



TELECOM
Web 2.0 : opportunités pour l'entreprise

Cet article est extrait de la revue **TELECOM n°156** "Web 2.0 : opportunités pour les entreprises" éditée par l'association **Télécom ParisTech alumni** parue en janvier 2010. Ne peut être reproduit. Ne peut être utilisé à des fins commerciales. www.telecom-paristech.org

Usages

Wikipédia et ses usages collaboratifs

par Florence DEVOUARD

« Le savoir n'est pas un pouvoir. C'est un trésor qui se partage » (Michel Serres)

« Je reconnais avoir été fort surprise, au début, de tomber nez-à-nez (œil-à-écran ?) avec un pokémon, un coureur cycliste local ou un chanteur évincé de la Star Ac', et puis, je me suis dit humblement que ma culture télévisuelle / sportive étant quasiment nulle, j'étais bien mal placée pour juger de la notoriété de ce genre de personnage et suis restée dans une prudente expectative, partant du principe que, quand on ne sait pas, on ne la ramène pas ! »
– Théoliane (63 ans).



Quand Théoliane découvre le projet Wikipédia, elle est certainement loin de se douter qu'elle va en venir à consacrer des heures entières au portail sur le catholicisme, partageant sa passion pour les saints, les bienheureux et les églises. Comme plus de 100 000 internautes en 2009, elle contribue à l'encyclopédie libre Wikipédia.

Wikipédia est le plus souvent connue comme étant une encyclopédie gratuite sur Internet, écrite pour et par de très nombreux internautes bénévoles, souvent anonymes, qui définissent eux-mêmes toutes les règles et les conventions d'écriture sans intervention d'une instance supérieure. Au-delà de sa caractéristique d'encyclopédie gratuite, Wikipédia est surtout destinée à permettre au plus grand nombre d'avoir accès à la connaissance. Elle abaisse la barrière linguistique d'accès au savoir en proposant des versions dans plus de 250 langues différentes. Elle réduit également la barrière financière en étant accessible gratuitement sur Internet. Elle supprime la barrière physique en s'invitant chez tous

ceux qui ont accès à Internet, que cela soit à la maison, dans un établissement scolaire, au travail, voire même dans la rue !

Wikipédia, dans sa neuvième année d'existence, est devenu un site mondialement connu pour la richesse des informations qui y sont contenues. Le site fait partie des dix sites Internet les plus visités au monde avec en moyenne 330 millions de visiteurs uniques par mois en 2009. Wikipédia offre 13 millions d'articles encyclopédiques en 271 langues différentes (qui ne sont pas des traductions de l'anglais...).

Réparer, réutiliser, recycler

Mais le véritable trésor de Wikipédia réside probablement dans les conditions d'utilisation qu'elle propose. Les auteurs bénévoles de Wikipédia ont fait le choix délibéré de mettre tout le contenu (texte et multimédia) sous une licence libre (on parle de copyleft). Sous ce terme barbare et souvent mal compris, se cachent trois caractéristiques, visant à minimiser les restrictions de diffusion des connais-

sances. Grâce aux licences libres :

- ▶ tout le monde peut lire le contenu de Wikipédia. Il est accessible à tous, librement, gratuitement ;
- ▶ le contenu de Wikipédia est modifiable par tous, sur le site, ou ailleurs ;
- ▶ tout le monde peut redistribuer tout ou partie du contenu de Wikipédia, sur Internet ou sous toute plate-forme adéquate, tel que CD-ROM, DVD, clé USB, téléphonie mobile, ou tout simplement papier. Pour ceux qui n'ont pas la chance d'avoir accès à Internet, voire à un ordinateur, le contenu de Wikipédia peut ainsi devenir disponible par d'autres moyens et enrichir d'autres sources de savoirs. C'est ainsi qu'à partir de septembre 2009, le groupe Orange a élargi l'accès aux contenus de Wikipédia en les portant sur les portails web et mobile d'Orange dans plusieurs langues européennes⁽¹⁾.

Gratuit et basé sur le bénévolat ne veut pas dire « sans coût »

Une fondation de droit américain (la Wikimedia Foundation) et un réseau de

1. http://wikimediafoundation.org/wiki/Press_releases/Orange_and_Wikimedia_announce_partnership_April_2009/fr

Web 2.0 : opportunités pour l'entr



Cet article est extrait
de la revue TELECOM n°156
"Web2.0 : opportunités
pour les entreprises"
éditée par l'association
Télécom ParisTech alumni
parue en janvier 2010.
Ne peut être reproduit.
Ne peut être utilisé
à des fins commerciales.
www.telecom-paristech.org

25 associations locales (situées en France, Allemagne, Italie, Russie, mais aussi Australie, Taiwan, Argentine, Israël, etc.) assurent les dépenses courantes du projet Wikipédia en matière d'équipement informatique, de bande passante et de personnel. L'hébergeur technique du projet, ainsi que le propriétaire des noms de marque est la Wikimedia Foundation. En revanche, ni la Fondation, ni les associations n'ont vocation à diriger Wikipédia, laquelle présente une gouvernance autonome.

La Wikimedia Foundation et les associations locales garantissent un modèle économique mixte qui préserve bénévolement des participants, gratuité des contenus et absence de publicité sur le site.

La majeure partie des revenus provient de levées de fond auprès des internautes (6 millions de dollars de la part de plus de 125 000 donateurs lors de la dernière levée fin 2008), mais aussi d'allocations de fonds par des fondations privées le plus souvent américaines (récemment la Ford Foundation, la Hewlett Packard Foundation et la Sloan Foundation), don de matériel informatique, services d'hébergement (EvoSwitch), expertises diverses (technique, juridique, financière etc.).

Le reste des revenus sont issus de la gestion des marques (tel que récemment l'accord passé avec le groupe Orange pour la diffusion du contenu de Wikipédia et accord d'usage de la marque Wikipédia) ou du sponsorship lors d'événements tel que la rencontre annuelle des wikipédiens, Wikimania (par exemple Telefonica en 2009 à Buenos Aires, ou Chunghwa Telecom en 2007 à Taiwan).

En France, Wikimedia France⁽²⁾, association d'utilisateurs des projets Wikimedia, assure localement la promotion de Wikipédia, organise des rencontres, aide à la production de contenus libres, établit des partenariats, répond à la presse, supporte les initiatives des membres de la communauté wikipédienne et s'implique au niveau législatif pour promouvoir le mouvement libre et l'accès à la connaissance pour tous.

Participer à Wikipédia : une démarche engagée, pour soi-même et pour autrui

Selon une étude réalisée par UNU MERIT⁽³⁾ en avril 2009, on peut distinguer plusieurs motifs amenant les internautes à participer à Wikipédia, l'envie de corriger une erreur, le souhait de partage de ses connaissances avec autrui, l'acquisition de nouvelles compétences, l'obligation professionnelle ou l'envie de soutenir la mission et les valeurs qui forment le cœur du projet.

Ces valeurs, parlons en... Par ses objectifs et par son fonctionnement, le projet Wikipédia s'inscrit dans une série de filiations culturelles.

- 】 Le concept du copyleft tout d'abord, popularisé par R. Stallman de la Free Software Foundation ;
- 】 La pratique du travail collaboratif sur Internet, développé notamment chez les informaticiens par les adeptes du logiciel libre selon le modèle de Linus Torvalds ;
- 】 Le *laissez-faire* comme modèle d'organisation (qui implique un droit de participation équivalent pour tous, sans considération sur l'âge, l'origine, le diplôme) en même temps qu'un minimum de règles, qui peuvent d'ailleurs être éventuellement ignorées si nuisibles. Seules une poignée de règles sont réellement impératives et sont développées par le collectif.

Une encyclopédie des savoirs populaires

Le premier principe, « Wikipédia est une encyclopédie », paraît aller de soi mais n'est pas toujours évident à mettre en pratique. Les travaux personnels ou originaux n'ont pas leur place dans le projet. Wikipédia n'est pas non plus un hébergeur gratuit de pages personnelles, ni d'articles promotionnels, ni un annuaire de liens et encore moins un forum de discussion. Le plus souvent, la raison de la suppression d'un article est due au non-respect des critères d'admissibilité des articles. Toutefois, les critères d'admissibilité varient énormément en fonction des versions linguistiques. Contrairement aux

encyclopédies papier, la couverture thématique est potentiellement illimitée, ce qui ne veut pas dire que tout est accepté.

« Depuis bientôt un an, je contribuais à Wikipédia dans le domaine de la sainteté, bien tranquillement, dans mon coin, sans encourir de foudres particulières, compilant des documentations, découvrant de pittoresques personnages, et participant aussi à l'évaluation des articles qui paraissaient sur le portail catholicisme. Jusqu'au jour où... un article sur un évêque a fait l'objet d'une véhémente demande de suppression, avec comme argument qu'un évêque, c'est pas encyclopédique, et que celui-ci, pas plus que les nombreux autres, ne répondait aux critères de notoriété » – Théoliane

Dans les faits, le wikipédien s'identifie parfois comme suppressionniste ou inclusionniste en fonction de sa tendance à éliminer ou conserver les articles traitant de sujets plus ou moins mineurs. La notion de pertinence encyclopédique se discute de façon continue et la décision de garder ou non certains articles génère parfois des débats houleux. Mais en dépit de tensions amenant parfois le départ de certains contributeurs, c'est précisément la possibilité d'écrire sur des sujets de « longue traîne », le caractère stimulant de l'écriture collaborative et le plaisir de retrouver d'autres participants pour quelques minutes ou heures d'échanges hebdomadaires qui expliquent le succès du projet Wikipédia.

« Il y a aussi de somptueuses empoignades, de saintes colères, de violentes disputes, mais aussi un bouillonnement de créativité, de recherches, une mise en commun des connaissances qui méritent que l'on s'attache au projet. C'est surtout pour ça que je continue, le reste n'est qu'anecdote, c'est exactement comme dans la "vraie vie" ». – Théoliane

Les événements actuels, la musique pop, les jeux vidéos, les communes constituent une proportion importante du contenu et avoisinent les sujets traités dans les encyclopédies traditionnelles. Cette variété thématique est une des raisons qui explique

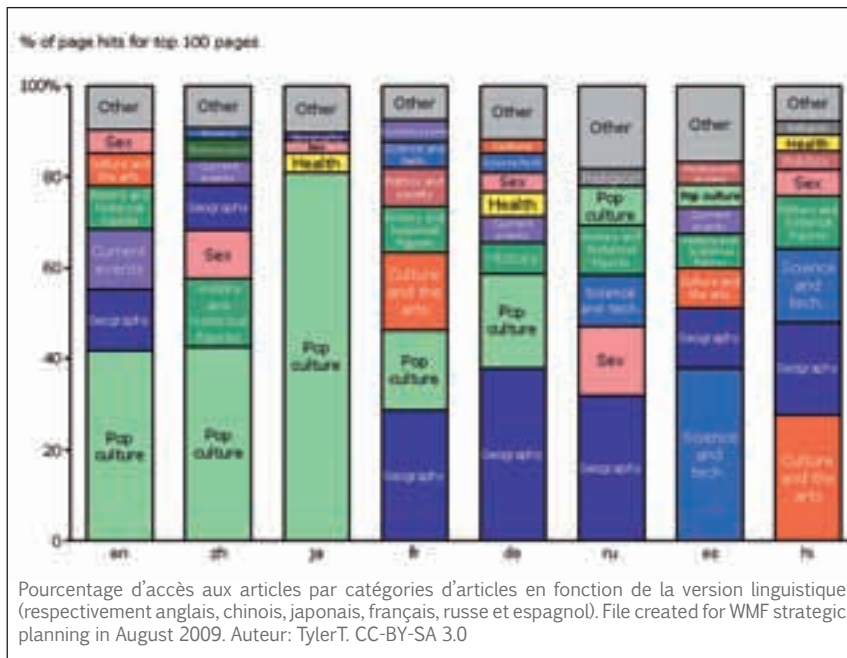
2 <http://wikimedia.fr>

3 http://upload.wikimedia.org/wikipedia/foundation/a/a7/Wikipedia_General_Survey-Overview_0.3.9.pdf



TELEGM
Web2.0 : opportunités pour l'entreprise

Cet article est extrait de la revue TELECOM n°156 "Web2.0 : opportunités pour les entreprises" éditée par l'association Télécom ParisTech alumni parue en janvier 2010. Ne peut être reproduit. Ne peut être utilisé à des fins commerciales. www.telecom-paristech.org



que l'on appelle parfois Wikipédia, l'encyclopédie des savoirs populaires : le contenu reflète les intérêts de l'homme de la rue tout autant que l'intérêt du « savant ».

La neutralité de point de vue (NPOV) constitue la ligne éditoriale du projet. Le NPOV signifie que les articles ne doivent pas promouvoir de point de vue particulier. Ils doivent décrire plusieurs points de vue, les représenter aussi fidèlement que possible, en tenant compte de leur importance respective dans le champ des savoirs et en fournissant le contexte nécessaire à leur compréhension. Ceci implique de permettre la vérification des sources, particulièrement dans le cas des sujets controversés – sources faisant autorité dans leurs domaines respectifs.

Un des aspects positifs de la démarche NPOV est qu'elle requiert une grande diversité de contributeurs et leur acceptation à collaborer.

« J'aime l'aspect collaboratif sur Wikipédia, chacun apporte ses connaissances, qui peuvent aller de l'écriture, la recherche de références, la correction de la typo et de l'orthographe, la création de tableaux et de schémas, la mise en place d'infobox de photos de catégories, les relectures demandées par d'autres contributeurs, les photos.

Chacun peut trouver une occupation à sa mesure dans un domaine qui l'intéresse, des plantes au foot, des communes aux monuments historiques. » – Françoise (63 ans, médecin du travail retraitée)

Accueillir de nouveaux participants

Même si le projet Wikipédia est toujours en pleine expansion depuis sa création en 2001, il a été observé depuis début 2008 un tassement du nombre de nouveaux arrivants, lequel semble avoir plusieurs origines. Certains ont avancé l'idée selon laquelle l'édition des articles est de plus en plus complexe en raison de l'ajout de nouvelles fonctionnalités et du nombre élevé de règles dans certaines versions linguistiques (en particulier la version anglophone). Les nouveaux arrivants seraient peut-être accueillis moins chaleureusement que lors des premières années, en particulier en raison de l'augmentation de modifications malveillantes, ou du nombre de personnes éditant Wikipédia dans le cadre de leur activité professionnelle (éditeurs à surveiller du fait d'une participation parfois assez tendancieuse...). On avance également comme argument le drainage important des internautes vers les réseaux sociaux au cours des derniers mois. Enfin, pour les versions linguistiques les plus développées, il apparaît

qu'un certain nombre de thèmes fédérateurs et à la portée de nombreux participants sont maintenant fort convenablement traités. La facilité de participation des premières années fait partie du passé et les besoins du projet ont évolué.

La communauté actuelle, la Wikimedia Foundation et les associations locales cherchent à enrichir la base de contributeurs et orientent leurs efforts dans plusieurs directions :

- approfondissement des thèmes déjà couverts (par exemple, l'informatique),
- défrichage de thématiques plus pointues et actuellement négligées (par exemple, le monde de l'entreprise),
- et recherche d'un brassage culturel plus important, afin de stimuler le développement des langues moins présentes (seulement 100 000 articles en arabe, 10 000 en chuvash, 1 000 en wolof, contre 850 000 en français) ou pour garantir le respect de la neutralité de point de vue.

Une des populations ciblées est celle des jeunes retraités. Encore très dynamique et ayant le souci de transférer son savoir, plus compétent et expérimenté que le jeune adulte, plus disponible que le 40-50 ans, le jeune retraité est aussi souvent plus pondéré et apte à collaborer de façon constructive.

« Ma progéniture ayant quitté le nid maternel depuis quelques années, je dispose à l'occasion d'un peu de temps. Je m'étais donc mis en tête de l'employer à la création d'une encyclopédie vivante et on-line de l'astronomie, ... jusqu'à ce que je découvre ce qui avait déjà été engagé sur Wikipédia. » – Kikuyu3 (57 ans, cadre dans le bâtiment, linuxien de cœur et passionné d'astronomie)

En revanche, le plus de 50 ans a parfois des difficultés à intégrer les concepts du web participatif. On parle d'ailleurs parfois d'illectronisme, qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique (manque des connaissances clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques). On peut cependant recenser deux types de difficultés : celles qui sont liées à la pratique et à la manipulation de ces nouveaux outils et celles qui sont liées au contenu et à la vérification des informations véhiculées.

Web 2.0 : opportunités pour l'entr

TELECOM
Web2.0 : opportunités pour l'entreprise

Cet article est extrait de la revue TELECOM n°156 "Web2.0 : opportunités pour les entreprises" éditée par l'association Télécom ParisTech alumni parue en janvier 2010. Ne peut être reproduit. Ne peut être utilisé à des fins commerciales. www.telecom-paristech.org

Si l'adulte est plus lent à acquérir les réflexes de manipulation des outils, il est en revanche beaucoup plus sensible et attentif aux risques de désinformation ou tout simplement à la faiblesse d'un argumentaire pauvrement sourcé. Ceci est probablement une des raisons pour lesquelles, contrairement à beaucoup de sites Internet, Wikipédia est curieusement équilibré en terme de pyramide d'âge avec un nombre relativement élevé de participants de plus de 40 ans.

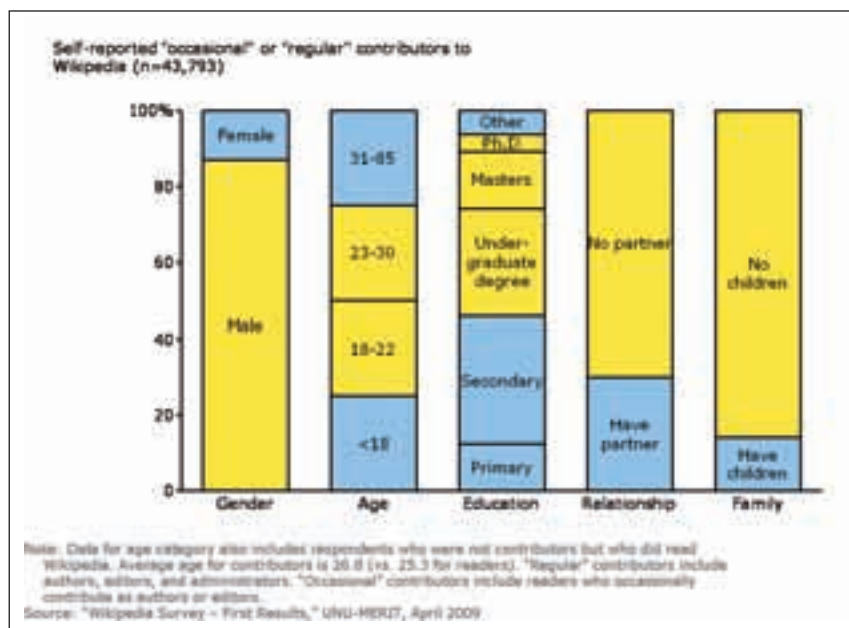
Les contributions des seniors ne manquent pas et sont parfois directement liées à leur ancienne activité professionnelle ou au contraire reflètent la passion d'une vie. C'est le cas de Néfermaât, retraité de France Télécom et particulièrement impliqué dans le portail Egyptopedia (plus de 20 000 contributions depuis 2005 et près de 400 photos ajoutées à Wikipédia), ou de Françoise, médecin du travail retraitée et adepte du jardinage.

« J'habite à la campagne, et partage mon temps entre du jardinage et des activités de naturalisme et de protection de la nature. Il a fallu que l'ADSL arrive jusque dans mon hameau pour que mon activité sur Wikipédia débute. J'étais arrivée par hasard sur une page en faisant une recherche et j'ai pas mal pataugé au début. Heureusement tous les contributeurs à

qui j'ai demandé conseil m'ont aidée. Maintenant j'y passe plusieurs heures par jour avec un plaisir toujours renouvelé. »
– Françoise



Reste à oser franchir le pas et accepter de s'engager dans une entreprise de liberté qui donne confiance en la générosité du genre humain. ■



Florence DEVOUARD

est consultante Web 2.0, spécialisée dans les pratiques

collaboratives et communautés en ligne.

Anciennement présidente de la Wikimedia Foundation, fondation américaine hébergeant Wikipédia (2006-2008) et membre fondateur de Wikimedia France. Florence débute sa carrière au CNRS, puis se dirige vers le secteur privé pour travailler à la création d'outils en ligne d'aide à la décision en agriculture durable, avant de s'installer comme indépendante mi-2008. Florence est Ingénieur Agronome ENSAIA (1992) spécialisée en Génétique et Biotechnologie, diplôme associé d'un DEA Industries Alimentaires et d'une formation de webmasteur (2000).

www.devouard.com