



DOCUMENTATION COLLABORATIVE : QUAND L'INTERNAUTE CREE LA VALEUR



Mise en ligne : décembre 2017

1 - Un peu d'histoire

2 - Définitions

3 - Finalité

4 - Organisation

4.1 - Définir la nature de la contribution attendue

4.1.1 - Relecture

4.1.2 - Transcription

4.1.3 - Observation

4.1.4 - Identification

4.1.5 - Partage de connaissance

4.2 - Clarifier les rôles

4.3 - Donner un objectif

4.4 - Identifier les communautés

4.5 - Fournir les outils adaptés

4.6 - Animer et restituer

5 - Juridique

Les opérations de documentation collaborative restent encore souvent expérimentales et marginales. Cependant, un nombre croissant d'institutions s'engage aujourd'hui dans cette démarche. Voici donc quelques éléments qui pourront vous aider à initier un tel projet.

1 - Un peu d'histoire

Le musée de la Civilisation, à Québec, fut pionnier en la matière, dès 1997, avec « Le Patrimoine à domicile » : inventaire collaboratif de biens privés selon des critères de qualité jusqu'alors réservés aux musées. Dans le

courant des années 2000, l'essor du Web 2.0, dit web social, permet une interaction directe entre Internaute, mais aussi avec les institutions. Dans le même temps, l'amélioration des techniques numériques permet de traiter d'importants volumes de supports d'informations (textes bruts ou images). Mais ces informations s'avèrent inutilisables tant qu'elles ne sont pas vérifiées et indexées. Or, ces volumes de données sont tellement importants que les institutions ne disposent pas de moyens humains suffisants pour mener ces opérations indispensables à l'identification des ressources. Mettre ces ressources à disposition du public devient donc impossible, à moins de faire appel à ce même public pour indexer les fonds.

En 2008, la Bibliothèque du Congrès, à Washington, invite les Internaute à associer des mots clés à ses collections de photographies, numérisées, afin de faciliter la recherche. En 2010, la Bibliothèque nationale australienne, à Sidney, met en place un plan quinquennal de numérisation des journaux australiens (ANPlan's) et propose aux utilisateurs de corriger les transcriptions automatiques obtenues par la reconnaissance optique de caractères, et d'associer des mots clés aux différents articles.

En France, le développement du numérique conduit les associations de généalogistes à faire pression sur les services d'archives afin de pouvoir accéder de façon dématérialisée aux archives. Là encore, l'ampleur des fonds est tel qu'une indexation par les services d'archives est inenvisageable. Un principe vertueux est, là encore, mis en place. Les services d'archives mettent à la disposition de tous des documents numérisés, à charge pour les généalogistes d'indexer ces documents.

Une dynamique est ainsi enclenchée.

2 – Définitions

Avant d'aller plus loin, il est nécessaire de définir quelques termes.

Web participatif : participer signifie prendre part à une initiative, en accepter les règles, se conformer à des attendus. Néanmoins, la personne joue un rôle annexe. Par exemple, elle va poster un commentaire. C'est véritablement le domaine du Web 2.0.

Web collaboratif : collaborer signifie participer, mais avec une responsabilité supplémentaire dans la gestion et dans l'accomplissement des tâches. La personne joue un rôle central, mais partagé. Elle peut, par exemple, partager une responsabilité éditoriale collective. L'encyclopédie Wikipedia est un produit emblématique du web collaboratif.

Crowdsourcing : « production participative, l'externalisation ouverte ou le crowdsourcing, est l'utilisation de la créativité, de l'intelligence et du savoir-faire d'un grand nombre de personnes, en sous-traitance, pour réaliser certaines tâches traditionnellement effectuées par un employé ou un entrepreneur [...] Le travail peut être collaboratif ou au contraire s'effectuer purement en parallèle. Dans une approche économique, il peut s'agir de remplir une tâche au moindre coût, mais des approches plus collaboratives, sociales ou altruistes existent, faisant appel à des réseaux spécialisés ou au grand public » (Wikipedia).

3 – Finalité

Le principe de la démarche collaborative repose sur deux principes fondamentaux.

Le premier est qu'il existe, en dehors de mon institution, des personnes qui disposent de compétences et de bonne volonté. Ces personnes sont prêtes à faire bénéficier l'institution de leurs compétences et de leur bonne volonté.

En retour, et c'est là le second principe, tout travail, même volontaire, mérite salaire. Le bénévole doit bénéficier, de la part de l'institution, d'une forme quelconque de « retour sur investissement » (voir ci-dessous : IV, 6- Animer et restituer). Ce retour sur investissement peut être la contribution à un projet citoyen, ayant une finalité généreuse.

4 – Organisation

Même si elle reste expérimentale, une démarche de documentation collaborative doit être organisée de manière rigoureuse. Voici les étapes indispensables :

- définir la nature de la contribution attendue ;
- clarifier les rôles ;
- donner un objectif ;
- identifier les communautés ;
- fournir les outils adaptés ;
- animer et restituer.

Certaines étapes nécessitent plus particulièrement des actions de communication (identifier les communautés, animer, restituer). Néanmoins, ne sous-estimez pas l'importance de la communication en amont et tout au long de votre projet.

4.1 - Définir la nature de la contribution

Le type de contribution est généralement déduit de la nature du fonds nécessitant un appel à contribution. Voici les principaux types de contribution :

- relecture ;
- transcription ;
- observation ;
- identification ;
- partage de connaissance.

Ces différents types de contribution vont être détaillés, mais deux points doivent être soulignés :

- annoncez clairement la nature de la contribution attendue ;
- ne mélangez pas plusieurs natures de contributions car cela risque de perturber les contributeurs.

Si votre projet appelle plusieurs natures de contributions, il est probable que vous devriez le séquencer en plusieurs projets distincts.

4.1.1 – Relecture

Ce niveau de contribution peut-être extrêmement simple. Il s'agit pour l'Internaute de relire un texte préalablement « océrisé » (OCR : Optical Character Recognition) et d'en corriger les coquilles. La relecture d'un même texte est proposée à plusieurs personnes. Le concept « l'internaute crée la valeur » est ici lié à une quantité. La démultiplication des relecteurs offre une meilleure garantie de qualité de la relecture. En outre, un plus grand nombre de textes peut être contrôlé, validé et publié en un temps moindre.

Le projet Gutenberg, qui repose sur ce principe, a permis, depuis son origine, de publier plus de 54.000 ouvrages dans le domaine public.

4.1.2 – Transcription

Contribuer en transcrivant des textes, ou des parties de textes, est une pratique courante dans le monde des archives. Ceci peut nécessiter des compétences. Un amateur ne possède pas nécessairement, ces compétences, même s'il fait montre de beaucoup de bonne volonté. Plutôt que d'exclure l'amateur, la solution consiste alors à

améliorer ses compétences, par exemple avec des modes d'emploi ou des tutoriels. L'institution contribue ainsi à la professionnalisation des amateurs qui lui apporteront une information de meilleure qualité. Ce faisant, l'institution répond à sa mission d'éducation et de partage de la connaissance.

4.1.3 – Observation

L'observation et la restitution de cette observation sont à la base des sciences participatives, lesquelles ont connu un développement considérable. Ainsi, un grand nombre de données peuvent être collectées, puis exploitées par des chercheurs. Vigie-Nature, programme d'observatoires de la biodiversité mis en œuvre par le Muséum National d'Histoire naturelle, repose sur ce principe.

Il est nécessaire que l'information transmise au chercheur soit fiable. Comme pour la transcription, l'observation peut nécessiter une professionnalisation des amateurs. En outre, il est du devoir de l'institution d'indiquer quels sont les éléments importants à restituer.

4.1.4 – Identification

L'identification découle de l'observation. Elle constitue une étape supplémentaire dans le processus scientifique de connaissance. Faire appel aux Internauts pour identifier des lieux, des objets ou des personnes dont on ignore (par manque de temps) la localisation, l'usage ou le nom, est l'une des pratiques collaboratives les répandues, que ce soit dans le monde des archives (archives du Cantal...), des bibliothèques (bibliothèque du Congrès...) ou des musées (musée de Bretagne, à Rennes...).

4.1.5 - Partage de connaissance

Si l'identification est indissociable de l'observation, elle est également proche de la connaissance. Nous entrons ici dans un secteur réservé à l'expert. Pourquoi, dans ces conditions, s'adresser à des amateurs ? Pour deux raisons, liées. Beaucoup de musées sont de nature encyclopédique. Ils conservent des objets de toutes natures, de toutes provenances, de toutes les époques et de toutes les civilisations, depuis le paléolithique jusqu'à nos jours. Aucun responsable de musée ne saurait prétendre à une connaissance aussi universelle. Or, les « amateurs » peuvent s'avérer être des experts dans des domaines que le responsable du musée ne maîtrise pas, et qui pourtant concernent les collections dont il a la responsabilité.

4.2 - Clarifier les rôles

Une partie des rôles est déduit de la nature de la contribution. Toutefois, il est nécessaire d'explicitier ce que l'on attend du contributeur et jusqu'où peuvent aller ses prérogatives. Vous devez, bien entendu, explicitier aussi le rôle de l'institution.

Une charte indiquant les engagements réciproques est indispensable. Lorsque le contributeur s'inscrit, faites-en sorte qu'il s'engage formellement (case à cocher) à respecter les termes de la charte.

4.3 - Donner un objectif

Déterminez un objectif clair, avec un périmètre précis.

Évitez de mélanger plusieurs objectifs. Si plusieurs objectifs s'imposent, dissociez-les en autant de projets. Chaque objectif devrait exiger une seule nature de contribution. Si votre objectif appelle plusieurs natures de contribution, il est probable que vous devriez le scinder en plusieurs objectifs distincts.

Vous pouvez adapter le type d'objectif à la nature du fonds. Ainsi, pour le grand herbier, les corpus sont appelés « missions » (Les Herbonautes). La patrie d'Agatha Christie introduit la notion d'enquête : « Art detective » (Art UK). L'humour n'est pas interdit : « Adoptez un poilu » (Archives départementales des Yvelines).

De manière idéale, l'objectif devrait mettre en évidence les notions de bien commun : « Dictionnaire des Vendéens (Archives départementales de la Vendée), « The Nation's Art » (Art UK), « For the common good » (Bibliothèque du Congrès), ou de partage : « Des Collections en partage » (musée de Bretagne), voire d'un idéal commun : « Vigie-Nature, un réseau de citoyens qui fait avancer la science ».

4.4 - Identifier les communautés

Lancer un projet collaboratif peut prendre l'apparence d'une bouteille jetée à la mer, surtout lorsque l'institution ne bénéficie pas d'une reconnaissance nationale, voire internationale... Comment être sûr que le message sera reçu par les personnes concernées et compétentes ?

Une information aussi large que possible donne plus de chances de contacter les personnes compétentes. Dans ce cas, il est souhaitable de bénéficier d'un bon soutien logistique. Ainsi, le projet « Art Uk » a bénéficié initialement du soutien de la BBC.

En l'absence d'un tel support logistique, il est important d'identifier des réseaux, et de diffuser l'information auprès de ces réseaux. Identifier des réseaux d'amateurs compétents et motivés par un sujet s'avère plus facile dans le cas de fonds homogènes (photographies ou cartes postales d'une région, ou d'un département, ou sur une thématique définie : agriculture, vie maritime...).

4.5 - Fournir les outils adaptés

L'un des points forts du Web 2.0 a été d'offrir aux utilisateurs des outils qu'il est facile de s'approprier, même quand on ne dispose pas de compétences informatiques. On ne peut pas ignorer cette réalité. Aussi les outils de collaboration doivent-ils être faciles d'utilisation, pour tous. L'idéal est de proposer aux Internaute des outils qui leur sont familiers. Ainsi, le musée de Bretagne laisse le choix à l'Internaute d'utiliser un formulaire pour annoter les images, ou d'envoyer sa contribution par courriel.

Même si vous proposez des outils simples d'usage, vous devez aider l'Internaute à surmonter son éventuelle appréhension face à la technicité. Ceci impose d'abord de rassurer quant à la difficulté de la contribution. Cette difficulté peut porter sur les outils, ou sur la nature de la contribution demandée. Dans tous les cas, une manière simple de rassurer consiste à rappeler que, en contribuant, l'Internaute fera partie d'une communauté. Il ne sera donc pas seul. Ensuite, vous devez accompagner l'utilisateur, notamment au moyen de tutoriels. A défaut de pouvoir faire un tutoriel, il existe des solutions simples et bon marché : un mode d'emploi au format pdf fera parfaitement l'affaire, s'il est à la fois bien illustré, s'il est clair et si vous n'omettez aucune des étapes du processus collaboratif. Attention, dans cette démarche, n'éludez pas l'une des deux facettes de la contribution : le contenu et l'outil doivent faire l'un et l'autre l'objet d'un mode d'emploi, ou d'un tutoriel.

N'abandonnez pas à leur triste sort les Internautes en perdition. Prévoyez un système d'alerte (courriel...), qui évitera une démobilitation des contributeurs. Vous devez rester en alerte et prêt à intervenir, et à rassurer, à la moindre difficulté. A fortiori si les alertes sont visibles par tous. Si la communauté est assez importante, l'aide pourra émaner d'autres contributeurs, comme par exemple dans le projet Les Herbonaute. Mais, même dans ce cas, vérifiez régulièrement les alertes, et les réponses à ces alertes. En effet, même plein de bonne volonté, un membre de la communauté peut faire passer une information fausse. Votre rôle consiste à garantir une utilisation orthodoxe des outils ou des fonds.

Les personnes âgées sont souvent détentrices d'une mémoire précieuse. Cependant, certaines de ces personnes ne sont pas familières avec les technologies de l'Internet. Dans ce cas, il convient de prévoir des relais humains (enseignants, associations...), qui pourront recueillir les informations directement auprès de ces personnes, avant de vous les transmettre.

4.6 - Animer et restituer

Animer et restituer représente une charge de travail importante. Mieux vaut ne pas s'engager dans un projet collaboratif si vous n'avez pas la capacité d'assumer ces actions. En faire l'économie risquerait de vous discréditer auprès des Internautes. Tout au long du projet, tenez informés les contributeurs de l'avancement du projet, voire de sa réalisation. Une restitution, même synthétique, de la contribution des Internautes est essentielle. Le site Les

Herbonautes, "l'herbier numérique collaboratif citoyen", est, à ce titre, exemplaire.

En l'absence de restitution, votre démarche sera considérée au mieux comme de la démagogie, au pire comme de l'exploitation, ce qui créera une fracture entre institution et publics.

L'institution a la responsabilité de coordonner, d'animer, de valider la contribution. Les risques liés à une utilisation de données non vérifiées, non validées, d'une précision non garantie, ont été soulevés dès la naissance des pratiques collaboratives. Les représentants des institutions culturelles sont reconnus en tant qu'experts. Les internautes s'attendent à ce que leur contribution soit prise en compte, c'est-à-dire validée ou remise en question par ces experts. L'institution doit se placer en position d'arbitre, tout en encourageant le jeu. Une posture par trop directive et, à l'inverse, un laisser-faire absolu, peuvent l'une et l'autre démotiver les contributeurs. Un équilibre doit être trouvé. Cela peut se révéler difficile.

Si vous remettez en question une contribution, expliquez-en toujours la raison.

N'oubliez pas de remercier les contributeurs pour leur travail. Une reconnaissance de l'activité est légitime, et souvent attendue. Même si la plupart de contributeurs s'engagent bénévolement, une contrepartie, y compris virtuelle, peut-être importante, ne serait-ce que pour distinguer les contributeurs les plus actifs. Lorsqu'elle émane d'une institution, cette distinction permet d'acquérir un statut de confiance au sein du réseau des contributeurs.

Diverses solutions peuvent être mises en place pour remercier les contributeurs bénévoles les plus motivés : invitation aux inaugurations d'exposition, intégration dans la société des amis du musée... Mais attention, les contributeurs peuvent être très éloignés physiquement, ce qui ne leur permet pas toujours de se rendre facilement dans l'institution. En guise de remerciements pour l'aide apportée par les Internaute pour l'indexation des images, la Bibliothèque du Congrès met à la disposition de tous des guides permettant de préserver au mieux ses archives numériques personnelles.

Donner la possibilité au contributeur de réutiliser des images de qualité, sur son site personnel, peut être apprécié. Ne négligez pas le fait que le contributeur ne manquera alors pas de faire, sur son site, la promotion de votre institution. Les solutions qui proposent en retour le transfert d'une partie des connaissances renforcent le rôle d'expert de l'institution et répondent à la mission d'éducation et de partage de la connaissance assignée aux musées de France.

Dans un contexte difficile (tentation du musée purement numérique), c'est en associant les Internaute, tout en assumant les rôles d'animateurs, de coordinateurs et d'experts, que les équipes des musées continueront d'affirmer leur légitimité.

5 - Juridique

Si vous enregistrez des informations personnelles concernant les contributeurs, vous devez nécessairement en faire une déclaration à la Commission nationale informatique et liberté (CNIL).

Vous devez également vous engager à garantir le respect de la vie privée. Et si vous êtes techniquement dans l'incapacité de proposer cette garantie, dites-le.

Certains vides juridiques demeurent. Qui détient la propriété intellectuelle d'un travail réalisé par de multiples individus, pas toujours bien identifiés ? Comment rémunérer les producteurs d'information, dans le cas d'une exploitation commerciale ultérieure ? Evitez donc tout recours à une démarche collaborative si vous avez l'intention d'exploiter commercialement ces informations.

Il faut être conscient de ces lacunes, mais elles ne doivent pas devenir un obstacle à la mise en œuvre d'une démarche collaborative.

Références citées ci-dessus :

- Dictionnaires historiques et collaboratifs, Archives départementales de Vendée

- Adoptez un poilu, Archives départementales des Yvelines
- Opération transcription sur les testaments de poilus, Archives départementales des Yvelines
- Page Facebook des archives départementales des Yvelines
- Les missions, Les Herbonautes
- Discussions, Les Herbonautes
- Statistiques, Les Herbonautes
- Collections en ligne du musée de Bretagne et de l'écomusée du pays de Rennes