puisse pas agir : nous verrons que le fait qu'une organisation soit construite ne signifie pas qu'elle soit moins réelle.

La littérature sur la notion d'*organizing* (Cooren, 2000; Taylor et Van Every, 2000; Cooren, Taylor et Van Every, 2006; Cooren, 2007) nous permet de nous libérer de

l'obligation de partir de l'organisation pour parler des phénomènes qui y sont observés. En effet, si l'organisation est vue comme le résultat de processus communicationnels, alors elle devient non plus – seulement – le point de départ, mais bien *ce qui doit être expliqué*. Elle peut émerger dans une variété de sites, pourvu que les participants à ces sites communiquent entre eux. En ce sens, la communication organisationnelle peut être vue non pas comme une discipline ayant un objet d'étude particulier (l'organisation dans sa dimension communicative) mais bien comme une manière d'approcher une variété de lieux différents. Du point de vue de cette approche, le chercheur aborde ces multiples terrains avec une série de questions : Comment émerge l'organisation de l'activité des acteurs ? Comment cette organisation agit-elle sur les interactions des auteurs ?

Une telle manière de comprendre la communication organisationnelle ouvre de nouvelles possibilités pour réfléchir le wiki : il n'est plus nécessaire d'étudier des entreprises, des organismes communautaires ou des agences gouvernementales. Tout site de communication a le potentiel d'engendrer une forme d'organisation, qu'il faut alors expliquer. C'est grâce à cette ouverture qu'est possible la présente étude, où nous nous proposons d'étudier l'encyclopédie en ligne Wikipédia, à laquelle contribuent plus de trois cent mille participants qui doivent continuellement distinguer, d'une part, l'information digne de mention dans les articles et, d'autre part, celle qui ne doit pas y figurer.

L'approche de l'*organizing* nous conduit également à réviser la définition même de la communication et des outils qui la permettent. En effet, le médium – un site Internet dans

le cas qui nous concerne – n'est plus un conduit inerte qui transmet l'information entre les humains : d'intermédiaire il devient médiateur, au sens de Latour (2004), c'est-à-dire que plutôt que de reproduire le mouvement qui lui est insufflé, il le transforme, et insuffle à son tour un mouvement qui n'est pas l'égal du premier. Comme le dit Latour (1994) : « Or, les objets ne sont pas des moyens, mais des médiateurs, au même titre que tous les autres actants. Ils ne transmettent pas fidèlement notre force – pas plus que nous ne sommes les fidèles messagers de la leur. » Le site web, dans ce cas, est donc lui aussi un acteur, dans la mesure où *il fait une différence* sans pour autant n'être que l'extension d'un humain (Latour, 1994).

En tant que non-humain, le site web permet également de prolonger l'action des humains dans le temps, donc de donner une permanence à cette organisation qui a émergé du processus d'*organizing*. Toujours selon Latour (1994) : « À chaque fois qu'une interaction dure dans le temps et s'allonge dans l'espace, c'est qu'on l'a partagée avec des non-humains. » Le wiki permet donc l'émergence – puis la durée – d'une organisation, qui à son tour influencera les processus qui ont lieu en son sein (Taylor et Van Every, 2000).

Cette approche est processuelle, « monadologiste » pour reprendre le terme de Tarde (1893), dans la mesure où elle se concentre sur le micro pour expliquer le macro, plutôt que de partir des structures ou des « forces sociales » pour expliquer – tautologiquement – les structures elles-mêmes. Toutefois, cette approche pose un problème méthodologique : comment, ainsi que le suggère Latour (2004), suivre les traces laissées par les acteurs ? Les réseaux d'échange de fichier sont difficiles à utiliser, puisque les

échanges se font d'individu à individu, sans laisser le moindre indice du passage des participants que le chercheur puisse utiliser : c'est là le principe même de ces réseaux. Les wikis, par contre, offrent un terrain tout indiqué : pour s'organiser entre eux sans hiérarchie, les participants doivent abondamment échanger et laisser de nombreuses traces facilement observables, le wiki étant justement un lieu de rédaction communautaire, un travail qui s'accompagne généralement de conversations écrites qui sont visibles pour les visiteurs subséquents.

1.7 Cadre théorique : La stabilisation des faits

1.7.1 La sociologie des sciences et des techniques pour penser la stabilisation des faits sur les wikis

La perspective de la communication organisationnelle que nous venons de présenter, celle de Taylor et Van Every (2000), s'appuie en partie sur les travaux de Bruno Latour et de ses travaux en sociologie des sciences et des techniques. De manière similaire, Latour (1999) nous aide à conceptualiser la notion de fait et à comprendre les étapes de sa stabilisation. Tout d'abord, il nous met en garde en précisant qu'un « fait » n'est pas une donnée brute qui aurait un caractère évident. Le terme cache en réalité une succession d'étapes intermédiaires et le fait n'en devient un qu'au terme de ce parcours : il ne se distingue donc pas a priori des valeurs, puisque toute proposition suit le même parcours. Pour l'auteur, la création et la stabilisation des faits consiste en un circuit (Fig. 1) : il faut que des propositions soient énoncées et prises en compte par le plus grand nombre d'acteurs (humains, instruments, etc.), lesquels accomplissent le travail de vérifier la compatibilité de ces nouvelles propositions avec celles qui sont déjà instituées. Les experts, les politiciens, les citoyens « ordinaires », instruments de mesure, les calculateurs et autres dispositifs confrontent leurs évaluations dans les différents forums où ils doivent

discuter des nouvelles propositions. Certaines de ces nouvelles propositions pourront ainsi gagner droit de cité, devenant alors – et uniquement alors – « naturelles ». D'autres seront rejetées et, pourront parfois, « faire appel » ; c'est-à-dire qu'elles pourront être à nouveau énoncées, évaluées et potentiellement intégrée à un bagage de connaissances stabilisées. Ainsi pour Latour, le fait n'existe pas *a priori* : l'auteur propose plutôt que c'est la relation de la proposition avec un collectif d'acteurs et l'ensemble des autres faits institués qui le compose qui donne un sens à la proposition.

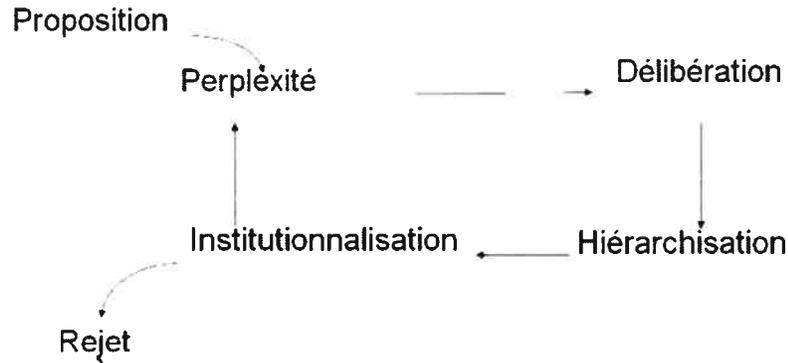


Figure 2 : Le circuit de la proposition selon Latour (1999)

Nous retiendrons de cet exposé que, d'une part, le fait n'est pas une essence mais bien le résultat d'un processus et que la proposition passe par de nombreuses étapes intermédiaires ; d'autre part, il ne faut pas préjuger du nombre ou de la nature des propositions qui peuvent obtenir le statut de *fait*. Maintenant que la notion de fait a été présentée et que nous avons vu les étapes de stabilisation suggérées par Latour (1999), il faut aborder ce qui est au cœur de notre travail, à savoir les pratiques qui alimentent le processus de stabilisation décrit précédemment.

Latour (1979, 1987) décrit méticuleusement le processus de construction des faits scientifiques. Grâce à la théorie de la traduction, il explique que le scientifique mobilise les instruments et les faits déjà stabilisés dont il se fait le porte-parole dans ses articles. À mesure que ceux-ci sont diffusés, ils peuvent être repris par d'autres, qui les diffusent à leur tour dans leurs propres écrits. Il en va ainsi jusqu'à ce que la proposition se modifie petit à petit, perdant toute référence au processus de sa création, voire même toute référence à son auteur : à partir de ce moment, le fait devient une « boîte noire » bien scellée. Pour rouvrir cette boîte, le sceptique va devoir confronter le fait à une série d'épreuves et devra pour cela être au moins aussi bien outillé que les nombreux scientifiques entre les mains desquels le fait a transité (Latour, 1987). Bijker (1995), sans parler de processus de création, estime aussi que la manière dont sont formulés les énoncés est un indicateur de la stabilité du fait. Pour lui, la présence de plus ou moins de modalisateurs (*devrait, pourrait, serait, aurait, etc.*) indique la certitude de l'énoncé. Ainsi, la stabilisation n'est pas un événement isolé, elle survient continuellement durant le développement technologique (Bijker, 1987). Lorsqu'un problème est résolu à la satisfaction du groupe, ce n'est que pour permettre à d'autres complications d'émerger à mesure que la technologie est créée, améliorée ou étendue. Comme nous le verrons en conclusion, la stabilisation du fait est une quête infinie, et tout au mieux, au cours de ce travail, chercherons-nous à comprendre comment les faits deviennent *plus* stables qu'à l'étape précédente. Les conclusions auxquelles nous parviendrons ne nous révéleront pas un état, ou une « essence du fait stabilisé », mais plutôt un mouvement que suit une proposition qui évolue vers davantage de certitude.

1.7.2 Un acteur important : Wikipédia elle-même

Tout au long de notre travail, nous allons regarder comment les faits se stabilisent dans un cadre particulier, celui de l'encyclopédie en ligne Wikipédia. Si nous suivons l'idée de symétrie des humains et des non-humains de Latour, nous devons alors considérer Wikipédia comme un acteur à part entière. Nous pensons qu'une façon d'accomplir cela est de chercher à comprendre le rôle joué par les règles du site web dans le processus de stabilisation. En effet, nous inspirant de Taylor et Van Every (2000), nous proposons que le wiki, et particulièrement Wikipédia, est une forme d'organisation qui se maintient dans le temps grâce à un mouvement circulaire entre les textes – dont les règles – et les conversations qui ont lieu sur les pages de discussions de Wikipédia.

C'est dans cette organisation particulière que travaillent les participants de Wikipédia. Dans leurs interactions, ils reconstituent le système social au sein duquel ils collaborent (Cooren, 2004). Toutefois, bien qu'ils le renégocient et le modifient à chacune des interactions, ils ne doivent pas rebâtir l'ensemble du système à partir de zéro à chaque fois. En effet, les conversations donnent lieu à des textes qui leur octroient une certaine permanence. Ces textes, à leur tour, influencent les conversations ultérieures en leur offrant un cadre préétabli (Taylor et Van Every, 1993, 2000). Dans le cas qui nous concerne, cette dialectique entre le texte et la conversation est particulièrement visible, puisque chaque article de Wikipédia comporte à la fois un texte et une page de discussion, sur laquelle les participants peuvent échanger à propos du travail qu'ils réalisent ensemble. Les textes – que ce soient les règles de Wikipédia ou ce qui a déjà été écrit de l'article encyclopédique sur lequel les participants travaillent – délimitent donc le

cadre au sein duquel auront lieu les interactions. L'article, par exemple, va définir *ce dont on parle et la manière dont on doit en parler*. L'existence de ces textes et d'un cadre social déjà bien défini va limiter les interactions nécessaires pour donner un sens (*make sense*) à la tâche en train de s'accomplir, puisqu'il ne sera pas nécessaire de redéfinir l'ensemble de la situation à chaque interaction (Taylor et Van Every, 2000).

Sur Wikipédia, les textes prennent la forme de règlements mais aussi d'articles encyclopédiques déjà existants (les participants écrivent rarement un nouvel article, ils contribuent le plus souvent à un article déjà en cours de rédaction) et de discussions qui ont eu lieu ou sont en cours au sujet de chacun des articles. Ces textes sont, pour reprendre Taylor et Van Every, cristallisés, c'est-à-dire que contrairement à une conversation évanescence, ils offrent une durée et une stabilité à l'organisation, même lorsque les participants au wiki changent régulièrement. Cela rejoint l'idée de Latour (1994) selon laquelle ce sont les non-humains (ici des textes) qui permettent à la société (ici de l'organisation qu'est Wikipédia) de se stabiliser. Sans cette stabilité qu'offrent les textes, Wikipédia serait constamment un site « en reconstruction », constamment en train d'être redéfini.

Toutefois, en dépit de la relative permanence que confèrent les textes à Wikipédia, il ne faut pas sous-estimer le travail de réinterprétation des textes – et particulièrement des règlements – qui est accompli lors des discussions. Cette renégociation constante des règles est visible sur Wikipédia, où les participants discutent sans cesse de la manière

dont il faut comprendre et mettre en œuvre les règlements. Cela est si vrai que les participants l'admettent eux-mêmes dans l'article *Policies and guidelines* de Wikipédia :

Our policies keep changing, and their interpretation as well. Hence it is common on Wikipedia for policy itself to be debated on talk pages, on Wikipedia: namespace pages, on the mailing lists, on Meta Wikimedia, and on IRC chat. Everyone is welcome to participate.

*While we try to respect consensus, Wikipedia is not a democracy, and its governance can be inconsistent. Hence there is disagreement between those who believe rules should be explicitly stated and those who feel that written rules are inherently inadequate to cover every possible variation of problematic or disruptive behavior. (Wikipédia, article *Policies and guidelines* de la version anglaise)*

Concevoir Wikipédia comme une organisation, ainsi que nous l'avons déjà mentionné en introduction, donne un rôle au site web en tant que tel : il n'est pas qu'un medium *via* lequel les participants échangent. À travers ses règlements et articles, nous verrons qu'il agit sur les participants en offrant un cadre et des scripts de comportement. Par exemple, les participants citent régulièrement l'organisation elle-même, et ses règlements, comme référence pour justifier leurs actions et leurs décisions.

Chapitre 2 : Méthodologie

2.1 La controverse comme révélateur des pratiques discursives de la stabilisation

Ainsi que décrit préalablement, Latour (1979, 1987) propose l'idée selon laquelle les faits se stabilisent par la mobilisation d'un très grand nombre d'acteurs qui forment un collectif. Pour qu'une proposition devienne un fait, il faut que cette multitude discute de la compatibilité de la proposition avec les faits qui sont déjà institués (Latour, 1999). Le processus menant à une hypothétique certitude est donc ponctué d'incertitude et de controverse. Pour opérationnaliser la notion de controverse au moyen d'une approche compatible avec notre cadre théorique général, nous avons recours à Callon, Lascoumes et Barthe (2001), dont les idées nous ont permis d'identifier quelques éléments constitutifs de la controverse :

- Elle implique une multiplicité d'acteurs hétérogènes tant par leur nature, leurs intérêts que leurs objectifs. La controverse permet d'en faire l'inventaire, de les reconfigurer et d'en faire émerger de nouveaux.
- Elle met en concurrence des discours d'ordres différents qui tentent de recadrer la situation.
- En investiguant les « états du monde possible », elle peut mener autant à une réduction de l'incertitude et à la stabilisation des faits qu'à la réouverture des boîtes noires.

Pendant ces controverses, les différents acteurs, groupes et leurs porte-parole se constituent et mobilisent d'autres acteurs – humains, mais aussi des citations, des références, des règlements, et ainsi de suite – si bien que nous pensons qu'un indice de l'existence d'une controverse à propos d'une proposition pourrait être l'ampleur des échanges concernant cette proposition dans la page de discussion.

La controverse n'est pas uniquement le moyen par lequel se ferait la délibération au sujet de l'institutionnalisation de la proposition : elle est également un élément de la méthodologie même que nous emploierons. Pour Latour (2004), la controverse permet en effet de rendre visible les traces laissées par les participants, puisqu'elle permet de rendre visible la formation des groupes et l'expression des points de vue des acteurs. C'est donc à la fois en raison de notre approche de la stabilisation des faits et en raison de notre point de vue méthodologique que nous constituerons un corpus de quelques moments controversés que nous aurons identifiés en nous basant sur les caractéristiques dégagées de Callon *et al.* (2001).

2.2 La création d'un corpus et analyse préliminaire

Compte tenu de notre approche et de notre méthode d'analyse, nous ne pouvions pas envisager de parcourir les millions d'articles qui composent l'encyclopédie Wikipédia à la recherche des processus de la stabilisation des faits. Nous verrons ici comment nous avons sélectionné, dans un premier temps, dix-sept articles autour d'une thématique avec laquelle nous étions familier, avant de restreindre encore notre échantillon à six articles contenant des moments de controverse faisant ressortir les processus que nous recherchons.

Nous avons reçu de la Wikimedia Foundation l'ensemble de la base de données de Wikipédia (à jour au moment de son extraction). Notre premier travail, en collaboration avec les chercheurs du Département d'informatique et de recherche opérationnelle (DIRO) qui travaillent également sur le sujet, a été de nous assurer que ces données

soient entreposée de manière à pouvoir aisément les analyser, informatiquement et manuellement.

Pour les fins de ce travail, nous avons décidé de limiter considérablement notre échantillon. La base de données contenant l'ensemble des articles de Wikipédia a une taille de 30 giga-octets¹⁰ (donc plus de 152 000 fois la taille du fichier qui contient le présent mémoire). Nous ne pouvons pas considérer raisonnablement étendre notre travail à l'ensemble des articles de Wikipédia, compte tenu des approches que nous avons choisies. Nous avons donc opté, par intérêt et par familiarité avec le sujet, de nous restreindre à un ensemble d'articles gravitant autour d'une thématique particulière – et leurs pages de discussion correspondantes. Il s'agit de la baladodiffusion (*podcasting*), c'est-à-dire de la pratique consistant à enregistrer des « émissions » audio ou vidéo et de les diffuser sur Internet au moyen d'une technologie permettant aux auditeurs de s'abonner à l'émission en question et de la recevoir automatiquement sur son ordinateur ou son lecteur audio numérique. Le corpus aurait pu être choisi de toutes sortes de manières; toutefois nous avons préféré sélectionner des articles concernant un thème que nous connaissons bien, pour l'avoir étudié dans le cadre d'autres activités académiques. Cette familiarité nous permet de ne pas être entravé dans notre recherche par le jargon employé par les participants, dans la mesure où nous connaissons déjà certaines des controverses qui peuvent émerger. Nous avons établi de manière préliminaire la liste des articles suivants, tous sur la version anglaise de Wikipédia :

¹⁰ Il s'agit d'une taille tout de même impressionnante pour une base de donnée utilisée dans un projet de recherche : la plupart des bases de données hébergées sur les serveurs du Laboratoire de microinformatique sectoriel des sciences de l'Université du Québec à Montréal, par exemple, ont autour de 12 gigaoctets (donc moins de la moitié).

| | |
|--|---|
| Adam Curry | Cette personne se réclame être l'inventeur de RSS et du podcasting |
| Aggregator | Logiciel qui permet de s'abonner et de recevoir les podcasts |
| Atom (standard) | Protocole d'abonnement à des podcasts, concurrent de RSS |
| Copy Protection | Ensemble des technologies empêchant la copie de la musique |
| Copyright | Principe de protection des droits d'auteur |
| Creative Commons | Type de licence très utilisé pour la musique et les images sur Internet |
| Digital Rights Management | Ensemble de technologies permettant la gestion des licences des fichiers musicaux achetés en ligne |
| MP3 | Type de fichier musical le plus populaire |
| Online music store | Magasin de musique en ligne |
| Podcasting | Principe de diffusion de contenus audio ou vidéo |
| Podsafe | Désigne la musique dont la licence permet sa diffusion sur un podcast |
| Public domain | Terme désignant un produit dont personne ne détient les droits d'auteur |
| Recording industry Association of America | L'association des maisons de disque américaines, particulièrement connue pour avoir poursuivi en justice de nombreux jeunes « pirates » |
| Ripping | Action d'enregistrer un disque de musique sur son ordinateur |
| Royalties | Droits qui sont perçus pour la diffusion d'un produit sous licence |
| RSS | Really simple syndication : protocole permettant l'abonnement et la réception automatique de podcasts |
| WMA | Format de fichier musical appartenant à Microsoft et permettant la gestion des droits de copie |

Tableau 1 : Les articles étudiés et une brève description de leur thématique.

Nous avons effectué une première lecture de différents articles, afin de nous familiariser avec ce corpus et d'envisager des méthodes d'analyse. Dans un premier temps, *Wikivisuel*, un logiciel développé par Jeanne d'Arc Uwatowenimana, du DIRO, nous a permis de visualiser côte à côte les différentes versions de l'article, et ainsi de suivre l'évolution des propositions qui le composent.

Dans le cadre du développement de ce logiciel et de son utilisation, nous avons identifié trois modifications possibles sur Wikipédia : un ajout de texte, un retrait, ou un déplacement (qui est en fait un retrait à un endroit et un ajout ailleurs). Ces modifications sont généralement mineures et graduelles. Les « perturbations » majeures sont rares et sont rapidement annulées par d'autres usagers. Une équipe de chercheurs associés à IBM (Viégas *et al.*, 2004) a développé un logiciel nommé *History Flow* et l'a utilisé pour parvenir à certains résultats similaires à nos observations préliminaires : la plupart des articles sont construits graduellement, quoique certains aient des poussées subites, et les perturbations sont très rapidement corrigés et sont, dans le cours de l'histoire de l'article, imperceptibles (Voir Figure 4).

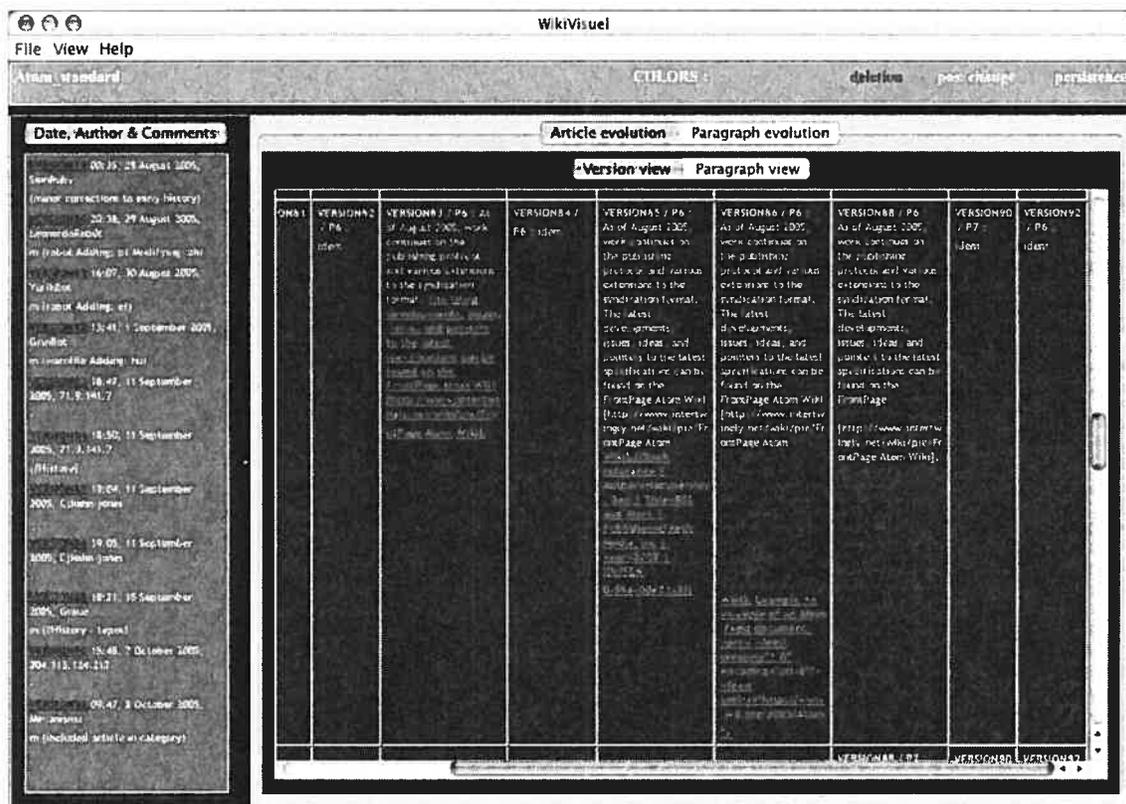


Figure 3 : Le logiciel Wikivisuel nous a permis d'identifier les ajouts (vert), les retraits (rouge) et déplacements de texte (jaune, absent de la figure).

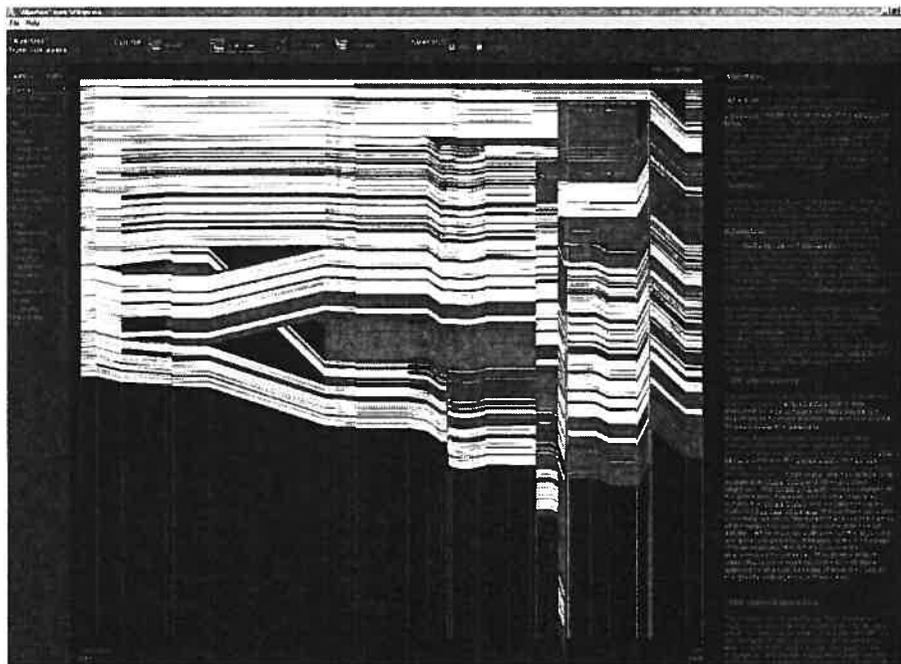
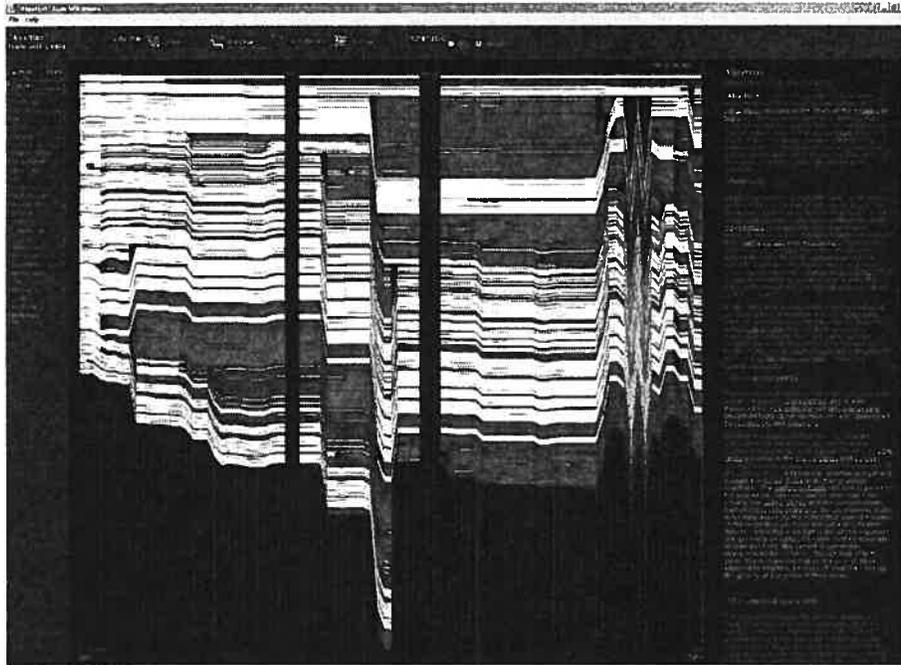


Figure 4 a et b : Le logiciel History Flow montre qu'une perturbation (un acte de vandalisme dans l'article « Abortion », dans ce cas) qui est visible lorsqu'on affiche chaque version de l'article côte-à-côte (a) devient imperceptible lorsqu'on visualise l'article sur la base du temps (b).

Ce premier parcours des données, manuellement et avec l'aide des différents logiciels, nous a révélé que la constitution d'un article sur Wikipédia se fait graduellement et que ces articles, dans l'ensemble, sont « durables », c'est-à-dire qu'ils ne sont pas grandement modifiés. Cette lecture nous a donc offert une précieuse information quant au caractère exceptionnel des controverses importantes et des grands bouleversements sur Wikipédia. C'est à cette étape que nous nous sommes rendu compte qu'il nous fallait non seulement expliquer la stabilisation de la connaissance sur l'encyclopédie en ligne, mais aussi la durabilité de cette connaissance et les raisons pour lesquelles les controverses parvenaient à être résolues (du moins évitées ou atténuées) avant qu'elles n'atteignent une ampleur importante.

Suivant l'idée de Bijker (1995) selon laquelle les modalisateurs (*devrait, serait, pourrait, etc.*) seraient des indicateurs de l'incertitude d'une proposition (et donc, inversement, que leur absence indique la stabilisation ou la mise en boîte noire du fait), nous nous sommes également rendu compte que le premier paragraphe de chaque article, qui contient une brève description de ce dont parle l'article, ne contient que rarement de tels auxiliaires. De plus, le premier paragraphe contient tout aussi rarement des références ou des citations : or, suivant Latour (1979, 1987), l'absence de références, donc la disparition de l'auteur et du contexte de production (d'une idée dans ce cas), est un indice de la « mise en boîte noire » de l'artefact ou du fait scientifique. Nous en concluons que le premier paragraphe des articles sur Wikipédia est généralement peu controversé et contient les éléments qui sont stabilisés dans l'article. Cela nous est confirmé lorsque nous faisons appel à un troisième logiciel, zsCompare, un utilitaire commercial qui nous permet de

faire une simple comparaison de textes sur la base du nombre de caractères consécutifs se retrouvant dans les deux textes. Les résultats nous montrent que pour les 17 articles étudiés, la différence entre le premier paragraphe de la première version de l'article (donc la création de l'article) et le premier paragraphe de la dernière version (celle disponible en ligne au moment des tests) est faible compte tenu de la distance dans le temps et les versions, parfois plus d'un millier réparties sur deux ans. Les contributions sont surtout des ajouts et des bonifications de la première version (Tableau 2). Par exemple, si nous regardons l'article « Adam Curry », qui a été modifié 544 fois depuis sa création, nous pouvons voir que la première version du paragraphe d'introduction et la dernière ont beaucoup de contenu commun. Ce contenu commun représente 40,95% de la dernière version (la plus récente) et 60,3% de la première (la plus ancienne) : nous pouvons en déduire que ce paragraphe d'introduction a été augmenté de 47%.

| Article | Versions | Sim. D/P % | Sim. P/D % | Direction |
|--------------------------------|----------|------------|------------|-----------|
| Adam Curry | 544 | 40,95 | 60,3 | 47% |
| Aggregator | 265 | 7,72 | 14,02 | 82% |
| Atom (standard) | 322 | 15,35 | 12,34 | -20% |
| Copy Protection | 312 | 36,59 | 46,88 | 28% |
| Copyright | 1199 | 21,39 | 10,69 | -50% |
| Creative Commons | 429 | 24,55 | 16,33 | -33% |
| Digital Rights Management | 1219 | 14,44 | 17,02 | 18% |
| MP3 | 1334 | 16,86 | 40,39 | 140% |
| Online music store | 356 | 95,94 | 95,51 | 0% |
| Podsafe | 79 | 15,85 | 7,14 | -55% |
| Public Domain | 714 | 18,36 | 33,7 | 84% |
| Recording Industry Association | 734 | 25,15 | 77,06 | 206% |
| Ripping | 132 | 6,92 | 51,22 | 640% |
| Royalties | 34 | 10,73 | 68,29 | 536% |
| RSS (file format) | 1378 | 7,56 | 11,11 | 47% |
| Windows Media Audio | 213 | 4,43 | 27,38 | 518% |

Tableau 2 : Le premier paragraphe de la première version de chaque article se retrouve parfois dans une bonne proportion dans le premier paragraphe de la dernière version (Sim. P/D). Généralement, ce paragraphe évolue par des ajouts (Direction).

Ces observations sont confirmées lorsqu'on utilise l'outil de comparaison intégré à Wikipédia pour mettre en contraste la première et la dernière version de chaque article : on constate alors que des morceaux substantiels du premier paragraphe de la première version se retrouvent, quoique parfois fragmentés, dans le premier paragraphe de la dernière version (Fig. 5 a et b).

| | |
|--|--|
| <p>Line 1: "Copy protection" is an anti-piracy measure designed to stop unlawful duplication of commercial software. <u>Often hotly debated and sometimes thought to infringe on customers rights</u>, for example, the right to hold a backup copy of the <u>[[software]]</u>, or to use it on <u>multiple computers</u>, or to be able to use the software without the distribution medium (often <u>[[Compact Discs]]</u>) that it comes with.</p> | <p>Line 1: "Copy protection" is a technical protection measure designed to prevent duplication of copyrighted works. Copy protection is <u>often hotly debated</u>, <u>and is sometimes thought to infringe on customers's property rights</u> for example, the right to <u>make a backup copy</u> of a videotape they have purchased, or to install and use computer <u>software on multiple computers</u>.</p> |
| <p>Line 1: <u>The "Recording Industry Association of America" (RIAA) is a trade group representing the [[US]] recording industry.</u></p> | <p>Line 1: + <u>[[redirect RIAA]]</u> + <u>[[POV]]</u> + <u>[[image:RIAA logo.gif right thumb The RIAA Logo.]]</u> <u>The "Recording Industry Association of America" (or "RIAA") is a [[industry trade group trade group]] that represents the [[recording industry]] in the [[United States]]. Its members consist of a large number of private corporate entities such as record labels and distributors, who create and distribute about 90% of recorded music sold in the US.</u> The RIAA was formed in <u>[[1952]]</u> primarily to administer the <u>[[RIAA equalization]]</u> curve. This is a technical standard of <u>[[frequency]]</u> response applied to <u>[[vinyl record]]s</u> during manufacturing and playback. The RIAA has continued to participate in creating and administering technical standards for later systems of <u>[[Sound recording music record]]ing and reproduction, including [[magnetic tape]], [[compact audio cassette cassette]] tapes, [[digital audio tape]]s, [[CD]]s and software-based digital technologies.</u> + <u>The RIAA also participates in the collection, administration and distribution of music [[licenses]] and [[royalties]].</u></p> |
| <p>- <u>External links</u></p> <p>- <u>http://www.riaa.com/ - Official homepage</u></p> | |

Figure 5 a et b : Surlignés ici en bleu, des extraits substantiels du premier paragraphe de la première version d'un article (a : Recording Industry Association of America et b : Copy protection) se retrouve dans le premier paragraphe de la dernière version, respectivement 734 et 312 versions plus tard.

Ces observations préliminaires nous mènent à croire que nous ne trouverons pas dans les pages de Wikipédia un grand nombre de moments très controversés. Au contraire, nous nous attendons à trouver un certain gradualisme dans la construction des articles, peuplé de nombreuses petites controverses mineures et peut-être de quelques épisodes plus mouvementés. Toutefois, Latour (1979, 1987, 2004) souligne l'importance de la

controverse comme moment où se déploie le processus qui a conduit à construction du fait scientifique et comme moment où se forment les groupes prenant part au débat. Par conséquent, méthodologiquement, si nous voulons mettre à jour les processus par lesquels les participants de Wikipédia parviennent à une version plus stable des faits, il nous faudra trouver des moments de controverse assez importante pour que ces processus soient exposés.

2.3 La sélection de moments controversés

Puisque les participants à Wikipédia ont l'habitude eux-mêmes d'archiver les conversations « closes » dans des pages distinctes, nous avons décidé de limiter notre recherche de moments de controverse à la page de discussion active, donc de regarder uniquement les conversations en cours. Cette approche nous permet non seulement de limiter notre corpus, mais aussi de nous assurer que les conversations concernent la version actuelle de la page en question, nous permettant ainsi de pouvoir vérifier ce qui est en train d'être discuté. Autrement, l'établissement d'une équivalence entre une discussion donnée et la version correspondante de l'article deviendrait un travail minutieux de comparaison. De plus, étant contemporain des discussions observées, nous pouvons comprendre leurs références à l'actualité ou à d'autres questions dépassant le cadre strict de Wikipédia (notamment les liens vers des sites web externes).

Notre recherche nous a permis de trouver six moments principaux de controverse. Ces moments ont été identifiés principalement en vertu des première et deuxième caractéristiques dégagées de Callon *et al.* (2001), à savoir celles selon laquelle la controverse implique une multiplicité d'acteurs et met en concurrence des ordres de

discours différents : ce sont en effet les caractéristiques les plus faciles à observer. Les six moments identifiés comportent de nombreuses interventions énoncées par plusieurs auteurs différents – d’ailleurs, les participants à la controverse sont variables dans le temps. Simultanément, nous avons cherché des épisodes où plusieurs points de vue sont confrontés, répondant ainsi à la deuxième caractéristique, à savoir que la controverse met en concurrence des discours d’ordres différents. Ainsi, ont été exclues les conversations de grande ampleur où les participants échangent des informations en partageant essentiellement la même opinion quant à l’objet de la discussion. Dans le cas des autres polémiques plus petites, la plupart semblent mourir de leur « belle mort », en n’étant plus reprise par qui que ce soit. Nous verrons, au terme de notre analyse, s’il est possible d’expliquer pourquoi certaines discussions ne suscitent pas de controverse tandis que d’autres le font.

2.4 Description des 6 controverses

2.4.1 Talk:Digital Rights Management

Dans la page de discussion de l’article portant sur les moyens techniques de limiter la copie des disques de musique ou des fichiers musicaux, une controverse concerne l’utilisation du mot « Rights » (droits) dans le nom de la technologie. Le terme n’est pas jugé neutre car il fait partie selon certains de la propagande des compagnies de disque. On propose « Restrictions » à la place, qui est jugé par l’autre camp tout aussi chargé de sous-entendus, insinuant que cette technologie « restreint » les usages. Une autre position suggère que de toute façon il n’appartient pas aux usagers de Wikipédia de rebaptiser la technologie, mais que le rôle des participants est simplement de la décrire. On propose alors de traiter les

deux équitablement en décrivant la controverse en cours, ce qui serait contraire aux règles de Wikipédia puisque les controverses concernant l'objet de l'article doivent apparaître plus loin dans le texte.

Un autre élément intéressant de cette controverse est l'invocation continue par les participants de Wikipédia elle-même et de ses règles. Cela est commun à toutes les controverses sur Wikipédia, toutefois dans ce cas les participants semblent particulièrement conscients du fait que Wikipédia n'est pas un objet extérieur mais bien l'ensemble des contributeurs.

2.4.2 Talk:iPod

La controverse principale dans la page de discussion de l'article concernant l'iPod, le baladeur numérique de la compagnie Apple, est un excellent exemple de la hiérarchisation des valeurs qui doit être effectuée en vue de l'intégration dans le collectif, tel que décrit par Latour (1999). L'article s'étant retrouvé sur une liste des articles trop volumineux et les participants à cet article ayant reçu la suggestion d'en réduire la taille (par d'autres participants qui se spécialisent dans l'uniformisation des articles de Wikipédia), la suggestion est faite d'utiliser un modèle pour les citations qui n'est pas conforme au standard de Wikipédia mais qui permettrait de réduire l'espace occupé par les nombreuses citations. Les participants doivent donc décider s'il est plus important d'utiliser le modèle de citations standard fourni par Wikipédia, qui est jugé clair et bien organisé, ou de réduire la taille de l'article au maximum. Une contradiction entre deux normes doit donc être arbitrée. L'intervention d'un des usagers, Steven Fisher, est

particulièrement intéressante, car on voit que face à une situation d'anomie, les participants cherchent une règle déjà écrite à suivre.

2.4.3 Talk:Adam Curry

Dans cet article, une boîte noire majeure est rouverte : les participants se demandent ce qu'est Wikipédia, ce qu'est une encyclopédie, quel genre de contenu doit y figurer, et ainsi de suite. Les contributeurs sont face à un dilemme : ils se demandent s'ils doivent parler, dans l'article, des modifications faites par Adam Curry à la page « Podcasting » où il semblait amplifier son propre rôle dans le développement de cette dernière technologie. Plusieurs participants parlent au nom de Wikipédia, ou au nom de leurs pairs, ou au nom des lecteurs : de nombreuses ressources sont donc mobilisées pour faire valoir son propre point de vue.

2.4.4 Talk:Podcast

Ici, les participants débattent de la possibilité d'inclure des liens vers des podcasts particuliers ou des listes de podcasts. Il y a un problème quant au choix des podcasts à inclure, car toute décision constituerait un accroc à la politique de neutralité de Wikipédia, en faisant la promotion d'un podcast plutôt que d'un autre. De manière intéressante, Samboy, de son propre aveu, tente de développer une méthode « scientifique » pour déterminer quels podcasts doivent être inclus.

Un deuxième sujet de discussion vient parfois ponctuer cette controverse : certains participants estiment que Wikipédia ne doit inclure que des informations

déjà « notables » plutôt que de faire la promotion de ce qui est encore marginal ou peu connu de la population. L'utilisateur SR-RE, entre autres, n'est pas d'accord.

2.4.5 Talk:RSS (file format)

Ici, le débat démarre avec la volonté d'enlever des liens vers des tutoriels et des guides pratiques concernant le développement de fichiers RSS. On se demande si l'on doit inclure ce genre de guides ou si l'article doit simplement décrire la technologie en question. La discussion prend la forme d'un échange de références à des règles de Wikipédia.

2.4.6 Talk:MP3

Finalement, dans la discussion concernant l'article portant sur les fichiers MP3, une controverse démarre lorsqu'un membre de la « Audio Engineering Society » devient très agressif car il refuse de se plier aux exigences de preuves qui lui sont demandées. Il invoque son statut en tant qu'ingénieur, ne comprenant pas que les autres participants n'acceptent pas sa seule parole comme preuve.

Dans le chapitre suivant, ces six pages de discussion seront analysées dans leur intégralité, pour identifier les pratiques discursives par lesquelles la stabilisation des faits s'effectue sur Wikipédia.

Chapitre 3 : Analyse – Identification des pratiques discursives par lesquelles la stabilisation des faits s’effectue

3.1 Le podcasting

Avant de commencer l’analyse en tant que tel, il est essentiel de comprendre ce qu’est le podcasting, aussi appelé baladodiffusion en français, puisque c’est la thématique commune aux six discussions que nous avons retenues. Il s’agit d’une technologie permettant aux internautes de s’abonner à des contenus audio et vidéo et de les recevoir automatiquement sur leur ordinateur.

Essentiellement, le podcasting s’est développé dans la fin des années 90, lorsqu’est née la technologie RSS. Cet acronyme, qui signifie, selon les versions, soit Rich Site Summary ou Really Simple Syndication, désigne un protocole, basé sur XML, permettant à un logiciel client de recevoir un résumé des mises à jour d’un site web. Les flux RSS sont particulièrement populaires parmi les sites mis à jour régulièrement, comme les blogues ou les sites des grands médias. Lorsqu’une version de RSS a permis l’inclusion de liens vers des images et des fichiers audio ou vidéo, les blogueurs ont pris avantage de cela en offrant à leurs lecteurs des « émissions » incluant des commentaires audio, de la musique et des vidéos. Le podcasting était né.

Il existe une certaine controverse quant à savoir à *qui* il faut attribuer la naissance du podcasting. Adam Curry, un ancien VJ de la chaîne musicale MTV reconverti à l’informatique, semble croire avoir joué un rôle important dans l’envolée de cette pratique et de la technologie RSS (Newitz, 2005), opinion que ne partagent pas d’autres « pères fondateurs » du podcasting. Nous le verrons, cette controverse, bien que majeure,

n'est que l'une de celles que doivent trancher les participants de Wikipédia dans le processus de rédaction d'un article « neutre » sur le sujet.

3.2 Analyse

Sur la base des six discussions étudiées, il est possible d'identifier et de décrire onze pratiques communément mise en œuvre par les participants dans leurs échanges. Puisque nous cherchons à comprendre la manière par laquelle les participants *accomplissent* la stabilisation des faits, nous nous concentreront particulièrement sur l'aspect pragmatique de ces pratiques et pour chacune nous chercherons à comprendre ce qui est *fait* ou *permis de faire* à sa suite.

Pour réaliser notre analyse, nous avons parcouru méticuleusement les centaines de pages des discussions identifiées en gardant toujours en tête la question suivante : « Qu'est-ce qui est accompli par le moyen de chacune de ces énonciations ? » Nous avons annoté chacune des interventions en précisant ce que leur auteur faisait. Bien évidemment, nous n'avons, épistémologiquement parlant, aucun accès à l'intention des individus, à moins qu'elle soit clairement explicitée dans l'intervention même. Nous pouvons néanmoins constater que l'intervention de l'un ou l'autre des participants, indépendamment de sa volonté, *fait* quelque chose, en constatant dans les autres interventions la manière dont elle est mobilisée, comment une réponse y est apportée ou comment, en elle-même, elle propose qu'un certain nombre d'actions soit posé. Nous n'avons toutefois pas voulu, en cherchant à recenser ce qu'un énoncé *fait* – ou ce qu'un participant fait par le moyen d'un énoncé – faire l'inventaire de toutes les actions individuelles : un tel niveau d'analyse relèverait davantage du travail du linguiste ou du grammairien et n'aurait pas d'utilité

opérationnelle pour nous. Nous avons plutôt cherché les *pratiques* – qui peuvent regrouper un ensemble d’actions – qui ont un *effet* dans la discussion. Ainsi, par exemple, la pratique de « qualifier la proposition de son adversaire de ‘hors sujet’ » suppose un grand nombre d’actions, toujours décomposable à l’infini en parties constitutives : citer l’énoncé original, composer une critique, choisir certains qualificatifs plutôt que d’autres, et ainsi de suite.

Nous avons par la suite simplifié ces pratiques – qui sont toujours situées et indicielles – en des prototypes, que nous avons classés dans les catégories que nous suggérons plus bas. Ces catégories ont longuement été retravaillées, de sorte à refléter tant un ensemble cohérent de pratiques qu’un effet commun. Bien évidemment, ces catégories ne sont là qu’à titre analytique et nous sommes bien conscients que dans la réalité de la discussion de telles catégories ne sont pas mobilisées en tant que tel par les participants. Voici donc les pratiques observées par cette démarche :

3.2.1 *QUALIFIER SA PROPOSITION DE FAIT*

Le procédé le plus souvent observé est celui consistant à qualifier une proposition de « fait ». Ces affirmations peuvent être plus ou moins certaines, laissant donc plus ou moins de terrain à des propositions concurrentes. Ainsi, le participant Ww, dans l’article « Digital Rights Management », répond à une personne qui critique la formulation d’une proposition qu’il a mise de l’avant en affirmant que « les faits sont tel que décrits » :

In this case, the facts are as stated, whatever the wording. Trusted computing (or some other alternative phrase meaning the same thing), is in fact a way to prevent a computer from doing some things its user/owner might wish.

Voici quelques autres exemples de cette pratique :

It is an undisputed fact that this technology known as DRM is by the vast majority who knows what the acronym stands for known as Digital Rights Management. Lym1 (DRM)

You can't disregard the fact that inherent to this format (MP3) there are quality-issues involved. Anonyme (MP3)

So, when speaking of MP3, one needs to speak of LAME. The one would never be this popular without the other. I would hardly call that propaganda, or POV, it's simple fact. Anonyme (MP3)

En qualifiant dès le départ leurs propositions de faits, les participants tentent peut-être de court-circuiter la discussion en suggérant d'entrée de jeu que ces énoncés ne sont pas problématiques. Cela est particulièrement apparent lorsque la qualification de fait est présentée en opposition à une autre proposition : le « en fait » est alors utilisé pour montrer l'erreur de la proposition précédente, en opposition à la « simple factualité » de la proposition avancée :

I understand what you are trying to get at, but the fact of the matter is the name itself only got picked up and used because of the mass use of iPods, and we all fucking know it. For crying out loud. Ned Scott

(...) In fact, Podcasting only became popular once mainstreamers like NPR and the New York Times embraced it as a format. Testerer (Podcast)

Dans l'extrait suivant, Warren indique que le débat concernant la signification du « R » dans DRM – Digital *Rights* Management ou Digital *Restrictions* Management – a mené, jusqu'à présent, à une présentation dans l'article « aussi précise et neutre que nous pouvons l'être » de l'état des connaissances à ce sujet et que l'on doit reconnaître que l'option « Rights » ne peut être évitée puisqu'elle est antérieure à la position adverse :

The way and order in which we present the DRM etymology is about as precise, neutral, and accurate as we're going to be able to get. No matter how much you, I, or other editors believe the "R" ought to be "Restrictions", the fact is that the term

"Digital Restrictions Management" wouldn't even exist if it weren't for the phrase "Digital Rights Management", which is the phrase used by the people who created the technology. Warren (DRM)

Comme le montre Warren, qualifier une proposition de fait peut également servir à conclure – ou du moins tenter de le faire – un épisode de discussion, en présentant la « bottom line » ou la conclusion de la discussion : « the fact is » que le terme *Rights* doit être mentionné, « no matter how much » on essaie d'affirmer le contraire.

3.2.2 PRÉSENTER LA PROPOSITION « COMME » UN FAIT

Dans les extraits présentés ci-haut, la pratique consistant à « factueliser » la proposition est explicite, puisque les participants utilisent le terme « fait » dans la qualification de leur énoncé. Toutefois, si l'on se fie à Latour (1987), il peut exister une manière plus implicite de « faire un fait » : une proposition peut être reconnue comme un fait stable ou verrouillé – mis en boîte noire – lorsqu'elle perd toute référence à son auteur ou à son contexte de production. La plupart des énoncés formulés suivent ce format et, si ils sont acceptés, peuvent redéfinir l'objet de la discussion. Par exemple, la participante BethFell, dans la discussion de l'article « Podcast », définit ce qu'est un podcast (par opposition à la « lecture en transit¹¹ ») sans faire la moindre citation ou sans émettre le moindre doute quant à la « factualité » de ses dires :

While streaming is used for live events, it is also used for Video-On-Demand. Podcasts are saved to one's computer or player, streamed files are not. (Of course I create VOD files that are made available for download via web pages.) The main difference is the delivery method. Clients need to pull a stream off the web rather than waiting for the RSS push.

¹¹ La lecture en transit, ou *streaming* en anglais, est la « Technique de lecture de fichier multimédia permettant à un internaute de lire le fichier en temps réel, sans avoir à attendre son téléchargement complet. » (Office de langue française, Grand dictionnaire terminologique.)

La proposition est donc présentée comme un « simple fait », tout indice de son caractère possiblement problématique – est-ce vraiment la méthode de livraison qui distingue les deux technologies en question ? – étant omis. Reprenant le modèle de Latour (1999), nous pouvons supposer que l'adversaire qui voudrait contredire Bethfell devrait, avant même de discuter le fond de l'affirmation, en établir le caractère problématique, donc susciter la perplexité.

Les deux pratiques présentées jusque-là, la qualification de fait et la présentation « comme » un fait, peuvent aussi établir ce que les participants font au juste lorsqu'ils débattent, renégociant les modalités de la discussion alors qu'elle a lieu. Par exemple, sur la page « Digital Rights Management », Dbpsmith ne pense pas que son opposant comprenne l'enjeu du débat en cours, redéfinissant donc ce sur quoi doit porter sa discussion avec lui en affirmant ce sur quoi porte le débat, sans mettre en contexte l'origine de cet énoncé – Est-ce lui qui souhaite que le débat soit ainsi orienté ? Est-ce une décision qui a été prise par l'ensemble des participants ? :

*I don't agree that there is a debate about which is the commonly understood expansion. The debate is about how the initials **ought** to be understood.*

Un peu plus tôt, Shinobu offrait sa propre définition de ce qui est à l'ordre du jour du débat :

Whether the new expansion should be mentioned here is open to debate ...

En redéfinissant ce qui est jeu, les participants tentent peut-être de réorienter le débat vers certains aspects, en évitant que certains autres soient abordés. Ils permettent aussi que la proposition soit évaluée en fonction de certains critères plutôt que d'autres.

Toujours sur la même page, un anonyme reconnaît l'existence d'un débat au sujet de la bonne manière de comprendre les initiales DRM, avant de poser une question pour l'alimenter :

Since there's actually debate about which is the correct expansion Digital Rights Management vs Digital Restrictions Management, Can Rights Management actually claim to a NPOV?

On peut interpréter son intervention comme établissant un cadre à l'intérieur duquel sa question rhétorique est pertinente.

3.2.3 QUALIFICATION DES AFFIRMATIONS DES AUTRES

En plus de faire eux-mêmes des « factualisations », les participants qualifient très souvent celle des autres, ainsi que leurs actions. En qualifiant les propositions des autres, ils proposent une appréciation de la valeur relative des différentes affirmations formulées ou actions posées par les autres participants, ce qui en permet la hiérarchisation ou, dans certains cas, la disqualification. La qualification la plus courante est la distinction entre « vrai » ou « faux ». Par exemple, Limeguin, dans la discussion de l'article « Digital Rights Management », qualifie une critique qu'il anticipe de « non vraie » :

I know that some will argue that the Rights in DRM refers to the copyright holder's rights, but that's not true either.

Dans cet extrait, l'effet de la qualification est assez simple : Limeguin disqualifie la proposition « Rights in DRM refers to the copyright holder's rights » – probablement au profit de sa propre proposition.

Dans l'article « Podcast », l'utilisateur Gene pool donne une bonne illustration de la manière dont une qualification (si elle est acceptée) ouvre la porte à un programme d'action donné.

In my experience, most non-geeks believe that podcasts are "things you listen to on iPods", which is not true - so "misnomer" is the right word to use here.

Il qualifie de « *not true* » une opinion donnée, ce qui lui permet d'en conclure que le terme « misnomer » qui était utilisé dans l'article lui-même pour décrire le néologisme « podcast » est en effet le bon terme pour qualifier le caractère trompeur dudit néologisme.

Qualifier une proposition de vraie ou de fausse est une pratique très répandue sur Wikipédia. En voici d'autres exemples en vrac :

That is untrue, although almost nobody can tell the difference, some golden ears listeners can on certain samples. Rhobite (MP3)

In any case, this statement is not true: "Those who will only listen, do not need to use lossless compression, since they won't hear the difference with MP3." Rhobite (MP3)

Yes, it's true that people under stress, with bad music equipment or in a noisy or unsuitable environment can have trouble differentiating between mp3 and lossless. BKMetric (MP3)

Thats not true, I've downloaded music from other legit sources and there currently sitting happily on my 60Gig iPod Photo. Ferdia O'Brien (iPod)

"But as far as I can tell, there is no other place right now that someone can go to and get all of these types of articles in one place." I think we all know this is not true. Anonyme (Podcast)

Qualifier une proposition de vraie ou fausse permet de l'habiliter ou de la déprécier – l'accord préalable étant que Wikipédia, en tant qu'encyclopédie, ne peut contenir que de l'information « vraie » et acceptée comme tel par la communauté. Ces mêmes qualifications n'auraient probablement pas les mêmes conséquences, par exemple, sur un site dont l'objet serait l'écriture d'une nouvelle fantastique.

Parfois, les participants utilisent la qualification de vrai ou de faux non pas pour éliminer complètement les propositions, mais pour établir une hiérarchie entre elles. Dans les deux exemples suivants, Testerer hésite en tentant d'évaluer certaines affirmations.

This is in my mind, slightly questionable, but considering popularization, it's probably true, and should be kept. Testerer (Podcast)

"A podcast is a media file, such as audio, that is distributed over the Internet, either through being downloaded like any other file, or to people subscribed to the podcast's feed." This isn't entirely true at all. Testerer (Podcast)

Qualifier de « probablement vrai » ou de « pas entièrement vrai du tout » permet de donner un poids relatif aux propositions sans les éliminer complètement, établissant des nuances dans l'institutionnalisation des faits. On peut supposer qu'une proposition jugée « partiellement vraie » devra être précisée ou réécrite, mais pas nécessairement retirée.

En plus de qualifier certaines propositions de vraie ou fausse, les participants utilisent une pléiade d'autres attributs pour discréditer les propositions adverses ou donner de la crédibilité aux leurs. Sans que l'objet du présent travail soit de dresser une typologie des différents qualificatifs possibles, il est tout de même intéressant de noter que certains établissent la valeur relative des propositions, tandis que d'autres les disqualifient complètement – ou du moins tentent de le faire – ou au contraire établissent l'à-propos de l'affirmation à laquelle ils s'appliquent. Il est difficile à priori de relier un effet particulier à chacun des attributs possibles, mais on peut concevoir que des termes tels que *inapproprié*, *déplacé*, *inacceptable*, etc. mèneront plutôt vers l'élimination de la proposition, tandis que *stupide* pourrait ne mener qu'à une réécriture ou une reformulation de la proposition.

Ainsi, Gene pool, toujours dans l'article « Digital Rights Management », qualifie de « *dumbing down* » le fait de vouloir utiliser un terme plus simple à comprendre que « *portmanteau* » (ce que l'on appelle en français un « mot-valise ») dans l'article, alors qu'il qualifie ce dernier de « *perfectly valid* » et dit qu'il décrit « *accurately* » ce dont il est question :

People who don't understand English shouldn't be using an English language encyclopedia. Portmanteau is a perfectly valid word that accurately describes the subject of the article. We're not in the business of dumbing down content to entertain the ignorant here.

Qualifier sa propre affirmation et celles des adversaires permet donc d'établir les valeurs relatives des propositions tout en exigeant des modifications.

D'autres exemples de qualifications incluent :

[...] create something similar to a List of blogging terms for podcast-related crapola. Timecop (Podcast)

Cet extrait de Timecop est intéressant dans la mesure où il illustre la notion de hiérarchisation. Il qualifie de « crapola » l'ensemble des termes entourant la baladodiffusion, qui est l'objet central de l'article et propose d'exclure ces idées périphériques de l'article mais de néanmoins les conserver dans une page subordonnée. Cela illustre le fait que la qualification ne sert pas uniquement à disqualifier des propositions, mais aussi à les classer et à les ranger – dans des articles distincts, des sections de l'article, etc. – selon la valeur attribuée.

All in all it's not a big deal, but as recent as a few months ago, this article had a giant itunes logo and lots of commercial crap involved, many have tried to clean that up quite a bit. Anonyme (Podcast)

Parfois, cependant, la qualification permet de justifier des retraits catégoriques : dans l'extrait ci-dessus, l'anonyme se félicite que plusieurs ont tenté de « nettoyer » l'article de la « commercial crap » qui s'y trouvait.

Ceci rappelle, comme nous l'avons mentionné plus haut, que la manière dont est qualifiée une proposition peut mener à un certain programme d'action ou un autre. Ainsi, dans l'extrait suivant, Adhemar se plaint que Warrens ait retiré un extrait de l'article en le qualifiant d'inapproprié. Cela montre que Warrens a jugé que qualifier ainsi quelque chose lui permettait de mettre en branle une forme de sanction, soit le retrait du contenu.

I believed this critical alternative name to be worthy of mention in the article, but an hour later it was removed as "inappropriate" by Warrens.

3.2.4 NÉGOCIATION QUANT AU SENS À DONNER AUX ÉNONCÉS

Les participants s'entendent parfois sur l'existence des éléments décrits dans les propositions, mais ne s'entendent pas sur le sens à leur donner. Un exemple particulièrement intéressant se trouve sur la page de discussion de l'article « Digital Rights Management » : Randy Wang et Alistair McMillan ont un long échange concernant un article écrit par Richard Stallman, le président de la Free Software Foundation, portant sur la gestion des droits numériques. Ils se disputent quant à savoir si on peut conclure de cet article que la Free Software Foundation soutient que DRM signifie « Digital Restrictions Management » plutôt que « Digital Rights Management ». Il s'ensuit une exégèse de l'article à la recherche d'indices soutenant l'une ou l'autre des positions. Cet extrait est également un bon exemple de la mobilisation de citations par chacun des participants en soutien à sa propre thèse, chacun prétendant être le porte-parole fidèle du texte :

(1) The essay is written by Richard Stallman. From the page itself "This essay is published in Free Software, Free Society: The Selected Essays of Richard M. Stallman."

*(2) The paragraph about DRM starts with the words "Digital **Rights** Management software is..." That section is headlined "Digital **Rights** Management". The table of contents at the top of the page includes the phrase "Digital **Rights** Management". "Digital **Restrictions** Management" is mentioned once, as an alternative alongside "Digital Restrictions Malware" and handcuffware".*

*(3) The intent of the page as a whole essay is clear. Richard is recommending that people **avoid** using certain words or phrases. The essay does not use the DRestrictionsM phrase throughout, and it does not even recommend it as the only alternative.*

(4) While we are on the subject of the FSF (who didn't write the cited essay), they do use the phrase Digital Rights Management "officially". For example, the bottom of <http://www.fsf.org/licensing/compliancelab.html>.

1. Who is the president of the FSF. Also that it is a selected essay, means that the FSF supports it. NoExec changed the link to a page showing indeed clear support

of the FSF for the DReM expansion.

2. It has to (otherwise lengthy circumlocutions would have been necessary). It's a list of words and phrases to be avoided. Check the other items on the list - they also include the word or phrase to be avoided.
3. True, but it has propagated the DReM expansion, among others.
4. NoExecs link is to a newer page. I don't know why the FSF hasn't made its older pages consistent, but the content of the newer page is unambiguous.

(1) RS wrote the essay, FSF support it. That does not mean FSF wrote it.

(2) Yep, but if they use the term DRightsM, then it is false to say that they don't use it.

(3) Great. But again, if we say "he suggests people use", then that is true. Saying he exclusively uses "DRestrictionsM" is false.

(4) Again. The FSF use the DRightsM phrase. Saying they use DRestrictionsM exclusively is false.

On peut remarquer dans cet extrait que les participants – présentés en alternance de couleur – ne remettent pas en cause *ce qui est dit*, par exemple en qualifiant de faux l'énoncé de l'autre participant. Au contraire, nous pouvons voir que les participants disent « It has to », « True », « Yep » et « Great » pour qualifier ce que l'autre personne écrit, tout en apportant à chaque fois une mise en contexte et des nuances : par exemple, si l'on ne regarde que le premier objet de chaque intervention, AlistairMcMillan remet en cause la validité de l'article en question en disant que c'est Richard Stallman et non pas la Free Software Foundation qui l'a écrit, mais Randy Wang, tout en ne niant pas cela, suggère que Stallman étant le président de la FSF, cela reviendrait peut-être au même, d'autant plus que la FSF a publié cet article et, donc, le soutient. Ce à quoi McMillan répond, encore une fois en ne niant pas les idées apportées par Randy Wang, que cela est vrai, mais donc que l'on ne peut pas affirmer que la FSF a écrit l'article. Ce sont donc, à chaque fois, de nouvelles informations – donc d'autres propositions encore – qui sont apportées non pas pour disqualifier les propositions principales apportées par l'autre partie, mais bien pour en offrir une nouvelle interprétation et donc leur accorder une valeur relative différente.

C'est donc en entourant les propositions d'autres énoncés, qui permettent de les recontextualiser, que se fait la négociation des interprétations. Ainsi, Shinobu, dans l'extrait suivant, affirme que l'acronyme DRM signifie « Digital Rights Management », mais suggère une interprétation particulière du mot « Rights » dans cette expansion en apportant la proposition selon laquelle le mot devrait être compris dans un sens informatique et non pas légal :

The term Digital Rights Management was the original expansion, or rather DRM is the abbreviation of this. It should be understood however, that these rights are not rights in the judicial sense of the word, but in the computing sense, as in "access rights".

Shinobu, en offrant cette interprétation alternative de ce que signifie le mot « rights », tente d'habiliter l'une des positions tout en établissant un pont avec la position adverse. Il recadre le terme « Digital Rights Management » comme réconciliant les deux groupes.

Si les participants accordent autant d'importance au sens à donner aux propositions, c'est probablement parce qu'ils sont conscients que le cours des actions subséquentes sera affecté par le sens donné à celles-ci. Cela est parfois plus évident lorsque les participants sont d'accord sur le contenu des propositions, mais ne s'entendent pas sur les actions auxquelles elles donnent lieu. Par exemple, Ned Scott explique à Testerer, sur l'article « Podcast », que s'il est d'accord avec lui pour condamner l'idée qu'un site cherche à faire des profits, cela n'a pas pour conséquence qu'il ne faille pas faire un lien vers lui – pour cela, il apporte une nouvelle proposition, « Ce n'est pas ainsi que les choses se font sur Wikipédia » :

Your objections to the external links section is based on morals, which is honorable and all, but that's NOT how we do things on Wikipedia. We do not exclude information or attempt to rewrite history because someone made a dollar off of it.

En proposant certaines interprétations particulières aux propositions, par le moyen de la reconstitution du contexte au moyen d'autres énoncés, les participants ouvrent des possibilités d'action et en ferment d'autres : par exemple, Shinobu tente de clore le débat concernant la signification du « R » dans « DRM » en proposant une nouvelle interprétation de la signification du mot « Rights », tandis que Ned Scott empêche l'exclusion de certaines informations en invoquant une interprétation de « how we do things on Wikipedia ».

3.2.5 INVOCATION DES RÈGLES

Wikipédia comprend un grand nombre d'articles – écrits par d'autres participants – dans lesquels sont consignées les « bonnes pratiques » et les règlements de l'encyclopédie. Les participants observés font intensivement appel aux règles « officielles » de Wikipédia dans leurs discussions, et cela se fait le plus souvent en résumant brièvement la règle et en créant un lien vers le texte de l'article de règlement. Ce lien prend la forme du terme « Wikipedia » suivi de deux points et du nom de l'article, ou, sous forme raccourcie, « WP:Nom_abrégé_de_l'article », comme le montre Ned Scott de l'article « Podcast », qui cite l'article sur la « vérifiabilité » :

According to WP:V, a core policy on Wikipedia, the burden of proof is on you, the editor wishing to include the change, not those who seek to remove it.

Les liens vers des articles de règles de Wikipédia sont très nombreux. En voici quelques exemples :

Manual Of Style : *This article has been put on hold due to the following WP:MOS violations. Tarret (iPod)*

Featured Article : *Per WP:WIAFA, this article's table of contents (ToC) may be too long. Tarret (iPod)*

No Original Research : *I don't think it is for us here to be working out whether there is vendor lock-in or not (WP:NOR). Pgr94 (iPod)*

Wiki Spam : *Some of us have been riding the spam links pretty hard lately, and we have a 'Discuss links here' section on the Talk page as recommended by WP:WPSPAM. EdJohnston (RSS)*

External Links : *See WP:EL for Wikipedia policy on external links. EdJohnston (RSS)*

Neutral Point Of View : *Wikipedia's WP:NPOV policy very strongly discourages separating all criticism off to a separate article. Warren (DRM)*

Let the dust settle : *This [un commentaire sur une controverse médiatique] probably qualifies only as WP:DUST. MikeURL (DRM)*

Ces liens mènent vers des règles formelles écrites de Wikipédia. Bien qu'elles soient écrites selon le principe du wiki, donc qu'elles émergent des participants, elles se trouvent dans une section particulière du site (c'est pourquoi leur nom est précédé de « WP ») et sont considérées comme des politiques officielles. Par exemple, dans une conversation avec Testerer sur l'article « Podcast », Ned Scott fait référence à la règle sur la vérifiabilité des faits en disant « According to WP:V, a core policy on Wikipedia ». C'est justement cette reconnaissance par les participants qui octroie un statut particulier à ces règles comme en témoigne ce message qui est affiché sur chacune des pages de la section « WP » :

This page documents an official policy on the English Wikipedia. It has wide acceptance among editors and is considered a standard that all users should follow.

Comme nous venons de le dire, les règles formelles sont souvent invoquées sous la forme d'un résumé de la règle et d'un lien vers l'article approprié, comme le fait ici Betsythedevine sur l'article « Adam Curry » :

Wikipedia discourages edits made on the basis of "I thought I read that": WP:V.

Certaines, comme celle du « Neutral Point of View », ou « NPOV », sont toutefois connues de tous et sont utilisées sans références directes à l'article. En fait, NPOV est parfois utilisé comme un nom ou un adjectif. 23skidoo, par exemple, fait référence directement à la règle du NPOV et à celle du « No Original Research » ou « NOR », par leur acronyme et sans aucunement les résumer :

To just add such a statement would probably violate NPOV and NOR - are there any sources that could be cited regarding this concern?

Brassratgirl utilise, dans l'article « Digital Rights Management », le terme NPOV comme un adjectif :

This paragraph, from "drm opponents", [...] doesn't seem quite npov, or quite right.

Les règles sont utilisées pour déterminer quel contenu est acceptable dans un article, mais aussi pour déterminer les règles de la conversation elle-même : ainsi Ned Scott, dans un débat houleux avec Testerer, dans l'article « Podcast », cite deux règles (WP:V, concernant la vérifiabilité des faits, et « Wikipedia is not a soapbox », concernant l'expression d'opinions personnelles) pour lui démontrer que le fardeau de la preuve est sur ses épaules :

According to WP:V, a core policy on Wikipedia, the burden of proof is on you, the editor wishing to include the change, not those who seek to remove it. Is Apple a bunch of assholes for trying to copyright "pod"? hell yes, and I wish they wouldn't pull shit like that, but Wikipedia is not a soapbox.

Ned Scott invoque également une autre règle de Wikipédia pour demander à Testerer de cesser de l'attaquer personnellement :

Heh, personal attacks are not acceptable on Wikipedia, please see WP:NPA.

Toutefois, ces règles « officielles » ne sont pas les seules : il en existe de plusieurs ordres. Existent aussi des règles développées spécifiquement sur un article, issue des discussions de cet article; par ailleurs, certaines règles sont développées très localement, dans le cadre d'un échange, pour répondre à une situation particulière.

Les règles développées spécifiquement au sein d'un article donné sont le plus souvent le résultat de longues discussions antérieures. Par exemple, sur la page « Podcast », les participants semblent avoir développé une règle quant aux liens extérieurs qui sont permis ou non. À la base, les liens ne doivent pas être commerciaux, et il faut des liens vers des listes de listes de podcasts (donc des « méta-listes ») et non pas des liens vers des podcasts individuels ou des listes de podcasts. Samboy explicite sa pensée à ce sujet :

I have changed my criteria for adding a link here. I don't think we should allow links to a Podcast search engine, because there seem to be about two zillion of those and we'll quickly find ourselves fighting link rot. What I think we should allow is a link to a list of podcast search engines. A link to a podcast search site can very well be added here for commercial gain; a list of podcast search sites is a list that helps build up the podcast community.

Cette règle, qui vient d'être développée, est invoquée lorsque Wikicrusader doit expliquer à un anonyme pourquoi il a effacé le lien vers le site « What is a podcast? » :

- The following link adds value to the question "what is a podcast". Wikicrusader has removed it. What is wrong with this link? What is a podcast?

- It looks like a commercial website to me. Wikicrusader

Il semble aussi exister certaines règles qui ne sont pas spécifiques à un article en particulier, mais qui ne correspondent pas à des règles écrites. Nous en avons identifié au moins une : celle selon laquelle il faut que chaque chose aille à sa place, c'est-à-dire que même si une information est vraie, elle peut être rejetée sur la base du fait que l'emplacement où elle a été insérée ne convient pas. Un exemple ici avec Joe D. qui a enlevé un lien vers un site en langue portugaise sur la page « Podcast » et qui propose de le mettre plutôt sur la version portugaise de Wikipédia :

And now for something completely different. I have removed this link [...] On the grounds that it probably belongs more in <http://pt.wikipedia.org>

Betsythedivine, sur l'article Adam Curry, utilise également un argument du même genre pour justifier un retrait. Dans son cas, il s'agit de l'emplacement à l'intérieur de l'article, plutôt que sur un autre article :

First, this material doesn't belong in the summary at the top of the page.

Cette intervention de Betsythedivine peut aussi être comprise comme un exemple de hiérarchisation, dans la mesure où c'est probablement sur la base de la valeur moindre de l'information qu'elle estime qu'elle ne doit pas figurer au haut de la page.

Les participants apparaissent conscients de l'existence de la règle du « chaque chose à sa place ». GeoFan49 se demande ainsi si le thème du lien qu'il veut soumettre correspond à celui de l'article « Aggregator » :

Does this belong here, in the external links, or in some other article, such as [Social bookmarking](#)?

Finalement, certaines règles sont développées spécifiquement pour résoudre une situation temporaire. Ainsi, Aude, sur l'article « Podcast », ignore complètement les règles déjà

développées dans cet article pour l'inclusion de liens extérieurs et développe des critères ad-hoc pour justifier le retrait de différents liens : elle a un objectif, elle ne veut garder qu'un seul lien extérieur vers une liste de podcasts :

*I think that ***one*** and only **one** link to a podcast directory is okay and will help in dealing with people asking "why can't I list my site/podcast". A quick google search found <http://podcasts.yahoo.com/> that I think would best serve the purpose. [...] I think the other top ten-listed sites (listed below) are less suitable as a general podcast directory.*

- <http://www.ipodder.org/directory/4/podcasts> - open source, no ads makes it consistent with Wikipedia
- <http://www.podcast.net/> - uses AdSense too much.
- <http://www.podcastalley.com> - significant use of ads
- <http://www.apple.com/itunes/podcasts/> - requires user to download iTunes
- <http://audio.weblogs.com/> - doesn't seem useful to me, as a podcast directory
- http://www.npr.org/rss/podcast/podcast_directory.php - Only NPR podcasts

L'échange suivant témoigne également de règles ou de critères inventés sur mesure. Ainsi, les participants retirent un paragraphe en le qualifiant de « *fanboyish* », ce qui suppose l'existence – ou l'invention sur le coup – d'une règle à l'effet que ce genre de commentaires « *fanboyish* » n'est pas permis dans un article de Wikipédia :

*I think the last paragraph of the podcasting section might be a little fanboyish.
It's both fanboyish and not notable. I'm removing it. Majts
For what it's worth, I agree completely. Haakon*

Les règles, qu'elles soient officielles ou non, écrites ou tacites, sont sujettes à de nombreuses interprétations. Les règles limitant l'action possible des participants, leur renégociation et leur réinterprétation ouvrent de nouveaux champs d'actions possibles ou, au contraire, en empêchent d'autres.

Ainsi, lorsqu'un participant utilise la règle concernant les liens extérieurs (« WP : External links ») pour justifier un lien vers un tutoriel, EdJohnston, sur l'article RSS, lui

répond que rien dans l'article de la règle ne soutient sa prétention. Ainsi l'interprétation offerte par EdJohnston empêche que soit posé une action, soit la mise en place du lien :

In WP:EL the world 'tutorial' does not occur in the main text, and it gives no explicit support for your desire to link to 'tutors, demonstrations, source code, and so on.'

La règle du point de vue neutre (NPOV) est celle qui est probablement la plus utilisée et, donc, la plus remise en question, particulièrement sur l'article « Digital Rights Management ». Outre l'exemple mentionné plus haut de AlistairMcMillan invitant son interlocuteur à relire la règle, voici quelques autres exemples de réinterprétations de la règle :

But an a priori claim that the article is in some abstract, non-specific way POV doesn't warrant the NPOV tag. Lulu of the Lotus-Eaters (DRM)

Ici, Lulu offre une interprétation de la règle du NPOV qui ne permet pas que l'on accole un avertissement à un article ou à une section d'article pour des raisons abstraites. En fournissant cette interprétation, Lulu empêche l'accolage de cet avertissement.

Since in current usage both expansions are inherently POV, the only way to remain NPOV is to somehow mention them both, which we are doing in the article. Shinobu (DRM)

Shinobu, pour sa part, réinterprète la règle du NPOV en proposant qu'elle exige que les positions des deux camps dans le débat concernant l'interprétation du « R » dans « DRM » soit représentées équitablement. Ensuite, remarquant que c'est déjà le cas dans l'article, Shinobu propose le statu quo, empêchant donc toute modification.

After all, the point of view of "most people" is not necessarily neutral. The only way to deal with this is as I described before - tell how the moniker came to pass, why it's misleading, and why some of us choose to expand it differently. Shinobu (DRM)

Dans cet extrait, Shinobu propose encore une fois une interprétation de la neutralité : pour lui, le seul moyen d'être neutre est de suivre un cours d'action très particulier, qu'il décrit.

I'm sorry but you are either mis-understanding or mis-representing Wikipedia policy. Please read the section "Balancing different views" in Wikipedia:Neutral point of view/FAQ. We are not supposed to give equal validity to both points of view. AlistairMcMillan (DRM)

AlistairMcMillan rétorque en invoquant d'autres règles pour soutenir sa propre interprétation, empêchant donc le statu quo.

L'applicabilité d'une règle à une situation particulière peut aussi être le sujet de discussions. Par exemple, dans l'article RSS (file format), Jahowk empêche son interlocuteur de mettre en ligne un lien vers un site particulier en arguant le fait qu'il applique une règle dans une situation où elle ne peut l'être :

Here is your error. These instructions are related to ARTICLES, and you are applying to external links what should be applied to the content of Wikipedia itself. Jahowk (RSS)

3.2.6 LA CITATION : INVOQUER D'AUTRES TEXTES

Bruno Latour (1987) a amplement démontré la manière dont la citation et la référence constituent la mobilisation de nouveaux acteurs en appui à la position mise de l'avant. Les participants sont très conscients de l'importance des citations, non seulement car il s'agit de l'une des exigences imposées par les règles de Wikipédia, mais aussi car la mobilisation d'alliés permet d'éviter de voir son affirmation réduite au statut d'opinion, comme le remarque 23skidoo dans l'article « Digital Rights Management » :

To just add such a statement would probably violate NPOV and NOR - are there any sources that could be cited regarding this concern?

On ne manque pas d'exemples illustrant l'importance des sources et le fait que les participants *discutent* des références qui sont faites, montrant qu'ils sont eux-mêmes conscients de leur importance, et ce, à travers l'ensemble des articles.

Please refer to an authoritative source such as The official MPEG site or The MPEG Industry Forum site or perhaps the somewhat less official MPEG.ORG site. Be very careful to only get your information from such reliable sources, as there is a significant amount of confusion found on more random web sites. Pangolin (MP3)

Dans l'extrait ci-dessus, Pangolin résume plus ou moins ce qu'il considère comme étant la bonne pratique en matière de citation : il faut que la source soit considérée comme fiable et qu'elle fasse autorité. Il fournit même des exemples de sites auxquels son interlocuteur peut se référer. Ce commentaire de Pangolin est une bonne illustration du fait que sur Wikipédia les participants ne perçoivent pas nécessairement leur opposition comme une rivalité, mais qu'au contraire il peut exister une certaine coopération entre eux dans la rédaction du meilleur article qui soit : si son interlocuteur était son adversaire, il serait improbable que Pangolin lui explique comment référencer adéquatement ses affirmations.

What would be a proper source for statistics do you think? Anonyme (iPod)

Cette intervention par un anonyme, qui demande de l'aide pour trouver des sources concernant des statistiques sur les parts de marché du iPod d'Apple, est un autre exemple du partage des connaissances quant au travail de rédaction d'un article. L'anonyme, en parlant de « proper » source, étaye également l'idée de Pangolin : il y a de *bonnes* manières de faire des citations et le choix des sources est un critère important.

Needs a rewrite for sure (and not by some audiophile with no sources). Anonyme (MP3)

The problem is no sources. Even an audiophile would be OK as a source, if published and referencable, but an editor's own audio opinions are not encyclopedic. Dicklyon (MP3)

Parmi les critères d'une bonne citation, Dicklyon, dans un autre article, suggère que pour être digne d'une encyclopédie (supposant donc que Wikipédia en est bel et bien une), une affirmation doit reposer sur une source publiée : pour lui, c'est là le seul critère. Ce que suppose le commentaire de Dicklyon, c'est que les rédacteurs ne pouvant pas exprimer leurs propres opinions, ils doivent « rapporter » celles d'autres personnes, en étant de « simples » porte-parole à travers lesquels les diverses sources s'expriment.

If you don't cite sources for these numbers how are we to know that you haven't plucked out of thin air? AlistairMcMillan (iPod)

You're supposed to assume good faith and be polite, User:AlistairMcMillan. If something is common knowledge, it doesn't need a reference. IE (iPod)

La citation ne serait toutefois pas nécessaire dans tous les cas : ce commentaire d'IE est particulièrement intéressant car il suggère que le participant évoque le principe selon lequel un fait établi (*common knowledge*) ne nécessite plus d'être référencé. Cela va dans le sens de Bruno Latour (voir plus haut), qui explique que le fait se stabilise lorsque les mentions qui sont faites du contexte de production disparaissent. Bien que nous n'ayons pas trouvé d'autres commentaires de participants allant explicitement dans cette direction, le fait qu'IE évoque cela peut laisser croire que les participants ont bel et bien pour pratique de ne référencer que les connaissances qui sont moins établies.

Have they used obfuscation techniques? Do you have a source for that? Seriously I'd like to know. AlistairMcMillan (iPod)

Les autres participants peuvent toutefois ne pas estimer que la proposition soit un fait établi : pour reprendre le vocabulaire de Latour (1999), ils peuvent être perplexes. Dans

ce cas, l'une des possibilités est de demander des sources, pour reconstruire le contexte de production du fait. Dans l'extrait ci-dessus, par exemple, AlistairMcMillan, qui réagit à un commentaire suggérant qu'Apple ait caché des fichiers sur le disque dur du iPod, est étonné et demande des sources

I first removed this because there was no sources cited at all, and such claims added by anonymous users seem typical of recent Wikipedia "scandals". Haakon (Adam Curry)

I don't consider that the anonymous user has offered an adequate citing of encyclopedia-quality sources. Betsythedevine (Adam Curry)

Si un participant ne fournit pas de sources pour un fait non établi, ou si les sources ne sont pas jugées de qualité, alors les autres participants peuvent exercer une sanction en retirant l'énoncé, comme Haakon dit l'avoir fait dans la citation ci-dessus. Betsythedevine dit qu'elle ne considère pas que l'utilisateur a fourni des sources de qualité encyclopédique, ce qui illustre le fait que le test pour la qualité des sources est le jugement des autres participants.

Well an anonymous user edited it [le lieu de naissance de Curry] to say Arlington, Virginia. No sources were cited, and i don't know what's right, but hopefully someone can confirm or correct it. Haakon (Adam Curry)

La sanction, toutefois, n'est pas automatique : ici, Haakon laisse en place une modification effectuée sans justification et sans source. Peut-être peut-on expliquer cela par le fait que la nouvelle proposition vient résoudre une incertitude : les participants se demandaient depuis un certain temps si Adam Curry était né à Arlington dans l'état de Washington ou à Arlington en Virginie, en banlieue de la ville de Washington. Le fait que la nouvelle proposition soit compatible avec les connaissances déjà institutionnalisées tout en résorbant en partie une incertitude est peut-être la raison pour laquelle Haakon n'a pas sanctionné l'absence de sources malgré le caractère incertain de l'affirmation.

3.2.7 APPEL AU CONSENSUS PRÉALABLE

Dans tous les articles, les résultats des discussions antérieures sont très importants et constituent la base sur laquelle s'appuient les participants pour comprendre le travail qu'ils accomplissent. Les participants ne remettent que difficilement en cause ce qui a déjà été discuté et, s'ils le font parfois, c'est toujours au prix de difficiles discussions, de la même manière que Latour (1979) décrit la difficulté avec laquelle une « boîte noire » fermée s'avère difficile à rouvrir. À la manière du processus de sédimentation des conversations décrit par Taylor et Van Every (2000), par lequel les discussions se cristallisent graduellement en un texte qui à son tour structure les conversations subséquentes, les accords atteints par les participants de Wikipédia sont difficilement remis en question et sont invoqués dans les discussions qui suivent. Peut-être est-ce là le principe qui permet de maintenir la stabilité de l'article dans le temps.

Les exemples de situations où les accords antérieurs sont invoqués pour empêcher que la discussion soit rouverte sont nombreux. Un anonyme dont un lien a été retiré affirme par exemple que :

I replaced the link to "What is a Podcast?". This has been discussed before and it was deemed a good resource. [...] This has been discussed before and others agreed to leave the link before you unilaterally removed it.

L'anonyme mobilise ici une discussion antérieure comme si elle ne pouvait être remise en cause: son lien doit donc être laissé en place, puisque cela a été convenu auparavant.

Dans l'article « iPod », lorsqu'un participant propose de séparer le texte en plusieurs articles distincts, IE empêche que soit discutée de nouveau cette question en lui répondant :

There's nothing more that can be split from this article. Also, this article splitting idea has been discussed before: see [Talk:iPod models and software](#) and look in the archives of this talk page too.

Sur « Digital Rights Management », AlistairMcMillan offre le même type d'argument :

As has been discussed previously, we don't give equal validity to the actual name of the thing and a name that critics use to deride the thing.

Dans chacun de ces cas, les participants qui invoquent un accord antérieur tentent d'éviter que ne soit discutée de nouveau une question particulière et se font les porte-parole des participants qui ont atteint cet accord. Cacher le processus et ne mettre de l'avant que le résultat permet de donner une impression de consensus parmi les participants, que l'adversaire n'osera peut-être pas remettre en cause.

3.2.8 DÉFINITION OU INVOCATION DE WIKIPÉDIA

L'invocation des règles de Wikipédia ou des conversations préalables sont des pratiques par lesquelles les participants mobilisent des éléments qu'ils ont eux-mêmes créés – ou que leurs pairs ont créés – dans la conversation et qui se sont cristallisés, devenant partie intégrante de la structure de Wikipédia. Toutefois, les participants mobilisent parfois Wikipédia elle-même, en tant qu'entité extérieure, objectivée. Ils s'en font porte-parole et en décrivent les objectifs ou lui attribuent une certaine intention. En redéfinissant les objectifs de l'encyclopédie ou sa volonté, les participants peuvent décrire leurs actions comme étant compatibles avec cette orientation et celles des autres comme inappropriées.

Cette observation abonde dans le sens de Cooren (2004), qui explique que les acteurs agissent en fonction de leur compréhension du cadre social de leur action. Dans notre cas, en proposant une certaine orientation au cadre social qu'est Wikipédia en tant qu'entité, le participant peut présenter sa propre action comme étant légitime compte tenu de cette orientation ou non. Par exemple, dans « Digital Rights Management », Ww, qui estime que l'on doit présenter équitablement les deux positions rivales qui tentent de gagner la faveur des participants, affirme que Wikipédia a le devoir d'être équitable :

WP should, as this article currently tries hard to do, attempt an even handed presentation, including problems that some vendors do not like to discuss or see discussed.

Shinobu, pour sa part, présente un cours d'action particulier (ne pas faire de propagande, ou du moins en faire pour les deux camps équitablement) comme relevant de la volonté de tous les participants et de Wikipédia :

The thing is, we (i.e. Wikipedia) don't really want to promulgate either propaganda, or if that's impossible, at least we want to make sure that we're promulgating both to the same extent.

Lorsqu'un participant propose d'avoir plus de liens sur la page, DavidWBrooks, de l'article « Podcast », propose une définition de Wikipédia (ce n'est pas un répertoire de liens) qui empêche cette action :

That's not what wikipedia is all about; we're not a directory or link farm.

Les participants semblent entremêler, dans leurs commentaires, Wikipédia en tant qu'entité et le « nous », donc Wikipédia en tant que collectif dont les participants font partie. La dernière intervention de DavidWBrooks le montre bien puisque si il affirme dans la première partie de sa phrase que « That's not what Wikipedia is all about », dans la deuxième partie, qui semble être une clarification de son idée, le sujet, plutôt que d'être

Wikipédia, devient « we ». C'est toutefois Shinobu, à l'extrait précédent dans notre texte, qui rend cet entrelacement évident en disant « we » puis en clarifiant immédiatement après « (i.e. Wikipedia) », insinuant que « we » *est* « Wikipedia ». Peut-être pourrions-nous proposer que cet amalgame est indicatif du fait que les participants perçoivent qu'ils sont, dans une certaine mesure, Wikipédia ; autrement dit que Wikipédia est le résultat de leur action. Les participants ne voient donc pas de contradiction entre l'existence d'une organisation « réelle » – qu'ils ne cessent d'invoquer – et le fait que cette organisation soit construite par leurs actions. Cette réconciliation de la « réalité » de l'organisation et sa construction est justement le propos de l'approche de Taylor et Van Every (2000) qui guide notre recherche depuis le début et dont nous nous servirons plus loin pour tenter de réconcilier ces deux aspects de Wikipédia.

3.2.9 INVOQUER LE PUBLIC

Outre la citation, vue plus haut, une des pratiques utilisées par les participants pour augmenter le nombre d'acteurs prenant part au débat – et soutenant leur option – est de rendre présents ceux qui ne le sont pas, soit en parlant au nom du « public », des « lecteurs » ou de « ceux pour qui l'on écrit ». En les rendant présents, les participants prêtent à ces agents distants des intentions, des comportements et des attentes, dont ils se font les porte-parole. Le participant Ww, dans la discussion de l'article « Digital Rights Management », anticipe le comportement du lecteur moyen et fait découler de ce comportement attendu une marche à suivre pour les rédacteurs :

We may expect our Average Reader's eyes to glaze over somewhat in those necessary sections (or while following pointers). [...] What should be done is to alert our Average Reader, for whom we are supposedly producing an NPOV

introduction/overview in this and all articles, that there's a nomenclature problem.

L'invocation du public est également un moyen de qualifier les actions des parties adverses, en soutenant qu'elles contreviennent aux intérêts des lecteurs, que l'on connaît soi-même de manière privilégiée et au nom desquels on parle. Dans cet autre extrait, Ww soutient que le retrait d'exemples constitue un préjudice pour les lecteurs :

Without examples, the article becomes rather over abstract and so less informative to the Average Reader.

Plusieurs autres exemples d'invocation du public ou des lecteurs peuvent être cités :

We can't have not links because then the readers can't find a proper example. Zhanster (Podcast)

As long as the reader gets that point, we're in the clear I think. Shinobu (DRM)

We cannot convey to the Average Reader, via expository prose only (too abstract as a matter of good writing -- if a criterion is getting an understanding into the mind of the Average Reader), as we have at present, the nature of DRM. If only because some Readers are better at putting together a sense of what's being discussed from a list of examples than from what remains in this article. A fact of human psychology, a characteristic of those for whom we write; we are not writing solely for ourselves here. Ww (DRM)

Dans tous les cas, le participant qui invoque le lecteur s'en fait le porte-parole et formule en son nom des intérêts, des désirs ou des craintes. Cette invocation n'est possible que dans la mesure où tous les participants sont d'accords pour dire que l'article est écrit pour le lecteur et que sa compréhension du texte produit est importante.

3.2.10 APPEL AUX CONTRIBUTIONS

Enfin, les participants peuvent solliciter l'intervention d'autres contributeurs. Dans ce cas, il ne s'agit plus de faire parler les autres, mais bien de les inviter à parler eux-mêmes. Lorsque la conversation ne semble mener nulle part ou lorsque l'objet du débat est de

nature controversée, les participants veulent avoir un maximum de personnes impliquées dans la prise de décision. Cela va dans la même direction que les idées de Callon, Lascoumes et Barthe (2001), qui affirment que dans les moments d'incertitude, la question, comme dans toute controverse, « n'est plus de savoir si une solution est bonne ou pas, mais plutôt d'intégrer les différentes dimensions du débat pour aboutir à une solution 'robuste' » (p. 55). Les auteurs expliquent que l'enjeu du débat n'est pas de le résoudre, mais bien de construire un monde commun, ce qui rend cohérente la sollicitation d'un grand nombre de points de vue.

Cette sollicitation est habituellement une invitation générale à commenter, et survient à la fin d'une intervention, sous la forme d'une phrase, voire d'un mot, comme dans les exemples suivants, tous deux de Samboy, de l'article « Podcasting » :

Do other users here feel this is a reasonable compromise between the need to have at least one link, but have as few links as possible?

Again, thank you for your contributions and discussing the issues here.

Concernant l'épineux problème des liens extérieurs sur l'article « Podcast », Aude remercie les commentaires des autres participants :

I [...] appreciate your comments. [...] I like how you have commented out why podcast411.com is included and what should and shouldn't be linked, when one goes to edit the external links section of podcasting.

Ww, de l'article « Digital Rights Management », a pour sa part l'habitude de terminer ses interventions par :

Comment? Reaction? Anyone?

Toutefois, il y a des moments où cette invitation à contribuer prend des formes différentes. D'une part, il peut s'agir d'une demande pour une action concrète. Par

exemple, dans l'exemple suivant, Brenneman, qui est nouveau sur la page « Podcast », n'estime pas avoir l'autorité suffisante pour enlever une quantité importante de contenu de l'article, et sollicite les « réguliers » pour le faire :

My normal approach is editorial chainsaw, but since I know that this page is maintained by some regulars, any one of them feel like doing it?

Dans cet autre exemple, un anonyme, ayant probablement pris connaissance d'une importante et longue discussion qui a eu lieu concernant les liens vers des sites webs externes, veut avoir l'opinion des participants avant d'ajouter un lien vers un site en particulier :

To listen to podcasts you can use a webPod. It's a virtual iPod, [...], it's free! Do you think I can add a link in this page and where?

À l'inverse, les commentaires de certains participants sont découragés. Par exemple, Scott Grayban, qui s'est fait refusé l'ajout d'un lien par Samboy, critique les commentaires de ce dernier :

Samboy you just like complaining here. Its all I see from you in your comments.

Parfois, la conversation stagne ou prend une direction qui n'est pas souhaitée par certains participants. À ce moment, ces derniers peuvent « ouvrir » la discussion à plus de gens en les invitant à participer. C'est ce que fait Ww lorsque le débat concernant le nom de l'article « Digital Rights Management » devient une guerre de tranchée entre AlistairMcMillan et lui :

I see that temperatures have gotten rather higher, and so I'd prefer to invite others to comment as characterizations have now trended in an unfortunate direction. Thus, Comments? Observations? Agreement, disagreement? By others than the recent participants above?

3.2.11 AFFIRMER SA COMPÉTENCE, MINER CELLE DES AUTRES

Si les participants qui contribuent aux pages de discussion de Wikipédia sont nombreux, ceux qui prennent part à chacun des sujets à l'ordre du jour sont en nombre variable. Les participants tentent parfois de s'inviter eux-mêmes à la conversation, notamment en mettant de l'avant leur propre crédibilité ou expertise. C'est ce que fait notamment le participant DavidWBrooks, dans la discussion de l'article « Podcast » :

I think it's making a reasonable word choice, which is one of the things that writing is all about (speaking as somebody who has made a living writing news articles for 25 years).

Parfois, l'affirmation de sa propre autorité se fait aux dépens de celle des participants adverses. Par exemple, sur l'article « MP3 », un anonyme invoque le fait qu'il est membre de l'Audio Engineering Society pour faire taire son adversaire.

It is proven scientific fact that 1 added to 1 makes 2. If you can't get that, you're not worth my time, and I'm not going to discuss proven facts concerning our hearing or MP3 quality, I have better things to do. If you want to state silly 'claims' on MP3 quality which have no base whatsoever other than gossipy (trying to sound like an expert) speak, I'm going against that. I would refer to rec.audio.pro and being a member of the Audio Engineering Society.

Le fait d'affirmer sa propre autorité ne dispense cependant pas de la discussion : c'est là l'une des règles que nous verrons plus tard. Rhobite rappelle donc à l'anonyme que le fardeau de la preuve est sur ses épaules, puisque c'est lui qui désire faire une modification :

The burden is on you. If you refuse to discuss your edits or link to any studies, you are not "worth my time" either.

Si l'on peut vouloir mettre de l'avant sa propre autorité, on peut aussi vouloir dénigrer celle des autres, de sorte à limiter le nombre de participants à la discussion. L'attaque ad

hominem, quoique rare, est la méthode la plus spectaculaire, d'autant plus que certaines pages de discussion, comme « MP3 », ont en tête des avertissements invitant à éviter ce genre d'attaques :

** Be polite * Assume good faith * No personal attacks * Be welcoming*

Ces rappels des bonnes pratiques de discussion n'empêchent pas les participants de Wikipédia d'être parfois agressifs, voire vulgaires, les uns avec les autres, comme en témoigne ce passage d'un commentaire de Testerer, sur la page de discussion de l'article « Podcast » :

And fortunately its not up to you to sort through it. I don't even know who you are. Again you've just clicked the undo button without making any case? Who are you to say how "we" do things at wikipedia. This is the last time I'm fixing what you keep undoing Ned, If I have to talk to someone else I will. MY objections are not based on morals, they are based on the rules of wikipedia jackass.

Testerer qualifie ici Ned Scott de « jackass » en plus de miner sa crédibilité personnelle en disant « I don't even know who you are. » et en disant qu'il est heureux que ce ne soit pas à lui de vérifier les modifications qui viennent d'être faites. Dans la troisième phrase, Testerer conteste aussi à Ned Scott la capacité de parler au nom de la communauté de Wikipédia

Sur l'article « MP3 », le même participant qui, plus haut, mettait de l'avant ses compétences comme *audio engineer* attaque aussi son adversaire en le dénigrant et en insinuant qu'il ne serait pas en mesure de comprendre quoi que ce soit de toute manière :

You can all test it yourselves, this is quite easy to do. If you can't understand that, you don't belong in this discussion anyway. It's like discussing existence of gravity, or the magnetic polar fields. They are there, and you can't babble on

about it the way you want to. Furthermore, the articles in rec.audio.pro or elsewhere would not be read or understood by you anyway.

Ces pratiques permettent aux participants de s'autoriser eux-mêmes à parler ou d'empêcher les adversaires de s'exprimer. Elles participent à un questionnement plus large des participants quant à savoir qui est apte à exprimer son opinion ou à voir son opinion représentée, comme en témoigne l'extrait suivant, sur l'article MP3, où les participants se demandent si un audiophile est une personne apte à évaluer la qualité des formats de fichiers audio :

I agree, this does read like it was written by an audiophile. Feel free to edit if you don't like it. Anonyme

I have no clue if the author considers him/herself to be an "audiophile", but certainly I see no shame in being an audiophile, or any problem in the idea that an article about an audio format should be written by an audiophile. Who better ? Dave Smith

Chapitre 4 : Discussion

L'analyse des discussions des participants aux six controverses analysées nous permet de faire deux constatations. D'une part, les pratiques des participants peuvent être comprises comme des tentatives de « gérer » la controverse en agissant sur chacune des caractéristiques de cette dernière, caractéristiques que nous avons dégagée de Callon et al. (2001) – nous verrons comment plus loin. D'autre part, nous pouvons constater qu'à travers de la discussion, les participants établissent un certain nombre de normes et de règles qui contraignent les pratiques subséquentes. Cela semble compatible avec les idées de Taylor et Van Every (2000) qui ont guidé notre étude, mais nous irons plus loin en montrant que cette constatation est une opérationnalisation du caractère récursif du circuit de l'institutionnalisation de la proposition développé par Latour (1999).

4.1 La controverse comme processus de la stabilisation des faits

Lorsque nous avons procédé à la sélection des moments de controverse qui faisaient partie de notre corpus, nous avons mobilisé les idées développées Callon, Lascoumes et Barthe (2001) sur le fonctionnement des controverses. Nous avons ainsi dégagé trois caractéristiques de la controverse, à savoir que :

- Elle implique une multiplicité d'acteurs hétérogènes tant dans leur nature, leurs intérêts que leurs objectifs. La controverse permet d'en faire l'inventaire, de les reconfigurer et d'en faire émerger de nouveaux.
- Elle met en concurrence des discours d'ordres différents qui tentent de recadrer la situation.
- En investiguant les « états du monde possible », elle peut mener autant à une réduction de l'incertitude et à la stabilisation des faits qu'à la réouverture des boîtes noires.

Les différentes pratiques que nous avons décrites dans l'analyse des discussions des participants peuvent être comprises comme répondant directement à ces caractéristiques

de la controverse, dans la mesure où les acteurs tentent a) de limiter ou au contraire d'étendre le nombre de personnes prenant part à la conversation ; b) de permettre ou d'interdire que certains discours soient tenus ; et c) d'ouvrir ou de fermer l'exploration de certaines questions. Bien évidemment, il est difficile de ranger de manière univoque chacune des pratiques des participants dans l'une de ces catégories, toutefois une analyse détaillée de celles-ci montre comment les rédacteurs parviennent à gérer la controverse dans leurs conversations.

Ainsi, ce que nous avons appelé la « factualisation » des affirmations, c'est-à-dire la qualification de certaines propositions en tant que « faits » ou leur dépouillement de tout indice du contexte de production, empêche les participants, s'ils ne remettent pas en question cette pratique, d'explorer d'autres états du monde possible. Si l'on accepte la réalité telle que proposée par son interlocuteur, alors il est difficile d'envisager d'autres versions de cette réalité. Il en va de même lorsque les participants qualifient l'une des positions de « vraie » ou au contraire de « fausse » : une proposition « vraie » limite l'exploration d'autres avenues possibles – du moins pour l'enjeu précis traité par la proposition – tandis qu'une proposition fausse ne doit pas être explorée davantage, fermant la voie à toute personne qui aurait voulu s'y aventurer. Les autres qualifications peuvent soit répondre à ce troisième point de la controverse, ou encore répondre au deuxième : en qualifiant une proposition, par exemple, de « stupide » ou de « non encyclopédique », les participants suggèrent que seuls des arguments « sérieux » ou « scientifiques » sont admissibles et que d'autres ordres de discours ne sont pas admissibles. Redéfinir l'objet même du débat est aussi un moyen, selon les cas et la

manière dont on comprend ces pratiques, soit de limiter les états du monde qui peuvent être explorés, soit de limiter les discours qui peuvent être tenus.

Offrir des interprétations alternatives des énoncés, en les entourant de nouveau d'un contexte, est justement un moyen de circonvenir la tentative de l'interlocuteur de fermer ou d'ouvrir certaines voies d'exploration ou de permettre ou bannir certains ordres de discours en proposant des conséquences alternatives aux faits mis de l'avant.

En plus de chercher à restreindre les états du monde qui peuvent être explorés, les participants restreignent ou étendent le nombre de personnes prenant part à la controverse. Comme nous l'avons vu, ils accomplissent cela soit en mettant de l'avant leur propre crédibilité et autorité sur un sujet donné, soit en discréditant les adversaires, parfois au moyen des attaques *ad hominem* – ces dernières étant parfois sanctionnée car ne faisant pas partie des ordres de discours admissibles. De plus, la citation est également un moyen pour les participants de rendre présent une variété d'autres acteurs, dont ils se font les porte-paroles. Loin d'être un simple exercice stylistique, la citation permet, comme l'indique Bruno Latour (1979, 1987), de mobiliser une variété d'acteurs pour gonfler les rangs de sa propre armée. L'invocation des conversations préalables et des accords qui y ont été atteint, ainsi que l'invocation de Wikipédia en tant qu'entité, sont également des moyens de rendre présents de nouveaux acteurs : dans le premier cas, il s'agit de parler au nom des participants qui ont déjà conduit un débat sur l'enjeu en question ; dans le deuxième, c'est Wikipédia qui est re-présentée, offrant aux participants une interprétation du cadre social à l'intérieur duquel ils agissent (Cooren, 2004).

4.2 L'action de Wikipédia : l'effet récursif des propositions institutionnalisées

Les accords préalables, l'invocation de Wikipédia, ainsi que les règles – officielles ou non – du site ont cela de particulier qu'ils constituent des éléments de la *structure* déjà existante de Wikipédia. Ce sont donc, comme nous l'avons déjà vu, et pour reprendre Taylor et Van Every (2000), des règles et des normes qui se sont constituée par l'interaction et la conversation et qui, après s'être cristallisées, influencent de manière récursive l'action et la conversation des acteurs. L'analyse des conversations montre que ces éléments agissent toujours par le biais des participants qui les invoquent et rendent présents dans leurs conversations : il n'y a donc pas de « forces sociales » qui agissent de manière invisible (Latour, 2004).

Ces règles et normes, lorsqu'elles sont rendues présentes, peuvent, selon les cas particuliers, répondre à chacune des trois caractéristiques de la controverse, dans la mesure où elles correspondent à la codification et la textualisation des autres pratiques présentées plus tôt. La structure est justement cela : la « lamination » dans le texte des discussions et actions répétitives, qui sont tissées pour former le « discours organisationnel » (Boden, cité dans Taylor et Van Every, 2000, p. 13). La structure peut également être comprise comme l'entreposage dans les éléments matériels et textuels de solutions partielles à des problèmes rencontrés régulièrement (Hutchins, 1995).

Les participants, en « entreposant » ainsi un certain nombre de règles et de normes, définissent donc d'avance quelles actions sont autorisées ou non et à qui il *appartient* de poser chaque action. Cet extrait d'un commentaire de Ned Scott, dans l'article

« Podcast », ou encore celui de Pgr94 de l'article « iPod », en sont des illustrations particulièrement éloquents :

According to WP:V, a core policy on Wikipedia, the burden of proof is on you, the editor wishing to include the change, not those who seek to remove it.

I don't think it is for us here to be working out whether there is vendor lock-in or not (WP:NOR).

Il *appartient* donc à l'interlocuteur de Ned Scott de démontrer la justesse de son argument, et il *n'appartient pas* aux contributeurs de prendre une décision sur les intentions des fabricants de baladeurs numériques. Les règles donnent lieu à une distribution de l'action aux différents acteurs : systématiser la répartition de la propriété des choses et des actions est le propre de l'organisation (Latour, à venir).

Nous constatons donc comment des discussions émerge une organisation, laquelle à son tour agit sur la manière dont est réalisée l'intégration ou non de certaines propositions au « stock » existant des faits institués. Les participants ne renégocient pas de nouveau, à chaque fois, les critères d'admissibilité des propositions, ni les modalités de la discussion elle-même. Ils se fient aux textes – les règles, conversations antérieures, les contenus des articles, etc. – qui se sont sédimentés avec le temps et dans lesquels sont entreposés les résultats des discussions similaires tenues plus tôt.

Cette observation fait ressortir l'une des caractéristiques du modèle de Latour (1999) que nous avons présenté plus tôt et qui nous a servi de cadre de réflexion : ce n'est pas un circuit unidirectionnel, comme pourrait le laisser suggérer une première lecture, la proposition passant d'étape en étape, de la perplexité à la délibération, puis à la

hiérarchisation avant d'être finalement soit institutionnalisée ou rejetée. Les propositions déjà institutionnalisées agissent elles aussi, contraignant le travail des acteurs la prochaine fois qu'une proposition doit être évaluée et que le circuit est parcouru de nouveau. Ainsi, décider si une proposition est plus importante qu'une autre, discuter de la « factuelité » d'une nouvelle idée, ou même reconnaître une idée comme étant nouvelle – chacune de ces étapes requiert qu'existent des règles, des normes, des paramètres sur lesquels les acteurs peuvent se fier pour court-circuiter en partie les débats complexes qui devraient être tenus s'ils fallait recommencer le travail à zéro. Comment espérer décider de quoi que ce soit s'il fallait au préalable s'entendre de nouveau sur les modalités de la délibération, sur les droits de parole, sur la langue commune à utiliser, sur les objectifs de l'entreprise collective, sur les autres faits contre lesquels la nouvelle proposition doit être comparée, et ainsi de suite ?

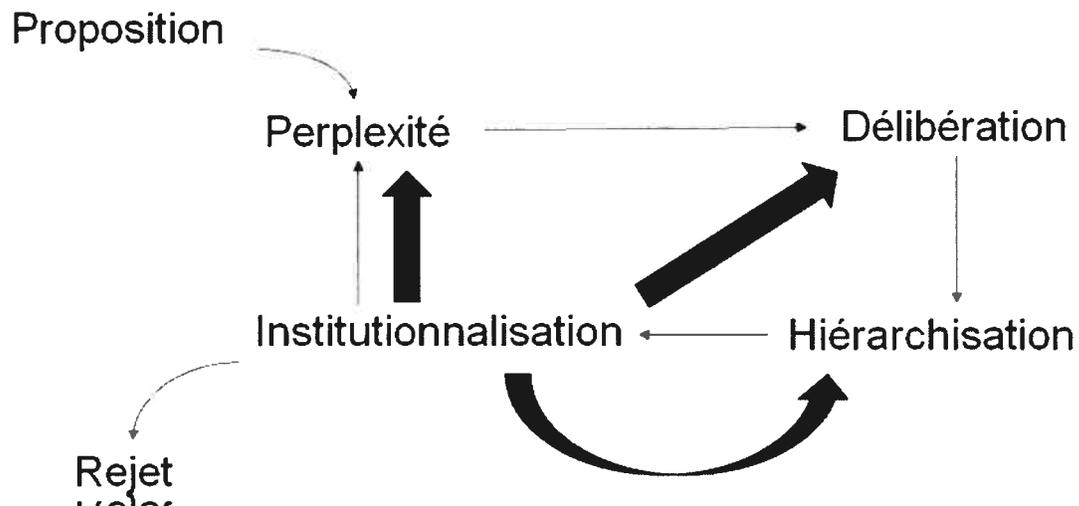


Figure 6 : Le modèle de Latour (1999) suppose une action récursive des faits déjà institués sur les étapes du circuit aux cycles subséquents.

C'est notamment en observant les participants aux discussions sur Wikipédia tenter d'établir la hiérarchie des règles et des normes que l'on peut mieux comprendre l'effet

récuratif des règles et des normes – donc des éléments de la structure – sur une des étapes du circuit de la stabilisation des faits. Les participants procèdent constamment à un arbitrage des règles, définitions et discussions antérieures. Si les différentes normes selon lesquelles les participants agissent sont souvent complémentaires et décrivent des champs d'action différents, ces normes paraissent parfois contradictoires et il faut alors décider laquelle est prioritaire, « plus vraie » ou plus appropriée compte tenu de la situation. La norme qui sera avantagée guidera alors les participants vers un certain nombre d'actions particulières.

Par exemple, dans l'article « iPod », lorsqu'un participant propose d'économiser sur la taille de l'article en changeant la manière dont les citations sont faites, Steven Fisher réagit fortement. Le problème est que dans les règles officielles de Wikipédia, les deux exigences (citer en utilisant la notation « `{{cite}}` » et maintenir une faible taille d'article) sont présentes et, dans ce cas, apparaissent contradictoires :

I think this is a horrible idea. I'd rather have an article that's too long than not using `{{cite}}`. Is there a policy somewhere, one way or the other?

Dans l'article « Podcast », lorsque DavidWBrooks propose que l'on utilise le terme « blend » plutôt que « portmanteau » pour désigner un mot-valise, de sorte à rendre l'information plus claire, Travisthurston répond :

I argue that it better to educate people about the subtleties in language than to just inform them.

La hiérarchisation est l'une des étapes dans le processus de stabilisation des faits décrit par Bruno Latour (1999) et suit l'étape de la délibération. En effet, il faut que les normes qui sont en concurrence soient toutes les deux estimée « vraies » pour qu'il faille les classer, autrement le problème ne se poserait pas. Cette hiérarchisation, pour Latour, est fondamentale, puisque c'est à cette étape que sont départagés les « faits » indiscutables des opinions.

Tout comme Latour (1999) explique qu'il ne faut pas *a priori* établir une distinction entre un fait et une valeur, la distinction étant le résultat de ce circuit, notamment de l'étape de hiérarchisation, notre analyse tend à montrer qu'il n'y a pas non plus de distinction *a priori* entre le contenu de la discussion et ses règles de jeu, ou pour reprendre Bateson (1972), entre la communication et la métacommunication : dans le cas des participants à Wikipédia, discuter de la valeur d'une proposition ou discuter des modalités de la conversation elle-même revient à traverser les mêmes étapes de stabilisation, puisque dire « Adam Curry est né à Arlington » ou dire « Il faut citer une source fiable » ne sont pas des affirmations différentes dans leur nature jusqu'à ce qu'une distinction entre les deux ait été établie par les participants. L'institutionnalisation de l'une ou l'autre ne peut se faire qu'au prix des processus que nous avons décrit tout au long de ce texte.

L'institutionnalisation des règles de la conversation et du débat permet probablement d'expliquer pourquoi, dans l'analyse préliminaire que nous avons effectuée, les moments de controverse importante se sont révélés rares. Nous pouvons présumer qu'à travers le temps, des mécanismes de résolution des disputes se sont développés et institutionnalisés, ce qui permet aux participants de disposer d'une forme de jurisprudence sur laquelle se fier lorsqu'un différent surgit. Nous avons vu déjà que les normes et les règles, instituées au sein de Wikipédia, permettent de ne pas reprendre les conversations de nouveau dès le début : il n'est pas nécessaire de passer par la controverse lorsqu'il y a déjà un mécanisme scripté et entreposé dans les règles communes pour gérer une situation donnée. Nous avons notamment vu que les participants invoquent une variété de règles pour établir à qui revient le fardeau de la preuve, quel genre de sources sont acceptées, comment citer une référence, etc. Ne pas devoir rouvrir toutes ces « boîtes noires », pour reprendre le terme de Latour (1979), contribue certainement à diminuer l'ampleur et le nombre des controverses.

4.3 Conclusion : Faire des faits

Tout au long de cette recherche, nous avons cherché à identifier les pratiques discursives de la stabilisation d'un fait : la factualité d'une proposition est *fabriquée* par les participants et une caractéristique de la proposition elle-même. Nous avons vu que la controverse participe à ce processus, et que dans le cadre de cette controverse, les participants recourent à des éléments de la structure où sont « entreposées » les règles de la discussion. Le « fait » est le *résultat* de cette controverse et non pas une donnée. La « vérité » du fait est justement l'objet de la controverse et la question « n'est plus de savoir si une solution est bonne ou pas, mais plutôt d'intégrer les différentes dimensions

du débat pour aboutir à une solution ‘robuste’ » (Callon et al., 2001, p. 55) : l’intégration de ces dimensions est le travail que les participants *accomplissent*, indépendamment du fait que la proposition soit bonne – vraie – ou non.

Les participants ne *font* pas la stabilisation des faits seuls. Ils mobilisent continuellement la structure dans laquelle ils agissent pour limiter l’action de leurs pairs ou au contraire ouvrir des possibilités d’action. Pourtant, la stabilisation des faits n’est pas un effet de la structure en elle-même, ni un effet de système ou de « forces sociales » – et encore moins une propriété des propositions elles-mêmes, qui seraient *a priori* des faits, grâce à leurs caractéristiques ou de leurs correspondance à une réalité extérieure.

Bruno Latour (1999) nous a fourni un modèle général, un circuit que parcourrait la proposition dans le processus menant à l’institutionnalisation. Nous venons de l’explicitier en décrivant par l’exemple de Wikipédia l’effet de la structure de l’organisation en tant qu’entité, c’est-à-dire l’action récursive des propositions déjà institutionnalisées sur l’évaluation des propositions subséquentes.

4.3.1 Limites

L’encyclopédie en ligne Wikipédia, qui a été l’objet de notre étude, est particulièrement compatible avec le cadre théorique que nous avons utilisé, dans la mesure où elle reprend la distinction texte-conversation de Taylor et Van Every (2000) sous la forme de la dichotomie page d’article et page de discussion. La présence de cette page de discussion, providentielle dans notre cas puisqu’elle nous a permis d’avoir des traces écrites de l’ensemble des échanges des participants, est habituellement – mais pas nécessairement –

présente dans d'autres wikis. De plus, même sur Wikipédia, ce ne sont pas toutes les modifications effectuées sur les pages d'article qui sont précédées ou suivies de discussions, quoique ce soit le cas habituellement compte tenu de la sanction qui suit ces modifications non documentées, à savoir l'annulation des changements apportés. Il existe donc un certain nombre de processus en œuvre dans la rédaction d'un article de wiki qui peuvent nous échapper, compte tenu de notre approche conversationnelle. Nous pourrions toutefois tenter de rendre compte de ces modifications ne nécessitant pas de discussion en suggérant que ces modifications ne suscitent pas de perplexité, à savoir que dès la première étape du circuit proposé par Latour (1999), les propositions qu'elles apportent sont reconnues comme étant parfaitement compatibles avec les faits déjà institutionnalisés.

Une autre limite que nous nous devons de reconnaître est la possible faiblesse de notre échantillon, compte tenu de l'ampleur du phénomène wiki. Cette limite a deux dimensions : d'une part, puisque l'une de nos propositions centrales est que la structure joue un rôle dans la stabilisation des faits, nous aurions pu comparer plusieurs wikis différents, avec un éventail de typologies. Par exemple, justement, qu'en serait-il de la capacité de Wikipédia d'agir sur les participants s'il n'y avait pas de page de discussion ? La stabilisation serait-elle la même ? Serait-elle-même possible ? Ou encore, nous pourrions nous demander si tous les wikis sont aussi « pair-à-pair » que Wikipédia : certains ont peut-être mis en branle des modes d'organisation différents, qui établissent une certaine hiérarchie parmi les participants, par exemple. Par ailleurs, au sein même de Wikipédia, nous avons pu constater à travers les discussions faisant partie de notre corpus

que les participants à l'une des discussions ou à l'un des articles ne participent pas toujours à d'autres discussions ou articles. Ainsi que nous l'avons mentionné dans notre analyse, certaines des règles et des actions que nous avons identifiées sont donc vernaculaires, étant propres à la communauté des participants à un article particulier. Nous n'avons pas cherché, dans cette étude, à identifier l'ensemble des processus en œuvre dans tous les articles de Wikipédia, et il est possible que toutes les actions décrites ne puissent pas être extrapolables autre part.

Toutefois, notre recherche ne se veut pas un panorama de l'ensemble des pratiques sur l'ensemble des wikis. Nous pensons que ce ne sont pas tant les actions – ni celles des participants, ni celle de Wikipédia – qui sont importantes que le fait même que la stabilisation des faits se fasse par l'action combinée des humains et des règles qu'ils mobilisent, règles qu'ils ont eux-mêmes établies. Il est certain que sur un wiki où il n'existe pas de page de discussion, l'observation de l'émergence de cette organisation serait plus difficile ; néanmoins on peut supposer que les participants verraient leur action contrainte par d'autres éléments, notamment par le texte de l'article lui-même – puisque les participants ne seraient pas constamment en train de réécrire un article vierge, mais bien en train de continuer un travail déjà en cours, dont il faudrait qu'ils tiennent compte dans leur action.

4.3.2 Prospectives

Dans notre travail, plusieurs questions soulevées pourraient faire l'objet de recherches ultérieures. L'application des théories de la communication organisationnelle à un objet qui n'est pas, au sens commun du terme, une organisation, est, pensons-nous, une

ouverture riche en perspectives, car nous avons pu montrer que les processus de l'*organizing* sont à l'œuvre dans un site Internet, où l'on aurait pu s'attendre à ne trouver qu'un médium, qu'un canal de transmission fidèle. Nous avons plutôt trouvé un médiateur qui agit sur les participants tout autant qu'eux agissent sur lui. Combien d'autres dispositifs techniques que nous présumons être « passifs » permettent la mise en œuvre des mêmes processus que ceux que nous avons observés ? Avec la montée en popularité du « web social » où les participants forgent des sites Internet à leur image, il est facile d'imaginer que l'approche texte-conversation de Taylor et Van Every (2000) trouvera encore de nombreuses applications similaires à celle que nous en avons faite dans la présente recherche.

Une autre question que nous avons rencontré en cours de route, mais pour laquelle nous n'avons pas pris le temps de faire un détour pour y répondre, est celle de la distinction a priori entre conversation et métaconversation. Le lecteur n'aura pas manqué de remarquer que les extraits de conversation que nous avons utilisé portaient tout autant sur des propositions à inclure dans l'article que sur les discussions elles-mêmes : Quel genre d'argument est acceptable ? Peut-on recourir à l'attaque *ad hominem* ? À qui revient le fardeau de la preuve ? Ainsi, les participants mélangeaient, dans la même page de discussion, conversation et conversation sur la conversation, ou métaconversation. Sans que nous ayons eu le temps de développer une réflexion originale sur la question, nous estimons que nos données pourraient servir de base à une réflexion sur le caractère hermétique de la distinction entre les deux niveaux de conversation. La confusion est particulièrement importante, estimons-nous, lorsque vient le temps de départager la

mobilisation des règles dans l'argumentation : loin de n'être qu'une parenthèse interrompant temporairement le flot de la conversation, l'invocation d'une règle concernant les modalités de la discussion peut être un argument décisif dans l'acceptation ou non d'une proposition. Il revient aux participants, dans la discussion elle-même, de démêler la confusion et de distinguer les niveaux de discours et de rendre étanche la dichotomie entre le fond et la forme.

D'une manière plus directement liée à notre propos, cette recherche permet de rassurer tous ceux qui estiment que le wiki et particulièrement Wikipédia permet à chacun de faire « n'importe quoi ». Nous avons montré comment l'action des participants est limitée, tant par les pairs que par la structure au sein de laquelle ils agissent. Cette structure, dont nous avons en partie expliqué l'émergence – et l'existence même, pour ceux qui pouvaient croire que le wiki était un *no man's land* sans aucune organisation –, si elle est rassurante pour certains, peut aussi être inquiétante pour tous ceux, nombreux dans la littérature que nous avons parcouru au début de notre recherche, qui voient en Internet et dans le wiki un espace de liberté absolu où tout est possible, une terre vierge à aménager à sa guise. Certes, une telle liberté est peut-être possible lorsque l'on approche la technologie du point de vue d'un administrateur réseau qui a toute la latitude d'installer dans un ordinateur complètement vide un système de wiki et d'en configurer les paramètres à sa guise. Toutefois, à cette manière de voir, deux bémols doivent être signalés. D'une part, une fois ces premiers jalons de structure mis en place, il ne faudra pas perdre de vue que les participants qui utiliseront ces espaces discursifs les peupleront de leurs propres conversations qui, par leurs cristallisations, mettront en place d'autres structures, peut-être

moins directement visibles, mais néanmoins agissantes. D'autre part, la plupart des gens, la plupart du temps, n'arrivent pas sur un site Internet qui serait une *tabula rasa* : en général, une certaine structure est déjà présente, qui contraint l'action subséquente des participants. La recherche future ne devra donc ni étudier les sites Internet participatifs à partir d'une perspective de diffusion de l'information, puisque le visiteur n'est pas qu'un récepteur, ni croire que le visiteur est tout-puissant dans sa capacité à tout changer à sa guise : les processus en œuvre, nous l'avons vu, sont plus complexes et nécessitent l'étude minutieuse des interactions des participants entre eux et avec la structure en place, pour comprendre la réelle capacité à agir de chacun.

Bibliographie

Anderson, Charlie (2006). « Rebooting: Dot-com era's hard lessons give rise to 'Web 2.0' phenomenon ». *Kansas City Business Journal*, 3 mars 2006.

Barabási, Albert-László (2003). *Linked*, Cambridge, MA: Plume.

Wellman, Barry & S. D. Berkowitz (1988), *Social Structures. A network approach*, Cambridge, MA: Cambridge University Press.

Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind: Collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*, New York, NY: Ballantine.

Bijker, Wiebe (1995). *Of bicycles, bakelite and bulbs: Toward a theory of sociotechnical change*, Cambridge, MA: MIT Press.

Bijker, Wiebe E.; Thomas P. Hughes & Trevor Pinch (Dirs.). (1987). *The Social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History of Technology*, Cambridge, MA: MIT Press.

Bloor, David (1973). « Wittgenstein and Manheim on the sociology of mathematics ». *Studies in the History and Philosophy of Science*, vol. 4, pp. 173-191.

Bloor, David (1999). « Anti-Latour ». *Studies in the History and Philosophy of Science*, vol. 30, no. 1, pp. 81-112.

Callon, Michel; Pierre Lascoumes & Yannick Barthes (2001). *Agir dans un monde incertain : essai sur la démocratie technique*, Paris: Seuil.

Ciulla Kamarck, Elaine & Joseph S. Nye, Jr. (2002). *Governance.com: Democracy in the Information Age, Visions of Governance in the 21st Century*, Washington, DC: Brookings Institution Press.

Cooren, François (2000). *The organizing property of communication*, Amsterdam: J. Benjamins.

Cooren, François (2004). « The communicative achievement of collective minding ». *Management communication quarterly*, vol. 17, no. 4, mai 2004, pp. 517-551.

Cooren, François (Dir.) (2007). *Interacting and organizing: analyses of a management meeting*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Cooren, François; James R. Taylor & Elizabeth Van Every (Dirs.) (2006). *Communication as organizing: Empirical and Theoretical Explorations In the dynamic of text and conversation*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Davis, Richard (2005). *Politics online: blogs, chatrooms, and discussion groups in American democracy*, New York, NY: Routledge.

DeLong, David (2004). *Lost Knowledge: Confronting the Threat of an Aging Workforce*, Oxford, Toronto: Oxford University Press.

Ebersbach, Anja; Markus Glaser & Richard Heigl (2005). *Wiki: Web Collaboration*, New York, NY: Springer.

Fichter, Darlene (2005). « The many forms of e-collaboration ». *Online*, juillet-août 2005, pp. 48-50.

Garvin, David A. & Dorothy Leonard (Dir.) (1998). *Harvard Business Review on Knowledge Management*, Boston, MA: Harvard Business School Publishing.

Giles, Jim (2005). « Internet encyclopedias go head to head ». *Nature*, 438, 15 décembre 2005, pp. 900-901.

Gonzalez-Reinhart, Jennifer (2005). « Wiki and the Wiki Way: Beyond a Knowledge-Management Solution », publication du Information Systems Research Center, University of Houston, C.T. Bauer College of Business, février 2005.

Guenther, Kim (2005). « Socializing your website ». *Online*, novembre-décembre 2005, pp. 51-53.

Owen, Harrison (1997) *Open Space Technology: A User's Guide*, San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.

Howe, Jeff (2006). « The rise of crowdsourcing ». *Wired*, 14.06, juin 2006.

Hutchins, Edwin (1995). *Cognition in the wild*, Cambridge, MA: MIT Press.

Klobas, Jane (2006). *Wikis: Tools for Information Work and Collaboration*, Oxford: Chandos.

Laporte, Marc. Communication personnelle, 14 mars 2006

Latour, Bruno & Steve Woolgar (1979). *La vie de laboratoire : la Production des faits scientifiques*, Paris: La Découverte, 1988.

Latour, Bruno (1987). *La science en action : Introduction à la sociologie des sciences*, Paris: Folio Essais, 1995.

Latour, Bruno (1991). *Nous n'avons jamais été modernes*, Paris: La Découverte, 2006.

Latour, Bruno (1994). « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité ». *Sociologie du Travail*, n° 4, pp. 587-607.

Latour, Bruno (1999). *Politiques de la nature*, Paris: La Découverte, Paris, 2004.

Latour, Bruno (2005). *Reassembling the social: an introduction to actor-network-theory*. Oxford, New York: Oxford University Press.

Latour, Bruno (sous presse). *Résumé d'une enquête sur les modes d'existence ou Bref éloge de la civilisation qui vient*.

Leuf, Bo & Ward Cunningham (2001). *The Wiki Way: Quick Collaboration on the Web*, Boston, MA: Addison-Wesley.

Buchanan, Mark (2002). *Nexus : small worlds and the groundbreaking science of networks*, New York, NY, London: W.W. Norton.

Granovetter, Mark (1973). « The Strength of Weak Ties ». *American Journal of Sociology*, 78 (6), pp. 1360-1380

Newitz, Annalee (2005). « Adam Curry Wants to Make You an iPod Radio Star ». *Wired*, 13.03, mars 2005.

Norris, Pippa (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, New York, NY: Cambridge University Press.

Pfeffer, Jeffrey et Robert I. Sutton (2000). *The Knowing-doing Gap: How Smart Companies Turn Knowledge Into Action*, Boston, MA: Harvard Business School Press.

Pickering, Andrew (1995). *The mangle of practice: Time, agency and science*, Chicago, Il: University of Chicago Press.

Rheingold, Howard (2003). *Smart mobs: the next social revolution*, Cambridge, MA: Perseus Publishing.

Richardson, Will (2006). *Blogs, wiki, podcasts, and other powerful web tools for classrooms*, Corwin Press, Thousand Oaks, CA.

Salz, Peggy Ann (2005). « People Powered ». *eContent*, novembre 2005, p. 25.

Tapscott, Don & Anthony D. Williams (2006). *Wikinomics: how mass collaboration changes everything*, New York, NY: Portfolio.

Tarde, Gabriel (1893). *Monadologie et sociologie*, Paris: Les empêcheurs de penser en rond, 1999.

Taylor, James R. & Elizabeth J. Van Every (1993). *The Vulnerable Fortress: bureaucratic organization and management in the information age*, Toronto: University of Toronto Press.

Taylor, James R. et Elizabeth J. Van Every (2000). *The emergent organization: Communication as Its Site and Surface*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Viégas, Fernanda B., Martin Wattenberg et Kushal Dave (2004). « Studying Cooperation and Conflict between Authors with history flow Visualizations ». *Computer-Human Interface (CHI) Letters*, vol. 6, no. 1.

Weick, Karl E. (1969). *The social psychology of organizing*, Reading, MA: Addison-Wesley.

Weick, Karl E. & Karlene H. Roberts (1993). « Collective mind in organizations: heedful interrelating on flight decks ». *Administrative Science Quarterly*, v. 38, 357-81.

Wenger, Etienne, William Snyder & Richard A. McDermott (2002). *Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*, Boston, MA: Harvard Business School Publishing.

Index

- acteur, 23, 26, 27
action, 1, 2, 3, 4, 16, 23, 51, 54, 58, 63-65, 71, 74, 80, 82-83, 85, 88, 90
agir, 1, 74
agrégat, 20, 21
approche, 22, 23, 30, 39, 89
association, 33
autorité, 5, 17, 21, 66, 75, 76, 81
carte, 19
citation, 7, 48, 65-68, 72, 81, 85-87
communication, 5, 86
communication organisationnelle, 18, 20-22
connecté, 15
construction, 25, 38
conversation, 2, 27-28, 59-60, 73, 75-76, 80, 82, 86-88
discussion, 8, 11-13, 27, 30, 32, 39-41, 43, 47-48, 50, 55, 69, 72, 75-77, 79, 83, 86, 88-90
échange, 9, 18, 19, 23, 55, 61, 63
émergence, 23, 90
émergent, 2, 6, 59
hiérarchie, 21, 24, 52, 89
hiérarchisation, 41, 50, 54, 62, 84, 86
institutionnalisation, 52, 79, 86-88
intégration, 2, 41, 83, 88
intégré, 2, 38
intermédiaire, 22
interprétation, 7, 50, 57, 58, 64, 65, 81
médiateur, 22
médium, 18, 22, 29
mobilisation, 30, 55, 65, 81
normes, 41, 79, 82, 84-86
organisation, 2, 6, 11, 18, 19, 21, 22, 23, 27, 28, 29, 83, 88, 89
plan, 1
processus, 2-3, 21, 23, 25, 30, 39, 45, 69-70, 79, 86, 88-90
récursif, 82
règles, 27-28, 41-43, 58-65, 76, 79, 82-87, 90
réseau, 14, 18, 19
social, 3, 20-21, 27, 81
société, 3, 5, 28
source, 63, 64, 66, 67, 68, 86
stabilisation, 2-3, 15, 24, 25, 26, 27, 30, 36, 44, 45, 79, 86, 88, 89, 90
structure, 6, 8, 11, 69, 82, 88-89
système, 4-6, 9, 27, 88
texte, 2, 8, 11, 13, 19, 27, 34, 41, 55, 58, 69, 70, 73, 86, 88, 90

Index des figures et tableaux

FIGURES

| | |
|--|----|
| Figure 1: La page d'accueil de Wikipédia | 10 |
| Figure 2 : Le circuit de la proposition selon Latour (1999) | 25 |
| Figure 3 : Le logiciel Wikivisuel | 34 |
| Figure 4 a et b : Le logiciel History Flow | 35 |
| Figure 5 a et b : comparaison de versions d'articles | 38 |
| Figure 6 : Le circuit de Latour (1999) peut être parcouru en sens inverse. | 84 |

TABLEAUX

| | |
|--|----|
| Tableau 1 : Les articles étudiés et une brève description de leur thématique | 33 |
| Tableau 2 : Comparaison des premiers paragraphes de différentes versions | 37 |