



**HAL**  
open science

## Refonte du système de gestion de contenu à la vidéothèque de L'INA : enjeux et perspectives

Delphine Desbiens

► **To cite this version:**

Delphine Desbiens. Refonte du système de gestion de contenu à la vidéothèque de L'INA : enjeux et perspectives. Sciences de l'information et de la communication. 2008. dumas-01734748

**HAL Id: dumas-01734748**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01734748>**

Submitted on 15 Mar 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

YR  
2008  
DES



Delphine DESBIENS

## MASTER 2 ICD OPTION GIDE

(Gestion de l'Information et de la Documentation en Entreprise)

# RAPPORT DE STAGE

Mission effectuée du 7 avril au 11 août 2008

A

L'Institut National de l'Audiovisuel (INA)

Bry-sur-Marne

# REFONTE DU SYSTEME DE GESTION DE CONTENU A LA VIDEOTHEQUE DE L'INA : ENJEUX ET PERSPECTIVES

Sous la direction de :

M. COTTE (responsable universitaire)

Mme CAPORIONDO & Mme WAINER (tuteur professionnel)

Soutenu le 22 septembre 2008 à l'UFR IDIST  
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)  
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année universitaire 2007-2008



## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier Corinne Caporiondo, responsable du secteur valorisation et mon tuteur professionnel, pour sa disponibilité et pour avoir permis ma venue au sein de la Vidéothèque de l'INA.

Merci à Marina Wainer, documentaliste à la Vidéothèque, de m'avoir accompagnée tout au long du stage, son aide et ses conseils m'ont été très précieux.

Merci au personnel de la Vidéothèque de m'avoir accueillie et accordé un peu de leur temps pour me faire découvrir chaque secteur de la Vidéothèque, merci également aux personnes qui se sont impliquées dans le projet à travers leurs réponses au questionnaire et aux grilles de test.

Enfin, je souhaite remercier M. Dominique Cotte, mon tuteur universitaire pour l'aide précieuse qu'il m'a apportée en cours de projet et dans l'élaboration de ce rapport de stage.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>I. CONTEXTE ET PRESENTATION DU PROJET</b>	<b>7</b>
<b>1. L'INA : « l'avenir de notre mémoire »</b>	<b>7</b>
a. Historique	7
b. Missions	8
Conservation	8
Valorisation & Communication	8
Production	8
Recherche	9
Formation	9
c. La Vidéothèque : le lieu du stage.	9
<b>2. Le projet « Wikitek »</b>	<b>10</b>
a. L'origine du projet : un système d'information inadapté.	10
b. La méthodologie adoptée	11
Organisation du projet	11
Analyse de l'existant et des besoins	11
Le choix de l'outil	12
<b>II. LE DOCUMENT NUMERIQUE ET L'EDITORIALISATION DES CONTENUS</b>	<b>14</b>
<b>METIERS</b>	<b>14</b>
<b>1. Etat de l'art sur le document numérique</b>	<b>14</b>
a. Document traditionnel et document numérique : concepts	14
b. La forme, le signe et le médium	16
c. Document numérique et usages	17
<b>2. La dématérialisation : le cas des pages « wiki »</b>	<b>19</b>
a. Le wiki surfe sur la vague du Web 2.0	19
b. La dématérialisation : méthodes et enjeux	20
c. Les nouvelles pratiques (lecture, écriture et cycle de vie)	24
<b>3. Les contraintes éditoriales</b>	<b>28</b>
a. Une nouvelle forme d'éditorialisation	28
b. Entre liberté d'expression et uniformisation des contenus	29
c. Les limites de l'éditorialisation	31

**III. LES IMPLICATIONS CULTURELLES ET MANAGERIALES DU PROJET :  
D'UNE TRADITION ORALE AU WEB 2.0 34**

<b>1. La culture d'entreprise à l'Ina</b>	<b>34</b>
a. Culture et culture d'entreprise	34
b. Culture d'entreprise et communication	36
c. Les mondes sociaux et l'entreprise	39
<b>2. Le wiki : rupture ou transition ?</b>	<b>40</b>
a. Oralité du web collaboratif	40
b. Le wiki : un outil fédérateur ?	42
c. Principes d'une organisation basée sur les nouvelles technologies.	43
<b>3. La conduite du changement</b>	<b>45</b>
a. Introduction à la conduite du changement	45
b. Méthodologie de la conduite du changement	46
c. Appropriation et résistance au changement	49

**CONCLUSION 52**

**ANNEXES**

# Introduction

Le Web 2.0, nouvelle manière de penser l'Internet, a connu un succès fulgurant auprès du grand public dans les années 2000 avant d'intriguer et d'être finalement adopté par le cercle professionnel. Cette originalité constitue en quelque sorte la base de ce mémoire.

Mon stage s'est déroulé à la Vidéothèque de l'Institut National de l'Audiovisuel et a consisté en la réalisation du projet de refonte du système de gestion de contenu au sein de ce service. Ce besoin de changement est dû aux manques de fonctionnalités proposées par l'outil actuel et à une accumulation des documents entraînant un problème de gestion de l'information. Ce projet n'a pas consisté en une simple réorganisation des documents, ou à un simple transfert d'outil mais il couvre au contraire des thématiques diverses liées au statut du document numérique ou aux conséquences qu'impliquent un changement de système d'information au sein d'un service.

Quels sont alors les enjeux liés à l'abandon de documents de travail « traditionnels » au profit d'un système de gestion de contenu issu du web collaboratif ? Comment gérer cette réorganisation des documents et de leur structure ? Quelle méthodologie adopter pour réussir la conduite du changement ?

Nous verrons dans un premier temps le contexte autour du projet afin de mieux comprendre la problématique développée ultérieurement dans ce mémoire.

Dans un second temps, nous étudierons l'état de l'art du document numérique ainsi que les enjeux de la dématérialisation dans le cas d'un outil de gestion de contenu issu du web collaboratif, nous nous interrogerons également sur l'éditorialisation des contenus métier.

Enfin, dans une dernière partie, nous nous pencherons sur les conséquences organisationnelles entraînées par un changement de système de gestion de contenu au sein d'un service, nous insisterons davantage sur le rôle joué par le facteur humain dans le processus de conduite du changement.

# I. Contexte et présentation du projet

Cette partie s'efforcera de cerner le contexte entourant le projet de refonte du système de gestion de contenu de la Vidéothèque de l'INA. Nous présenterons donc l'entreprise où s'est effectuée le stage ainsi que le service concerné par le projet. Nous évoquerons également dans un second temps, les raisons qui ont fait naître ce projet et les grandes étapes du déroulement de celui-ci.

## 1. L'INA : « l'avenir de notre mémoire »

### a. Historique

A la suite de l'éclatement de l'ORTF en « six sociétés nouvelles et indépendantes »<sup>1</sup>, l'Institut National de l'Audiovisuel (INA) fut créé en 1975. Depuis cette date, différentes lois ont permis à l'INA de devenir l'une des « trois plus grandes banques d'archives audiovisuelles » dans le monde :

La loi de 1974 définit le fonctionnement et la structure de ce nouvel Institut. Il est chargé de « la conservation des archives, des recherches de création audiovisuelle et de la formation professionnelle » et est désormais propriétaire des fonds de l'ORTF.

La loi de 1982 donne à l'INA un droit de propriété supplémentaire sur les œuvres audiovisuelles produites par les chaînes publiques et ceci cinq années après leur diffusion. De plus, l'Institut trouve un financement plus important avec un accès à la redevance en plus des subventions apportées par les chaînes publiques.

La loi de 1986 redéfinit les missions de l'Institut, en privilégiant les activités de conservation et d'exploitation des archives au détriment des activités de formation, de recherche et de production. Cette réorganisation s'explique par les restrictions budgétaires que connaît l'Institut, qui n'est plus financé que par la redevance.

La loi de 1992 marque un tournant dans l'histoire de l'INA, il s'agit de la loi sur le dépôt légal : « loi conférant *de facto* aux productions radio et télévision une valeur documentaire et patrimoniale utile pour la communauté des chercheurs mais aussi pour la mémoire collective » Cette loi permet à l'INA de retrouver une certaine « légitimité » en récupérant les productions des six chaînes hertziennes ainsi que les programmes nationaux de Radio France et devient ainsi la « bibliothèque nationale de l'audiovisuel ».

La loi de 2000 clarifie les droits de propriété sur les œuvres audiovisuelles conservées à l'Institut avant et après 1997.

---

<sup>1</sup> HOOG Emmanuel, *L'INA*. Que sais-je. 2006

## b. Missions

Comme nous venons de le voir, les missions de l'INA ont changé à plusieurs reprises depuis sa création il y a plus de trente ans. Elles s'articulent autour de cinq points :

### Conservation

Après la collecte, la conservation est l'un des premiers maillons de la chaîne. La conservation des archives audiovisuelles est un véritable défi lancé à l'Institut puisque ces dernières proviennent de multiples sources dont les fonds de l'ORTF. Grâce à ces fonds, l'INA dispose de documents inédits des premiers journaux télévisés (Actualités Françaises) diffusés dans les cinémas. Ce fonds de presse filmée est d'un grand intérêt historique puisqu'il couvre entre autres la période de la seconde guerre mondiale et témoigne de la culture de l'époque. Les supports utilisés pendant cette période se détériorent rapidement (syndrome du vinaigre, nitrate etc.) et deviendront à terme inexploitable. Il est alors urgent de les restaurer et de les transférer vers d'autres supports afin d'en assurer leur pérennité.

La solution apportée par l'INA pour répondre à cette urgence s'est concrétisée à travers le plan de sauvegarde et de numérisation des fonds anciens (PSN).

L'instabilité des supports constitue une véritable problématique pour l'INA qui se doit d'être réactif et toujours à la pointe de la technique audiovisuelle.

### Valorisation & Communication

Les archives professionnelles et celles issues du dépôt légal ont toutes deux un objectif commun : l'accessibilité au plus grand nombre. Mais elles relèvent de deux stratégies bien distinctes. L'une est à visée commerciale, l'autre est à visée pédagogique avec la mise à disposition des archives aux chercheurs et aux étudiants.

L'exploitation commerciale des archives constitue une activité cruciale pour l'INA puisqu'il s'agit d'une source de revenu conséquente. Elle est à destination de deux publics différents : les professionnels qui ont un accès au fonds grâce au site Extranet « Inamédiapro » et le grand public qui est invité à consulter des vidéos gratuites et payantes sur le site Internet Ina.fr.

Pour rendre ces fonds visibles et donc exploitables, un traitement documentaire est effectué par des documentalistes : indexation, segmentation, reprise d'antériorité, etc.

### Production

L'INA est amené à co-produire certaines réalisations en fournissant des archives audiovisuelles ou en offrant une collaboration à des œuvres à caractère patrimonial.

Il collabore avec des producteurs audiovisuels mais également avec des acteurs issus du secteur éducatif puisque « la télévision est aujourd'hui fortement sollicitée comme objet d'enseignement ».

## Recherche

Depuis sa création, l'INA poursuit des travaux de recherche dans le domaine de l'audiovisuel, parmi les axes de recherche actuels se trouvent entre autres « la description des contenus audiovisuels », « l'interprétation sémiotique de l'audiovisuel », « les applications numériques pour les nouveaux usages de l'audiovisuel »<sup>2</sup> etc. Dans le domaine du son, le Groupe de Recherches Musicales (GRM) constitue un lieu de recherche et de création unique pour la musique électroacoustique.<sup>3</sup>

## Formation

Fort de son expérience dans le domaine de l'audiovisuel, l'INA compte aujourd'hui plus de cent cinquante formations professionnelles réparties en plusieurs filières (technique, documentaire, commerciales etc.)

Chaque activité de l'INA présente un double aspect : une activité commerciale mêlée à une activité dite de « service public ». Le statut juridique de l'INA témoigne de cette ambivalence puisqu'il est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC).

### c. La Vidéothèque : le lieu du stage.

Mon stage s'est déroulé à la Vidéothèque de Bry-sur-Marne et plus particulièrement au sein des secteurs Valorisation et Communication.

La Vidéothèque est composée d'une centaine de personnes dont environ une quinzaine de cadres, une cinquantaine de documentalistes (cadres, documentalistes, magasiniers, correspondants de chaînes) qui se divisent en deux pôles : la conservation et les activités documentaires.

La conservation comprend la gestion des stocks, la collecte des supports, les inventaires, la sauvegarde des matériels, et le contrôle qualité des données alors que les activités documentaires sont constituées de la valorisation et de la communication.

La valorisation consiste à mettre en valeur le fonds par la création de corpus thématiques liés à l'histoire, à l'actualité, ou à des personnalités célèbres. Ces travaux effectués par des documentalistes sont consultables sur le site Internet Ina.fr et sur le site commercial Inamédiapro, ils permettent d'anticiper les demandes des professionnels, et de satisfaire la curiosité du public sur une thématique susceptible de l'intéresser.

Le secteur communication à la Vidéothèque, répond aux demandes d'images des professionnels. Il est divisé en plusieurs antennes : Bry sur marne où les documentalistes effectuent des recherches pour leurs clients, créent des extraits des vidéos demandées,

---

<sup>2</sup> INA [en ligne] (page consultée le 06/07/08)  
<<http://www.ina.fr/entreprise/activites/recherche-audiovisuelle/index.html>>

<sup>3</sup> INA [en ligne] (page consultée le 06/07/08)  
<<http://www.ina.fr/entreprise/activites/recherches-musicales/index.html>>

remplissent les descriptions juridico-documentaires (analyse juridique des images) etc., l'Antenne Tolbiac où les professionnels visionnent les images fournies par Bry-sur-Marne et l'Antenne France Télévisions où plusieurs documentalistes sont détachés pour répondre aux demandes d'images spécifiques des rédactions pour les Journaux Télévisés du groupe France Télévisions.

## 2. Le projet « Wikitek »

### a. L'origine du projet : un système d'information inadapté.

Comme nous venons de le voir, la Vidéothèque englobe des activités variées et réparties sur différents lieux. Les supports de travail utilisés par le personnel de la Vidéothèque sont essentiellement des procédures, des méthodologies (indexation des vidéos etc.), des guides d'applications (utilisation des outils documentaires etc.) et des documents dits de gestion comme les plannings. La plupart du personnel de la Vidéothèque est donc grand consommateur de documents, de plus leur travail s'effectue souvent dans l'urgence, notamment au secteur communication qui doit répondre aux demandes des clients. Un accès rapide à ces informations stratégiques constitue donc un véritable enjeu. Tout ces documents issus de la suite Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint)<sup>4</sup>, et donc dans un format propriétaire, sont stockés en partage réseau sous une forme hiérarchique (dossiers et sous-dossiers).

L'arborescence est organisée selon les différents secteurs de la Vidéothèque (« Communication », « Valorisation », « Conservation » etc.) mais d'autres dossiers ne s'inscrivant pas dans cette logique se trouvent au même niveau hiérarchique (« Guide d'applications », « Mandats », « Plannings » etc.) ce qui crée une certaine confusion pour l'utilisateur. De plus, au fil des années, une masse de documents s'est accumulée dans ce système entraînant une multiplication de versions d'un même document, avec un contenu obsolète ou non mis à jour. Par conséquent, il est quasiment impossible de distinguer les documents d'archives à conserver ou à détruire et les documents de travail indispensables au bon fonctionnement des activités de la Vidéothèque. Enfin, aucune règle de saisie ni de description de l'information n'ont été définies au préalable ce qui a pour conséquence de rendre les intitulés peu pertinents, les dates de création et de modification non renseignées et l'auteur rarement identifié. L'information difficilement accessible pour les utilisateurs et les contributeurs engendre des pertes de temps, et donc de productivité pour le personnel de la Vidéothèque.

Tout ces dysfonctionnements ont conduit à la nécessité de repenser le système d'information de la Vidéothèque, devenu trop basique.

---

<sup>4</sup> Voir Annexe : Aperçu de l'arborescence de partage Windows

## b. La méthodologie adoptée

La méthodologie adoptée pour le projet de refonte du système de gestion de contenu de la Vidéothèque comprend toutes les étapes de la gestion de projet de l'analyse de l'existant à la formation des utilisateurs.

### Organisation du projet

Pour le déroulement du projet, un comité de projet et de pilotage a été défini. Le comité de pilotage est constitué de cadres appartenant aux différents secteurs de la Vidéothèque (conservation, valorisation, communication etc.). Le projet est également suivi par la Direction des Systèmes d'Information (DSI) qui apporte une aide logistique, un chef de projet au sein de ce service a été désigné ce qui nous a permis de disposer d'un interlocuteur privilégié.

### Analyse de l'existant et des besoins

L'analyse de l'existant était essentielle pour cerner le contexte du projet, elle a consisté en une visite des différents secteurs de la Vidéothèque comme la qualité, la valorisation, la communication (les trois pôles), en une présentation des différents fonds (Actualités Françaises etc.), en une analyse des différents outils de gestion de contenu présents sur le marché, ainsi qu'en une observation des documents stockés sur le partage réseau avec une constatation des dysfonctionnements à l'utilisation.

L'analyse des besoins s'est effectuée en plusieurs temps. Une première analyse a été réalisée en amont du projet d'une manière officielle<sup>5</sup> à la demande de la DSI, les entretiens ont été menés auprès des différents acteurs du projet (encadrement, et les différents corps de métier de la Vidéothèque) sous la forme de courts entretiens et composés de questions de type « Quel(s) type(s) de documents utilisez-vous ? », « quel(s) format(s) ? », et « de quels documents avez-vous besoin ? ». Les résultats de cette première enquête témoignent de la véritable attente d'un changement de la gestion de l'information au sein de la Vidéothèque.

De plus, des entretiens réguliers avec l'encadrement ont été organisés afin de trier et de mettre à jour les documents de travail destinés au nouvel outil. Ces entretiens ont permis la clarification de leurs besoins et de leurs attentes mais ils sont aussi révélateurs d'une certaine inquiétude face à un changement de leurs habitudes et pratiques de travail<sup>6</sup>.

Enfin, avec l'objectif de comprendre les pratiques informatiques et documentaires du personnel de la Vidéothèque, nous avons entrepris de proposer à l'ensemble de la Vidéothèque un questionnaire court et anonyme.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Voir Annexe : expression des besoins

<sup>6</sup> Voir partie III

<sup>7</sup> Voir Annexe : questionnaire

Seules vingt et une personnes y ont répondu dont un tiers de documentalistes, cet échantillon peut donc être considéré comme représentatif de l'activité des documentalistes mais dans une moindre mesure pour les autres profils interrogés.

Tous profils confondus, les réponses aux questionnaires révèlent une connaissance des partages de documents Windows (plus de 90% répondent positivement à la question 5), de plus, 80 % des usagers estiment savoir où et comment chercher, les personnes interrogées sont également conscientes de l'importance des documents de travail présents sur le serveur mais rencontrent des difficultés pour trouver la bonne information au bon moment : « les informations nécessaires à notre activité sont présentes mais pas toujours d'actualité ou mises à jour ».

Il semblerait que les nouveaux arrivants (moins d'un an d'expérience) demandent plus souvent une aide extérieure pour trouver un document. Cette réponse est révélatrice de la tradition orale de l'entreprise, mais aussi de la difficulté de recherche d'une information pour un novice, l'une des causes de ces difficultés réside dans la non pertinence des titres des documents et des intitulés des dossiers, ce qui en réduit la visibilité : « On ne sait pas toujours ce qui se cache derrière l'intitulé d'un dossier »

Le système d'information est donc sous-exploité puisque la majorité des personnes interrogées exprime une « incertitude sur la validité des données mises en ligne », de plus elle ne consulte qu'un seul document de façon régulière : le planning. Ce document est certes capital pour l'organisation du travail des usagers de la Vidéothèque dû à un turnover important de certains salariés, mais il est surtout facile d'accès, localisé à un seul endroit et toujours mis à jour (la secrétaire de la Vidéothèque en est responsable).

### Le choix de l'outil

Pour pallier aux dysfonctionnements du partage de document Windows, une simple réorganisation des documents n'aurait pas suffi, les entretiens et les résultats des questionnaires auprès du personnel de la Vidéothèque indiquent un réel besoin de réorganisation de l'information d'une part et de nouvelles fonctionnalités d'autre afin d'accéder à la bonne information plus rapidement.

De nombreux types d'outils de gestion de contenu existent sur le marché : des logiciels comme les GED (Gestion Electronique de Documents), les CMS (Content Management System), les ECM (Enterprise Content Management), les portails d'entreprise aux outils issus du web collaboratif comme les blogs, ou les wikis<sup>8</sup>. Dû à des restrictions budgétaires, seuls deux outils nous ont été proposés par la DSI (Direction des Systèmes d'Information) pour la gestion des documents de travail de la Vidéothèque : une GED ou un wiki.

La GED, « système informatisé d'acquisition, classement, stockage, archivage des documents, [...] qui découle du cycle de vie du document »<sup>9</sup>, de la marque Nuxéo,

---

<sup>8</sup> Voir Annexe : tableau comparatif de logiciels de gestion de contenu

<sup>9</sup> Wikipédia [en ligne] (page consultée le 16/07/08) <<http://fr.wikipedia.org/wiki/GED>>

remplit a priori la plupart des conditions requises au niveau des fonctionnalités attendues : recherche en texte libre ou par métadonnées, interface plus ergonomique, gestion des accès, workflow de validation des documents, etc.

Cependant, cet outil est trop similaire à la structuration du serveur Windows car il ne résout pas les problèmes liés à la multiplication de documents identiques à différents endroits de l'arborescence, ou au manque de mises à jour. L'outil est aussi plutôt difficile à manier et demande un entretien assez contraignant, avec par exemple l'indexation complexe de chaque document à travers un formulaire de saisie et la méthode de suivi du document (workflow) qui représente une charge de travail supplémentaire. De plus cette GED est en cours de développement dans toute l'entreprise, ce projet étant supervisé par la DSI, cela implique une certaine dépendance vis-à-vis de ce service avec des choix et des délais imposés etc. pour la réalisation du projet.

Le wiki, « système de gestion de contenu de site web qui rend les pages web librement modifiables par tous les visiteurs qui y sont autorisés [et qui] facilite l'écriture collaborative de documents avec un minimum de contraintes. »<sup>10</sup> de la marque DokuWiki, est de plus en plus utilisé dans les entreprises comme outil de « coopération », il offre tous les avantages liés aux outils collaboratifs issus du web 2.0 : facilité d'utilisation, versioning, gestion des accès, interface ergonomique et modulable, communauté open-source très présente etc.

Seul point négatif certains documents ne peuvent pas être transposés dans le wiki de part leur contenu ou leur structure comme les tableaux « Excel » complexes (plannings, tableaux de suivi d'activité etc.). Certaines fonctionnalités de la suite Microsoft Office, habituellement utilisées, ne sont pas présentes dans cet outil, comme les tris ou les calculs, ce qui peut se révéler problématique pour les usagers habitués à utiliser ces fonctions.

Mais contrairement à la GED, le wiki peut être développé au sein de la Vidéothèque et rester un projet interne au service. De plus, les documents sous forme de pages wiki évitent les problèmes de formats des documents tels que ceux issus de la suite Microsoft Office, cela constitue un avantage non négligeable pour la lisibilité et l'accès à cette information. Enfin, le wiki constitue une nouvelle approche dans la notion même de document numérique, dans sa forme et dans son contenu. Pour toutes ces raisons, le wiki a donc été l'outil retenu pour le projet de refonte du système de gestion de contenu de la Vidéothèque.

L'utilisation plutôt inédite du wiki comme outil de gestion de contenu documentaire dans un service entraîne des questionnements sur les notions de documents numériques, de transposition de l'écrit à l'écran, d'accès à l'information etc. c'est ce que nous étudierons dans la deuxième partie intitulée « le document numérique et l'éditorialisation des contenus métier ».

---

<sup>10</sup> Wikipédia [en ligne] (page consultée le 16/07/08) <<http://fr.wikipedia.org/wiki/Wiki>>

## II. Le document numérique et l'éditorialisation des contenus métiers

Le numérique soulève de nombreuses interrogations concernant des sujets tels que l'environnement de travail ou la notion de document.

Où se trouve la limite entre documents numériques et documents traditionnels ? Existe-t-il une nouvelle forme de document numérique ? Les outils collaboratifs sont-ils synonymes de « liberté d'expression » ?

### 1. Etat de l'art sur le document numérique

#### a. Document traditionnel et document numérique : concepts

Le document, omniprésent dans notre vie quotidienne, subit des bouleversements depuis quelques années avec le développement des Technologies de l'Information et de la Communication. Afin de mieux comprendre ces changements et de mieux en cerner les enjeux, il est nécessaire de poser les bases autour de ce concept.

L'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) définit le document comme suit : « ensemble formé par un support et une information, généralement enregistré de façon permanente, et tel qu'il puisse être lu par l'homme et la machine ».

Cette définition correspond parfaitement à la définition du document traditionnel, c'est-à-dire à la représentation la plus répandue et la plus admise du document. Comme l'indique l'ISO, il est constitué de deux éléments essentiels et indissociables : le support et l'information. Le support d'un document traditionnel est considéré comme un objet tangible et concret « solidaire de son contenu »<sup>11</sup>. Le support le plus représentatif de cette définition est sans aucun doute le papier et des objets tels que le livre, le passeport, le permis de conduire, etc.

L'information quant à elle, dépend de ce support, mais surtout de son utilisation propre. En effet, l'information est produite dans le but d'être communiquée, sans cet aspect social, le document perdrait sa validité comme l'indique cette définition de Serge Cacaly tirée du dictionnaire encyclopédique de l'information : « L'information est la consignation de connaissances dans le but de leur transmission. Cette finalité implique que les connaissances soient inscrites sur un support, afin d'être conservées, et codées, toute représentation du réel étant par nature symbolique. »<sup>12</sup>

De plus, la norme ISO évoque la notion de pérennité du document, bien qu'elle la nuance par l'adverbe « généralement » puisqu'un document peut être d'une utilité éphémère, la carte d'identité expire au bout de dix ans par exemple. La norme ISO ne fait

---

<sup>11</sup> **MELOT Michel**, Préface In Roger T. PEDAUQUE, *Le document à la lumière du numérique*, Cf Editions, 2006, P12.

<sup>12</sup> **CACALY, Serge**. *Dictionnaire encyclopédique de l'information*, 1997, p.297

pas allusion à la notion d'auteur mais on peut dire qu'il est aussi « généralement » facilement identifiable dans un document traditionnel.

Pour certains, la définition du document est poussée à l'extrême, c'est-à-dire que tout peut devenir document, dès que l'objet détient une valeur pour un individu. L'exemple de l'antilope, repris par Roger T. PEDAUQUE, « devenue document dès qu'elle est observée par un zoologue » illustre bien ce propos. Cependant cela ne correspond déjà plus au concept de document traditionnel que nous tentons de définir ici, comme l'écrit Dominique COTTE<sup>13</sup> « cette volonté d'élargissement [...] finit par tuer le concept ». Le document traditionnel est donc avant tout le résultat d'une construction, dans la majorité des cas son support est le papier, son contenu est l'écrit, enfin il doit être pérenne et constituer une « preuve » comme un livre, ou une revue.

Le document numérique quant à lui, est souvent comparé voire opposé à ce même document traditionnel, pour quelles raisons ? Comment se positionnent-ils l'un par rapport à l'autre ?

Le document numérique est parfois assimilé au document électronique. Pour l'encyclopédie en ligne, Wikipédia, ces deux termes sont équivalents, cependant il existe ou il existait une infime différence entre ces deux éléments. On nomme document électronique, les documents directement créés à l'aide d'un support informatique alors qu'un document numérique correspondrait plus au document papier traditionnel numérisé à l'aide d'une machine et transféré vers un support informatique. Cependant, le terme de « document numérique » a évolué et est désormais généralement employé pour désigner ces deux situations, nous utiliserons donc ce terme dans ce rapport.

Nous ne tenterons pas ici de définir le document numérique puisque cela fait l'objet de travaux de chercheurs évoqués dans la deuxième sous-partie consacrée au document numérique, cependant on peut s'interroger sur les caractéristiques du document numérique qui le différencient du document traditionnel.

Tout d'abord, en facilitant son accès, sa transmission et sa création, le numérique a engendré une multiplication de la masse de documents produite à travers le monde. De plus, le numérique est une notion porteuse de représentations idéologiques comme le fait remarquer Dominique COTTE<sup>14</sup> dans son article intitulé « le concept de document numérique » : « [le document numérique] voisine avec « virtuel », « immatériel », « intuitif », « transparent ».

Ce qui fait écho au véritable bouleversement que l'on attribue à ce nouveau concept : la séparation de la forme et du contenu du document. Le contenu devient

---

<sup>13</sup> COTTE, Dominique, Le concept de document numérique, *Communication et langages*, juin 2004, n°140, P35

<sup>14</sup> COTTE, Dominique, Le concept de document numérique, *Communication et langages*, juin 2004, n°140, P 33

indépendant de la forme et est ainsi transposable dans d'autres documents pour d'autres usages.

Facilement modifiable, le document numérique remet en cause les notions de preuve et de stabilité de l'information. Son immatérialité et son évolution constante permettent-elles encore de garantir la pérennité de l'information ?

Enfin, la différence entre document numérique et document traditionnel reste encore ambiguë : comment considérer un document rédigé à l'aide d'un support informatique mais dont la finalité est l'impression et l'utilisation à travers une feuille de papier ? (formulaires etc.) Et à l'inverse, que penser d'un document papier numérisé ? A-t-il vraiment une valeur de document numérique ? Et l'indépendance du contenu numérique d'un document efface-t-elle pour autant son support ?

#### b. La forme, le signe et le médium

Le concept de document numérique fait l'objet de plusieurs études dont celles d'un réseau de scientifiques francophones issus de domaines divers signant leurs ouvrages sous le pseudonyme « Roger T. PEDAUQUE ».

Le nom de Roger T. PEDAUQUE dissimule deux communautés de chercheurs, l'une issue des Sciences et Techniques de l'Information et de la Communication (STIC) l'autre issue des Sciences de l'Homme et de la Société (SHS). Le rapprochement entre ces deux communautés révèle le caractère multidisciplinaire du document numérique qui soulève des problématiques informationnelles, techniques, mais aussi sociales et culturelles. L'objectif de ces études consiste à poser les bases autour du document numérique, à tenter de le définir en prenant un certain recul sur un objet encore relativement récent.

Ces travaux de recherche abordent le document numérique sous trois angles différents : la forme « comme un objet matériel ou immatériel », le signe « comme un porteur de sens » et le médium « comme un vecteur de communication ».

Comme le précise l'ouvrage *Le document à la lumière du numérique*, il ne s'agit pas de négliger deux aspects sur les trois mais « chaque catégorie doit être vue comme une dominante et non comme une dimension exclusive ».

Dans la première catégorie, la forme, le document est perçu comme un objet, au même titre qu'un document traditionnel comme nous venons de le définir dans la première sous-partie. L'évolution du document, passant du papier à l'audiovisuel tout d'abord, a apporté deux innovations majeures : l'inscription devient « représentation » et l'objet, auparavant unique support de lecture, devient insuffisant pour le décryptage de l'information. Le numérique remet également en cause la notion de support, elle se « complexifie et devient ambiguë »<sup>15</sup>. En informatique, les différentes couches logicielles

---

<sup>15</sup> Roger T. PÉDAUQUE. *Le document à la lumière du numérique*, Cf Editions, P36.

dissimulent l'information sur plusieurs niveaux de lisibilité, la dernière couche correspond au concept du WYSIWYG (What You See Is What You Get) qui rend le contenu des documents numériques ergonomiques et facilement manipulables par l'utilisateur. Non seulement l'information subit des transformations (exemple du balisage) avant d'être accessible à l'utilisateur, leur rapport n'étant plus direct, mais elle est aussi démultipliée, le document numérique change ainsi d'équation et devient une « structure » au lieu d'un « support » accompagnée de « données » au lieu d' « inscription ».

La deuxième catégorie, le signe, s'intéresse au sens même de l'information, ce qui influe sur la perception et l'utilisation de cette dernière. Cette catégorie concerne particulièrement les activités documentaires dont les activités de classification, d'indexation c'est-à-dire de la description de « l'information sur l'information ». De plus, l'interprétation du document dépend du contexte qui l'entoure, le sens d'un même document peut donc être amené à varier. Enfin, c'est dans cette catégorie que tout objet peut devenir document (exemple de l'antilope évoqué précédemment) ceci est relatif puisque l'objet étant généralement documenté, le texte reste l'inscription majeure du document.

Sur le web, cette catégorie se retrouve principalement dans les moteurs de recherche, qui indexent automatiquement l'information et permettent ainsi une recherche optimale et un accès aux documents facilité pour l'utilisateur.

Le médium, la troisième catégorie correspond à l'objectif premier d'un document : la communication. Cette catégorie s'intéresse donc aux acteurs de l'information de l'émetteur au destinataire de cette dernière. Pour acquérir une légitimité le document doit impérativement être partagé, Roger T. PEDAQUE donne l'exemple du journal intime qui ne constitue pas un document tant qu'il n'est pas rendu publique. De plus, il doit être pérenne, c'est-à-dire faire l'objet d'une sauvegarde.

Ainsi, document traditionnel et numérique ne sont pas en opposition, mais bien complémentaires, le document numérique est simplement le résultat d'évolutions technologiques comme le signale Roger T. PEDAQUE : « l'important est bien de mieux cerner la notion de document en général, dont le numérique est à la fois, un révélateur et un facteur d'évolution ».

### c. Document numérique et usages

Un groupe de recherche appelé "Document numérique & Usages" existant depuis septembre 2004, insiste davantage sur l'aspect social et communicationnel du document, c'est-à-dire le « médium » évoqué par Roger T. PEDAQUE.

En effet, ceci est le signe du commencement d'une prise de recul sur la notion de document numérique. Après avoir étudié l'objet en lui-même, ces travaux de recherche s'intéressent aux enjeux, aux influences, aux conséquences qu'apportent le document numérique.

Leurs axes de recherche disponibles sur leur site Internet<sup>16</sup> s'orientent vers plusieurs thématiques :

§ Usages & médias : dans cette thématique, de nombreux travaux concernent les bibliothèques numériques, espaces de ressources au cœur de la problématique autour du document numérique. Comment le numérique peut-il améliorer l'accès et la visibilité des ouvrages conservés dans les bibliothèques ? Le numérique est-il au service des bibliothèques ou au contraire les dessert-il ?

Voici quelques exemples de sujets de recherche concernant spécifiquement les bibliothèques : « Usages des bibliothèques numériques et hybrides », « Edition électronique et bibliothèque numériques ». De plus, un projet nommé « Visual Catalog » : « propose [...] une interface qui permet aux usagers de (re)découvrir par des approches complémentaires les collections mises à leur disposition. » Les approches complémentaires évoquées sont notamment la possibilité, après une recherche d'ouvrages dans un catalogue de bibliothèques, de repérer virtuellement l'ouvrage en question dans les rayonnages.<sup>17</sup> Ce projet illustre la complémentarité que peut apporter le numérique aux bibliothèques. L'usage lié aux autres médias intéresse également les chercheurs, comme l'audiovisuel « approche cognitive de la lecture audiovisuelle et des espaces de ressources », « dimension socio-identitaire des médias audiovisuels », ou le multimédia : « évolution des supports multimédias et vidéos et utilisations en situation de formation » etc.

§ Usages & questions linguistiques : pour accéder aux documents numériques de manière quasi-intuitive et développer ainsi de nouveaux usages, des travaux à dimension plutôt linguistiques sont en cours : « Indexation et gestion automatisée de ressources en ligne », « sémiotique de l'information et des médias, E-sémiotique » etc.

§ Usages & outils collaboratifs : enfin, le numérique a contribué aux outils dits collaboratifs et de partage de documents avec une dimension humaine forte : « document libre et partage des savoirs », « écriture en réseau », « travail collaboratif / coopératif au sein d'environnements numériques ».

Le wiki, outil de travail collaboratif s'inscrit dans plusieurs de ces thématiques, dans les prochaines parties, nous verrons quels changements il apporte au niveau de la forme, du signe, et du médium du document numérique.

---

<sup>16</sup> *Document numérique et usages* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://doc.univ-paris8.fr>>

<sup>17</sup> *Visual Catalog* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://visualcatalog.univ-artois.fr>>

## 2. La dématérialisation : le cas des pages « wiki »

### a. Le wiki surfe sur la vague du Web 2.0

Le travail collaboratif, autrement dit, le travail de groupe assisté par ordinateur est une notion presque aussi ancienne qu'Internet puisqu'elle a fait son apparition dans les années 60 au Research Institute de Stanford aux Etats-Unis sous la direction d'ENGELBART.

En effet, l'invention d'Internet provenant d'une volonté de partage des savoirs et de communication entre plusieurs individus, était donc déjà à l'origine un « outil » collaboratif. Dans les années 80 et 90, les outils de travail collaboratif comme Lotus Notes ou Groupwise se démocratisent auprès des professionnels, ils combinent des moyens de communication synchrones (chat, visioconférence etc.) et asynchrones (e-mails, forums etc.) et permettent de collaborer à distance sur des projets divers. Cependant, ces outils intéressent encore peu le grand public à cette époque : trop complexes ou trop coûteux, les applications mises à disposition sur le marché pour les particuliers ne permettaient que des échanges informels (mails, forums etc.) sans véritable construction collective et n'évoquaient pas encore le concept de « participation sociale ».

C'est avec le passage du web 1.0 au web 2.0 que les outils collaboratifs deviennent plus accessibles et plus « populaires » auprès des particuliers.

Selon Hervé LE CROSNIER, dans sa conférence sur le Web 2.0<sup>18</sup>, Le web 2.0 correspond à la fois à une innovation technique d'Internet, à un modèle de participation sociale, et à une nouvelle économie. Auparavant, les sites dits de première génération rendaient le visiteur d'un site Internet plutôt passif, il n'avait pas la possibilité d'y contribuer directement, le seul échange possible avec le webmestre était les contacts via e-mail, ce qui constituait une interaction plutôt limitée et rigide. Aujourd'hui, le web 2.0 offre plus de facilités à l'internaute pour échanger, communiquer, naviguer, ainsi que produire de l'information sans passer par les circuits de publication et d'édition habituels et contraignants. Les wikis, et blogs sont notamment issus de ces avancées technologiques et participent au « modèle de participation sociale » évoqué par Hervé LE CROSNIER.

Les blogs, sorte de croisement entre journal intime et carnet de bord sont constitués d'articles alignés les uns à la suite des autres par ordre chronologique, les lecteurs, visiteurs de ces pages, ont la possibilité de réagir et d'exprimer leur opinion en laissant des commentaires sur ces articles. Les blogs sont devenus depuis quelques années, un véritable phénomène social provoquant des débats sur les questions d'édition électronique, de publications en ligne, de validité et de légitimité de l'information. Les blogs permettent aussi une interaction directe entre l'auteur des articles et le lecteur. Cependant les lecteurs ne deviennent pas réellement contributeurs du site mais ils jouent plus le rôle de conseiller, ou de critique.

---

<sup>18</sup> LE CROSNIER, Hervé. Conférence documentation et web 2.0, 20 mai 2006.

Les wikis, quant à eux, sont de véritables outils de travail collaboratif. Inventé par Ward CUNNINGHAM, le wiki est un « site web permettant la création, l'édition et la mise en place d'un réseau de pages à la volée, depuis un simple navigateur web, de manière simple et rapide »<sup>19</sup>. Ces nouveaux genres de sites Internet sont directement issus du « WYSIWYG » puisque le wiki offre la possibilité à l'internaute d'éditer et de publier sur Internet sans aucune connaissance informatique liée aux langages de programmation ou aux processus de transfert de pages à l'aide d'un serveur ftp. Les wikis sont développés en open-source et intègrent donc cette idéologie de partage des savoirs et d'entraide entre internautes.

Le succès du site Internet Wikipédia, l'encyclopédie en ligne collaborative révèle l'émergence et l'engouement créé autour de ce nouvel outil. Cependant, le wiki, comme outil collaboratif, n'est pas encore aussi populaire que les blogs du moins dans leur utilisation. En effet, l'ampleur du succès de Wikipédia pourrait avoir quelque peu effacé ou ralenti l'expansion d'autres moteurs de wiki au grand public. Il suffit de réaliser un rapide sondage autour de soi, la plupart des internautes pensent que Wikipédia et wiki ne forment qu'une seule entité : erreurs de communication ? manque d'intérêt du public ? ou l'expansion du wiki n'en est qu'à son commencement ?

Dans le cas du changement de système de gestion de contenu à la Vidéothèque de l'INA, de quelle(s) manière(s) envisager et entreprendre le transfert de documents propriétaires vers un outil libre issu du web collaboratif ? Comment se positionne le wiki par rapport aux documents numériques propriétaires ? Quels sont les enjeux de l'édition et de la publication électronique collaborative ?

#### b. La dématérialisation : méthodes et enjeux

La dématérialisation, processus engagé depuis la fin des années 90, est désormais un concept ancré dans notre quotidien : facture électronique, déclaration de revenus en ligne, visionnage de vidéos sur le web, livre électronique etc.

Mais en quoi consiste ce processus ? La dématérialisation, selon Infogreffe, « a pour objet de gérer de façon totalement électronique des données ou des documents métier (correspondances, contrats, factures, brochures, contenus techniques, supports administratifs,...) qui transitent au sein des entreprises et/ou dans le cadre d'échanges avec des partenaires (administrations, clients, fournisseurs ». Cette définition, orientée vers l'entreprise, montre une volonté de s'affranchir du support papier traditionnel, dans un souci de « gain de temps », de « réduction du papier imprimé », de « meilleure communication intra et extra entreprise », d' « amélioration de la productivité »<sup>20</sup> etc.

---

<sup>19</sup> Du Web aux wikis : une histoire des outils collaboratifs, [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <[http://interstices.info/jcms/c\\_37151/du-web-aux-wikis-une-histoire-des-outils-collaboratifs](http://interstices.info/jcms/c_37151/du-web-aux-wikis-une-histoire-des-outils-collaboratifs)>

<sup>20</sup> Guide de la dématérialisation 2008 – Mode d'emploi Infogreffe

Cette définition très optimiste et surtout commerciale montre les aspects positifs que peuvent engendrer la dématérialisation des documents métier pour l'entreprise mais ne prend pas en compte les aspects de gestion de l'information numérique, de transfert des supports ou même du facteur humain essentiel dans ce genre de projet.

La dématérialisation pourrait être définie comme un processus de transposition d'un support à un autre dans un souci de sauvegarde de l'information ou d'amélioration de l'accessibilité aux destinataires de cette information.

Il convient après avoir étudié le cheminement du document vers le numérique de redéfinir la notion de document numérique comme un terme réservé « uniquement aux documents ou à la phase d'édition des documents qui ne retrouvent pas une forme « analogique » mais subsistent sous une forme consultable au moyen d'un appareillage électronique »<sup>21</sup>. Un document, produit numériquement, mais destiné à l'impression ne constitue donc pas réellement un document numérique, puisqu'il n'est pas construit d'une façon à être lu sur un écran d'ordinateur. Ce genre de document pourrait alors être appelé « document traditionnel numérique » puisqu'ils correspondent à la définition du document traditionnel que nous avons défini en première partie, mais qu'ils passent temporairement par un support numérique.

Le système de gestion de contenu de la vidéothèque de l'INA est essentiellement constitué de documents métiers dans ce genre : guides d'application, procédures, compte-rendu de réunion etc. Le projet Wikitek consistait donc à transférer ces documents vers un outil issu du web collaboratif comme le wiki afin de répondre aux exigences énoncées dans l'expression du besoin<sup>22</sup> comme la recherche en texte libre, l'uniformisation des documents, l'accès aux anciennes versions d'un document, ainsi qu'une interface plus ergonomique. Wikitek serait en quelque sorte un portail d'information, un point d'entrée unique vers toutes les informations utiles au personnel de la Vidéothèque.

Ce transfert, ne consistait donc pas en une numérisation de documents papier sur un support informatique, mais bien en une transformation de ces documents numériques traditionnels en des documents numériques conçus pour être lus directement sur le web, à travers un écran d'ordinateur. Ce projet implique une restructuration de l'information contenue dans ces documents et demande, par conséquent, une compréhension et une évaluation de leur utilité et de leur utilisation auprès du personnel de la Vidéothèque.

Ce cas de transposition est assez particulier puisque les documents sont de natures très diverses, ils peuvent être longs ou courts, avoir des objectifs différents, une pérennité variable, être modifiés fréquemment ou non, être accessibles à certains types de profil, être plus ou moins complexes, ou plus ou moins capitaux. Toutes ces caractéristiques sont à prendre en compte pour le processus de dématérialisation, en

---

<sup>21</sup> **COTTE, Dominique**, Le concept de document numérique, *Communication et langages*, juin 2004, n°140, P 36.

<sup>22</sup> Voir Annexes

effet, certains documents se prêtent notamment plus que d'autres au changement de support, comme par exemple, un document intitulé « le point com » qui correspond au compte rendu d'une réunion mensuelle du secteur communication. Ce document réparti selon les thématiques abordées au cours de la réunion, est un texte court, d'environ deux ou trois pages maximum. Les informations contenues dans ce document sont de plusieurs ordres : il peut s'agir de rappels méthodologiques. Exemple :

« Nous vous rappelons la nécessité de saisir sur toutes les commandes votre temps de suivi dans le Workflow. Cliquez sur le n° de commande, puis sur le lien « prestations docu. » et renseignez le(s) champ(s) adéquat(s). »

Ou d'informations nouvelles pérennes (ajout dans la méthodologie par exemple) ou temporaires. Exemple :

« M. XXX a besoin d'accéder aux déclarations d'insert de vos commandes JT à FTV. Merci d'attendre une semaine avant de procéder à la clôture de vos commandes. »

La difficulté posée par ce document résidait dans le fait que l'information de type « rappel » ou ajout, était donnée hors contexte, c'est-à-dire que la méthodologie en question n'était pas mentionnée ni directement accessible ou alors accessible avec les difficultés de navigation que nous avons déjà évoquées précédemment. Le wiki, résout ce problème en multipliant les liens hypertextes internes au wiki appelés « liens interwiki » ces liens permettent de renvoyer vers n'importe quel document numérique intégré au wiki, et de pointer sur la rubrique voulue (dans notre cas, sur une rubrique de la méthodologie). Ainsi, pour reprendre l'exemple du rappel méthodologique, il pourrait devenir :

« Nous vous rappelons la nécessité de saisir sur toutes les commandes votre temps de suivi dans le Workflow. Pour + de détails sur la procédure à suivre, cliquez ici. »

Cette méthode permet par la même occasion d'alimenter les documents numériques à mettre à jour au fur et à mesure et d'assurer ainsi la qualité et la pérennité de l'information mise en ligne.

D'autres documents ne permettent pas une adaptation aussi facile au nouveau support, le wiki répondant à une volonté de simplicité, ne propose pas de fonctionnalités complexes comme les tris ou les calculs que l'on peut effectuer dans un certain type de « document traditionnel numérique » tels que les tableaux « Excel » issus de la suite Microsoft Office, ce type de document est trop spécifique pour être transposé sur des pages Internet, nous verrons dans la partie « contraintes éditoriales » comment contourner ce problème afin de ne pas troubler la lecture de l'utilisateur.

La dématérialisation implique également une nouvelle documentarisation appelée « redocumentarisation ». Selon Jean-Michel SALAUN, la redocumentarisation c'est

« documentariser à nouveau un document ou une collection en permettant à un bénéficiaire de réarticuler les contenus sémiotiques selon son interprétation et ses usages à la fois selon la dimension interne [...] ou externe [...] »<sup>23</sup>. Le numérique est donc à l'origine d'un nouveau traitement documentaire, Dominique COTTE dans son article « Le concept de document numérique »<sup>24</sup> évoque la disparition de la distinction entre description documentaire et document, dans les lieux strictement documentaires comme les bibliothèques ou les centres de documentation, les fiches descriptives ont été remplacées pour la plupart par un ordinateur, sur lequel une recherche dans un catalogue contenant les méta-données des ouvrages est possible. La recherche en texte libre n'est pas envisageable pour le moment puisqu'elle impliquerait une numérisation de masse qui pose des problèmes juridiques, cependant pour les documents numériques, le cas inverse se produit, ce type de document est rarement indexé par l'homme, en revanche l'indexation automatique par des « robots » permettant une recherche en texte libre est beaucoup plus courante, ce principe est appliqué dans le moteur de wiki utilisé pour le projet, seule la recherche en texte libre est possible mais cela n'est pas que bénéfique pour l'utilisateur puisqu'un terme très utilisé comme par exemple « communication » donnera beaucoup de bruit.

Comme nous l'avons vu dans le début de cette partie, la dématérialisation est désormais une notion acquise par la majorité et ne présente, a priori, que des aspects positifs, cependant Pascal ROBERT dénonce cette « pseudo-utopie » de la libération de l'espace et du « tout virtuel ». Tout d'abord, le terme « dématérialisation » n'est pas adapté à la définition qu'on lui en donne, autrement dit, l'appareillage de lecture du document numérique constitue pour lui un matériel, il s'agirait donc plus d'une « nouvelle matérialisation » que d'une « dé-matérialisation ». Il ajoute que l'ère du numérique offre un nouveau rapport à l'espace et au temps, mais que les échanges, les transmissions d'informations à travers des réseaux ne constituent en rien quelque chose de « magique » : « le découplage ne s'opère pas entre média et support, entre information et matière, mais bien entre nos sens, nos ordres de grandeurs et les échelles spatiales et temporelles »<sup>25</sup>.

La dématérialisation apparaît alors comme une invention commerciale ou politique plutôt qu'une véritable « révolution » technologique, il est donc nécessaire de relativiser

---

<sup>23</sup> SALAUN, Jean-Michel, Eclairages sur la redocumentarisation, in *Bloc-notes de Jean-Michel Salaün* [en ligne]. 5 Mai 2007 (page consultée le 25 juillet 2008) <<http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/2007/05/05/252-eclairages-sur-la-redocumentarisation>>

<sup>24</sup> COTTE, Dominique, Le concept de document numérique, *Communication et langages*, juin 2004, n°140, P41

<sup>25</sup> ROBERT Pascal. Critique de la dématérialisation, *Communication et langages*, juin 2004, n°140.

sur cette notion. Néanmoins un changement de support qu'il soit du papier au numérique, d'un support film à un support multimédia, ou d'un support « traditionnel numérique » à un support numérique issu du web collaboratif, comme dans notre cas, ne sont pas sans conséquences ni enjeux et demandent une réflexion préalable pour ne pas faire échouer le processus.

Nous avons constaté à travers quelques exemples de documents numériques que l'information devait être remaniée pour s'adapter à un nouveau support, les documents numériques impliquent-ils alors un nouveau mode d'écriture ? Qu'en est-il du contrat de lecture ? Et comment gérer cette nouvelle information ?

### c. Les nouvelles pratiques (lecture, écriture et cycle de vie)

Roger T. PEDAUQUE écrit que la réussite d'une nouvelle technologie, comme le numérique, est visible au fait que celle-ci entraîne un changement de pratiques.

La lecture d'un document numérique s'appréhende différemment de celle d'un document traditionnel.

L'appareillage de lecture apparaît comme l'une des premières différences, l'imprimé se trouve généralement sur un support papier, facilement manipulable et transportable, le document électronique quant à lui, peut se trouver sur différents supports numériques comme l'ordinateur, le téléphone portable, les organisateurs (PDA, palm...) etc. de plus, pour accéder au document, il est nécessaire de passer par un logiciel permettant cette lecture, son accès n'est pas direct contrairement à l'imprimé, son support est plus contraignant, moins accessible et plus fragile.

La page, l'un des supports virtuels du document numérique, est composée de différents éléments qui font que l'utilisateur ne lit pas uniquement du texte mais un ensemble d'informations autour de ce texte. Ce paratexte comporte notamment des signes passeurs : boutons, flèches de navigation, liens hypertextes etc. ces signes sont porteurs de sens comme l'évoque l'ouvrage *lire, écrire, récrire* : « le geste qui consiste à cliquer sur un signe passeur n'est pas un geste purement fonctionnel, c'est un acte de « lecture-écriture » à part entière. ».

Des tests ont prouvé que la lecture à l'écran était plus pénible pour l'utilisateur, entraînant une fatigue visuelle et donc un temps de concentration plus court, cependant il est nécessaire de relativiser ces tests qui ont eu lieu à la fin des années 90, depuis, les techniques ont évolué, et les usagers sont plus habitués à la lecture sur écran. Néanmoins, ces tests ont permis d'évaluer le comportement des utilisateurs face à un texte numérique, les conclusions de Jakob NIELSEN à ce sujet sont sans appel : « How users read on the Web ? – They don't. »<sup>26</sup>. Il est l'un des premiers chercheurs à constater le développement de nouvelles pratiques de lecture comme le « scanning » : méthode de

---

<sup>26</sup> NIELSEN, Jakob. *How users read on the Web* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://www.useit.com/alertbox/9710a.html>>

lecture consistant à balayer le texte du regard pour en saisir le sens global, une sorte de lecture « en diagonale ».

Autre pratique résultant d'une lecture à l'écran est ce qu'on appelle le « zapping », ce comportement plutôt rattaché à une pratique télévisuelle consistant à changer de chaînes de manière incessante, consiste ici à naviguer de texte en texte à travers des liens hypertextes et un processus d'inférence. Le lecteur devient indépendant, il choisit alors « son parcours de lecture »<sup>27</sup> et construit ainsi sa propre information.

Il semblerait donc que le changement de support, la pénibilité de la lecture à l'écran et l'indépendance de l'utilisateur aient amené de nouvelles pratiques de lecture, on peut alors s'interroger sur le nouveau contrat de lecture induit par ce constat.

Un contrat de lecture est « la mise en place des moyens utiles pour satisfaire les représentations attendues par le lecteur »<sup>28</sup> autrement dit la lecture est un procédé qui s'acquiert avec de l'expérience et qui demande par conséquent une adaptation de la part du lecteur.

Ceci explique, qu'au début de l'Internet, on constate une volonté de reproduction des structures cognitives de l'imprimé avec ses règles typographiques, comme par exemple un paratexte similaire précisant les titres, l'auteur, la date etc. Cette transposition à l'identique est d'autant plus visible avec le livre électronique qui « s'agrippe aux conventions de l'imprimé et de l'univers qui s'y rattache »<sup>Erreur ! Signet non défini.</sup> car il est difficile de changer brusquement d'un contrat de lecture à un autre surtout que le numérique n'a pas pour vocation de se substituer au support papier, beaucoup trop ancré dans notre quotidien. Ces deux modes de lecture doivent donc coexister.

Selon Roger T. PEDAUQUE, le contrat de lecture d'un document implique trois règles de base : la compréhension, la lisibilité et la sociabilité : « un document ne serait finalement qu'un contrat entre des hommes dont les qualités anthropologiques [...], intellectuelles [...], et sociales [...] fonderaient une part de leur humanité, de leur capacité à vivre ensemble ». Cette définition démontre que le document numérique n'impose pas un nouveau contrat de lecture mais au contraire apporte une sorte de nouvelle catégorie parmi les autres modes de lecture, comme le visionnage de films sur un écran de télévision par exemple.

Si l'utilisateur lit différemment sur un écran d'ordinateur que sur un support papier, ses pratiques d'écriture changent-elles aussi ?

Le texte, autrefois omniprésent dans les documents traditionnels et au commencement du numérique doit désormais trouver sa place parmi les objets multimédias de plus en plus facilement manipulables et publiables sur Internet.

---

<sup>27</sup> Wikipédia. *La lecture numérique*, [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <[http://fr.wikipedia.org/wiki/Lecture\\_num%C3%A9rique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Lecture_num%C3%A9rique)>

<sup>28</sup> Mémoire de recherche : *livres électroniques : texte, paratexte, et contrat de lecture*

Les nouvelles pratiques d'écriture sur le web sont étroitement liées aux pratiques de lecture sur écran. Jakob Nielsen, l'inventeur du concept d' « usabilité » centré sur les comportements de l'utilisateur face à un écran d'ordinateur, donne plusieurs recommandations pour rendre un texte lisible sur le web :

- § Mise en valeur des mots importants ;
- § Pertinence et clarté des titres et sous-titres ;
- § Utilisation des listes à puces ;
- § Une idée par paragraphe ;
- § Diminution de la longueur du texte par rapport à un texte traditionnel.

L'écriture sur le web, doit donc être une écriture « efficace » et concise, qui privilégie la dimension visuelle, graphique et ergonomique du texte quitte à mettre de côté la qualité de l'écrit : « l'écrit d'écran privilégie sciemment l'organisation graphique de la page ».<sup>29</sup> Ceci fait également écho au concept d'énonciation éditoriale développé par Emmanuel SOUCHIER qui parle alors d'« image du texte »<sup>30</sup>, même si ce concept est d'abord utilisé pour désigner un texte écrit traditionnel, l'énonciation éditoriale prend, avec le numérique, une toute nouvelle dimension.

Le « point com », document traditionnel numérique, évoqué dans la sous-partie consacrée à la dématérialisation constitue un bon exemple pour ce nouveau genre d'écriture, le texte devient plus court, plus direct, il est même qualifié de plutôt « froid » par le cadre rédigeant ce document. De plus, le wiki est constitué de divers éléments utiles pour la mise en valeur de l'information, comme par exemple un système de notes, sorte de bulles de couleur qui permettent de pointer une information en particulier, comme un conseil, ou un avertissement. Nous verrons dans la partie « Contraintes éditoriales » pour quelle raison ce genre de système doit être « réglementé ».

On voit ici que le numérique influe sur le genre du document, mais dans quelle mesure ? Un genre est, a priori, stable, il réfère à des « dispositifs, des pratiques, et des textes déterminés »<sup>31</sup>. Comme l'explique un groupe de recherche consacré à l'écriture en ligne et la notion de genre, la transposition d'un genre à l'écran ne le change pas radicalement, mais peut le faire évoluer comme dans notre exemple. La multiplication des liens hypertextes, et l'apparente « froideur » du texte ne changeront pas l'objectif de ce

---

<sup>29</sup> **Sous la dir. de SOUCHIER E., JEANNERET Y., LE MAREC J.** *Lire, écrire, récrire*, P151.

<sup>30</sup> **SOUCHIER Emmanuel.** L'image du texte, *Communication et langages*, avril 2002, n°134.

<sup>31</sup> **RAKOTONOELINA, F.** *Écriture numérique et révolution des genres? Anamorphose du genre "débat public" », communication au colloque Écritures en ligne : Pratiques et communautés*, 2002, Rennes.

document ni son utilisation et ne remet pas en cause la forme générale du document, ce qui le rend a priori stable.

Comment alors gérer cette information devenue totalement numérique ? Le cycle de vie du document est-il remis en cause ? Est-il adaptable au numérique ?

En ce qui concerne le wiki, la création d'un document directement produit en ligne se traduit par la création d'une ou de plusieurs pages Internet reliées les unes aux autres. Seuls les contributeurs sont autorisés, par un accès spécial, à créer des pages dans le wiki.

Le classement des documents nouvellement créés s'effectue en amont de la création, en effet, le contributeur doit d'abord choisir dans quelle catégorie intégrer son document (exemple : vidéothèque > communication > commandes) puis s'y rendre et y créer la page. Cette méthode permet d'éviter les erreurs (ou les oublis) de classement. Un plan de classement « non officiel » a été défini au préalable après étude des besoins et analyse de l'existant, cela a permis de définir l'arborescence du site Internet et par conséquent un système et une logique de classement.

L'indexation de ces documents résulte d'un traitement informatique notamment utile pour la recherche en texte libre. Cependant, le wiki offre une fonctionnalité appelée « Tag » qui permet d'attribuer plusieurs mots-clés à une page pour la retrouver plus facilement.

Selon le rapport établi par le groupe de travail DGME/SDAE – APROGED sur la maîtrise du cycle de vie du document numérique<sup>32</sup> la gestion de l'information numérique se caractérise par quatre aspects : la sécurité et les droits d'accès, l'administration, la « variation » (modification du document sans incidence sur le contenu informationnel), et l'« évolution » (modification du document avec incidence sur le contenu informationnel).

La diffusion des documents numériques intégrés au wiki est particulière puisque la publication d'un document sur le wiki donne lieu à sa diffusion immédiate aux utilisateurs sauf restriction d'accès, ce type de diffusion correspond au mode « pull », les utilisateurs venant chercher eux mêmes l'information mise à leur disposition à travers notamment des dispositifs de recherche. Le mode « push » est également envisageable avec le wiki, il s'agit par exemple d'envoyer un lien vers une page wiki ou un PDF créé à partir d'une page via e-mail ou d'autres moyens de communication.

Enfin, la conservation est un enjeu important dans le cycle de vie du document numérique et suscite de nombreuses interrogations. Un document numérique, ici une page web, dépend de différents appareillages comme nous avons pu le voir précédemment. Dans notre cas, le wiki nécessite un navigateur web précis, en effet, il ne fonctionne

---

<sup>32</sup> La maîtrise du cycle de vie du document numérique, groupe de travail DGME/SDAE – APROGED, mai 2006 – V.3

correctement qu'avec Mozilla Firefox 2.0. Contrairement au papier, les évolutions techniques incessantes posent des problèmes de pérennité au niveau des formats des documents, des versions des logiciels etc. sans omettre le fait que chaque personne ne dispose pas forcément des mêmes outils ou dispositifs pour la lecture des documents numériques.

L'utilisation importante de liens hypertextes demande une attention particulière et constante puisqu'un lien peut très vite se « casser » c'est-à-dire devenir inutilisable du fait d'un changement ou de la destruction d'une page.

L'archivage des documents numériques dans le wiki se réalise dans la gestion des versions de pages, le wiki conserve systématiquement toutes les versions des pages modifiées par ordre chronologique. Ce traitement automatique a l'avantage de garantir une traçabilité très précise du document et de permettre ainsi à l'utilisateur de connaître ses différentes évolutions depuis sa création mais aussi de toujours accéder à la dernière version d'un document.

Le cycle de vie du document numérique diffère donc quelque peu de celui du document traditionnel dû notamment à leurs différences « physiques » comme par exemple ce qui concerne l'indexation, et la conservation de ces documents.

### 3. Les contraintes éditoriales

#### a. Une nouvelle forme d'éditorialisation

L'éditorialisation, terme tirant son origine du mot « éditorial » est défini par Wikipédia comme un « article qui reflète la position de l'éditeur ou de la rédaction sur un thème d'actualité »<sup>33</sup>. L'éditorialisation apparaît donc comme une technique d'édition centrée sur l'auteur du message et sur son opinion.

Comme nous l'avons vu avec le Web 2.0, Internet est passé d'un cercle plutôt restreint de rédacteurs en ligne à un accès grand public au monde de l'édition. En effet, avant le phénomène des blogs et des wikis, les rédacteurs en ligne l'étaient aussi pour la plupart dans la « vie réelle » : journalistes, écrivains, etc. La transposition de l'écrit journalistique sur écran a donc été dans un premier temps la copie conforme du support papier : reprise des codes éditoriaux, Une en page d'accueil, imitation de la mise en page etc.

Le système d'édition électronique a d'abord été exploité par les chercheurs, qui souhaitaient « pouvoir disposer de leurs propres productions librement sans avoir à passer

---

<sup>33</sup> Wikipédia [en ligne] (page consultée le 31 juillet 2008) <<http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89ditorial>>

par un diffuseur commercial »<sup>34</sup> afin d'avancer plus rapidement dans leurs recherches mais également de pouvoir les diffuser à un plus large public.

Aujourd'hui avec les moyens techniques que l'on connaît (Web 2.0, WYSIWYG...) n'importe quel internaute lambda peut décider de publier en ligne ses « articles », ses projets, ses photos et vidéos etc. sans passer par un circuit de validation complexe.

L'accès à l'édition au grand public a contribué au développement d'un phénomène de « personnalisation » du web. Le passage des forums aux blogs constitue un bon exemple de ce nouveau phénomène, le blog devient un espace « personnel » où l'auteur est clairement identifié (description de la personne généralement présente sur le site) et où les autres internautes deviennent « commentateurs » insérant ainsi une distance entre auteur et lecteur(s). Le wiki, quant à lui, est plus proche de l'esprit « forum » cependant comme l'explique le groupe de recherche sur *l'écriture numérique et la révolution des genres*, le genre « débat public » auquel appartient le forum relève plus de la « discussion » que de l'« explication », le wiki, au contraire, privilégie davantage la construction collective de documents de manière structurée.

Les blogs et les wikis issus du Web 2.0 ont donc dépassé les codes éditoriaux journalistiques ou littéraires utilisés au commencement du Web pour créer leurs propres codes directement sur la toile.

Les applications du Web 2.0 relèvent de modèles éditoriaux participatifs, égalitaires et libres. L'internaute cumule les rôles d'auteur et d'éditeur et la validation (s'il y en a une) se fait a posteriori. L'utilisation de ces outils est-elle aussi libre que le prétendent les pro-web 2.0 ?

#### b. Entre liberté d'expression et uniformisation des contenus

Les systèmes de gestion de contenu (CMS<sup>35</sup>), aide à l'édition et à la publication sur Internet, répondent à des besoins de simplicité d'utilisation, d'accessibilité au plus grand nombre et de gain de temps. Les blogs et les wikis font tous les deux partie de cette catégorie. Selon Valérie JEANNE-PERRIER : « Il s'agit, pour les créateurs de ces outils particuliers de faire vivre pleinement le mythe des origines de l'Internet, celui de la participation et de l'expression de tous à la vie des réseaux de communications »<sup>36</sup>, nous

---

<sup>34</sup> DUCOURTIEUX, Christian. Ecrire pour Internet, les contraintes et les atouts d'un médium nouveau, *Les historiens, leurs revues et Internet* [en ligne] octobre 2003 (page consultée le 25 juillet 2008) <<http://barthes.ens.fr/clio/dos/int/duc.html>>

<sup>35</sup> CMS : « Content Management System »

<sup>36</sup> Jeanne-Perrier Valérie et al. *Les sites web d'auto-publication*, in Ringoot Roselyne, Utard Jean-Michel, *Le journalisme en invention : Nouvelles pratiques, nouveaux acteurs*, Rennes, PUR, 2005, p. 165

verrons que cette « idéologie » ne peut se réaliser qu'à travers l'imposition de règles fonctionnelles, et oblige donc à une remise en cause de ces systèmes.

Wikipédia en est un bon exemple, encyclopédie en ligne et modèle éditorial d'intelligence collective, est aujourd'hui amenée à restreindre de plus en plus les fonctionnalités collaboratives de son site. Lors de la conférence intitulée « Document numérique et société », Lionel BARBE explique les raisons de cette relative liberté d'écriture, selon lui, la première des raisons se trouve dans les faits eux-mêmes : Wikipédia existe déjà depuis près de dix ans, la majorité des articles / définitions ont été entrées, la plupart des contributions se limitent désormais à la modification ou à la mise à jour d'articles déjà existants. De plus, environ 5 % des contributeurs rédigent à peu près 95 % du contenu en ligne, autrement dit, Wikipédia est avant tout un espace de consultation plutôt qu'un espace de création. Enfin, dans un souci de crédibilité et pour éviter les mauvaises plaisanteries, la société a instauré un système de réglementation plus poussé qui permet notamment d'identifier les contributeurs, de les « pister », et de valider leur contenu. L'encyclopédie est donc victime de son succès et présente aujourd'hui peu d'aspects collaboratifs.

Quant aux blogs, ils sont eux limités par leur structure physique plutôt « rigide », la définition qu'en donne Wikipédia souligne cet encadrement constitué d'éléments communs : « Un blog est un système constitué par la réunion de billets écrits dans l'ordre chronologique [...] le blogueur (celui qui tient le blog) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias, sur lequel chaque lecteur peut généralement apporter des commentaires ou opinions personnelles ».

Dans le cas du wiki de la Vidéothèque de l'INA, on retrouve ces mêmes problématiques. Wikitek n'est pas véritablement utilisé comme un outil du web collaboratif mais davantage comme un logiciel de gestion de contenu de type « SPIP », il y a pour ainsi dire détournement d'usage. Il est facile de s'en rendre compte en observant la structure même des pages. Elles sont conçues selon un schéma rappelant un site Internet basique : menu de navigation à gauche, bandeau, table des matières, texte au centre, etc. Toutes ces fonctionnalités ont été rajoutées a posteriori, le wiki de Dokuwiki en étant dépourvu à la base.<sup>37</sup>

De plus, ce wiki est destiné à l'ensemble de la Vidéothèque comme outil d'aide au travail et non comme espace de travail collaboratif. Comme pour Wikipédia, ce wiki servira principalement à la consultation des documents numériques, documents numériques écrits par l'encadrement qui constitue environ 1/6<sup>e</sup> de la Vidéothèque. De plus, comme pour les blogs, Wikitek est un wiki très simple d'utilisation, critère indispensable pour une actualisation régulière et facilitée. Cependant, cette simplicité, comme nous l'avons déjà évoqué, a pour conséquence d'avantager le texte sur toute autre forme multimédia, les images par exemple ne doivent pas dépasser une certaine taille sous peine de provoquer

---

<sup>37</sup> Voir Annexes : exemple de wiki basique

un dysfonctionnement de l'outil, de plus elles s'adaptent mal au texte et entraînent une perte de place et donc de lisibilité pour l'utilisateur<sup>38</sup>.

Iannis PLEDEL s'interroge sur l'influence que cette volonté de simplicité et d'encadrement dans l'édition et la publication du contenu informationnel peut avoir sur les « possibilités créatives » autrement dit, l'uniformisation de la structure graphique et textuelle ne mènerait-elle pas vers une uniformisation du contenu ?

Le wiki de la Vidéothèque n'est pas exempt de ces interrogations malgré son aspect « libre » favorisant les échanges et le partage d'informations, le wiki est d'abord entouré d'un contexte, celui d'un environnement de travail régi par un système hiérarchique. Chaque modification ou choix important doit d'abord être validé par l'encadrement. Ensuite, pour harmoniser le contenu informationnel du site, et offrir ainsi une meilleure lisibilité et cohérence des informations, des règles typographiques ont été établies, comme l'écrit Iannis PLEDEL à propos des blogs « sans règles [il est impossible de] satisfaire la promesse de perfectionnement d'une démocratie participative et délibérative »<sup>39</sup>. Ces règles rappellent l'utilisation des formulaires dans les logiciels de gestion de contenu. Elles délimitent la structure même du paratexte et du texte dans la page. Cette uniformisation du contenu dans des logiciels se vantant d'offrir une publication simplifiée mais surtout « libre » est dénoncée par Valérie JEANNE-PERRIER dans plusieurs de ses ouvrages, elles qualifient de « moules à textes » ce type de règles ou de formulaires ne laissant aucune liberté de choix à l'auteur dans la structuration de son texte, le contenu informationnel étant directement lié à sa forme (cf. *L'image du texte* d'Emmanuel SOUCHIER). Même si le wiki semble plus flexible qu'un outil CMS, on peut se demander, si certains documents numériques intégrés au wiki ne perdront pas un peu de leur sens ou de leur visibilité avec des codes éditoriaux qui placent au même niveau chaque document numérique. Iannis PLEDEL se veut rassurant en ce qui concerne l'encadrement du texte par des règles pré-établies, la conclusion de sa communication l'amène à affirmer que cela ne constitue pas un danger pour la liberté de création et d'écriture, et qu'au contraire, selon lui, elles sont nécessaires pour aboutir à une « logique d'intelligence collective » et d'apprentissage.

En 2008, l'éditorialisation en ligne semble pleine de promesses, mais parvient-elle déjà à rivaliser avec les modèles éditoriaux traditionnels des documents (numériques ou non) ?

### c. Les limites de l'éditorialisation

Les limites de l'éditorialisation sont d'abord d'ordre technique, comme nous l'avons vu, « victime » de sa simplicité, le wiki est limité au niveau de ses fonctionnalités. Les

---

<sup>38</sup> Voir Annexes : exemple problème image

<sup>39</sup> PLEDEL, Iannis. La blogosphère, illusion ou réalité d'une frontière qui définit une communauté structurée et unifiée. [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <<http://www2b.toulouse.iufm.fr/flam/thot/docs/pledell.pdf>>

tableaux et autres objets complexes utilisés par les professionnels de la Vidéothèque ne sont pas transposables dans le wiki. Une des alternatives possibles à ce problème consiste à faire apparaître ces documents complexes sous forme de liens vers le serveur Windows qui contient les documents traditionnels numériques, mais ceci a pour conséquence d'établir une « cohabitation » entre le nouvel outil wiki et l'ancien système...

La simplicité de l'outil, notamment de la mise en page du texte peut éventuellement causer des difficultés de lecture, comme le reconnaît Ward CUNNINGHAM, inventeur du wiki : « la première chose à comprendre, c'est qu'en rendant le wiki plus simple pour les auteurs, nous l'avons rendu plus compliqué pour les lecteurs »<sup>40</sup>

Internet souffre encore aujourd'hui d'un manque de crédibilité comparé aux documents plus traditionnels sur support papier. Deux raisons peuvent expliquer ce constat :

§ le support, il joue un rôle majeur dans l'appréhension d'un document. Il participe à l'amalgame fait entre papier et preuve. Le fait d'avoir un objet physique, tangible devant soi donne une impression de maîtrise que le document numérique, volatil, difficilement accessible ne donne pas. L'homme fait donc plus naturellement confiance à un document traditionnel papier qu'à un document sous une forme numérique.

§ l'obsolescence des documents numériques beaucoup plus rapide qu'un document traditionnel classique. La fameuse « erreur 404 » qui peut être due au renommage d'une page ou à la destruction de celle-ci. Il est très fréquent de tomber sur un lien « cassé » sur des pages datant de plusieurs années voire de quelques mois. J'en ai d'ailleurs fait l'expérience à plusieurs reprises lors de la rédaction de ce rapport, notamment sur cette page datant de 2003 (<http://barthes.ens.fr/clio/dos/int/duc.html>) contenant environ une vingtaine de liens dont les trois-quarts sont des liens cassés. La fiabilité de l'information numérique est donc remise en question.

Enfin, peut-on vraiment parler d' « éditorialisation » dans le cas d'un discours professionnel, comme celui des documents de travail de la Vidéothèque de l'INA ? Le style d'écriture se veut par principe neutre, objectif et direct et ne relève donc pas vraiment d'un travail d'éditorialisation du contenu métier. De plus, le travail que nous avons effectué pour alimenter le contenu du wiki, a été un travail de transposition des documents traditionnels numériques présents sur le serveur Windows, ce travail a plutôt consisté en un travail de redécoupage de l'information que de véritable ré-écriture, permettant ainsi un meilleur accès à l'information grâce à une navigation plus efficace. Dans le futur, la création de nouveaux documents numériques représentera une part minime des tâches effectuées par l'encadrement, car il s'agira principalement de mettre à jour les informations déjà entrées auparavant.

A travers cette partie, nous avons constaté que le document numérique constitue en réalité une évolution de la notion même de document passant de la

---

<sup>40</sup> *Artima* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <[www.artima.com/intv/wikiP.html](http://www.artima.com/intv/wikiP.html)>

numérisation de documents papier, à la création de documents numériques issus du web 2.0. Ces innovations correspondent à l'évolution des structures cognitives de l'utilisateur qui peu à peu se détachent des anciens contrats de lecture pour acquérir de nouvelles pratiques.

Dans le cas de la Vidéothèque de l'INA, l'éditorialisation des contenus métier dans un outil de gestion de contenu issu du web collaboratif apparaît comme une notion plutôt complexe. En effet, ces outils qui prônent la liberté d'expression et le partage de l'information comportent en réalité un certain nombre de contraintes éditoriales qui en limitent leur utilisation.

Après avoir étudié le document numérique et ses applications, il est primordial de s'intéresser aux destinataires du futur outil mis en place à la Vidéothèque. Comment le processus de changement s'opère-t-il ? Quelles méthodes utiliser ?

### III. Les implications culturelles et managériales du projet : d'une tradition orale au web 2.0

Partant du constat que le facteur humain est trop souvent négligé dans les projets et est par conséquent responsable de nombreux échecs, nous nous pencherons dans cette partie sur l'environnement de travail dans lequel les acteurs du projet évoluent ainsi que des éventuels changements organisationnels occasionnés par la refonte du système de gestion de contenu à la Vidéothèque de l'INA.

#### 1. La culture d'entreprise à l'Ina

##### a. Culture et culture d'entreprise

La culture est une notion ancienne qui a vu sa définition évoluer au cours du temps. Nathalie DIAZ rappelle que l'étymologie de ce terme provient d'abord de son sens littéral, c'est-à-dire le traitement de la terre. Cela témoigne d'une « volonté proprement humaine de saisir un contenu substantiel pour le déposer et le traduire dans une forme extérieure façonnée et créée par l'homme »<sup>41</sup>. La culture semble donc être le dépassement d'une dépendance à la nature et devient ensuite l'instauration de règles inventées par l'homme. Ces règles sont établies selon différents critères tels que le milieu social, l'éducation, le langage etc. Cette notion touche donc à de multiples domaines comme l'anthropologie, la philosophie, la sociologie etc.

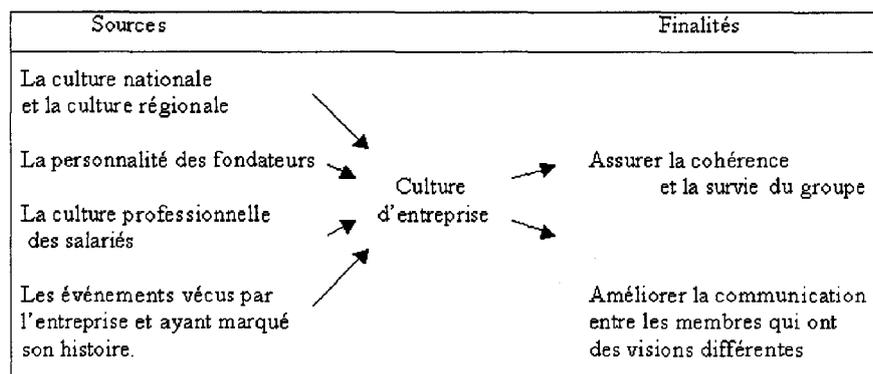
La culture d'entreprise, concept importé des Etats-Unis et développé dans les années 80 s'inspire des comportements des individus observés dans une organisation telle que l'entreprise. Les salariés passant la majeure partie de leur temps dans l'entreprise, et côtoyant a priori les mêmes personnes, il est évident que des pratiques issues de cette proximité se développent au sein même de l'organisation. La définition de la culture d'entreprise, trouvée à plusieurs reprises dans divers articles et considérée comme « la référence » est donnée par SCHEIN : « modèle d'assomptions de base, qu'un groupe donné a découverts, inventés et développés en apprenant à faire face aux problèmes d'adaptation externe et d'intégration interne [...] ».

Le schéma ci-dessous illustre la multiplicité des sources contribuant à la création d'une culture d'entreprise<sup>42</sup>, elles proviennent principalement du vécu personnel et professionnels des acteurs de l'entreprise.

---

<sup>41</sup> **DIAZ Nathalie.** La représentation sociale de la culture d'entreprise [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://pagesperso-orange.fr/nathalie.diaz/html/Introduction%20culture%20entrep.htm>>

<sup>42</sup> **DURAND, Christophe.** *Culture d'entreprise* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://culture.entreprise.free.fr/>>



La notion de groupe est primordiale pour comprendre la culture d'une entreprise, le groupe doit être en mesure de partager un objectif et des intérêts communs, malgré des différences liées à leur passé, à leur éducation, ou à leur culture personnelle, il devient alors une véritable communauté.

Ceci fait écho à la théorie de la représentation sociale, émise par Serge MOSCOVICI qui la définit comme : « une modalité de connaissance particulière ayant pour fonction l'élaboration des comportements et la communication entre individus »<sup>43</sup> autrement dit les représentations sociales sont omniprésentes dans notre vie, elles correspondent à l'image que nous nous faisons du monde qui nous entoure, cette image se construit selon les différents éléments qui ont façonné notre vie, l'entreprise constitue donc une représentation sociale, un système de valeurs partagé, pour le salarié. D'un point de vue managérial, les dirigeants ont vite intégré l'idée que la dynamique des individus, le « lien social » favorisait la productivité et était essentielle à la réussite de l'entreprise au delà des habituels critères comme la « rentabilité », « les niveaux d'endettement » et les « perspectives commerciales »<sup>44</sup>. Le salarié, autrefois « négligé » par ses supérieurs hiérarchiques en ce qui concerne les aspects stratégiques et décisionnels est désormais considéré comme un élément clé de l'organisation. Ses compétences et connaissances professionnelles ou personnelles deviennent un atout pour l'entreprise qui les exploite avec de nouvelles disciplines comme les ressources humaines ou le knowledge management. Nous verrons dans la partie « wiki : rupture ou transition » en quoi la culture d'entreprise remet en cause les structures hiérarchiques de l'organisation.

La culture d'entreprise, selon Annie-Claude COZE et Yvan POTTIN<sup>45</sup>, se caractérise par :

<sup>43</sup> MOSCOVICI Serge, *La psychanalyse, son image et son public*. 2ed Paris : PUF, 1976.

<sup>44</sup> RENAI Mohand. *La culture d'entreprise, vecteur essentiel de communication* [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <[http://www.univ-tlse2.fr/aislf/qtsc/DOCS\\_SOCIO/FINITO\\_PDF/Renai\\_rev.pdf](http://www.univ-tlse2.fr/aislf/qtsc/DOCS_SOCIO/FINITO_PDF/Renai_rev.pdf)>

<sup>45</sup> COZE Annie-Claude et POTTIN Yvan. *Culture d'entreprise et communication 2005-2006* [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <[http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/CULTURE\\_D\\_ENTREPRISE\\_-\\_Fondamentaux.pdf](http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/CULTURE_D_ENTREPRISE_-_Fondamentaux.pdf)>

- § un phénomène collectif socio-historique ;
- § des objets matériels (techniques, pratiques, langages) et idéaux (représentations, valeurs) ;
- § des fonctions normatives sur les façons de penser et de se comporter selon ces idéaux ;
- § une évolution possible en fonction d'éléments divers.

L'entreprise détient alors une identité particulière qui la différencie de ses concurrents, cette identité peut se traduire par l'« ensemble des modes de vie, les comportements, le nom de l'entreprise, les logos, [...] la disposition des locaux... ». Mais comment cette culture d'entreprise naît-elle ? Quel est le rôle joué par la communication dans l'instauration d'une culture d'entreprise ?

#### b. Culture d'entreprise et communication

Culture d'entreprise et communication sont des notions étroitement liées, puisque la communication constitue l'un des déclencheurs de la création d'une culture d'entreprise mais elle en est aussi une de ses finalités. En effet, la culture d'entreprise naît à travers les échanges entre individus, le partage de valeurs et d'idéaux, mais surtout un langage commun qui renforce le sentiment de cohésion au sein du groupe, elle constitue le « canal » permettant cette communication dans un environnement professionnel. (cf schéma). Quel(s) rôle(s) joue(nt) alors la culture d'entreprise dans la communication interne de l'organisation ?

La communication interne « organise, gère et dirige les ressources humaines et les relations interprofessionnelles »<sup>46</sup>. L'information reçue par les salariés peut être d'origine verticale (venant de la hiérarchie) ou horizontale (de salarié à salarié). La communication provenant des supérieurs hiérarchiques, est une communication formelle, Anne-Claude COZE et Yvan POTTIN proposent une typologie de ces informations, elles peuvent être soit « opérationnelles », c'est-à-dire représenter une communication « classique » de transmission d'ordres d'employeur à employé, ou soit « motivante » dans le seul but de « fédérer les troupes » c'est-à-dire de renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe, une communauté. Les échanges informels concernent plutôt les salariés appartenant au même niveau hiérarchique dans l'entreprise. Ils s'effectuent généralement au moment des différentes pauses de la journée et sont favorisés par la disposition des bureaux en « open space » pour le cas de l'INA, ces échanges favorisent également la cohésion du groupe et permettent notamment de partager la mémoire de l'entreprise.

---

<sup>46</sup> PARRINI-ALEMANNI, Sylvie. *Communication des organisations : paysage des recherches francophones*, 10ème Conférence Internationale Francophone en Sciences de l'Information et de la Communication (CIFSIC - BUCAREST - 2003).

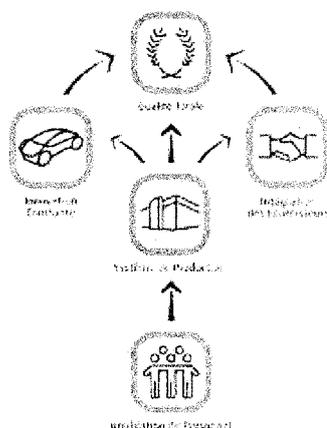
L'autre finalité de la culture d'entreprise est l'intégration des nouveaux arrivants dans l'organisation. Les liens sociaux étant mis en avant dans l'entreprise, l'adhésion d'un nouveau salarié doit en être facilitée. A l'INA, cette intégration se fait en plusieurs temps, le nouvel arrivant est invité à effectuer diverses visites pour comprendre le fonctionnement de l'entreprise (la chaîne de numérisation par exemple), des réunions de présentation de l'entreprise ou des fonds sont également organisées, enfin l'apprentissage s'effectue par un système de tutorat, un documentaliste plus expérimenté prend en charge le nouvel arrivant et lui enseigne le métier. Cette transmission des connaissances par l'oral est révélatrice de la culture d'entreprise spécifique à l'INA mais aussi d'un rapport à l'individu particulier que nous développerons dans la prochaine sous-partie.

Pour contribuer à l'adhésion d'un nouvel arrivant à la culture de l'entreprise ou pour renforcer la cohésion d'un groupe, d'un service ou de toute une entreprise, des dispositifs divers de communication sont mis en place dans l'organisation. Cette communication interne peut être écrite, il peut s'agir de documents officiels comme par exemple une lettre d'information qui communique sur l'actualité de l'entreprise, valorisant ainsi le travail accompli par toute l'entreprise ou encore des documents de travail tels que « le petit rapporteur » à la Vidéothèque, un document interne à un service tenant sur une page et envoyé mensuellement aux employés concernés, il est divisé selon les différents secteurs de la Vidéothèque et concerne les avancées de ceux-ci, comme par exemple, l'annonce d'un nouvel arrivant, les résultats d'un travail spécifique à un secteur etc. Comme l'indique Anne-Claude COZE et Yvan POTTIN : « ce sont des outils de travail mais ils constituent aussi la mémoire de l'entreprise ». Les nouvelles technologies jouent un rôle essentiel dans la communication interne à l'entreprise, il suffit d'observer les différents outils informatiques utilisés pour le travail de documentaliste : logiciel de messagerie, logiciel de workflow, Intranet etc. Le wiki est une application qui vient s'ajouter à cette longue liste d'outils, selon Sylvie PARRINI-ALEMANNI, ces nouveaux outils de communication, symboles de la modernité, constitueraient un obstacle à la communication plutôt qu'un outil la facilitant : « [...] la relation virtuelle avec un autre [...] éloigne de cette épreuve de réalité que constitue la relation directe ». Erreur ! Signet non défini. Nous verrons dans la partie « wiki : rupture ou transition » si le nouvel outil instauré à la Vidéothèque est en phase ou non avec la culture d'entreprise à l'INA.

L'oral, caractéristique de la culture d'entreprise à l'Institut National de l'Audiovisuel, joue aussi un rôle important dans l'instauration et l'« entretien » de cette culture : réunions, vidéoconférences, ou rencontres spécialement organisées pour favoriser les échanges entre salariés comme le font remarquer Annie-Claude COZE et Yvan POTTIN.

Enfin, en ce qui concerne la communication externe, qui a en charge de « créer, diffuser, valoriser l'image de l'entreprise, de sa production et du groupe de salariés qui la compose », une culture d'entreprise originale, qui valorise et respecte les compétences du salarié, permettra d'améliorer l'image de l'entreprise. La méthode « cinq axes pour la satisfaction du client » illustre bien ce propos. Cette méthode inventée par un grand

groupe industriel, et depuis développée dans d'autres entreprises, considère le salarié comme l'élément central de l'entreprise, voici un schéma résumant cette méthode :



Dans ce schéma, il est clair que l'implication du personnel influe grandement et directement sur la réussite de l'entreprise. En améliorant la productivité, ils mettent en confiance les clients et fournisseurs et produisent ainsi en bout de chaîne un produit de qualité. Pour Mohand RENAI, la méthode cinq axes traduit une volonté de « reconnaissance des acteurs », et de « mise en valeur de la compétence collective ».

Mais objectivement, qu'en est-il vraiment des bénéfices pour l'entreprise ? Bernard MASSIERA dans « culture d'entreprise, l'échec d'un concept »<sup>47</sup> s'intéresse à cette question, pour lui les bénéfices sont difficilement quantifiables puisqu'il s'agit d'une notion abstraite tout comme les autres disciplines relatives aux ressources humaines. La « recherche d'une harmonie sociale » à travers la culture d'entreprise que prône les dirigeants lui semble une vision utopiste, peu réalisable sur le terrain. Le fait d'exploiter un phénomène naturel, lié aux habitudes de travail, d'un point de vue managérial et stratégique le réduit inévitablement au statut de « cliché ». Cette « instrumentalisation » exclue par exemple la notion de liberté individuelle ou de personnalité propre à chaque individu. Cette thématique du comportement adopté par le salarié dans l'entreprise fait l'objet d'une étude menée par Michel CROZIER dans l' « acteur et le système »<sup>48</sup>, selon lui chaque individu se définit par ses propres stratégies, malgré les règles et ordres de la hiérarchie. Des zones d'incertitude se créent qui échappent aux contraintes imposées par les décideurs et déterminent de nouvelles relations au pouvoir au delà de la structure hiérarchique. De plus, les dirigeants exploitant la notion de culture d'entreprise dans un souci de productivité tendent à omettre le dynamisme de cette culture « sous l'influence des relations inter-sociales » ou sous d'autres influences, par exemple l'outil de gestion du contenu à la Vidéothèque a entraîné avec le temps des pratiques d'entraide et de partage

---

<sup>47</sup> MASSIERA, Bernard. Culture d'entreprise, l'échec d'un concept, *Revue Etude de Communication*, 2006.

<sup>48</sup> CROZIER Michel et FRIEDBERG Erhard. *L'acteur et le système*, Paris, Seuil, 1981

de l'information entre nouvel arrivant et salariés plus expérimentés en raison d'une information peu accessible due aux dysfonctionnements de l'outil.

Dans ce cas, la culture d'entreprise est-elle un phénomène éphémère vouée à l'échec ? Bernard MASSIERA relativise son propos en citant plusieurs courants qui reconnaissent le bon fonctionnement du processus culturel s'il est « socialement significatif et qu'il possède un sens manifeste pour l'ensemble des acteurs », la culture d'entreprise doit donc avoir un sens pour ses acteurs et non être instaurée délibérément par les décideurs dans une optique purement stratégique. On peut alors se demander comment les acteurs d'une organisation trouvent les moyens de coopérer malgré des personnalités et des stratégies différentes, est-il possible de distinguer des schémas similaires dans la conception et l'évolution d'une culture au sein de différentes entreprises ? Autrement dit, existe-t-il une typologie des cultures d'entreprise ?

### c. Les mondes sociaux et l'entreprise

Il n'existe pas, a priori, de typologies des cultures d'entreprise puisque chaque entreprise développe des codes, des langages ou des habitudes et détient un passé qui lui est propre et qui ne peut donc être commun à plusieurs entreprises. Cependant, l'établissement d'une communication entre acteurs d'une même organisation dépend selon BOLTANSKI et THEVENOT<sup>49</sup> de différents phénomènes sociaux. Ils établissent une sorte de typologie des relations sociales développées au sein d'une entreprise, appelée « mondes sociaux ». Ces différences proviennent des objectifs initiaux qui sont à l'origine de la création de l'entreprise ainsi que des biens et des services qu'elle fournit. On distingue ainsi six mondes sociaux<sup>50</sup> :

§ Le monde de l'inspiration, il correspond aux métiers d'artistes, de chercheurs, ou de publicitaires. Ce « monde » ne se soucie pas de la valeur marchande dans les biens et services qu'ils produisent, la vraie valeur de leur travail réside dans la reconnaissance de celui-ci par leurs pairs ou par le public.

§ Le monde domestique est certainement la forme la plus ancienne d'organisation, comme le décrivent Annie-Claude COZE et Yvan POTTIN en parlant du mode de fonctionnement de l'entreprise au 19<sup>e</sup> siècle : « la communauté y est centrée sur le patron présenté comme le père chargé de la sécurité et de l'éducation de ses salariés ». Les valeurs sont proches de celles de la famille, avec le respect de la hiérarchie, de la tradition, et un sens du devoir très développé. Cette catégorie concerne par exemple les chefs d'ateliers et leurs compagnons ou le patron hospitalier avec ses infirmières.

§ Le monde de l'opinion est, contrairement au monde domestique, un type d'organisation plus récent. Il correspond au monde médiatique ou politique, l'important

---

<sup>49</sup> BOLTANSKI, L., THEVENOT L., *De la justification, les économies de la grandeur*, Gallimard, Paris : 1992

<sup>50</sup> La description de ces six mondes sociaux est inspirée du cours sur la « culture en entreprise » donné par Laurence Le Douarin et daté du 27 octobre 2006.

dans ce type d'organisation est de bénéficier d'un jugement positif de la part du public ou de ses pairs, en calculant par exemple les conséquences des actions produites sur l'opinion des autres. De plus, pour atteindre ces objectifs de « célébrité », il est parfois nécessaire de transgresser les règles de l'organisation.

§ Le monde marchand est un monde soumis à la loi du marché et à l'économie. Il s'agit d'un monde opportuniste, centré sur l'individu et sur la réussite personnelle. L'objectif principal est de vendre les biens et services produits.

§ Le monde industriel est centré sur l'investissement, l'« objet technique », les « méthodes scientifiques », « l'efficacité » et la « performance ». Ce monde se base sur la qualité des biens et services rendus.

§ Enfin, le monde civique est contrairement au monde marchand, une catégorie où la solidarité et l'intérêt collectif priment. La notion de groupe et d'équité entre individus est donc ici essentielle, lui donnant une certaine liberté d'expression.

L'Institut National de l'Audiovisuel, se rangerait plutôt dans cette dernière catégorie du fait tout d'abord de sa mission principale qui consiste à sauvegarder le patrimoine audiovisuel français : une mission de service public. De plus, la solidarité qui joue un rôle important au sein de l'organisation, du moins, à la Vidéothèque peut s'expliquer, entre autres, par la transmission des connaissances qui s'effectue par l'oral entre salariés. Ceci est tout d'abord lié à l'histoire de l'Institut, qui, en 1975, a récupéré les fonds de l'ORTF. Ce transfert d'images a également impliqué le transfert d'anciens salariés ayant travaillé à l'ORTF. Une transmission des connaissances des « anciens » de l'ORTF aux « nouveaux » de l'INA s'est donc naturellement développée au sein de la nouvelle entreprise. Aujourd'hui, ils représentent une véritable « mine d'or » de connaissances pour la Vidéothèque, ces connaissances sur les personnalités datant de l'ORTF par exemple, sont de type implicites et ne peuvent être transmises autrement que par l'oral. Enfin, comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, les méthodes de tutorat privilégient un apprentissage par l'oral.

Un monde social constitue une représentation stylisée de la réalité, les grands traits décrits dans ces « tableaux de pensée » sont en quelque sorte figés et immuables. L'arrivée d'un outil porteur de représentations, et de valeurs qui lui sont propres peut-il remettre en cause une culture d'entreprise ou un monde social ancré dans l'entreprise ? Et qu'en est-il au niveau de la structure organisationnelle du service ?

## 2. Le wiki : rupture ou transition ?

### a. Oralité du web collaboratif

Le wiki dans l'entreprise a pour objectif de rendre l'information accessible avec un minimum de contraintes mais surtout de la mettre en valeur. Ses fonctionnalités permettent de pallier aux dysfonctionnements constatés avec l'outil précédent, le serveur

Windows : manque de lisibilité, documents obsolètes ou non mis à jour, intitulés peu cohérents, arborescence non soumise à des règles d'écriture.

Le wiki n'est pas totalement en rupture avec la description du monde social donnée dans la sous-partie précédente. En effet, la notion de groupe et de solidarité est inhérente aux outils issus du web collaboratif, comme le précise Jérôme DELACROIX dans son ouvrage *Les Wikispaces de l'intelligence collective*<sup>51</sup> : « Les wikis sont le moyen idéal pour partager des informations entre des personnes appartenant à un même groupe ». De plus, comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, ces outils participent à une idéologie du partage du savoir et des connaissances au plus grand nombre. La relative simplicité d'écriture et d'utilisation ainsi que les modes de lecture sur écran influent également sur l'écriture des documents numériques contenus dans le wiki, celle-ci est beaucoup plus proche de l'oralité qu'un autre document traditionnel numérique destiné à être lu sur papier. Le wiki a également pour objectif d'être un outil de tutorat pour les nouveaux arrivants, avec la présentation de chaque secteur, une introduction explicative de chaque procédure et des informations pratiques pour faciliter l'intégration dans le service, ceci vient donc en complément du tutorat organisé en doublon avec un documentaliste « tuteur ». Cette « idéologie » que sous-entend un outil comme le wiki, fait donc écho aux représentations contenues dans le monde social dans lequel la Vidéothèque se trouve.

La rupture dans l'organisation du travail pourrait venir du fait que cet outil est une totale nouveauté pour le service, qui avait presque perdu l'habitude de se référer à une application informatique pour trouver une information liée à ses activités. Le questionnaire envoyé au personnel de la Vidéothèque est révélateur de cette situation de « non utilisation » ou de sous exploitation des documents de travail présents sur le serveur Windows : « les informations nécessaires à notre activité sont présentes mais pas toujours d'actualité ou mises à jour »<sup>52</sup>.

Wikitek n'apparaît pas alors comme un outil de rupture avec le monde social ou la culture de l'entreprise mais constitue un nouveau dispositif qu'il reste encore à apprivoiser par l'ensemble du personnel de la Vidéothèque. Seul le temps sur le court et le long terme pourra permettre de déterminer si l'outil change des pratiques de travail, ou si elles restent trop ancrées dans les habitudes et traditions de l'entreprise. Nous pouvons formuler plusieurs hypothèses concernant l'avenir de l'outil et de ses pratiques :

- § Réduction des demandes orales liées aux connaissances explicites présentes dans la documentation en ligne ;
- § Complémentarité entre l'utilisation du wiki et l'échange par l'oral entre salariés ;

---

<sup>51</sup> DELACROIX Jérôme, *Les Wikispaces de l'intelligence collective*, M21 Editions, 2005

<sup>52</sup> Extrait des réponses au questionnaire datant de mai 2008

§ Alimentation du wiki en connaissances plus implicites due à une plus grande implication de la part du personnel détenteur de ces informations, et de la simplicité de création et de modification des documents numériques dans le wiki ;

§ Utilisation du wiki comme le serveur Windows, autrement dit non exploitation des différentes fonctionnalités etc. ceci serait révélateur d'une tradition orale trop ancrée dans le service qui ne donne pas la place à un outil consultable uniquement depuis un écran d'ordinateur.

Qu'implique, au niveau humain, la réorganisation des documents de travail dans le wiki ? Quels changements ou quels améliorations l'outil apporte-t-il dans le lien qui unit les différents secteurs ou groupes de la Vidéothèque ?

#### b. Le wiki : un outil fédérateur ?

La Vidéothèque est un grand service comprenant une centaine de personnes réparties sur plusieurs secteurs : les secteurs liés à la conservation des archives audiovisuelles et les secteurs documentaires (communication, valorisation, qualité etc.) qui comprennent plus de la moitié du personnel. Ces secteurs communiquent peu entre eux puisqu'ils ont des missions et compétences particulières mais ils sont parfois amenés à travailler ensemble pour les demandes de numérisation d'images par exemple. Les salariés qui appartiennent à un secteur spécifique connaissent donc peu les activités et connaissances contenues dans les autres secteurs.

Le wiki, a pour ambition, dans la gestion de leurs documents de travail, d'établir une communication pour une meilleure compréhension entre les deux activités. La réorganisation de ces documents s'est donc effectuée dans cette optique. Tout d'abord, toutes les activités de la Vidéothèque sont représentées au sein d'un comité de pilotage qui supervise le projet. Ensuite, la volonté de fédérer ces différents groupes est visible à travers leur réunion sur une seule et même interface, sorte d'espace virtuel reproduisant le schéma classique de l'organigramme du service mais aussi produit d'une réflexion notamment au niveau de l'agencement des rubriques et de l'arborescence du wiki. L'arborescence dans le menu de navigation du wiki s'articule selon les secteurs, dans l'ordre de la chaîne de traitement des archives audiovisuelles, mettant par conséquent au même niveau les activités documentaires et la conservation. Des rubriques sont communes à toutes les activités comme la rubrique « liens » comprenant les liens internes (plannings etc.) et les liens externes (Intranet, site Internet de l'INA etc.)

De plus, chaque document numérique tout secteur confondu est accessible par l'ensemble du personnel de la Vidéothèque, contrairement au serveur Windows qui restreignait l'accès aux documents. Pour rendre ces documents facilement compréhensibles pour un visiteur novice, chaque activité contient une partie introductive présentant les acteurs du secteur ainsi qu'un aperçu global de l'activité et des documents numériques présents dans la rubrique. Cette liberté de navigation pourrait éventuellement participer à une découverte ou une redécouverte des activités ne concernant pas

directement l'activité même des salariés et renforcer ainsi la cohésion de ces différents groupes.

Là encore, seule l'utilisation future de l'outil par les salariés pourra permettre de déterminer si des changements s'opèrent dans les relations entre salariés issus de différents secteurs.

Après avoir émis des hypothèses sur la fédération possible des groupes coexistants à la Vidéotheque, nous pouvons nous interroger sur les enjeux organisationnels provoqués par le nouvel outil.

### c. Principes d'une organisation basée sur les nouvelles technologies.

Au cours de ces dernières années, l'organisation s'est modernisée pour s'affranchir peu à peu des modèles traditionnels tayloriens ou autres méthodes anciennes de management. Michel CROZIER fait ce constat à travers son ouvrage *L'entreprise à l'écoute*, et place au centre de cette évolution, l'« importance centrale de la ressource humaine »<sup>53</sup> avec, par exemple, le changement dans la qualité des emplois des salariés, le salarié n'est plus considéré comme une simple main d'œuvre visant à produire en masse pour une « consommation de masse » mais comme un individu à part entière détenteur de connaissances utiles à l'organisation, et responsable du bon fonctionnement de cette dernière. Cette valorisation du salarié se traduit par l'« externalisation des fonctions auxiliaires », les principales missions de l'entreprise deviennent alors essentiellement des missions de services aux clients, là encore la qualité du service prime sur la quantité.

L'innovation est également au cœur de cette nouvelle logique organisationnelle : « la capacité d'innover ne dépend pas de l'investissement matériel mais de la qualité et de l'investissement immatériel » autrement dit tout ce qui concerne directement les ressources humaines de l'organisation (culture d'entreprise, qualité des relations sociales dans l'entreprise etc.). Enfin, les nouvelles technologies jouent un rôle primordial dans ces nouveaux types d'organisation notamment les outils dits collaboratifs comme les outils de gestion de contenu issus du web 2.0 qui révèlent le rôle essentiel des ressources humaines et des relations sociales au sein de l'entreprise souligné par CROZIER.

La définition de la nouvelle organisation par CROZIER est proche d'une méthode appelée « reengineering » qui « tire parti du potentiel technologique de notre époque et du potentiel humain de l'entreprise »<sup>54</sup> et se détache aussi de la structure hiérarchique classique de l'organisation. En effet, face au modèle pyramidal classique, naît une

---

<sup>53</sup> CROZIER Michel, *L'entreprise à l'écoute*. Point, 2000.

<sup>54</sup> LE BŒUF, Claude. *La fin du groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur*. Paris : L'Harmattan, 2002.

nouvelle forme de structure moins hiérarchique : le réseau<sup>55</sup>. Michel CROZIER, évoque, quant à lui, un « management participatif » qui consiste à déléguer, décentraliser et à développer la participation au sein de l'entreprise, autrement dit la hiérarchie est moins visible et moins présente, elle offre une confiance accrue aux salariés et encourage l'intelligence collective. C'est d'ailleurs dans cette perspective que les modes « projet » se développent de plus en plus dans l'entreprise. Ce tableau<sup>56</sup> récapitule les bénéfices engendrés par cette nouvelle forme d'organisation :

Types de bénéfices	Moyens employés	Conséquences organisationnelles
Gain de temps	Outils d'aide au reengineering	Ajustement des effectifs concernés
Accroissement de la coopération	Rapidité d'intégration des processus connexes	Disparition des duplicatas de dossiers
Rapidité et qualité d'adaptation aux besoins (hausse de la réactivité)	Amélioration de la qualité des produits et des services	Allègement du nombre de réunions « physiques »
Coordination des équipes	Amélioration de la gestion de l'information	Diminution éventuelle des surfaces des bureaux
Synchronisation du travail	Optimisation de la gestion des plannings (personnes et ressources)	Réduction des coûts d'envois postaux et de communication. Réduction de la consommation de papiers.

Avant d'atteindre de tels résultats (gain de temps, meilleure qualité du travail et des conditions de travail etc.), des processus particuliers doivent être mis en œuvre afin de faciliter l'adaptation au changement de la part des salariés de l'entreprise. Ces processus peuvent concerner des nouvelles méthodes de management, une nouvelle gestion de l'information et de la communication, l'intégration de nouveaux outils etc.

La Vidéothèque de l'INA a déjà intégré plusieurs de ces processus. Elle utilise par exemple un système de Workflow qui permet de gérer les différentes tâches du

---

<sup>55</sup> **LEVAN, Serge.** « E-collaboration, travail en réseau et efficacité collective : les sept piliers de la sagesse du travail collaboratif » In Les enjeux et la réalité française du travail collaboratif et des communautés de pratiques. [en ligne] Paris : 2004 (livre blanc consulté le 10 août 2008) <[http://www.gillesbalmisse.com/v2/spip.php?article121&var\\_recherche=livre%20blanc%20travail%20collaboratif](http://www.gillesbalmisse.com/v2/spip.php?article121&var_recherche=livre%20blanc%20travail%20collaboratif)>

<sup>56</sup> **DESS SID UFR IDIST.** *Les Nouvelles Technologies de l'Information pour l'Entreprise, le point sur la question.* INNOVINFO 97. 101 p.

documentaliste en communication en suivant un raisonnement logique. Cet outil complexe constitue désormais leur outil principal de travail, et a du donc demander une adaptation conséquente de la part du personnel. Dans ce sens, l'exemple du Workflow permet d'affirmer que l'intégration d'un nouvel outil peut se dérouler avec succès et améliorer ainsi la qualité de travail des salariés, enfin ceci prouve également que l'intégration des nouvelles technologies dans l'entreprise ne constitue pas une rupture avec ses principes organisationnels. Dans le cas du wiki, outil aux objectifs et aux enjeux différents, le changement peut t-il être aussi réussi ? Quels éléments doivent être pris en compte ? Quelles sont les méthodes actuelles de conduite du changement ? Sont-elles assez efficaces ?

### 3. La conduite du changement

#### a. Introduction à la conduite du changement

Le changement fait désormais partie d'une dynamique organisationnelle, provenant de l'organisation moderne décrite précédemment. Thierry CHAVEL le décrit d'ailleurs comme « une manière contemporaine de gérer l'entreprise, fondée sur un mouvement perpétuel de destruction et de création de l'organisation ». L'entreprise doit détenir des capacités d'innovation constantes notamment en matière de nouvelles technologies, cependant il convient de relativiser cette valorisation parfois excessive de l'informatisation dans le rôle joué dans le processus de modernisation des organisations. Francis PAVE, chercheur au CNRS, insiste sur le fait que les TIC seuls ne sont pas synonymes de changement, ils constituent certes une part importante d'un projet mais d'autres éléments tous aussi essentiels y sont associés. Pour lui, le changement vient avant tout « de la mise en œuvre d'un vrai management humain »<sup>57</sup>. Les processus d'innovation dans les organisations permettent d'améliorer la productivité et de faire face à la concurrence. De plus, ils causent inévitablement des changements fréquents dans les pratiques et habitudes de travail des salariés, ces derniers doivent être capables de s'adapter rapidement pour ne pas faire vaciller l'équilibre d'un service ou d'une organisation, ce qui produirait l'effet inverse des objectifs fixés.

Mais qu'entend-on réellement par le terme de « changement » ? Comme l'explique D. AUTISSIER et JM MOUTOT, le changement n'est pas un phénomène quotidien qui s'apparenterait à des « micro-adaptations » dues à l'évolution naturelle d'un service. Ce terme est donc à utiliser avec précaution, selon eux le changement, doit avant tout, constituer une rupture avec le passé : « Pour qu'il y ait changement, il faut qu'il y ait une rupture significative des modes de fonctionnement de telle manière que nous soyons

---

<sup>57</sup> PAVE, Francis. *Les NTIC, moteurs ou prothèses du changement*. Ecole de Paris du management, 2002.

contraints à un effort d'adaptation »<sup>58</sup>. En quoi le wiki constitue-t-il une rupture avec l'ancien système de gestion de contenu ? Nous avons vu dans les parties précédentes que le wiki remettait en cause la notion de document numérique, en s'affranchissant notamment du support papier, ensuite le wiki est un outil informatique conçu pour être consultable directement sur un écran d'ordinateur grâce à son ergonomie et son accessibilité, ceci implique un changement de pratiques avec l'ancien système, comme les pratiques de lecture, d'écriture ou de gestion du cycle de vie du document. Le wiki n'est pas qu'un simple outil, il est porteur de principes issus du web collaboratif, ce qui apporte un élément nouveau à la culture de l'entreprise.

L'autre terme compris dans cette méthode de suivi de projet est le terme « conduite », ce terme est assez ambigu, il inclut une dimension managériale forte, c'est-à-dire que les individus en charge de rendre la transition entre l'ancien et le nouveau système plus facile à gérer, sont amenés à diriger, voire à imposer les décisions prises aux futurs utilisateurs en vue de l'adaptation au nouveau système. Les ouvrages traitant de ce sujet parlent également d' « accompagnement » au changement, le sens de ce terme est moins prononcé, il sous-entend une communication entre les deux acteurs, une approche plus didactique, qui correspond peut-être davantage aux nouveaux principes de l'organisation qui tend à valoriser ses salariés.

Le changement, dans notre cas, s'opère à l'échelle d'un service, dans un périmètre que l'on peut considérer de « local », c'est-à-dire qui n'influe pas sur le fonctionnement de toute l'entreprise, mais qui selon Thierry CHAVEL nécessite tout de même une réflexion conséquente sur la conduite du changement notamment sur l' « adhésion au changement, la mobilisation de toutes les ressources, l'adoption de nouveaux comportements etc. »<sup>59</sup>

Quelle ligne de conduite adopter pour réussir ce processus au sein de la Vidéothèque de l'INA ? Quelles sont les méthodologies actuelles ? Sont-elles réalisables sur le terrain ?

## b. Méthodologie de la conduite du changement

La conduite du changement est une notion plutôt récente qui s'est peu à peu standardisée pour finalement aboutir à une méthodologie « officielle ». Cette méthodologie vient en fait en complément de la méthodologie de gestion de projet dont les principales étapes sont l'analyse des besoins et de l'existant, le choix de la solution et la réalisation du projet. Cette méthodologie est en fait centrée sur les ressources humaines mobilisées sur le projet et sur les futurs bénéficiaires de celui-ci. D. AUTISSIER et JM MOUTOT décomposent la conduite du changement en trois phases distinctes : diagnostic,

---

<sup>58</sup> D. AUTISSIER D. et MOUTOT J.M. *Méthode de conduite du changement : diagnostic, accompagnement, pilotage*. Editions Dunod.

<sup>59</sup> CHAVEL Thierry. *La conduite humaine du changement : Comment la réussir : de la parole aux actes*. Les éditions Demos.

déploiement des leviers de communication, de formation et d'accompagnement et pilotage du changement.

La première phase de diagnostic, est une phase essentielle pour la compréhension du projet, en effet elle permet de définir les objectifs initiaux de celui-ci, ainsi que les raisons qui ont poussé les initiateurs du projet à le lancer. C'est avant tout une phase d'observation des différents acteurs impliqués qui permet l'évaluation du « périmètre de changement » c'est-à-dire un « cadrage qui permettra de définir les leviers les plus pertinents ». Dans le cas du projet de refonte du système de gestion de contenu, le périmètre de changement correspond à l'échelle du service de la Vidéothèque, aux différents types de publics concernés par le projet (les magasiniers, correspondants de chaîne, documentalistes, et les cadres) et à leur futur rôle. Ce cadrage permet d'évaluer l'étendue des futures actions à mener auprès de ces différents publics appelés « leviers » comme les actions de communication, et de formation.

Les leviers correspondent aux différents éléments à actionner pour réussir la conduite du changement. Ils concernent le management, la structure, les systèmes et la culture<sup>60</sup> et sont plus ou moins sollicités selon l'importance du projet au sein de l'organisation.

Le management est un élément important dans la conduite du changement quelque soit la taille du projet. Son degré d'implication peut jouer de manière conséquente sur les avancées de celui-ci. Dans le cas de la Vidéothèque, le management représenté par les cadres, a fortement participé à sa progression. En effet, en tant que comité de pilotage dans un premier temps, l'équipe projet les informait à travers diverses réunions des différentes étapes du projet, et prenait également en considération leurs suggestions ou leurs remarques. Dans un deuxième temps, divers entretiens individuels ont été réalisés afin de les familiariser avec le nouvel outil et de l'alimenter selon les différents secteurs concernés.

La structure qui « définit la manière dont les ressources d'une entreprise sont organisées » n'est pas modifiée dans le cadre de notre projet. Le rôle de chacun reste inchangé, les cadres ont un statut de contributeur et le personnel accède au mode lecture du nouvel outil.

Les systèmes, responsables de la circulation des différents flux dans l'entreprise sont indispensables pour la coordination des activités de l'organisation. Le projet de la Vidéothèque concerne directement l'un d'entre eux : le système d'information. La modification de ce système entraîne donc des conséquences importantes sur le fonctionnement du service concerné.

---

<sup>60</sup> Site de l'ANFH [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <[http://www.anfh.asso.fr/fonctioncadre/cadre/gmweb/Cadre\\_GM\\_Conduite%20du%20changement.htm](http://www.anfh.asso.fr/fonctioncadre/cadre/gmweb/Cadre_GM_Conduite%20du%20changement.htm)>

Enfin, la culture que nous avons évoqué précédemment est à prendre en compte dans le processus de conduite du changement car elle permet de comprendre les comportements des différents acteurs du projet et d'anticiper ensuite sur les actions futures à mener pour réussir le changement.

La connaissance de ces leviers permet d'établir un plan de communication précis. Cependant il est rare qu'un projet se déroule exactement comme il était convenu lors de la planification de celui-ci, comme l'explique Alain VAS, « la démarche analytique, rationnelle du départ laisse la place à l'improvisation et à l'ajustement mutuel, à la réactivité face aux évènements imprévus qui ponctuent le processus »<sup>61</sup>.

Les actions de communication auprès des acteurs ont donc pris diverses formes selon l'avancement du projet. Le questionnaire évoqué dans la première partie du rapport, comportait un double enjeu. Tout d'abord, il a permis de communiquer sur le projet auprès de tous les salariés concernés et en particulier auprès de ceux qui se trouvaient plus éloignés du lieu de déroulement du projet, ensuite il a permis d'évaluer leurs pratiques documentaires et de déterminer leur degré d'implication dans le projet. D'après les résultats, nous avons orienté la réalisation de l'outil en conséquence, en privilégiant par exemple l'intégration dans le wiki des documents de travail les plus sollicités par les personnes interrogées.

Les autres actions de communication ont consisté à évoquer les avancées du projet en réunion, jusqu'à la démonstration de l'outil en cours de finalisation lors de la réunion de service qui réunit tous les salariés de la Vidéotheque.

En ce qui concerne le plan de formation des futurs usagers, il a d'abord consisté en la réalisation d'une grille de test de l'outil<sup>62</sup>. Les testeurs sont des salariés qui se sont portés volontaires lors de la réunion de service, ils constituent un échantillon représentatif du personnel de la Vidéotheque, ainsi qu'un groupe hétérogène du point de vue des connaissances informatiques, de l'ancienneté dans l'entreprise, de l'âge, du sexe etc.

La grille de test se décompose en deux parties. La première consiste pour l'utilisateur à prendre connaissance avec l'outil de manière autonome, la deuxième, plus classique correspond à une série de questions sur l'ergonomie de l'outil, sur la structure des pages, sur l'efficacité de la recherche d'information ainsi que sur la pertinence des informations intégrées au wiki etc.

La formation, à proprement dite, sur le nouveau système se déroulera en deux temps. Les cadres, contributeurs du wiki, recevront des formations spécifiques, d'une demi-journée par groupe restreint, basées sur l'apprentissage en mode édition de l'outil.

---

<sup>61</sup> **VAS, Alain.** *Le processus de changement organisationnel à l'épreuve des faits.* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) < [www.strategie-aims.com/actes02/Fichiers/Vas.pdf](http://www.strategie-aims.com/actes02/Fichiers/Vas.pdf) >

<sup>62</sup> Voir Annexes

Une seule réunion sera organisée pour l'ensemble du personnel afin de présenter l'outil une dernière fois, ses objectifs, ses possibilités et son utilisation pratique.

Le projet est-il terminé à ce stade ? Comment être persuadé de la réussite du changement de système sur le long terme ?

### c. Appropriation et résistance au changement

La démarche de conduite du changement est basée sur la dimension humaine dans l'entreprise. En communiquant sur le projet, en formant les futurs utilisateurs et en montrant l'intérêt qu'ils représentent pour l'intégration de l'outil, un seul objectif est visé : l'appropriation de l'outil. Cependant, il est possible que certaines réticences dues au changement de système apparaissent au cours du projet et le mettent en péril. D'où proviennent-elles ? Et comment les atténuer ?

Le changement de système implique un certain nombre d'efforts et de concessions de la part des futurs utilisateurs qui doivent apprendre à manier un nouvel outil, à appréhender l'information autrement etc. Ces changements peuvent alors provoquer une réticence, une peur de modifier par exemple des pratiques et habitudes de travail acquises avec l'ancien système, ce qui générerait par conséquent une perte de temps dans l'adaptation au nouvel outil. De plus, cette réticence peut être causée par l'impression de complexité donnée par le nouveau système au premier abord, qui échappe alors à la maîtrise du nouvel utilisateur. Catherine Pascal parle de la résistance au changement comme une réaction naturelle due à l'ambivalence de l'individu dont l'« engagement ne peut être soumission ».

Les réticences observées à la Vidéothèque se sont manifestées de diverses manières, la première d'entre elles a concerné le difficile passage entre document traditionnel numérique et document numérique détaché du support traditionnel. Le document traditionnel papier offrant une « vision globale » du contenu alors que l'information insérée dans le wiki est présentée d'une façon beaucoup plus fragmentée. De plus, l'aspect collaboratif du wiki a provoqué quelques inquiétudes auprès de l'encadrement. Il était par exemple possible d'ajouter une fonctionnalité permettant aux « lecteurs » d'insérer des commentaires dans certaines pages du wiki, cette proposition n'a pas été retenue puisqu'elle sous-entendait une charge de travail supplémentaire dans la vérification de ces commentaires, et donc un espace non contrôlable : « l'outil doit rester professionnel ». Enfin, d'autres membres du personnel ne trouvent pas d'intérêt au partage de documents « complètement spécifiques » à leur secteur et donc destinés à un public très restreint. Ces inquiétudes sont essentiellement intervenues au début du projet et sont donc révélatrices du réel besoin de communication entre les futurs utilisateurs et l'équipe projet et de formation sur le nouveau système. Après avoir mis en place la méthodologie de conduite du changement, comment permettre à l'ensemble des futurs utilisateurs d'effacer définitivement ces résistances et de s'approprier l'outil ?

Qu'est-ce que l'appropriation dans le cadre d'une gestion de projet ? L'appropriation consiste à rendre un objet autrefois inconnu, familier pour l'utilisateur en un minimum de temps. Autrement dit, l'utilisateur développe ses propres usages et s'affranchit en quelque sorte des règles imposées lors de la présentation de l'outil pendant les séances de formation dans le cas du wiki. Il trouve un sens, une utilité au nouveau système d'information. L'appropriation est une notion abstraite, dépendante de l'individu et d'un nombre de facteurs internes et externes au projet qui ne peuvent pas tous être observés ou contrôlés, comment alors la constater ? Mikaël GLEONNEC aborde le concept d'une « chaîne d'appropriation » dans une conférence donnée sur le changement organisationnel<sup>63</sup>. Il la décompose en quatre cycles dans un ordre chronologique :

§ Le premier cycle correspond à un cycle d'observation de l'environnement entourant l'individu. Il observe les « membres de son réseau social » et leur propre appropriation du système. Un retour positif de leur opinion influencera grandement la première impression donnée par le système pour l'individu en début de chaîne.

§ Le deuxième cycle correspond au développement des usages liés à l'outil de manière individuelle, c'est-à-dire les premières impressions données par l'outil « entre aliénéation et résistance à l'ordre établi ».

§ Avec le troisième cycle, l'utilisateur s'approprie définitivement l'outil, il devient indépendant et développe ses propres usages. Il intègre un nouveau modèle cognitif, et de nouvelles représentations.

§ Enfin, le dernier cycle rejoint le premier, dans une sorte de « mouvement ininterrompu ». L'utilisateur confirmé devient alors la personne référente pour le nouvel utilisateur, encore au stade d'observation de son entourage.

Si ce cycle s'avère exact dans la pratique, l'équipe de testeurs, composée d'une vingtaine de personnes, représente alors une opportunité pour l'appropriation du système par l'ensemble du personnel de la Vidéothèque. En effet, chaque testeur devenu utilisateur confirmé peut alors constituer une personne référente pour les nouveaux utilisateurs et ainsi donner plus de chances à l'intégration de l'outil dans leur environnement de travail. De plus, ces principes d'entraide, et de partage des connaissances font entièrement partie de la culture de l'entreprise.

Il est également probable que les formations ponctuelles ne permettent pas à l'utilisateur de mémoriser toutes les informations abordées lors de ces séances. En vue d'une appropriation sur le long terme, et en complément de l'apprentissage par l'oral quelque peu informel donné par les testeurs, une trace écrite de ces informations était nécessaire. Deux modes d'emploi « wiki », intégrés eux-mêmes dans une rubrique spécifique du wiki, ont donc été créés dans cette optique. L'un destiné aux contributeurs

---

<sup>63</sup> **GLEONNEC, Mikaël.** *Communication et changement organisationnel : le concept de chaîne d'appropriation*, dixième colloque bilatéral franco-roumain, 2003.

qui décrit les particularités de la syntaxe wiki ainsi que la typographie à adopter pour l'harmonisation du contenu et un autre destiné aux utilisateurs contenant une description détaillée de la structure du wiki et des différents éléments qui la composent. Un lexique est également mis à la disposition des utilisateurs, il donne les définitions du vocabulaire spécifique autour du wiki comme les termes « sidebar », « liens externes » etc.

Cependant, il ne faut pas omettre que chaque individu est différent de par sa personnalité, sa culture personnelle ou son vécu et que par conséquent, ses réactions et ses usages face à un nouvel outil ne peuvent être prévisibles sur le long terme. La méthodologie de conduite du changement sert à optimiser l'appropriation du nouveau système par l'individu en lui donnant tous les éléments nécessaires pour atteindre ce but. Mais elle ne peut garantir l'appropriation totale de l'outil sur une période donnée car seul l'individu peut décider de devenir utilisateur ou non du nouveau système.

## Conclusion

Nous avons pu constater à travers ce mémoire que les évolutions en matière de Technologies de l'Information et de la Communication ont permis la remise en cause de notions alors perçues comme acquises.

La notion de document, objet quotidien et presque transparent devient avec le numérique, un objet complexe constitué d'une multitude de représentations et de codes spécifiques. Le document numérique, information a priori libérée de son support, et sujet à de nombreuses utopies, s'avère en réalité correspondre à une évolution du document traditionnel. S'affranchissant peu à peu des représentations de celui-ci en passant par des phases intermédiaires comme celle des documents traditionnels numériques, le document numérique construit peu à peu ses propres codes et représentations. Le wiki issu du Web 2.0 en est la démonstration pratique : lecture à l'écran, écriture « web », nouveau cycle de gestion du document, abandon du papier, sont autant de signes révélateurs d'une nouvelle manière de penser le document.

Concrètement, c'est en appliquant cette nouvelle théorie du document que la refonte du système de gestion du contenu de la Vidéothèque de l'INA s'est effectuée. D'abord en triant et en sélectionnant les documents à intégrer dans le nouvel outil, puis en fragmentant le contenu de chaque document traditionnel pour qu'ils correspondent aux exigences de lisibilité liées aux nouvelles pratiques de lecture sur écran.

Ce mémoire s'est également efforcé de mettre en avant la dimension humaine inhérente à un tel projet. En effet, pour mener à bien un projet, il est essentiel de prendre en compte le rôle du facteur humain sous la forme d'un groupe partageant des valeurs communes et constituant ainsi une culture d'entreprise mais aussi sous la forme d'individus à part entière avec un vécu et une culture personnelle qui leur sont propres. La conduite du changement s'inscrit dans cette optique et vient se greffer à la gestion de projet, elle donne les éléments nécessaires aux futurs utilisateurs pour une appropriation réussie du nouveau système.

Dans le cas de la Vidéothèque, elle a consisté à impliquer les différents acteurs en communiquant sur le projet à l'oral d'abord en organisant entretiens et réunions mais aussi à l'écrit à travers des questionnaires, des grilles de test, etc.

Le wiki, gère pour le moment, les informations « officielles » contenues dans l'ancien système et rédigées par l'encadrement, avec sa simplicité d'utilisation et sa nouvelle arborescence, il pourrait être envisageable à l'avenir d'y intégrer une solution permettant la gestion des connaissances implicites, c'est-à-dire des informations essentielles pour le déroulement des activités à la Vidéothèque mais détenues uniquement par quelques individus. Le wiki pourrait ainsi devenir la « mémoire » du

service. De quelle manière mettre en place le recueil de leurs connaissances ? Et comment organiser la coexistence de ces deux types de connaissances dans le wiki ?

L'outil pourrait constituer à terme un outil de référence pour chaque salarié du service dont les nouveaux arrivants, à condition que les documents soient régulièrement mis à jour, que l'ancien système soit définitivement abandonné, et que l'outil ait également acquis une crédibilité et une légitimité auprès de ses utilisateurs.

Enfin, a-t-on vraiment assez de recul sur la notion de document numérique, dont les études sont encore très récentes, pour garantir une pérennité de cette information indispensable au service, et donc assurer sa conservation sur le long terme ?

# BIBLIOGRAPHIE

## MONOGRAPHIES

- **AUTISSIER D. et MOUTOT J.M.** *Méthode de conduite du changement : diagnostic, accompagnement, pilotage.* Editions Dunod.
- **BOLTANSKI, L., THEVENOT L.,** *De la justification, les économies de la grandeur,* Gallimard, Paris : 1992
- **CACALY, Serge.** *Dictionnaire encyclopédique de l'information,* Editions Nathan, 1998, p.297
- **CHAVEL Thierry,** *La conduite humaine du changement : Comment la réussir : de la parole aux actes.* Les éditions Démos.
- **CROZIER Michel,** *L'entreprise à l'écoute.* Point, 2000.
- **CROZIER Michel et FRIEDBERG Erhard.** *L'acteur et le système,* Paris, Seuil, 1981.
- **DELACROIX Jérôme,** *Les Wikiespaces de l'intelligence collective,* M21 Editions, 2005.
- **DESS SID UFR IDIST.** *Les Nouvelles Technologies de l'Information pour l'Entreprise, le point sur la question.* INNOVINFO 97. 101 p.
- **HOOG Emmanuel,** *L'INA.* Que sais-je. 2006
- **JEANNERET, Y.** *L'écriture des médias informatisés – Espaces de pratiques.* Hermès Science Publications, 2007.
- **LE BŒUF, Claude.** *La fin du groupware ? Résurgence d'une dynamique organisationnelle assistée par ordinateur.* L'Harmattan, Paris : 2002.
- **LEUF Bo, CUNNINGHAM Ward,** *The Wiki Way, Collaboration and Sharing on the Internet,* Addison-Wesley Professional, 2001.
- **MOSCOVICI Serge.** *La psychanalyse, son image et son public.* 2ed Paris : PUF, 1976
- **Sous la dir. de SOUCHIER E., JEANNERET Y., LE MAREC J.** *Lire, écrire, récrire,* P151.

## ARTICLES DE PERIODIQUE & EN LIGNE

- **COTTE, Dominique,** Le concept de document numérique, *Communication et langages*, juin 2004, n°140, P 36.
- **COZE Annie-Claude et POTTIN Yvan.** *Culture d'entreprise et communication 2005-2006* [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <[http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/CULTURE\\_D\\_ENTREPRISE\\_-\\_Fondamentaux.pdf](http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/CULTURE_D_ENTREPRISE_-_Fondamentaux.pdf)>
- **DUCOURTIEUX, Christian.** Ecrire pour Internet, les contraintes et les atouts d'un médium nouveau, *Les historiens, leurs revues et Internet* [en ligne] octobre 2003 (page consultée le 25 juillet 2008) <<http://barthes.ens.fr/cliio/dos/int/duc.html>>
- **GLEONNEC, Mikaël.** *Communication et changement organisationnel : le concept de chaîne d'appropriation,* dixième colloque bilatéral franco-roumain, 2003.
- **JEAN-MICHEL.** *Le journalisme en invention : Nouvelles pratiques, nouveaux acteurs,* Rennes, PUR, 2005, p. 165

- **JEANNE-PERRIER, Valérie, LE CAM, Florence et PELISSIER, Nicolas.** *Les sites web d'auto-publication : observatoires privilégiés des effervescences et des débordements journalistiques en tous genres*, in Ringoot, Roselyne et Utard, Jean-Michel, (dir.), *Le journalisme en invention, nouvelles pratiques, nouveaux acteurs*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2005 pp. 161-202.
- **LEVAN, Serge.** « E-collaboration, travail en réseau et efficacité collective : les sept piliers de la sagesse du travail collaboratif » In *Les enjeux et la réalité française du travail collaboratif et des communautés de pratiques*. [en ligne] Paris : 2004 (livre blanc consulté le 10 août 2008) [http://www.gillesbalmisse.com/v2/spip.php?article121&var\\_recherche=livre%20blanc%20travail%20collaboratif](http://www.gillesbalmisse.com/v2/spip.php?article121&var_recherche=livre%20blanc%20travail%20collaboratif)
- **MASSIERA, Bernard.** *Culture d'entreprise, l'échec d'un concept*, *Revue Etude de Communication*, 2006.
- **MELOT Michel,** Préface In Roger T. PEDAUQUE, *Le document à la lumière du numérique*, Cf Editions, 2006, P12.
- **PAVE, Francis.** *Les NTIC, moteurs ou prothèses du changement*. Ecole de Paris du management, 2002.
- **PLEDEL, Iannis.** *La blogosphère, illusion ou réalité d'une frontière qui définit une communauté structurée et unifiée*. [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <http://www2b.toulouse.iufm.fr/flam/thot/docs/pledell.pdf>
- **RENAI Mohand.** *La culture d'entreprise, vecteur essentiel de communication* [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <[http://www.univ-tlse2.fr/aislf/gtsc/DOCS\\_SOCIO/FINITO\\_PDF/Renai\\_rev.pdf](http://www.univ-tlse2.fr/aislf/gtsc/DOCS_SOCIO/FINITO_PDF/Renai_rev.pdf)>
- **ROBERT Pascal.** Critique de la dématérialisation, *Communication et langages*, juin 2004, n°140.
- **SOUCHIER Emmanuel.** L'image du texte, *Communication et langages*, avril 2002, n°134.
- **SALAUN, Jean-Michel,** *Eclairages sur la redocumentarisation*, in *Bloc-notes de Jean-Michel Salaün* [en ligne]. 5 Mai 2007 (page consultée le 25 juillet 2008) <<http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/2007/05/05/252-eclairages-sur-la-redocumentarisation>>
- *Du Web aux wikis : une histoire des outils collaboratifs*, [en ligne] (page consultée le 25 juillet 2008) <[http://interstices.info/jcms/c\\_37151/du-web-aux-wikis-une-histoire-des-outils-collaboratifs](http://interstices.info/jcms/c_37151/du-web-aux-wikis-une-histoire-des-outils-collaboratifs)>
- **VAS, Alain.** *Le processus de changement organisationnel à l'épreuve des faits*. [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) < [www.strategie-aims.com/actes02/Fichiers/Vas.pdf](http://www.strategie-aims.com/actes02/Fichiers/Vas.pdf)>

## AUTRES

§ La maîtrise du cycle de vie du document numérique, groupe de travail DGME/SDAE – APROGED, mai 2006 – V.3

§ **LE CROSNIER, Hervé.** Conférence documentation et web 2.0, 20 mai 2006.

§ **PARRINI-ALEMANNI, Sylvie.** *Communication des organisations : paysage des recherches francophones*, 10ème Conférence Internationale Francophone en Sciences de l'Information et de la Communication (CIFSIC - BUCAREST - 2003).

§ **RAKOTONOELINA, F.** *Écriture numérique et révolution des genres? Anamorphose du genre "débat public" », communication au colloque Écritures en ligne : Pratiques et communautés*, 2002, Rennes.

# WEBOGRAPHIE

## INA

§ *Site officiel de l'Institut National de l'Audiovisuel* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://www.ina.fr>>

§ *Wikitek* [en ligne uniquement en interne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://wikitek.ina.fr>>

## WIKI

§ *Wikipédia* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://fr.wikipedia.org>>

§ *Dokuwiki* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://www.dokuwiki.fr/doku.php>>

§ *Artima* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <[www.artima.com/intv/wikiP.html](http://www.artima.com/intv/wikiP.html)>

## DOCUMENT NUMERIQUE

§ *Document numérique et usages* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://doc.univ-paris8.fr>>

§ *Visual Catalog* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://visualcatalog.univ-artois.fr>>

§ NIELSEN, Jakob. *How users read on the Web* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://www.useit.com/alertbox/9710a.html>>

## CULTURE D'ENTREPRISE

§ DURAND, Christophe. *Culture d'entreprise* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <<http://culture.entreprise.free.fr/>>

## CONDUITE DU CHANGEMENT

§ *Site de l'ANFH* [en ligne] (page consultée le 20 août 2008) <[http://www.anfh.asso.fr/fonctioncadre/cadre/gmweb/Cadre GM Conduite%20du%20changement.htm](http://www.anfh.asso.fr/fonctioncadre/cadre/gmweb/Cadre%20GM%20Conduite%20du%20changement.htm)>

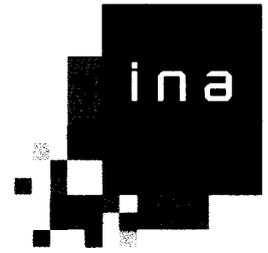
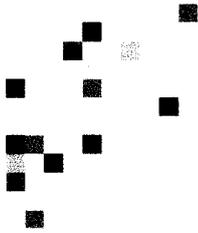
# ANNEXES

---

<i>ANNEXE 1</i>	<i>II</i>
<b>Expression du besoin</b>	<b>II</b>
<i>ANNEXE 2</i>	<i>III</i>
<b>Aperçu du système de partage Windows</b>	<b>III</b>
<i>ANNEXE 3</i>	<i>IV</i>
<b>Tableau comparatif de logiciels de gestion de contenu</b>	<b>IV</b>
<i>ANNEXE 4</i>	<i>V</i>
<b>Modèle de wiki basique</b>	<b>V</b>
<i>ANNEXE 5</i>	<i>VI</i>
<b>Maquette du wiki présentée au comité de pilotage</b>	<b>VI</b>
<i>ANNEXE 6</i>	<i>VII</i>
<b>Cahier des charges fonctionnel</b>	<b>VII</b>
<i>ANNEXE 7</i>	<i>VIII</i>
<b>Illustration du problème d'alignement des images dans le wiki</b>	<b>VIII</b>
<i>ANNEXE 8</i>	<i>IX</i>
<b>Questionnaire</b>	<b>IX</b>
<i>ANNEXE 9</i>	<i>X</i>
<b>Grille de test</b>	<b>X</b>

# ANNEXE 1

*Expression du besoin*



Janvier 2008

## Expression du besoin Partage de documents Vidéothèque/Photothèque 15/01/2008

### Description :

---

**Objet :** Expression du besoin  
**Rédacteur :** M.Wainer  
**Version :** 0.2  
**Etat:** En cours **Date :** 15/01/2008

### Historique des Evolutions

---

<b>N° Version</b>	<b>Date</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Nature évolution</b>
0.1	14/01/2008	E.Fernandes	Création du document
0.2	15/01/2008	M.Wainer	Création du document

Suivi des diffusions

<b>Destinataires :</b>	<b>Secteur - Activité</b>	<b>Pour validation</b>	<b>Pour action</b>	<b>Pour information</b>
Safia D'Ziri / N.Bogucki	DSI – Direction des Systèmes d'Information	X	X	
E.Fernandes	DSI – Direction des Systèmes d'Information	X	X	
C.Teillou	Vidéotheque – Comité de pilotage	X		
E.Leboul	Vidéotheque – Secrétariat			X
H.Lassailly	Vidéotheque – Comité de pilotage	X		
E.Legendre	Vidéotheque – Comité de pilotage	X		
C.Caporiondo	Vidéotheque – Comité de pilotage	X		
JM.Gonzalez	Vidéotheque – Comité de pilotage	X		
S.Depoix	Vidéotheque – Valorisation			X
PG.Grousset	Vidéotheque – Communication			X
A.Bidault	Vidéotheque – Communication			X
JP.Blanchard	Vidéotheque – Communication			X
V.Clavier	Phototheque			X
V.Crolus	Vidéotheque – Valorisation			X
D.Benzadon	Vidéotheque – Tri élimination			X
P.Boulogne	Vidéotheque – Inventaires			X
C.Corneloup	Vidéotheque – PSN			X
S.Gauchet	Vidéotheque – Collecte			X
L.Henrion	Vidéotheque – Tuteur documentaliste			X
D.Desbiens	Vidéotheque – stagiaire projet			X

# 1. Introduction

## 1.1. Objectif du document

Ce document constitue l'expression du besoin pour la réorganisation des partages de documents des répertoires vidéothèque et photothèque, actuellement sur le serveur Europe.

Le document a été élaboré à partir de divers entretiens auprès des utilisateurs/contributeurs de la vidéothèque et de la photothèque (encadrement + secrétariat) et d'un documentaliste tuteur.

Ce document s'articule en 5 parties :

- Introduction
- Contexte
- Présentation de l'existant
- Description du besoin
- Calendrier prévisionnel

## 1.2. Abréviations

CR : compte-rendu

DA : direction des Archives

BDD : base de données

MAJ : mise à jour

FTV : antenne INA à France Télévisions

CCH : correspondant de chaîne

# 2. Contexte du projet

## 2.1. Objet

L'objectif est de mettre en place une solution correspondant aux besoins de partage et d'accès aux documents des répertoires vidéothèque et photothèque.

## 2.2. Historique du projet

La diversité d'activités développées à la Vidéothèque (valorisation, communication, collecte...) se déroulant sur différents lieux (Bry sur Marne, FTV, antenne Tolbiac...), suppose une élaboration/consultation rapide et efficace des documents de travail d'une part, l'utilisation, l'accès et le partage d'outils de gestion d'autre part. Le point de départ du projet est la nécessité d'organisation, d'accessibilité et de partage de ces informations.

## 2.3. Périmètre du projet

### Périmètre :

Le projet concerne uniquement les documents bureautique des partages srv-europe :

//srv-europe/dda/vidéotheque

//srv-europe/dda/phototheque

//srv-europe/dda/partage-VA (certains documents, à préciser)

//srv-europe/dda/partage-VP (certains documents, à préciser)

### Hors périmètre :

Le projet n'englobe pas les autres documents de la direction des archives

Le projet n'englobe pas les documents du serveur Australie

## 2.4. Impacts

Le projet aura comme impact :

- la réorganisation de l'information,
- la modification des accès aux documents,
- la reprise, en partie, du contenu,
- la navigation dans une nouvelle interface.

## 2.5. Enjeux

- accéder plus facilement et plus rapidement à l'information,
- mettre en place une interface de recherche et de navigation efficace,
- éviter les doublons de documents,
- faciliter les MAJ de documents afin de toujours accéder aux dernières versions,
- centraliser les outils de gestion (notamment les documents, nombreux, de suivi d'activité).

## 2.6. Acteurs du projet

Responsable du projet : Marina-Estela Wainer

Stagiaire : Delphine Desbiens

Contenu : encadrement de la Vidéothèque et de la Photothèque

Validation : Comité de Pilotage Vidéothèque

## 3. Présentation de l'existant

### 3.1. Description

#### 3.1.1. Partages de documents

Les utilisateurs utilisent régulièrement dans le cadre de leur activité les documents sur les partages suivants :

- //srv-europe/dda/vidéothèque
- //srv-europe/dda/photothèque
- //srv-europe/dda/partage-VA
- //srv-europe/dda/partage-VP

De plus, le partage srv-australie\tbcr\ est très consulté. L'organisation de ce répertoire est satisfaisante.

#### 3.1.2. Types de documents

Les types de documents concernés sont :

- Documents métier :
  - Procédures
  - Méthodologie
  - Guides
  - BDD excel et access (centre de doc + inventaire)
- Documents de gestion :
  - CR (CR classiques + point com et point valo, qui constituent un vecteur d'information concernant les procédures et la méthodologie)
  - Planning
  - Suivi d'activité + statistiques
  - Présentations
  - Petit Rapporteur

### 3.1.3. Format des documents

Format de documents : bureautique essentiellement + des requêtes sql query pour certains utilisateurs (3 utilisateurs environ)

### 3.1.4. Volumétrie

Volumétrie des documents : Elisabeth Fernandes a demandé à la DSI de calculer le volume représenté par les documents présents dans ces partages.

### 3.1.5. Utilisateurs

Les utilisateurs concernés sont :

- 16 contributeurs (encadrement et secrétariat vidéothèque/photothèque)
- 90 personnes en consultation (documentalistes, CCH, magasiniers)
- Partage de certains documents en interne, avec les régions et avec d'autres directions

### 3.1.6. Utilisation des partages

- Contributeurs : élaboration et MAJ de documents métier et de documents de gestion
- Documentalistes, CCH et magasiniers : consultation de documents métier, dans certains cas également élaboration et MAJ (chronos FTV et antenne Tolbiac ; CR projets spécifiques ; documents de suivi activité CCH et magasiniers...)
- Partage de certains documents en interne, avec les régions et avec d'autres directions (répertoires Partage-VA, Partage-VP, Partage interservices)

## 3.2. Dysfonctionnements, points faibles

L'organisation actuelle des partages ne satisfait pas pleinement les utilisateurs, la difficulté majeure étant de ne pas savoir où se trouvent les documents :

- Pas de possibilité d'effectuer une recherche en texte libre sur le contenu des documents.
- Un même document peut être copié à plusieurs endroits dans l'arborescence (dans des versions différentes, sans MAJ).
- Les points d'entrée aux documents sont organisés par secteur (valorisation, communication, tutorat, conservation...) : ce serait plus pertinent d'avoir un sommaire avec des points d'entrée par activité (théma, reprise d'antériorité, éditorialisation, antenne FTV, commandes Bry, collecte, qualité...).
- Multiplication et dispersion de documents de suivi d'activité.
- 2 exemples :
  - La liste des réalisateurs démissionnaires, très utilisée par les documentalistes, souvent dans des situations urgentes, est accessible (dans des versions différentes) dans les répertoires « \\srv-europe\dda\\_VIDEOTHEQUE\tutorat\TUTORAT SECTEUR COM\Droits » et « \\srv-europe\dda\\_VIDEOTHEQUE\Communication\Droits ».
  - Dans le secteur communication, 4 tableaux de suivi d'activité de commandes (Bry, FTV, antenne Tolbiac et ayants droit) sont stockés dans des répertoires différents.

## 4. Description du besoin

Cette section vise à définir les besoins attendus dans les solutions.

### 4.1. Cible visée

La cible visée est la mise en place d'une solution permettant un meilleur accès aux documents et une meilleure gestion de l'information :

- Avoir une seule version d'un document et pointer vers celui-ci si besoin (afin d'éviter les copies de documents et les mélanges dans les versions)
- Retrouver un document par :
  - Recherche texte libre
  - **Navigation façon mini-site ou wiki vers les différentes activités via sommaire ou arborescence de fichiers**
- Partager certains documents en interne, avec d'autres directions et les régions
- Gestion des droits en écriture/lecture
- Intégrer des vidéos et des photos dans les documents
- Pouvoir continuer à consulter depuis la solution choisie les partages suivants : srv-australie\btcr\ et le Partage interservices
- Développer des outils de gestion permettant de centraliser les documents de type planning et suivi d'activité

### 4.2. Public

Les utilisateurs concernés par la solution sont les mêmes que les utilisateurs des partages vidéothèque et photothèque. L'outil devra permettre à chaque utilisateur de gérer de façon autonome ces documents.

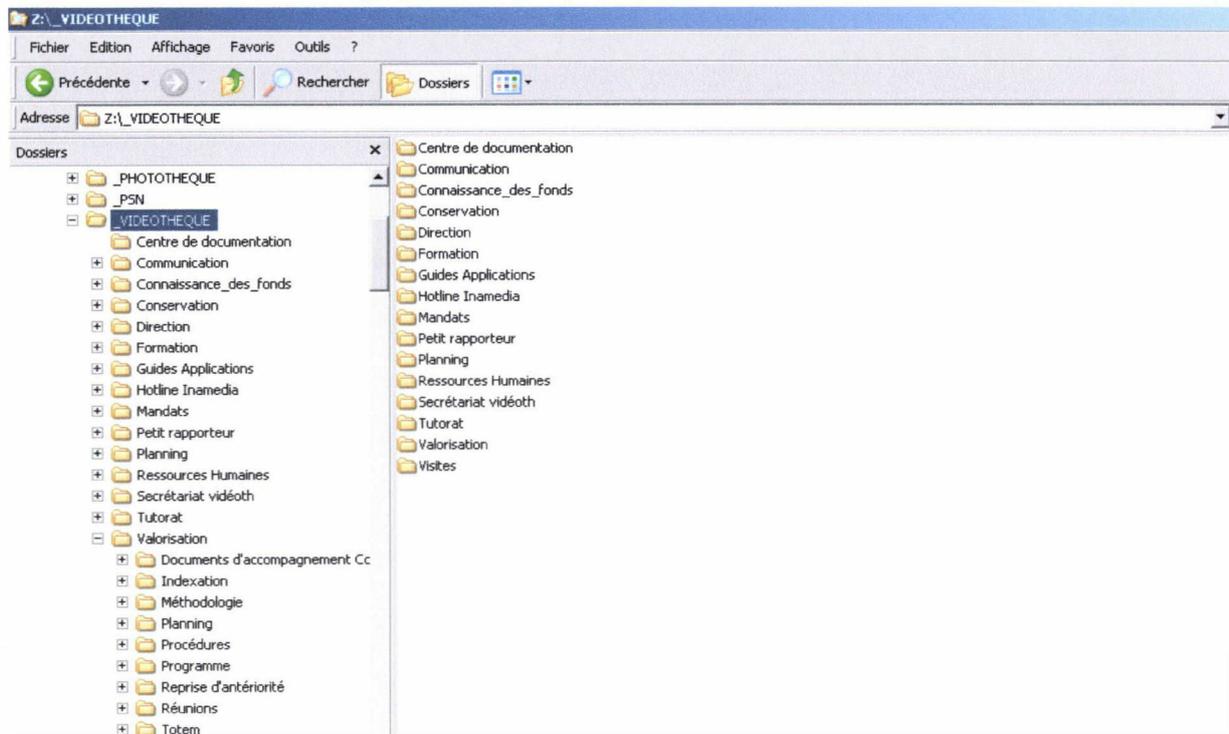
## 5. Etapes

Ci-dessous, les étapes à suivre. Les échéances sont à titre indicatif de ce que l'on souhaiterait.

N°	Action	Responsable	Echéance	Destinataire
1	Démonstration de solutions informatiques existantes par la DSI : <ul style="list-style-type: none"><li>• Outil de GED (Gestion électronique de documents) collaborative.</li><li>• Wiki</li></ul>	DSI	Janvier 2008	M.Wainer
2	Expression des besoins Recherche et test de solutions	M.Wainer	Février – Mars 2008	
3	Formation Wiki	ADBS	Fin mars 2008	M.Wainer
4	Choix de l'orientation projet Elaboration d'une solution	M.Wainer D.Desbiens	Début avril 2008	
5	Présentation d'une mini maquette  Validation	M.Wainer D.Desbiens Comité Pilotage	Fin avril – mi mai 2008	
6	Réalisation	M.Wainer D.Desbiens	Fin avril – été 2008	

# ANNEXE 2

*Aperçu du système de partage Windows*



# ANNEXE 3

*Tableau comparatif de logiciels de gestion de contenu*

<b>IDENTITE DE L'ENTREPRISE</b>					
Nom	DokuWiki	Dotclear	Spip	Nuxéo	
Adresse					
Téléphone					
Site Web	wiki.splitbrain.org	www.dotclear.net/	www.spip.net/	http://www.nuxeo.com/	
Contact (adresse email)					
Références (clients)					
<b>LOGICIELS</b>					
Produits	DokuWiki	Dotclear	Spip	Nuxeo Enterprise Platform	
Type (libre etc.)	Libre, Open-Source et gratuit	Libre, open-source et gratuit	Libre, open-source et gratuit	Libre et open-source	
Système d'exploitation Navigateurs, Intranet	Mozilla, IE, UNIX, Windows, MacOS X	Mozilla, IE, UNIX, Windows, MacOS X	Mozilla, IE, UNIX, Windows, MacOS X	Mozilla, IE, UNIX, Windows, MacOS X	
Description	Moteur de wiki libre sous licence GNU GPL conforme aux standards, simple à utiliser, dont le but principal est de créer des documentations de toute sorte.	Dotclear est un logiciel libre et gratuit de création de blogs	Système de publication pour l'Internet qui s'attache particulièrement au fonctionnement collectif, au multilinguisme et à la facilité d'emploi.	Leader de l'Enterprise Content Management (ECM) open source	
Modules	Plug-ins (100aine) et templates	Thèmes et plug-ins	Extensions	Développement DSI	
Capacité	Petite entreprise	?	?	Grande échelle	
<b>CREATION D'UNE BASE</b>					
Présence d'une base	Non	Oui	Oui	Oui	
Type	/	MySQL	MySQL ?	?	
<b>GESTION DOCUMENTAIRE</b>					
Acquisition des documents	Code ?	?		Oui. Ajout d'un document	

Fonctionnalités (partage de documents, gestion etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des documents</li> <li>- Génération automatique d'une table des matières</li> <li>- Analyse des différences en couleurs</li> <li>- Pages en lecture seule</li> <li>- Espaces de noms divisant le contenu en répertoires comme des sections</li> <li>- Liens interwikis</li> <li>- Téléchargement et encapsulation d'images</li> <li>- Support multilingue</li> <li>- Liste noire anti-spam</li> <li>- Support UTF-8 total</li> <li>- Eléments de listes ordonnées ou non ordonnées</li> <li>- Fil RSS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edition d'articles (un rédacteur principal)</li> <li>- Commentaires</li> <li>- Classement des textes par date, et catégorie</li> <li>- Calendrier</li> <li>- Archives</li> <li>- Fil RSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de la création des contenus</li> <li>- Gestion de la publication</li> <li>- Contribution = écriture et validation du contenu</li> <li>- Administration = Organisation du référentiel, Workflow de validation, Mise en page</li> </ul>	(parcourir) si présent sur le PC sinon enregistrement direct du document dans la GED avec Office 2003.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droits et permissions</li> <li>- Tableaux de bord</li> <li>- Moteur de recherche</li> <li>- Structure des documents et de l'information</li> <li>- Création de documents</li> <li>- Modification et version de document</li> <li>- Gestion des droits d'accès aux métadonnées</li> <li>- Relations</li> <li>- Gestion des notifications</li> <li>- Workflow</li> <li>- Historique et journalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arborecence de rubriques et de sous-rubriques</li> <li>- Création et publication d'articles dans les rubriques et sous-rubriques</li> <li>- Création de brèves uniquement dans les rubriques de tête</li> <li>- Les articles apparaissent dans leur rubrique ou sous-rubrique et sont signalés en page d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pages, articles et brèves :</li> <li>- Arborecence de rubriques et de sous-rubriques</li> <li>- Création et publication d'articles dans les rubriques et sous-rubriques</li> <li>- Création de brèves uniquement dans les rubriques de tête</li> <li>- Les articles apparaissent dans leur rubrique ou sous-rubrique et sont signalés en page d'accueil</li> </ul>		

			<p>Processus de création</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'un article ou d'une brève par un auteur autorisé</li> <li>- Validation des articles par une personne disposant de droits supérieurs aux auteurs</li> <li>- Possibilité de donner des dates de début de validité pour les articles et les brèves</li> <li>- Contrôle total de l'interface publique</li> <li>- Simplicité de mise en forme des articles dans l'espace privé</li> <li>- Création d'une communauté autour d'un site</li> <li>- Mots-clés</li> <li>- Raccourcis internes</li> </ul>			
Type de documents gérés (dont multimédia)	Texte, multimédia (plug in ?)	Tous types de documents	Tous types de documents	Tous types de documents	Tous types de documents	Tous types de documents
Indexation (notice)	Non	Non	?	?	Oui (obligatoire)	
Gestion des utilisateurs (annuaire, KM)	Non	Non	?	?	Possible ?	
Versioning	Oui (automatique)	Non	?	?	Oui	
<b>UTILISABILITE</b>						
Moteur de recherche	Intégral / full text	Intégral ?	NC	NC	Intégral ?	Métadonnées et full-text

(intégral ou non)						
WYSIWYG	Oui (barre d'outils pour édition)	Oui		NC		Oui
<i>Niveau de complexité</i>	Facile	<i>Facile</i>		Moyen		Moyen (beaucoup de fonctionnalités)
Espace de discussion	Oui (« discussion plug-in »)	Commentaires		<i>Oui</i>		Forum, espace de travail, notes...
<b>ERGONOMIE</b>						
Interface paramétrable (oui ou non)	Oui (templates)	Limitée		Oui		Oui
Type d'interface (portail, interface web)	Interface web, sommaire	Interface web spécifique		L'apparence d'un SPIP est définie par des squelettes		Inseré dans l'Intranet, interface web
<b>ADMINISTRATION</b>						
Sécurité	Oui ?	<i>Critiquée (spams)</i>				Oui
<i>Accès par profil – gestion de plusieurs utilisateurs</i>	Oui	Oui avec des droits différents		Pas de gestion de bases des membres et non membres		Oui
<b>SERVICES</b>						
Service Clients (accompagnement)	Communauté	Communauté		Communauté		Oui
Formation	?	?		?		Oui
Support technique (questions techniques)	Communauté	Communauté		Communauté		Oui
Prise en charge	Communauté	Communauté		Communauté		Oui
<b>DOMAINE(S)</b>						
<i>Gestion documentaire</i>						
<i>Veille</i>						
<i>Capitalisation des connaissances</i>						
<i>Mutualisation des ressources</i>						
<b>COMMENTAIRES</b>						
						Fonctionnalité

					<p>« notification » intéressante : possibilité de recevoir par mail des mises à jour de documents en « s'abonnant » ou par flux RSS sur l'espace personnel Gestion du cycle de vie du document (différents états)</p>
--	--	--	--	--	---

# ANNEXE 4

*Modèle de wiki basique*

# playground:bacasable\_marina:wikitek

Docu

Éditer cette page

Anciennes révisions

Demiers changements

Rec

Piste: > supprimer\_un\_rendez\_vous > imprimer\_le\_planning > imprimer\_les\_declarations\_du\_temps\_d\_occupation\_des\_salles\_de\_visionnage > traitement\_materiels > antenne\_tolbiac > rdv\_commande\_workflow > rdv\_sans\_numero\_workflow > planning > modifier\_un\_rdv > wikitek  
Vous êtes ici: start > playground > bacasable\_marina > wikitek

## WIKITEK

Bienvenue sur le wiki de la Vidéothèque et de la Photothèque.

Vous trouverez dans cet espace tous les documents de travail relatifs aux différentes activités ainsi que le dernier Petit rapporteur.

Egalement à votre disposition, un mode d'emploi pour vous guider dans la navigation.

## Vidéotheque

TOPO missions : conservation, valorisation et communication des fonds d'images INA...

### Communication

- Antenne FTV
- Antenne Tolbiac
- Commandes Bry
- Ayants droit
- Permanences
- Inamédiapro
- ina.fr
- Droits
- Siglage

### Table des matières

- WIKITEK
- Vidéothèque
  - Communication
  - Valorisation
  - Conservation
  - Mandats
  - Formation & Tutorat
  - Démonstrations & Visites
- Photothèque
  - Numérisation
  - Communication
  - Méthodologie
  - Point Photo
  - Connaissance des fonds
  - Outils/Guides/Guides d'applications ???
  - Centre de documentation
  - Planning
  - Wiki mode d'emploi
  - SDF

Éditer

Éditer

Terminé

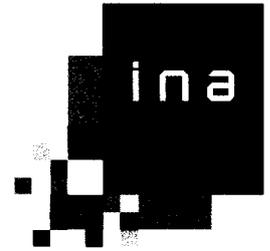
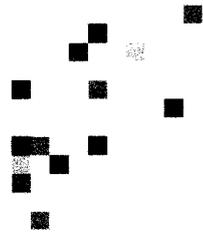
# ANNEXE 5

*Maquette du wiki présentée au comité de pilotage*



# ANNEXE 6

*Cahier des charges fonctionnel*



## **Cahier des charges fonctionnel WikiTek**

---

Rédacteur(s)	M. Wainer, D. Desbiens
Version	0.1
Etat	En cours

# I. Objectif du document

Ce document vise à présenter les différentes fonctionnalités attendues pour le wiki de la Vidéothèque et de la Photothèque après une première expression du besoin effectuée en Janvier 2008 (cf le doc expression du besoin) et les premiers tests sur l'outil en Avril 2008.

## II. Fonctionnalités attendues

Ces fonctionnalités doivent être déployées dans un environnement Windows XP Professionnel Version 2002, sous Internet Explorer 6.

### 1. Template / Thème

Modèle de page avec un menu de navigation sur la gauche (pour un accès rapide et facile aux documents)

### 2. Boîte à outils

La boîte à outils, située en dessous du menu de navigation comporterait le mode d'emploi du wiki (que nous allons rédiger ultérieurement), l'accès aux différentes versions, connexion, et édition de pages.

### 3. Gestion des profils

Création de différents profils : administrateur, écriture, lecture, avec identification des contributeurs.

### 4. Gestion des accès

Attribution d'accès à différentes pages.

### 5. Gestion des versions

L'outil doit pouvoir enregistrer chaque modification d'une page afin de pouvoir revenir à d'anciennes versions si besoin.

### 6. Espace de commentaires (exemple de wikipédia)

Cet espace se situerait sur chaque page et permettrait aux non-contributeurs de commenter les documents qu'ils ne peuvent pas modifier.

### 7. Notes

Possibilité de différencier graphiquement des blocs de texte du contenu (exemple : « attention », « important », « rappel » etc.)

### 8. Mobilité de la table des matières

Il s'agit d'améliorer la table des matières automatique en la rendant mobile.

### 9. Emplacement de la piste

La piste doit se situer en haut de la page et se dérouler horizontalement.

### 10. Liens externes (balise target\_blank)

Il faudrait que lors du clic sur un lien externe, une page s'ouvre dans un autre onglet ou une autre fenêtre pour ne pas perdre la page en cours.

### 11. Autres langages

Activation des langages PHP et HTML si besoin d'insertion de quelques codes.

## **12. Diaporama**

Création de diaporama directement dans le wiki

## **13. PDF**

Conversion d'une page wiki en PDF.

## **14. Sauvegarde**

Sauvegarde totale du site de manière régulière (backup)

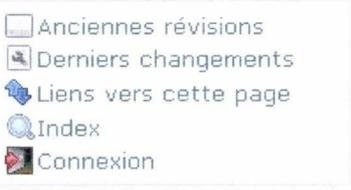
## **15. Attribution de mots-clés**

Possibilité de taguer les pages.

## **16. Insertion de fichiers multimédias**

Possibilité d'insérer et de redimensionner des images fixes et animées.

**Tableau récapitulatif des fonctionnalités attendues selon différents niveaux de priorité**

<b>Fonctionnalités</b>	<b>Plugin</b>	<b>URL plugin</b>
<b>Incluses (a priori) dans le wiki</b>		
Gestion des accès	acl	
Paramétrage du wiki	Config	
Informations détaillées	Info	
Gestion des plugins	Plugin	
Gestion des profils	usermanager	
Insertion et redimensionnement d'images	??	
<b>Attendues</b>		
<b>1<sup>er</sup> niveau</b>		
Template avec graphisme et menu de navigation	Arctic	<a href="http://www.chimeric.de/projects/okuwiki/template/arctic">http://www.chimeric.de/projects/okuwiki/template/arctic</a>
Boite à outils 	??boxes (ou peut être déjà inclus dans Arctic)	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:boxes">http://wiki.splitbrain.org/plugin:boxes</a>
Espace de commentaires	Discussion	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:discussion">http://wiki.splitbrain.org/plugin:discussion</a>
Notes de type « rappel », « important », « attention »	Note	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:note:fr">http://wiki.splitbrain.org/plugin:note:fr</a>
Identification du contributeur	Editor	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:editor">http://wiki.splitbrain.org/plugin:editor</a>
<b>2e niveau</b>		
Conversion d'une page wiki en PDF	pdfdownload	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:pdfdownload">http://wiki.splitbrain.org/plugin:pdfdownload</a>
Création de diaporamas directement dans le wiki	s5	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:s5">http://wiki.splitbrain.org/plugin:s5</a>
<b>3e niveau</b>		
Création de mots-clés	Tag	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:tag">http://wiki.splitbrain.org/plugin:tag</a>
Insertion de vidéos	??Sevenload (mais expérimental)	<a href="http://wiki.splitbrain.org/plugin:sevenload">http://wiki.splitbrain.org/plugin:sevenload</a>

# ANNEXE 7

*Illustration du problème d'alignement des images dans le wiki*

- France Télévisions non encore dévolu
- les documents sans matériel disponible
- les fictions F2-F3 à partir du 01/10/1981
- TF1(Production) à compter du 30/07/1982
- TF1 (Actualités) à compter du 01/06/1989
- TF1 Mandat non numérisé

[Éditer](#)

## Fonds France 3 Régional

- Profil DMV : **seul** le fonds régional numérisé est consultable



- Profil FTV : **tout** le fonds régional est consultable



Film non  
numérisé

En cours  
d'inventaire

- numérisé et en ligne
- matériel non numérisé
- en cours d'inventaire

[Éditer](#)

[videotheque/communication/inamediapro/hotline\\_documentaire/presentation.txt](#) · Dernière modification: 10/07/2008 15:09 par admin

# ANNEXE 8

## *Questionnaire*

## Identité de l'enquêté(e)

1) Quel est votre poste au sein de la Vidéotheque et/ou de la Phototheque ? Depuis quand ?

## Pratiques/habitudes de travail

### Organisation de l'information

2) Comment évalueriez-vous la circulation de l'information dans les différents secteurs de la Vidéotheque ?

Très accessible – accessible – peu accessible

Très pertinente – pertinente – peu pertinente

3) Rencontrez-vous des difficultés pour accéder à l'information ? Oui – Non

## Répertoire

### Connaissance

4) Connaissez-vous l'espace de stockage personnel (Lecteur (i:)) ? Oui – Non

5) L'utilisez-vous ? Oui – Non

6) Connaissez-vous les répertoires du serveur Europe (Vidéotheque, Phototheque, Partage VA, Partage VP...) ?  
Oui – Non

7) Les utilisez-vous ? Oui – Non

8) A quelle fréquence ? journalière – hebdomadaire – mensuelle

Si non, pour quelles raisons ?

### Utilisation générale

9) Dans quel contexte utilisez-vous les répertoires ?

10) Retrouvez-vous rapidement un document dans l'arborescence de répertoires existants ? Oui – Non

11) Savez-vous où et comment chercher ? Oui – Non

12) Etes-vous globalement satisfait(e) de l'organisation des répertoires ? Selon vous, quels sont ses limites ou ses avantages ? (informations, rapidité, ergonomie, navigation etc.) ?

13) Avez-vous déjà fait appel à une aide extérieure pour manipuler les répertoires (informaticiens, collègues, etc.) ? Pour quelles raisons ?

### Consultation des documents

14) Quels documents consultez-vous régulièrement ? (nom, type, format...) et dans quel(s) sous-dossier(s) des répertoires se trouvent-ils ? Indiquez le chemin du répertoire.

*Ex : le guide d'utilisation de Totem, doc Word.*

*Vidéotheque > Valorisation > Guides d'applications > Totem*

### Production/communication des documents

15) Produisez-vous ou modifiez-vous des documents ? Si oui, lesquels ? en création collaborative ? et où les stockez-vous ?

16) Utilisez-vous un espace de partage pour la création collaborative de documents ? Oui – Non

*Ex : tableau excel sur le serveur de partage VA*

17) Communiquez-vous certains documents ? Si oui, lesquels ? Par quels moyens ? (mail, lien serveur...)

### Accès

18) Possédez-vous des documents confidentiels ? Bénéficient-ils d'un accès restreint/réservé ?

## Autres

19) Seriez vous intéressé par un nouvel outil améliorant l'accessibilité des documents ?

Très intéressé - intéressé - moyennement intéressé – non, le système actuel me convient très bien

20) N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

*Merci !*

# ANNEXE 9

*Grille de test*

# TESTS WIKITEK

## Un mot sur Wikitek

Wikitek est un wiki, c'est-à-dire, un système de gestion de contenu issu du web collaboratif. Il en existe plusieurs types, qui sont, pour la plupart, des logiciels open source. Celui-ci a été réalisé avec DokuWiki (<http://wiki.splitbrain.org/wiki:fr:manual>)

Wikitek est au stade de maquette, ce qui explique que toutes les pages (et les liens) ne sont pas encore fonctionnels. De plus, le contenu est en cours de validation par l'encadrement et fera donc l'objet d'une deuxième série de tests à la rentrée.

## Déroulement du test

Le test comporte deux parties.

- ◆ Navigation libre à l'aide la feuille de route
- ◆ Navigation dirigée à l'aide de la grille de test

Idéalement, la durée du test est d'une heure maximum.

---

## Profil

Quel est votre poste au sein de la Vidéotheque et/ou de la Phototheque ? Depuis quand ?

## Feuille de route

- ◆ Navigation à partir de la page d'accueil : <http://wikitek.ina.fr>
- ◆ Menu de gauche : pour entrer dans l'arborescence
- ◆ Piste : pour se repérer dans l'arborescence
- ◆ Moteur de recherche : pour accéder à une page directement
- ◆ Fonctionnalités du wiki : anciennes révisions, derniers changements, index
- ◆ Dans une page :
  - ◆ Liens internes, externes (Internet, adresse e-mail et partage Windows)
  - ◆ Tableaux
  - ◆ Images
  - ◆ Notes
- ◆ Impression d'une page
- ◆ Création d'un fichier PDF à partir d'une page

## Grille de test WikiTek – Mardi 8 juillet 2008

Entourez votre réponse.

<b>Navigation</b>			
Evaluez la navigation dans le wiki.	<b>Fluide</b>	<b>Plutôt fluide</b>	<b>Laborieuse</b>
Evaluez l'articulation des différentes rubriques et sous-rubriques.	<b>Cohérente</b>	<b>Peu cohérente</b>	<b>Incohérente</b>
L'intitulé des rubriques vous paraît-il pertinent ?	<b>Oui</b>	<b>Non, Pourquoi ?</b>	
<b>Structure des pages</b>			
Evaluez la lisibilité globale d'une page.	<b>Lisible</b>	<b>Peu lisible</b>	<b>Illisible</b>
Evaluez la pertinence des niveaux de titre.	<b>Pertinent</b>	<b>Peu pertinent</b>	<b>Non pertinent</b>
Selon vous, la lecture d'une page à l'écran est :	<b>Facile</b>	<b>Moyennement facile</b>	<b>Difficile</b>
<p><i>Quand les pages sont longues, une table des matières se crée automatiquement en haut du menu de gauche pour faciliter la navigation à l'intérieur de la page.</i></p> <p><i>Exemple : vidéothèque &gt; communication &gt; commandes bry</i></p> <p>Selon vous, cette aide vous semble :</p>	<b>Visible</b>	<b>Assez visible</b>	<b>Peu visible</b>

**Liens**

Repérez-vous facilement les liens dans les pages ?	Oui	Non, Pourquoi ?
Les liens systématiques vous paraissent-ils pertinents ?	Oui	Non, Pourquoi ?
<i>Un lien externe est un lien qui renvoie vers une page extérieure au wiki (pages Internet, pages Intranet, fichiers ou dossiers Windows sur le serveur Europe etc.).</i>  Plusieurs de ces liens se trouvent dans le menu de gauche, les repérez-vous facilement ?	Oui	Non, Pourquoi ?
Se différencient-ils assez des autres liens ?	Oui	Non, Pourquoi ?

**Accès**

Évaluez le temps de chargement des pages.	Rapide	Normal	Lent
Cherchez deux documents que vous utilisez régulièrement à l'aide du menu de gauche et/ou par le moteur de recherche.  Avez-vous trouvé l'information facilement ?	Oui	Non, Pourquoi ?	

## Questions spécifiques

<p><i>La page « Contacts » se trouve actuellement dans « Communication ». D'autres secteurs (mais pas tous) souhaitent mettre en place le même type de page.</i></p> <p>Préférez-vous une rubrique commune à partir du menu de gauche ? Ou une page par secteur ?</p>	<p><b>Une rubrique commune dans le menu de gauche</b></p>	<p><b>Une page « Contacts » à l'intérieur de chaque secteur</b></p>
<p>Rendez vous dans le secteur qui vous concerne dans le menu de gauche puis revenez à l'accueil.</p> <p>Où avez-vous cliqué pour revenir ? Quel retour à l'accueil vous paraît le plus pertinent ? (« Accueil » dans le menu de gauche ou « Wikitek » dans le bandeau). Pourquoi ?</p>	<p><b>« Accueil » dans le menu de gauche</b></p> <p><b>Pourquoi ?</b></p>	<p><b>« Wikitek » dans le bandeau</b></p> <p><b>Pourquoi ?</b></p>

Pour toute question concernant le test ou sur Wikitek, contactez-nous par mail : [mewainer@ina.fr](mailto:mewainer@ina.fr) ou [ddebiens@ina.fr](mailto:ddebiens@ina.fr)

Merci !

## **RESUME**

Suite au projet de refonte du système de gestion de contenu à la Vidéothèque de l'INA, ce mémoire s'attache à démontrer les différents enjeux que constituent la mise en place d'un nouveau système d'information issu du web collaboratif au sein d'un service. A travers l'analyse des besoins des usagers, la réorganisation des documents, et l'installation de l'outil approprié, des problématiques diverses apparaissent comme la question du statut du document numérique, ou les conséquences organisationnelles impliquées par un tel projet.

## **ABSTRACT**

According to the project of revision of the content system management of INA's Vidéothèque, this dissertation tries to demonstrate the different stakes that the setting up of a new information system from web collaboration can constitute within a department service. Through users need analysis, documents reorganisation, and installation of the appropriate tool, new questions raise like electronic document status, or organisational consequences implied by such a project.

## **MOTS-CLES**

Document numérique, INA, système de gestion de contenu, outil collaboratif, wiki, web 2.0, gestion de projet, conduite du changement.

## **KEYWORDS**

Electronic document, INA, Content Management System, collaboration tool, wiki, web 2.0, project management, change management.