



FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, SOCIALES, POLITIQUES ET DE
COMMUNICATION

COMMISSION DOCTORALE DU DOMAINE "INFORMATION ET COMMUNICATION"

*Autorité et auteurités émergentes dans un environnement
organisationnel non-hiérarchisé en ligne : le cas de la
construction de règles sur Wikipédia*

Emmanuel WATHELET

Thèse présentée en vue de l'obtention du grade de docteur en information et communication
de l'Université catholique de Louvain

11 septembre 2015

Membres du Jury

Président : Pr. Andrea Catellani

Promoteur : Pr. François Lambotte

Autres Membres du Jury :

Pr. Patrice de la Broise (Lille 3)

Pr. Pascal Francq (UCL)

Pr. Daniel Robichaud (Université de Montréal)

Pr. Sandrine Roginsky (UCL)



« Je croyais que le grade donnait de l'autorité : il en ôte. »

Jules Vallès

« Elle leva les yeux vers la bibliothèque infinie et soupira :

- Qui a fait ça ? »

Lee W. Mute Thaleman

Table des matières

Introduction.....	9
Un terrain de recherche : Wikipédia.....	11
Les étapes de la thèse	14
PARTIE 1	17
1.1 Problématique	17
1.1.1 Introduction	17
1.1.2 Le concept d'autorité	19
1.1.3 Ce que dit la littérature sur la gouvernance de Wikipedia	23
1.1.4 Introduction à Wikipedia	24
1.1.4.1 Ce qu'est Wikipedia	24
1.1.4.2 Courte histoire de Wikipedia	26
1.1.4.3 Quelques statistiques	27
1.1.4.4 Le fonctionnement de Wikipedia	29
1.1.4.5 Scandales : fiabilité et vandalismes	30
1.1.5 Wikipédia, un projet décentralisé?	32
1.1.5.1 Décentralisation organisationnelle ?	33
1.1.5.2 Décentralisation infrastructurelle ?	35
1.1.5.3 Décentralisation communautaire ?	36
1.1.6 Conclusions de la revue de littérature.....	44
1.1.7 Autorité, logiciels libre et Wikipedia	46
1.1.7.1 Logiciels libres / open source et Wikipedia : premiers liens	47
1.1.7.2 Des processus collaboratifs similaires	49
1.1.7.3 Les sources de la contribution.....	49
1.1.7.4 Qui donc contribue ?	49
1.1.7.5 Des processus collaboratifs.....	50
1.1.7.6 Des processus évolutifs.....	52
1.1.7.7 Ouverture des projets.....	53
1.1.7.8 Le résultat de tels processus	54
1.1.7.9 Ce qui reste flou : les modèles économiques.....	54
1.1.7.10 Des motivations similaires	56
1.1.8 Et les questions d'autorité ?	57
1.1.9 Conclusions et questions de recherche : l'autorité d'auteurs organisationnels.....	59
1.2 Cadre théorique	62
1.2.1 Introduction	62

1.2.2 La communication au centre du cadre théorique.....	63
1.2.2.1 Le cycle texte / conversation.....	65
1.2.2.2 Matérialité de l'organisation.....	68
1.2.2.3 Qu'est-ce qui rend la communication <i>organisationnelle</i> ?.....	69
1.2.2.4 Un modèle théorique de l'autorité émergente.....	71
1.2.2.5 Autorité micro	71
1.2.2.6 Autorité de l'organisation	75
1.2.2.7 Intention	79
1.2.3 L'auteur organisationnel.....	83
1.2.3.1 Quelqu'un n'est pas tout le monde	85
1.2.3.2 Qui est l'auteur organisationnel?	86
1.2.3.3 Quels rôles l'auteur prend-il dans l'organisation ?	87
1.2.3.4 Quel rapport lie la lecture organisationnelle et l'intention des auteurs ?.....	89
1.2.4 Une définition de l'auteur organisationnel	91
1.2.5 La disparition de l'auteur organisationnel	92
1.2.6 Conclusions	95
1.3 Méthodologie	97
1.3.1 Introduction - Approche ethno-conversationnelle des organisations en ligne	97
1.3.2 L'analyse conversationnelle en ligne, aspects théoriques.....	101
1.3.3 L'ethnographie en ligne, aspects théoriques	107
1.3.3.1 L'observation participante	109
1.3.3.2 La conduite d'entretiens narratifs	113
1.3.4 Éléments épistémologiques.....	115
1.3.5 Les approches en détails.....	118
1.3.5.1 Sur la récolte des données	118
1.3.5.2 Dimension ethnographique, aspects pratiques	121
1.3.5.3 Dimension conversationnelle, aspects pratiques.....	124
1.3.5.4 La mise en présence de l'autorité	134
1.3.5.5 Conclusions : une approche par la comparaison des méthodes	141
PARTIE 2	144
2.1 Étude de cas.....	144
2.1.1 Les trois cas	144
2.1.2 Les catégories heuristiques de l'analyse de l'autorité	145
2.1.2.1 Analyse de l'autorité : catégories	146

2.2 Cas N°1 - Les premières règles propres à l'espace francophone	152
2.2.1 Règle 1 – Logo du Wikipédia francophone	154
2.2.1.1 Présentation	154
2.2.1.2 Analyse conversationnelle	161
2.2.2 Règle 2 – Nommage des siècles et règle de nommage des dates avant notre ère.....	164
2.2.2.1 Présentation	164
2.2.2.2 Analyse conversationnelle	166
2.2.3 Résultats	167
2.2.3.1 Actions dominantes et leadership.....	167
2.2.3.2 Autorité par la présence	168
2.2.3.3 Autorité par les compétences techniques	170
2.2.3.4 Autorité des statuts	171
2.2.3.5 Autorité par la présentation	171
2.2.3.6 Les conflits.....	173
2.2.3.7 Personnification / dépersonnification	173
2.2.3.8 Le style wikipédien	178
2.2.4 Conclusions	179
2.2.4.1 Une autorité <i>pas si</i> décentralisée.....	179
2.2.4.2 Importance du projet anglophone (et des sources de légitimité externes)	180
2.3 Cas N°2 - Construire un label alternatif au label « article de qualité »	182
2.3.1 Présentation.....	182
2.3.2 Le choix de la règle	183
2.3.3 Morphologie générale des discussions.....	184
2.3.4 Analyse conversationnelle	187
2.3.5 Le cas d'une conversation riche : « Propositions »	189
2.3.5.1 Caractéristiques.....	192
2.3.5.2 Actions des contributeurs	195
2.3.5.3 Actions décrites par les contributeurs	196
2.3.5.4 L'imbrication de l'autorité, le cas particulier du « vote »	198
2.3.6. Résultats	199
2.3.6.1 Quelques considérations méthodologiques	199
2.3.6.2 Actions dominantes et leadership.....	199
2.3.6.3 Autorité par la présence	203
2.3.6.4 Autorité des statuts	204

2.3.6.5 Imbrications d'autorités.....	205
2.3.6.6 Les pronoms	205
2.3.6.7 Personnification / dépersonnification	209
2.3.6.8 Le style wikipédien	210
2.3.6.9 Questions de temporalité	212
2.3.6.10 Comportements et actions socialement valorisés	214
2.3.7 Conclusions	218
2.4 Cas N°3 - Construction de la règle de contestation du statut d'administrateur	220
2.4.1 Présentation.....	220
2.4.2 Des règles uniques	224
2.4.3 Morphologie générale des discussions.....	226
2.4.3.1 Contestation du statut d'administrateur	226
2.4.3.2 Modalités de la contestation	231
2.4.3.3 Texte de la règle finalement approuvé au terme des deux ans de discussions.....	234
2.4.3.4 Discussion de la synthèse.....	235
2.4.3.5 Hypothèses de travail	237
2.4.4 Contestation du statut d'administrateur : Résultats.....	237
2.4.4.1 Actions dominantes et leadership.....	237
2.4.4.2 Autorité par la présence	243
2.4.4.3 Autorité des statuts	246
2.4.4.4 Autorité de la « communauté »	246
2.4.4.5 Autorité des agents non-humains	247
2.4.4.6 Autorité par la présentification	247
2.4.4.7 Imbrications d'autorités.....	248
2.4.4.8 Les pronoms	249
2.4.4.9 Les conflits.....	250
2.4.4.10 Personnification / dépersonnification	252
2.4.4.11 Le style wikipédien	252
2.4.5 Modalités de la contestation : Résultats	253
2.4.5.1 Actions dominantes et leadership.....	253
2.4.5.2 Autorité par la présence	256
2.4.5.3 Autorité des statuts	257
2.4.5.4 Autorité de la « communauté »	258
2.4.5.5 Autorité des agents non-humains	258

2.4.5.6 Autorité par la présentationification	259
2.4.5.7 Imbrications d'autorités.....	260
2.4.5.8 Les pronoms	260
2.4.5.9 Les conflits.....	261
2.4.5.10 Les clans	262
2.4.6 Conclusions	262
PARTIE 3	264
3.1 Analyse longitudinale	264
3.1.1 Analyse diachronique de l'autorité sur Wikipédia	265
3.1.1.1 Actions dominantes	265
3.1.1.2 Autorité des agents non-humains	267
3.1.1.3 Autorité des statuts	268
3.1.1.4 Autorité par la présentationification	269
3.1.1.5 Imbrications d'autorités.....	272
3.1.1.6 Les pronoms	273
3.1.1.7 Les conflits.....	273
3.1.1.8 Les clans / groupes de pression.....	275
3.1.1.9 Personnification / dépersonnification	275
3.1.1.10 Le style wikipédien	276
3.1.1.11 Toutes les actions se valent-elles ?.....	279
3.1.2 Analyse diachronique de l'autorité : apport des entretiens.....	279
3.1.2.1 Autorité et leadership.....	279
3.1.2.2 Autorité par l'initiative.....	284
3.1.2.3 Autorité par la présence	288
3.1.2.4 Autorité des clans ou de « groupes de pression ».....	291
3.1.2.5 Autorité et statuts	296
3.1.2.6 Autorité des non-humains	301
3.1.2.7 Identité organisationnelle.....	306
3.1.2.8 Le style wikipédien	308
3.1.3 Confrontation avec la littérature existante	309
3.1.4 Retour théorique	315
3.1.4.1 De l'auteur à l'organisation.....	325
Conclusions.....	330
Alors, qui dirige Wikipédia ?.....	330

Autorité sur Wikipédia et théorisation	332
Évaluation de la méthodologie.....	334
Limites de la recherche	335
Futures recherches	337
Conclusion	338
Ligne du temps	340
Glossaire.....	341
Bibliographie	351
Remerciements (humains et non-humains).....	365

Introduction

Deux considérations continuellement articulées vont constituer le fil rouge de la présente recherche. La première est d'ordre théorique. Elle consiste à interroger la notion d'autorité dans les organisations contemporaines et, plus particulièrement, dans une organisation qui fonctionne explicitement sans hiérarchie, c'est-à-dire sans rapport de domination entre un responsable et son subordonné (Benkeltoum, 2011). La seconde considération consiste à profiter de cette interrogation théorique pour faire sens d'un des projets que certains auteurs ont pu estimer comme l'un des plus révolutionnaires de notre temps (Tereszkiewicz, 2010) : l'encyclopédie [Wikipedia](#)¹.

À l'heure de rédiger ces quelques lignes d'introduction, je jette un œil à l'historique de mon propre compte sur l'encyclopédie collaborative : je me suis inscrit sur Wikipédia il y a un peu moins de dix ans, le 27 décembre 2006. J'avais la ferme intention d'apporter ma contribution au projet. Quatre jours plus tard, quelques heures avant le réveillon de fin d'année, je crée un premier article sur le peintre Frans van Mieris de Oudere². Le présage d'une participation active à l'encyclopédie ? Pas du tout ! J'aurai assez de mes dix doigts pour compter mes apports en 2007, 2008 et 2009. Pourtant, pendant cette même période d'infertilité contributive, je passe énormément de temps sur le site. Des heures à lire les débats qui opposent les wikipédiens les plus assidus. Je me passionne pour leurs controverses, m'étonne d'un langage que je ne parviens à comprendre qu'à force de temps et de curiosité, tant les références aux règles, aux autres lieux du site ou à des événements passés font sentir que le projet est gigantesque et labyrinthique. De proche en proche, je vois se constituer l'utopie borgésienne d'un savoir infini adapté à l'encyclopédisme. Babel.

Dans sa nouvelle « *La bibliothèque de Babel* », l'écrivain argentin Jorge Luis Borgès imagine une bibliothèque qui comprendrait des volumes tous identiques, lesquels enfermeraient l'ensemble des combinaisons possibles des lettres de l'alphabet. Cette bibliothèque, de taille inhumaine mais non infinie, comprendrait en somme « *tout ce qu'il est possible d'exprimer, dans toutes les langues* » (Borgès, 1983, p. 75). Aujourd'hui encore, le projet borgésien stupéfie par l'horizon de la connaissance qu'il représente, si proche alors même qu'il demeure

¹ Wikipedia sans « é » désignera, tout au long du travail, le projet global de la Fondation Wikimedia, indépendamment des espaces linguistiques. Wikipédia désignera en revanche le seul projet francophone qui fait l'objet de l'analyse.

² La première version de la page est celle-ci :

https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Frans_van_Mieris_de_Oudere&oldid=12921366

inatteignable, étant une possibilité mathématique mais une impossibilité pratique – même pour les plus puissants de nos ordinateurs³.

Le conte pêche pourtant à deux égards. D'abord parce que la combinatoire étant dénuée d'intentions, l'immense majorité des livres générés n'ont évidemment aucun sens et proposent tout au plus aux lecteurs qu'une suite incohérente de lettres. Ensuite parce que l'impossibilité pratique nécessairement suppose une origine magique à pareil ouvrage. La bibliothèque de Babel ne peut qu'avoir *toujours déjà* été là, sans qu'on puisse lui donner ni sens, ni raison. Par conséquent, pour ses visiteurs comme pour ses bibliothécaires, elle est à l'instar de notre monde : d'essence divine ou infernale. Et l'utopie devient dystopie.

C'est précisément à ces deux objections majeures que mon esprit rationnel s'opposait à la lecture du conte de l'écrivain...et c'est aussi à ces deux objections que le projet Wikipedia offrait de répondre non dans la réalité fictionnelle mais dans celle bien tangible d'un monde qui découvrait le World Wide Web et les innombrables possibilités que ce dernier semblait promettre. Sur Wikipédia, non seulement toute la connaissance humaine potentiellement trouverait le lieu de son expression cohérente, mais le processus de production lui-même ne ferait jamais ailleurs la preuve d'une telle transparence : tandis que l'auteur de chaque virgule peut être retrouvé dans les historiques, l'organisation du projet est autogérée de telle sorte que le demiurge s'est incarné de fait dans les milliers de petites mains responsables de son œuvre.

Pourtant, ce que je découvre à travers les débats ne ressemble en rien au dialogue platonicien. Au contraire, plus proches de la tradition rhétorique des sophistes, les wikipédiens construisent l'encyclopédie par les mots de la persuasion. Chaque décision prise suppose dès lors la victoire de l'un, la défaite de l'autre. Qui sont ces uns et ces autres lorsqu'aucune hiérarchie a priori ne détermine les rapports d'autorité ?

La thématique de l'autorité comporte en germe une force polémique. Appliquée à Wikipedia, elle est décrite par Bruns (2008, p.140) comme « l'un des sujets les plus controversés » concernant le projet et ses participants. De nombreux wikipédiens influents ont quitté le navire, dégoûtés par leur participation à cause de difficultés relationnelles vécues avec d'autres participants. Les médias se font régulièrement l'écho des erreurs factuelles présentes dans certaines notices. D'autres encore reprochent à l'encyclopédie la complétude de certains articles frivoles alors que des sujets bien plus importants pour la connaissance universelle

³ Je renvoie, à ce propos, à la page Wikipédia concernant le conte de Borgès : https://fr.wikipedia.org/wiki/La_Biblioth%C3%A8que_de_Babel, page consultée le 22 avril 2015.

demeurent à l'état d'ébauche. En réalité, toutes ces questions interrogent ce qui, sur Wikipedia, devrait faire autorité : Qui prend des décisions quant aux conflits qui émergent ? Qui s'assure que le contenu est fiable et qui décide des mécanismes assurant à l'encyclopédie de répondre aux attentes en termes de validité du contenu ? Qui définit les limites des sujets méritant leur notice et les thématiques à rejeter car trop éloignées de la perspective habituelle de l'encyclopédisme ? Pikachu est-il digne de l'encyclopédie ? Plus ou moins qu'une porno star ? Qui décide des ressources humaines à allouer à tel ou tel article pour éviter qu'un sujet précieux ne soit délaissé ? Qui gère les controverses qui ne manquent pas de fleurir à intervalles réguliers dans les médias ? Qui juge l'impertinence des apports aux articles et tranche la réalité d'un vandalisme ? Plus que tout, qui construit les règles censées apporter une réponse à ces questions – étant entendu que l'absence de hiérarchie formelle ne signifie évidemment pas l'absence de règles formelles ?

Un terrain de recherche : Wikipédia

Dans ce travail de thèse, j'entends aller au-delà de ce que les grands mots théoriques supposent de la participation, de la collaboration, de l'autogestion ou de la décentralisation des pouvoirs. Au-delà ? Ou peut-être en-deçà. Ce qui manque à la littérature, c'est une approche à un niveau micro des interactions. Je propose donc d'ouvrir « la boîte noire » des négociations entre wikipédiens pour observer comment, dans les interactions quotidiennes, certains acteurs engrangent un surplus d'autorité et je propose de réaliser cette étude dans le contexte très précis de la construction de règles négociées.

L'autorité sur Wikipédia est une question complexe qui a non seulement été abordée dans la littérature scientifique, mais qui l'est aussi régulièrement dans la presse généraliste et, bien entendu, sur le site lui-même. À tel point d'ailleurs que Wikipédia a ses propres « marronniers », c'est-à-dire des sujets débattus de façon récurrente par les contributeurs les plus actifs : par exemple, Wikipédia est devenue pour certains l'instrument d'une élite de contributeurs disposant d'outils techniques s'apparentant à des outils de pouvoir, les administrateurs. Pour d'autres, ce sont des « clans » qui mènent le projet par le bout du nez et se disputent la définition de ce que devrait être le projet. Traditionnellement, il y a aurait deux approches. La première serait celle des « suppressionnistes » partageant une perspective élitiste de l'encyclopédisme. Ils seraient convaincus que certains sujets ne méritent par essence pas de figurer sur le site. La seconde serait celle des « inclusionnistes » : ceux-là affirmeraient que dans la mesure où une notice ne fait pas d'ombre à une autre, aucune raison objective ne justifierait une hiérarchisation des savoirs qui excluraient de facto certains

thèmes au profit d'autres jugés plus nobles. Dans les faits, pareille distinction n'a pourtant plus rien d'une évidence...

Le caractère fondamentalement collaboratif⁴ du projet Wikipedia permet de comprendre à quel point celui-ci n'est en rien un objet écrit figé mais bien un processus organisationnel évolutif, la collaboration favorisant la remise en question constante de ce qui est déjà inscrit. Ce qui fait l'organisation Wikipedia, ce sont les très nombreuses interactions entre des contributeurs qui co-construisent des articles, négocient des règles, suppriment des pages, annulent des vandalismes, résolvent des conflits, etc. Sans cette vie organisationnelle, point d'encyclopédie. On pourrait sans doute imaginer le même projet sur d'autres supports, portant sur d'autres sujets, mais il serait inimaginable sans les nombreux acteurs et la communication qui les lie. La communication est consubstantielle à Wikipedia, ce qui amplement justifie le choix des théories de l'information et de la communication comme « lentille disciplinaire » pour l'appréhender.

La communication est d'autant plus importante qu'elle seule semble devoir soutenir la prise de décision. En effet, il n'y a pas sur Wikipedia d'organigramme « qui fasse autorité ». Tout est négociable et tout est négocié et tout le monde est potentiellement invité à la table des négociations. L'axiome sur lequel repose cette ouverture est que le nombre de participants augmente la sagesse et, par suite, la qualité générale des articles. Cette « sagesse des foules » a été théorisée notamment par Surowiecki et Sunstein (2004) dans leur livre fameux : « *The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations* » (« La sagesse des foules : pourquoi ceux qui sont nombreux sont plus intelligents que ceux qui sont peu et comment la sagesse collective forme le business, les économies et les nations », notre traduction). Cependant, le nombre de participants à la décision ne signifie pas l'absence de hiérarchies. Comme nous le verrons, il existe d'ailleurs certaines formes de hiérarchies dans le mouvement open-source, idéologiquement et historiquement proche de Wikipedia, et qui est un des exemples d'intelligence collective pris par Surowiecki et Sunstein.

En ce qui concerne Wikipedia, l'absence de hiérarchie formelle, permise d'un point de vue logiciel par la technologie du wiki et la popularisation du Web 2.0 (O'Reilly, 2009), est

⁴ Dans le sens où les fondements de Wikipedia consistent en un changement de paradigme : d'une encyclopédie par quelques experts (Nupedia) à une encyclopédie s'appuyant sur la collaboration entre un très grand nombre de contributeurs.

inscrite au cœur même du projet, comme en témoigne la définition de ses caractéristiques disponible sur le site lui-même⁵ :

*« Le système wiki de Wikipédia permet **la création et la modification immédiates des pages par tous les visiteurs, même sans inscription.** Wikipédia fut la première encyclopédie généraliste à ouvrir [...] l'édition de ses articles à tous les internauts. [...] La constante surveillance des modifications est également ouverte à tous à travers le système wiki. **Il n'y a aucun système hiérarchique de validation** [...]. »*

Cette caractéristique particulière conditionne d'ailleurs la plupart des critiques qui ont pu et seront formulées à son égard. Ainsi, Wikipedia a de façon récurrente été l'objet d'incompréhensions, voire d'attaques virulentes, concernant son modèle de production. Dans la littérature internationale, retenons essentiellement l'essai critique (dépassant par ailleurs le simple cas de Wikipedia) d'Andrew Keen « *The Cult of the Amateurs. How blogs, MySpace, YouTube, and the rest of today's user-generated media are destroying our economy, our culture, and our values* » (« Le culte des amateurs. Comment les blogs, MySpace, Youtube, et le reste des médias générés par les utilisateurs détruisent notre économie, notre culture, et nos valeurs » (Keen, 2008). Des critiques similaires ont été adressées par Pierre Assouline et ses étudiants (Gourdain-P, O'Kelly-F, Roman-Amat-B, Soulas-D, & Hülshoff-T, 2007) mais aussi, avec plus de réserves, par Foglia (2007, 2009). Les reproches adressent les deux aspects de l'originalité wikipédienne en dénonçant l'idée selon laquelle « tout le monde » aurait les capacités de contribuer et le concept stipulant qu'il ne faudrait pas de contrôle *a priori* sur les contenus. Les deux dimensions seraient à la source, selon ces auteurs, des nombreux problèmes de fiabilité du projet. Plusieurs recherches ont pourtant prouvé quantitativement que le nombre garantissait la qualité – voir, par exemple, Wilkinson et Huberman, 2007 – mais aussi que les erreurs étaient en règle générale corrigées extrêmement rapidement. Au-delà donc des arguments qui peuvent s'opposer, il y a dans les critiques la promotion d'une conception, sinon réactionnaire, à tout le moins conservatrice et élitiste de la production de la connaissance. Cette dernière suppose naturellement que *certain*s seulement ont les compétences requises pour rédiger les articles (voir, par exemple, la préface de Gourdain-P et al., 2007) et pour décider de ce qui devrait figurer sur le site. Transposé à l'environnement organisationnel, il y aurait la mise en évidence d'une hiérarchie « naturelle » qui opposerait

⁵ [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia#Caract.C3.A9ristiques](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia#Caract%C3%A9ristiques), page consultée le 22 avril 2015.

ceux qui ont les capacités et le droit d'agir, opposés à la masse des lecteurs-visiteurs. Une telle idée rejoint précisément la conception classique de l'autorité.

Pourtant, l'idée d'une organisation sans top management revient de façon récurrente au-devant de la scène – et ne concerne pas seulement des organisations en ligne. La remise en cause du système hiérarchique traditionnel n'est sans doute pas un phénomène nouveau mais elle a vraisemblablement pris de l'ampleur récemment : de la fonderie Favi à la marque Gore-tex, de la ville de Saillans en France aux motos Harley-Davidson. Dans chacune de ces organisations, il y a la tentative de « faire sans chef ». Pourtant, une telle volonté peut être mise en question, à la fois sur le principe mais aussi sur les résultats. Sur le principe d'abord : une organisation peut-elle fonctionner sans que l'une ou l'autre personne n'ait la responsabilité de la prise de décisions ? Des hiérarchies – certes plus subtiles, moins évidentes – ne se reforment-elles pas « naturellement » au sein même des interactions ? Par exemple, chaque mini-usine de Favi comprend nécessairement un « leader ». Même si celui-ci est coopté par ses semblables, il y a là la réintroduction d'une structure pyramidale – fût-elle en seulement deux niveaux. Sur les résultats ensuite : de telles tentatives sont-elles couronnées de succès ? Quels sont les avantages pratiques mais aussi les inconvénients de l'adoption d'une semblable structure organisationnelle, sans complaisance ni a priori ? Et, d'autre part, peut-on vraiment dire que ce soit toujours le chef formel qui décide dans une organisation classiquement hiérarchisée ? L'autorité ne tient-elle pas aussi à d'autres formes de compétences qui construisent une légitimité officieuse ayant un impact significatif sur la vie organisationnelle collective ? Je pense nécessaire d'apporter une réponse – même locale - à ces questions pour d'une part documenter l'existant, d'autre part informer les parties prenantes aux organisations.

Les étapes de la thèse

Le premier chapitre de la thèse vise à problématiser la question des phénomènes d'autorité sur Wikipédia. Dans ces premières pages, je montre pourquoi la définition usuelle de l'autorité est incapable de rendre compte de la manière avec laquelle se prennent les décisions sur l'encyclopédie collaborative. J'expose dans un second temps ce que dit la littérature sur la gouvernance propre à Wikipedia en présentant le projet encyclopédique, son histoire et son fonctionnement ainsi que quelques statistiques utiles. J'entre ensuite dans le détail de ce que la recherche actuelle a pu interpréter comme la « décentralisation » sur Wikipédia. La littérature ne permet cependant pas d'expliquer pourquoi certains wikipédiens finissent par acquérir plus d'autorité que les autres au sein des interactions. Afin d'émettre des hypothèses

probables à ce sujet, je propose un détour par l'organisation de la collaboration dans le mouvement open-source. Cette ultime étape me permet d'envisager une nouvelle métaphore susceptible de combler les lacunes de la notion usuelle « d'autorité », puis d'établir des questions de recherche précises qui guident la suite du travail.

Dans le second chapitre, je m'efforce d'abord de construire un cadre théorique susceptible d'aider à la construction d'hypothèses à tester sur le terrain des cas étudiés. Après une introduction à la théorie, j'expose les spécificités d'un modèle établissant que la communication est constitutive des organisations. Les principaux concepts propres à ces approches sont détaillés avant d'esquisser ce qu'elles ont pu dire de l'autorité comme phénomène émergent. Ce dernier aspect me permet de concevoir un premier modèle théorique de l'autorité. Dans un deuxième temps, j'élabore la notion « d'auteur organisationnel » qui focalise sur les actions d'inscriptions d'un agent humain par lesquelles il acquiert de l'autorité – là où la littérature s'est jusqu'ici essentiellement concentrée sur l'autorité des inscriptions en tant que telles. L'auteur est envisagé à travers sa nature et ses rôles. Je montre aussi pourquoi l'auteur doit « disparaître » au profit de l'autorité univoque de l'organisation.

Centré sur les aspects méthodologiques, le troisième chapitre détaille la manière avec laquelle j'appréhende l'autorité sur Wikipédia. J'y développe une approche par la triangulation de trois méthodes : l'analyse conversationnelle en ligne qui consiste en l'étude détaillée des conversations entre wikipédiens relatives à la construction des règles choisies, l'ethnographie en ligne, laquelle recouvre dans un premier temps l'observation participante des processus de négociations sur Wikipédia et la réalisation d'une quinzaine d'entretiens narratifs dans un second temps et, enfin, une démarche comparative qui permet de faire sens de la diachronie des phénomènes d'autorité depuis la création du projet francophone en 2001 jusqu'à la construction de la règle portant sur la contestation du statut d'administrateur, mise en application en décembre 2011. J'aborde ainsi à la fois les aspects théoriques liés à ces méthodes mais aussi les aspects pratiques dont la récolte des données et les étapes de l'analyse.

Les trois chapitres suivants représentent les études de cas à proprement parler. Le premier cas porte sur le corpus des premières règles co-construites par les wikipédiens francophones lorsque le projet était encore à ses débuts. Le second cas concerne la construction d'un label alternatif au label « article de qualité ». Cette discussion émerge à un moment particulier de l'organisation Wikipédia : le nombre d'articles et de contributeurs a littéralement explosé. Le nombre de règles croît de façon exponentielle, parallèlement à la croissance de la

participation. Cette période est considérée comme « faste » par beaucoup de contributeurs. Enfin, le troisième cas analyse en détails la négociation d'une règle très polémique visant à permettre à la « communauté » de destituer, sous certaines conditions, les administrateurs qui auraient abusé de leur statut. Directement liée aux phénomènes d'autorité, cette règle illustre à merveille l'émergence de leaderships localisés au sein même des pages de discussions. À travers ces trois cas, ce sont donc des thèmes différents et exemplatifs mais aussi des périodes particulières de l'histoire de l'encyclopédie que j'explore.

Le chapitre « analyse longitudinale » prend distance d'avec les analyses pour mettre en perspective les résultats et en proposer une interprétation. Il s'agit avant tout de revenir aux deux points de focale essentiels de la thèse : le concept théorique d'autorité et l'organisation particulière qu'est Wikipédia. En ce qui concerne Wikipédia, je propose une lecture des phénomènes d'autorité en termes d'actions. Je dresse une typologie des actions et des rôles que prennent les acteurs influents de l'encyclopédie. Je me positionne également au regard de la littérature sur l'évaluation de l'autorité de certains agents comme les administrateurs. D'un point de vue théorique, je mets à l'épreuve la métaphore de l'auteur organisationnel et j'enrichis le modèle initial de l'autorité en expliquant comment, parmi des acteurs a priori égaux, certains voient leur influence augmenter.

Les conclusions enfin reviennent sur les apports empiriques et théoriques de mon travail de thèse. J'y évalue la méthodologie et expose également les limites d'une telle recherche avant de suggérer des pistes pour continuer un travail qui, à la manière des travaux préparatoires à une aquarelle, n'est jamais qu'une esquisse à faire évoluer.

PARTIE 1

1.1 Problématique

1.1.1 Introduction

Comme j'ai pu l'exposer dans l'introduction, ce travail de recherche porte sur les phénomènes d'autorité dans les organisations non-hiérarchisées. Pour adresser précisément la thématique, j'ai choisi de me concentrer sur les processus organisationnels de l'encyclopédie Wikipédia, une organisation contemporaine emblématique de la capacité de production collaborative de contenu où tous les acteurs sont supposés être à égalité. Cependant, l'objet demeure très vaste. Pour rendre l'analyse possible, il faut encore opérer certaines réductions : c'est ainsi que j'ai décidé d'étudier l'évolution des phénomènes d'autorité sur l'espace linguistique francophone de Wikipédia à travers la co-construction de nouvelles règles par la communauté des contributeurs.

Faut-il encore s'accorder sur ce que l'on entend par « phénomènes d'autorité ». Selon la définition très large proposée par la Routledge Encyclopedia of Philosophy, l'autorité aurait deux significations essentielles. Elle distingue d'une part l'expertise, d'autre part le droit de décider ou le droit d'agir (Green, 1998). Autrement dit, pour chaque action à réaliser par un acteur de l'organisation, la question de la *capacité* nécessaire à l'accomplissement de cette action et celle du *droit* à l'accomplir se pose. Dans une organisation traditionnelle, la présence d'un organigramme fournit une réponse formelle à la question de l'autorité – laquelle peut être insuffisante, peu suivie, contredite par les habitudes...mais elle a tout de même le mérite d'exister.

Si l'on tient compte des seuls éléments que sont l'expertise et le droit d'agir pour désigner l'autorité d'un acteur dans une organisation dite « horizontale » comme Wikipédia, on se trouve perdu. D'abord, parce que Wikipédia a été conçue pour pouvoir être mise à jour « par tout le monde ». Il n'y a aucun prérequis exigé, que ce soit pour la contribution à l'espace encyclopédique ou à l'espace organisationnel. Wikipédia, c'est « l'encyclopédie des amateurs⁶ », c'est-à-dire des contributeurs dont la légitimité n'est pas conséquente à une expertise externe au projet pour lequel ils seraient reconnus. Des amateurs qui non seulement rédigent les notices mais construisent également les règles, tentent de résoudre les conflits et d'assurer la maintenance du site. La notion d'expertise entre directement en confrontation

⁶ Des travaux en sociologie ont pu complexifier la notion d'amateurisme, particulièrement en lien avec le web participatif, voir par exemple Flichy (2010).

avec « l'amateurisme » revendiqué sur Wikipedia (même si, en pratique, beaucoup de wikipédiens sont de vrais experts dans leur domaine). La légitimité des notices ne tient pas du fait qu'elles seraient rédigées par des universitaires et les règles ne sont pas construites par des gestionnaires qui en auraient reçu le mandat. D'autre part, c'est bien le caractère ouvert de Wikipedia qui fait sa spécificité. Non seulement ce sont des amateurs qui contribuent, mais ces derniers peuvent en plus le faire *sans restriction a priori* (Stvilia, Twidale, Gasser, & Smith, 1995). La situation peut dès lors sembler particulièrement déconcertante : en restant fidèle à la définition première de l'autorité, il faut en conclure que sur Wikipedia, tout le monde (ou chacun) est en position d'autorité. Le paradoxe est évident : compte tenu du fait que tout le monde ne peut toujours partager le même avis sur toute chose et que les bonnes décisions doivent être prises pour que l'organisation puisse fonctionner, il faut en conclure nécessairement que *certain*s ont plus d'autorité que d'autres : ils réussissent à mieux faire valoir leur avis et, in fine, se rendent responsables des décisions prises. Si ce n'est sur l'expertise et le droit d'agir, sur quoi ce « surplus » d'autorité se fonde-t-il ?

Poser la question, c'est reconnaître qu'il y a une marge à étudier, que l'autorité ne se conçoit pas uniquement comme des rapports de domination, sur le droit d'agir et les compétences requises pour l'action. Un espace qui ne se décrit pas aussi vite que ce que les deux faces de la médaille « autorité » semblaient annoncer. Il y a là, en réalité, une problématique de recherche passionnante qui ne peut s'explorer qu'à travers l'analyse minutieuse des processus mis en œuvre au quotidien par les contributeurs de Wikipédia, les wikipédiens.

L'objectif de ce chapitre est de donner les clefs nécessaires à l'investigation de telles questions. D'abord en présentant la définition classique de l'autorité et en évaluant ses limites pour envisager un cadre théorique cohérent pour son étude dans une organisation comme l'espace linguistique francophone Wikipédia. Ensuite, en s'intéressant à la littérature propre à l'encyclopédie collaborative. En plus de dix ans, une littérature scientifique riche a pu étudier de près les phénomènes organisationnels typiques de Wikipédia, dont les phénomènes d'autorité. Il s'agit ici de présenter en quelques lignes Wikipédia, puis de synthétiser ce que disent les auteurs des processus organisationnels classiques qui voient des phénomènes d'autorité se mettre en place : de la construction des règles à la résolution de conflits. La revue de littérature permettra de préciser quels semblent être les acquis dans la compréhension scientifique de Wikipédia, mais aussi quels sont les manques à combler. Dans un troisième temps, je propose de voir les différences exposées dans la littérature entre la dimension organisationnelle d'un projet comme Wikipédia et la conception de l'autorité dans le

mouvement open-source. La raison d'une telle prise de distance est justifiée par le fait qu'avoir un point de comparaison est utile à la pertinence des questions que l'on pose. Ensuite parce que Wikipédia entretient, depuis sa création par Jimmy Wales et Larry Sanger en 2001, une relation particulière avec le mouvement open-source : un partage de valeurs, des licences semblables, un dispositif technique facilité par le Web et un processus de contribution qui s'appuie sur le plus grand nombre. Cependant, la littérature révèle également des différences qui rendent la mise en contraste primordiale et nourrit mes questions de recherche. Je montrerai notamment la place centrale des leaders de projet dans l'open-source. Il semble donc essentiel de comparer ces deux approches organisationnelles.

1.1.2 Le concept d'autorité

Le concept d'autorité est régulièrement confondu avec d'autres notions comme le pouvoir (Arendt, 1964; Green, 1998) ou encore la légitimité (M. Weber, 1971) avec lesquelles l'autorité partage plusieurs caractéristiques (mais pas toutes), selon la définition choisie. Un tel concept a été surutilisé tout en étant tenu pour acquis (voir à ce propos la revue de littérature critique de Taylor and Van Every (2014)). En conséquence, la définition du mot lui-même est devenue équivoque. Les sections suivantes ont pour objectif de clarifier ce que j'entends par définition classique de l'autorité pour mieux pouvoir prendre une distance critique à cet égard.

Les structures d'autorité dans les organisations hiérarchisées ont été interprétées comme la réponse fondamentale à un besoin systémique de contrôle et de coordination (Limerick, 1976). Selon Weber, l'autorité suppose la domination. Le modèle wébérien fournit une définition de la domination qui prévaut encore aujourd'hui : « *[La domination signifie] la probabilité qu'une demande avec un contenu spécifique sera obéie par un groupe donné de personnes* » (Weber, Roth, & Wittich, 1978, p.53). Cette conception traditionnelle de l'autorité se différencie du pouvoir en ce que les personnes dominées reconnaissent la légitimité de celui qui est en position d'autorité qui, de son côté, non seulement sait ce qu'il faut faire et comment le faire mais a aussi le statut et la légitimité de le faire ou de le faire faire (à cet égard, la délégation est une part importante de la conception traditionnelle de l'autorité). Plus fondamentalement, cette perspective implique que *l'autorité précède l'action*.

Dans un premier temps, l'autorité n'apparaît donc pas comme problématique dans un environnement classique où un organigramme expose clairement les lignes hiérarchiques : dans ce cas l'autorité suit naturellement la hiérarchie (Arendt, 1964) et le patron prend les décisions. Bien entendu, il s'agit ici d'une description très basique des phénomènes d'autorité

et la réalité de l'organisation – même traditionnelle – est éminemment plus complexe. Prenons le cas où un doute subsiste quant à la personne responsable pour une action donnée. Les acteurs concernés pourront se tourner vers l'organigramme. Il s'ensuit une interaction qui comprend un agent non-humain donnant une information et deux acteurs qui en négocient l'interprétation. Pourvu que les acteurs concernés aient un intérêt à revendiquer l'autorité sur l'action dont il est question, chacun essaiera de tourner l'organigramme à son avantage, par exemple en complétant le schéma par l'invocation de règles ou d'habitudes. Cela est vrai dans toutes les sortes d'organisations, sans doute à un degré moindre pour les organisations très hiérarchisées (comme l'armée, par exemple) où l'autorité est claire et peu disputée mais la négociation de l'autorité est en revanche très commune dans les organisations supposées horizontales, comme Wikipédia (Foglia, 2009). Bien que des organisations typiques des deux extrêmes existent en effet, la majorité des organisations contemporaines se trouvent bien entendu dans l'entre-deux.

L'exemple de l'organigramme illustre l'inanité d'une perception de l'autorité comme un phénomène figé indépendant de l'interaction. Si l'on peut en effet considérer un organigramme comme un agent non-humain, ce dernier ne peut « agir » que dès l'instant où il est édicté par des agents humains.

Quelles sont les conséquences d'une telle perspective ? Cela signifie que les employés d'une organisation peuvent n'avoir aucun statut officiel leur conférant de l'autorité (c'est-à-dire qu'ils ne figurent pas sur l'organigramme) tout en ayant malgré tout une autorité certaine dans des domaines particuliers. Ainsi, l'informaticien d'une organisation a besoin de l'accès à tous les ordinateurs liés au réseau de l'organisation – même ceux des managers – ce qui lui donne une autorité fondée, comme le veut la définition classique, à la fois sur son expertise et sur le droit (et même son *devoir*, dans ce cas) de faire usage de ses compétences. Cet exemple n'est pas rare. Il illustre une situation fréquente : si l'autorité implique l'obéissance (Arendt, 1964), même le personnel d'entretien des toilettes a une certaine autorité...

Bien entendu, il ne s'agit pas d'affirmer que toutes les formes d'autorité se valent. Les décisions prises par le conseil d'administration sont de loin plus coercitives que l'obligation de se laver les mains en sortant des toilettes ! Et, d'autre part, il ne suffirait pas au personnel d'entretien de faire irruption dans la salle de réunion et prendre la parole pour être considéré comme faisant partie de l'équipe de direction (même si un tel acte pourrait avoir des conséquences insoupçonnées). En effet, comme le fait remarquer Bourdieu (1982), il faut malgré tout que la personne qui prend la parole – ou sa fonction sociale – corresponde au

discours qu'elle tient pour que l'énonciation performative puisse réussir : en d'autres termes, le locuteur doit être légitime (il doit être « une autorité »), de même que son discours et la situation dans laquelle il s'exprime. Ainsi, la même personne s'occupant de l'entretien des toilettes peut aussi être active comme représentant syndical, s'exprimant à une réunion à laquelle elle est conviée et d'une manière adéquate correspondant à la situation conversationnelle du conseil d'entreprise. Le contenu du discours peut être le même, mais dans ce cas, la personne fait autorité.

Les mots ne sont *pas si* performatifs. Ou à tout le moins dépendent-ils d'un contexte d'interaction spécifique pour être agissant. L'autorité ne réside que rarement dans le langage en tant que tel (comme dans l'expression : « Attention, derrière toi ! »), mais vient de l'environnement social extérieur. Comme Bourdieu le mentionne, ce qui fait la différence c'est l'instrument d'expression, c'est-à-dire l'outil requis pour participer à l'autorité d'une institution (Bourdieu, 1982).

Il arrive que cet accès soit particulièrement fermé, comme à l'armée. Ou que cet accès soit particulièrement ouvert, comme sur Wikipédia. Dans ce dernier cas, même si l'on reconnaît que l'autorité peut, potentiellement, émerger sans discrimination, le processus concret n'en demeure pas moins opaque, surtout lorsque les responsabilités ne sont pas clairement définies et délimitées. Et pourtant, des organisations comme Wikipédia prennent aussi des décisions, construisent des stratégies, produisent des contenus et communiquent. Leurs membres sont pleinement investis dans des processus organisationnels, ce qui signifie qu'ils doivent nécessairement trouver des moyens pratiques pour gérer les relations d'autorités émergentes en dépit du manque de hiérarchie (Barker, 1993).

La définition traditionnelle de l'autorité qui présuppose des relations de domination (Warner, 2007) entre des acteurs qui possèdent à la fois les moyens et le droit d'agir et d'autres acteurs qui ne les possèdent pas (Green, 1998; M. Weber, 1971) est donc insuffisante à rendre compte des phénomènes d'autorité dans des organisations comme Wikipédia. Or, en dépit de l'abondance de mentions du mot-clef « autorité » dans la littérature en gestion, très peu d'entre elles proposent une véritable discussion du terme qui demeure souvent tenu pour acquis (J. R. Taylor & Van Every, 2014).

Parmi les exceptions, Hoogenboom et Ossewaarde proposent d'ajouter (2005) une quatrième catégorie à la typologie de Weber qu'ils appellent « l'autorité réflexive ». Leur positionnement est intéressant dans la mesure où, selon cette perspective, l'autorité résulterait

de négociations, contrairement aux trois autres catégories (traditionnelle, rationnelle-légale et charismatique). En revanche, les auteurs soulignent le fait que même l'autorité réflexive « est acceptée avant que le processus de prise de décision commence et perdure après que celui-ci est fini » (p.614). En conséquence, cette nouvelle acception de l'autorité implique encore la préséance de la légitimité sur l'action. Si l'on essaie d'appliquer ce modèle à Wikipédia, l'on se retrouve dans la même contradiction qu'avec la définition traditionnelle de l'autorité car l'on devrait considérer qu'un acteur disposant d'une plus grande autorité a construit celle-ci hors des négociations. Si tel est le cas et qu'il conserve cette autorité sans remise en question, il en résulte que certains acteurs sont *toujours déjà* plus légitimes que d'autres – ce qui revient, peu ou prou, à réintégrer une hiérarchie implicite dans la compréhension de l'organisation.

Kahn et Kram (1994) affirment quant à eux que l'autorité est négociée en interaction, c'est-à-dire que l'autorité est *émergente*. Ils introduisent le concept d'*auteurisation* (p.18) qui signifierait le fait « d'accorder de l'autorité ». Cette autorité est nécessairement accordée par un agent humain (par exemple d'autres employés, un manager, etc.) ou non-humain (l'organigramme, des règles, une charte, un contrat, etc.) à un autre agent. Cette proposition théorique est intéressante car elle ne postule plus que l'autorité précède nécessairement l'action. Il est tout à fait imaginable que, suite à l'action particulière d'un acteur, d'autres décident de lui accorder une certaine autorité. Prenons la situation concrète d'une délibération dans un jury populaire : suite à un argument fort qui fait mouche auprès des autres jurés, quelqu'un qui partage normalement le même statut que les autres se voit accorder une autorité supplémentaire. L'autorité engrangée succède ici à l'action et elle est bien émergente. Sans son argument préalable, le même juré n'aurait pas acquis d'autorité. En réalité, il s'agit là d'un concept très commun, celui de *faire ses preuves*. L'humoriste ne fera pas rire simplement parce qu'il est annoncé comme drôle, encore faut-il qu'il puisse en faire la preuve par ses représentations... Sur Wikipédia, une telle vue de l'autorité est beaucoup plus parlante : un Wikipédien pourrait ainsi acquérir de l'autorité parce que ses actions sont reconnues comme pertinentes par ses pairs.

La perspective traditionnelle de l'autorité échoue donc à prendre en compte le partage des tâches, les processus de prises de décision ou de construction de règles dans une organisation où tout le monde, néophyte ou non, est supposé avoir un statut équivalent. De plus, avec quelques rares exceptions (par exemple, Barker, 1993; Kahn & Kram, 1994), la littérature actuelle n'incorpore pas suffisamment les spécificités non-hiérarchiques de l'autorité en tant

que telle (comme par exemple *l'initiative* comme une source objective d'autorité) qui entrent en jeu dans toutes les organisations. Ainsi, je remets en cause deux fondamentaux liés à l'autorité : (1) le fait que l'autorité est irrévocablement liée à un environnement hiérarchisé ; (2) le fait que l'autorité se compose seulement des dimensions de l'expertise et du droit d'agir.

Les approches CCO (*Communication Constitutive des Organisations*) reconnaissent que l'autorité est accomplie et émergente (Benoit-Barne & Cooren, 2009; Taylor & Van Every, 2000; Vasquez, 2013). Comme l'autorité dans les organisations non-hiérarchisées (plus que partout ailleurs) est un phénomène extrêmement contingent, on doit considérer que l'autorité est relative et n'est pas une relation absolue. Par relative, il faut comprendre que « la mobilisation ou l'invocation de règles, de statuts et de procédures, lesquels éléments constituent autant de sources partielles et potentielles d'autorité, est toujours une affaire d'appropriation dans l'interaction » (Benoit-Barne & Cooren, 2009, p. 27, notre traduction). Le management est alors le résultat d'une action conjointe (Shotter, 1993) qui pousse à repenser l'autorité non en terme de hiérarchie mais plutôt en terme de légitimité en interaction.

Comme l'affirment Benoit-Barne et Cooren (2009), l'intérêt qui réside dans les phénomènes d'autorité tient au fait de vouloir comprendre comment et pourquoi certains acteurs finissent par avoir plus de poids que d'autres dans les interactions. C'est précisément cette question que l'on adresse à la littérature portant sur Wikipedia dans les sections suivantes.

1.1.3 Ce que dit la littérature sur la gouvernance de Wikipedia

Des formes organisationnelles inattendues ont été rendues possibles par les technologies de l'information et de la communication depuis que l'accès au World Wide Web via des ordinateurs personnels s'est démocratisé et, plus spécifiquement, depuis que des solutions techniques ont permis à tout internaute de modifier directement le contenu d'une page web et de la publier ensuite. Parmi elles, de nombreux sites Internet, à l'instar d'organisations plus tangibles dans une réalité « hors ligne » (*offline*), mettent en œuvre le concours de plusieurs agents – humains et non-humains (Akrich, Callon, & Latour, 2006) – dans la poursuite d'objectifs précis.

Ainsi, à titre d'exemples, certains forums de discussions proposent des tutoriels à disposition des internautes ou répondent à des questions de santé ; la communauté open-source co-construit des logiciels libres et celle de Wikipédia crée une encyclopédie universelle, gratuite

et ouverte à chacun. Si le résultat de ces organisations diverses est visible (des expériences partagées, des logiciels, des articles d'encyclopédie, etc.), la production de ces résultats et les processus organisationnels qui en sont à la source demeurent souvent obscurs et ce malgré le fait que la « transparence » soit une valeur souvent évoquée (pour la transparence de l'Internet en général, voir Benkler (2006), pour celle de Wikipédia, voir entre autres Beschastnikh, Kriplean, & McDonald (2008), Braun & Schmidt (2007) ou encore Burke & Kraut (2008)).

L'opacité des processus organisationnels sur Wikipedia et, plus spécifiquement, la déconstruction de la gouvernance, sont des questions que la littérature en management a peu étudiées – contrairement aux sciences de l'informatique, aux sciences de la communication (notamment les sciences de la communication par l'intermédiaire d'un ordinateur - *computer-mediated communication*), ou encore à la sociologie. Après un tour d'horizon de ce qu'est aujourd'hui Wikipedia, je propose de passer en revue cette littérature pour donner un premier aperçu de l'expression de l'autorité dans des organisations qui ne correspondent pas à la définition classique voyant l'autorité comme une relation de domination.

1.1.4 Introduction à Wikipedia

1.1.4.1 Ce qu'est Wikipedia

Wikipédia est un projet d'encyclopédie collaborative sur le Web que tout le monde peut modifier. Le choix de l'appeler « encyclopédie » est partial. En réalité, certaines de ses caractéristiques - dont le risque d'erreurs, la possibilité de la vandaliser ou le rejet explicite de l'expertise externe – tend à l'éloigner de la définition traditionnelle de l'encyclopédie (Tereszkiewicz, 2010). Cependant, Wikipedia en demeure très proche par tous ses autres aspects. Elle est une encyclopédie *transformée*, la première d'un genre nouveau (Tereszkiewicz, 2010). C'est un *projet* dans la mesure où comme elle est évolutive, elle ne sera jamais considérée comme terminée (Blondeel, 2006)...ce qui ne l'empêche pas d'être devenue l'encyclopédie la plus grande du monde. Elle est *collaborative* car elle est co-construite par certains de ses lecteurs qui ont ainsi le double statut de contributeur et visiteur (Blondeel, 2006; Tereszkievicz, 2010), ce que Bruns (2008) nomme *produsage*. Elle se caractérise par l'absence d'action éditoriale a priori sur le contenu, une absence compensée par des mécanismes complexes et distribués de contrôle a posteriori de la fiabilité des contributions (qui n'est, comme le souligne Blondeel (2006), cependant jamais garantie).

Le contenu de Wikipedia est placé sous une licence libre, historiquement la licence GNU portant sur la documentation des logiciels libres, appelée « GFDL » (*GNU free documentation license*) (Blondeel, 2006). Ce fait n'est pas anodin : d'une part il a contribué (voir infra) à

encourager les défenseurs du logiciel libre à supporter le projet Wikipedia ; d'autre part, la licence libre a considérablement augmenté la visibilité (et donc la diffusion) des contenus. Depuis 2009, le contenu de Wikipedia est placé sous une des licences Creative Commons, la licence CC-BY-SA 3.0. Cette licence implique que le contenu des articles peut être copié et modifié, pourvu que l'auteur soit correctement cité (« BY ») et que le contenu dérivé soit partagé sous les mêmes conditions (« SA » pour « Share Alike »). Ainsi, lorsque Michel Houellebecq plagie Wikipedia dans son roman « La possibilité d'un île », il enfreint de facto la licence propre à l'encyclopédie laquelle impose de citer les auteurs du texte utilisé et modifié et de proposer le produit dérivé sous la même licence. En revanche, le fait que le livre soit l'objet d'une exploitation commerciale n'est pas en opposition avec la licence qui n'est pas « NC ». En effet, les licences Creative Commons, à la disposition de tout auteur d'une œuvre, offrent de préciser en quelle mesure l'œuvre ne pourra être modifiée (« ND ») ou en quelle mesure les produits dérivés ne pourront faire l'objet d'une utilisation commerciale (« NC »). Le socle commun à toutes les licences CC est donc la libre copie et la libre distribution.

Wikipedia existe en 287 langues. Chaque espace linguistique est autonome, à différents niveaux. Selon la langue, le nombre d'articles pourra être plus ou moins important, de même que la taille de ces derniers. Le contenu lui-même sera différent : si une première façon de rédiger une notice peut consister en une traduction du même article dans une autre langue, la traduction évolue dans la plupart des cas pour devenir une notice originale. L'autonomie des espaces linguistiques de Wikipedia est également réelle d'un point de vue organisationnel. Ainsi, chaque langue dispose de son propre corpus de règles. Seuls les « [principes fondateurs](#) » sont communs à toutes les langues. Dans les faits, beaucoup de règles sont directement influencées par la Wikipedia anglophone qui, dominante, a « montré la voie » en ce qui concerne la régulation. Cependant, des différences culturelles subsistent (Anderson, 2011), ainsi que des règles propres à une langue (notamment en termes de convention de notations, par exemple). Les spécificités culturelles sont aussi prégnantes dans tous les processus communautaires régissant les relations entre personnes, comme par exemple la résolution de conflits. Certaines Wikipédias, comme la version francophone, sont plus promptes à discuter inlassablement là où d'autres, à l'instar du projet de langue allemande, ont un rapport plus rationnel (mais aussi moins consensuel) à la prise de décision, comme me

le partageait un répondant dans un entretien⁷. Ainsi, chaque communauté pourra choisir de placer son « curseur » plus proche de la décision par vote ou, au contraire, plus proche de la décision par consensus.

1.1.4.2 Courte histoire de Wikipedia

La plupart des grandes idées ont de nombreux parents. Ainsi, on considère traditionnellement que Jimmy Wales, un ancien trader, et Larry Sanger, un doctorant en philosophie (J. J. Anderson, 2011), ont créé Wikipedia⁸. Pourtant, l'idée initiale d'un projet d'encyclopédie collaborative sur Internet revient au pionnier d'Internet Rick Gates qui, le 25 octobre 1993 déjà, suggérait la création d'une encyclopédie en ligne qu'il a nommée *Interpedia*, avant même la croissance sans précédent de l'interface hypertextuelle d'Internet, le *World Wide Web*. Sept ans plus tard, en décembre 2000, le programmeur et fondateur du mouvement du logiciel libre Richard Stallman appelle à la mise en place d'une encyclopédie collaborative qui respecterait l'éthique d'ouverture ([*free as in freedom*](#)) du mouvement GNU. Cet appel sera concrétisé par la création de GNUpedia. Le projet fera long feu en entrant directement en concurrence avec la Nupedia de Jimmy Wales et Larry Sanger qui, pour attirer leurs premiers contributeurs, décident de placer leur projet naissant sous la licence libre GFDL (*GNU Free Documentation License*) - en dépit du fait que Nupedia appartenait de façon effective à la société commerciale de Wales, Bomis. Cependant, Nupedia a un fonctionnement d'édition proche des encyclopédies traditionnelles, chaque article y est évalué par un comité d'experts avant sa publication et le processus se révèle extrêmement lourd, bureaucratique et intimidant pour les rédacteurs (J. J. Anderson, 2011). Les fondateurs Wales et Sanger cherchent alors un moyen pour nourrir leur projet plus rapidement. Sans doute sur une proposition de Sanger (J. J. Anderson, 2011), la technologie [*wiki*](#) (Wikiwikiweb) inventée par Ward Cunningham est intégrée à Nupedia. Face à l'importante résistance des contributeurs de Nupedia qui voient d'un mauvais œil que tout le monde puisse participer à l'encyclopédie, le projet « enfant » Wikipedia est désolidarisé de Nupedia et obtient son propre domaine, le 15 janvier 2001. Le succès est cette fois phénoménal : le projet qui, à cette époque, n'existe encore qu'en anglais, atteint les 10000 articles autour du 7 septembre (donc environ 1250 articles créés par mois).

L'internationalisation du projet Wikipedia est aussi rapide avec la création de l'espace linguistique allemand à la mi-mars et toute une série de nouvelles Wikipédias – notamment

⁷ Cet aspect « culturel » qui semble renforcer des clichés un peu simplistes sur les Français et les Allemands trouve pourtant son illustration dans la gestion des « pages à supprimer » sur l'une et l'autre Wikipedia.

⁸ La présentation de Wikipedia est ici très résumée. Le lecteur intéressé pourra avantageusement consulter les pages d'histoire directement sur Wikipedia. Se reporter à la partie « liens utiles » en fin de thèse.

celle en langue française, autour de mai 2001. La domination de la langue anglaise est cependant réelle et Wales lui-même jugera longtemps que les autres langues ne sont supposées être que des traductions de la Wikipedia anglophone.

Les raisons qui ont présidé au détachement de Wikipedia de la société à but lucratif de Wales au profit de la constitution d'une fondation sont variées et, selon les sources d'information, diffèrent un peu. La page « Histoire de Wikipedia » sur la Wikipedia en anglais pointe la fin du financement de Wikipedia par Bomis suite à l'éclatement de la bulle Internet en 2002. Anderson (2011) souligne à ce propos les 250000\$ investis dans Nupedia et qui ne mèneraient vraisemblablement à aucune future rentrée financière provoquant ainsi la faillite probable de Bomis. Comme je l'explique plus loin dans cette recherche, Famiglietti (2011) évoque lui le [fork](#) de la Wikipedia espagnole en février 2002 qui faisait ainsi pression pour que jamais Wikipedia ne soit financée par la publicité et que jamais elle ne devienne un site dont l'objectif serait de générer des profits. Wales – qui avait toujours eu l'intention de vendre de la publicité avec Wikipedia (J. J. Anderson, 2011) - fait une annonce rassurante à ce sujet en août 2002 et le nom de domaine .com est changé en .org. La fondation [Wikimedia](#) est quant à elle lancée officiellement en juin 2003.

1.1.4.3 Quelques statistiques

Une série de statistiques relatives à Wikipedia sont disponibles sur le site de l'encyclopédie. Je propose ici un court panorama de quelques-uns de ces chiffres, dans la mesure où ceux-ci constituent un arrière-plan important à l'analyse de l'autorité.

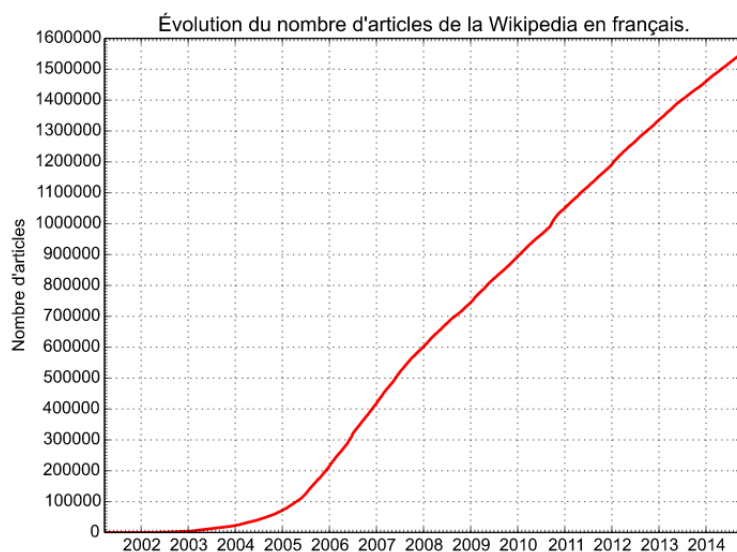
Le succès de Wikipedia n'a jamais été démenti. Aujourd'hui encore⁹ le site Alexa place Wikipedia à la septième position des sites les plus visités au monde (et le seul .org), le sixième site le plus visité en France pour la Wikipédia francophone. La croissance exponentielle du nombre d'articles créés sur la Wikipédia francophone date de 2005¹⁰. À l'heure où j'écris ces lignes (au 13 janvier 2015), Wikipédia (fr) compte 1 579 702 articles, dont un peu moins de 1‰ sont des articles ayant été labellisés « de qualité ». Ce pourcentage est un peu plus élevé pour les articles qui ont reçu le label « bon article » (14‰) dont je procède à l'analyse de la construction de la règle dans le deuxième cas de la présente recherche.

⁹ Janvier 2015

¹⁰ « Evolution number articles WP-fr » par script Python : Duloup et Sémhur versions du 03/12/2009 et ultérieures : Sémhur (talk) — File:Evolution nb article wp franco.png. Sous licence CC BY-SA 3.0 via Wikimedia Commons - https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Evolution_number_articles_WP-fr.svg#mediaviewer/File:Evolution_number_articles_WP-fr.svg

Fig. 1 : Évolution du nombre d'articles pour la Wikipédia en français.

Source : http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Evolution_number_articles_WP-fr.svg



Il est possible de distinguer plusieurs catégories d'agents humains entretenant une relation avec le projet Wikipédia (fr). Il y a d'abord le lecteur-visiteur de l'encyclopédie. En 2013, Médiamétrie comptait 21 490 000 visiteurs uniques sur le projet francophone par mois et 2 928 000 visiteurs uniques par jour. Les contributeurs enregistrés, c'est-à-dire ceux qui ont créé un compte utilisateur sur le projet, sont plus impliqués que les simples visiteurs. À ce jour, il y a 2 071 740 comptes utilisateurs créés. Parmi ceux-là, 15 140 wikipédiens ont effectué au moins une modification dans les 30 derniers jours, ce qui représente 0.7% des comptes créés, soit seulement 1 contributeur actif pour 140 comptes créés. Ce chiffre tombe à 1 sur 420 si l'on considère qu'un contributeur est actif à partir de cinq modifications par mois.

Il est plus difficile de connaître le nombre de contributeurs qui participent activement à la dimension organisationnelle de fr.wp. Un bon baromètre en la matière pourrait être la participation wikipédienne à des moments « forts » de l'organisation, comme l'élection d'un nouvel administrateur. Par exemple, la dernière élection de l'année 2014 est celle de l'administrateur Jules78120 qui a été élu avec 138 votes exprimés. Ces 138 votes, responsables de l'élection d'un administrateur disposant de certains pouvoirs particuliers sur l'encyclopédie (voir cas n°3), représentent un peu moins de 1% des contributeurs actifs sur Wikipédia. On peut en déduire que 1% des contributeurs actifs de Wikipédia sont susceptibles de prendre des décisions qui concerneront l'ensemble de la « communauté ».

Une recherche qui s'intéresse à l'autorité émergente dans les négociations de Wikipédia cherchera par conséquent à mettre en évidence quels sont les quelques utilisateurs parmi ces 1% qui sont significatifs dans la construction de l'une ou l'autre règle. À noter que ces quelques utilisateurs ne doivent leur présence dans ces 1% qu'à leur activité. Ils sont loin d'avoir tous un statut autre que celui de « wikipédien » (c'est-à-dire d'être un utilisateur disposant d'un compte). C'est là que se trouve être un paradoxe intéressant : dans les faits, Wikipédia est « dirigée » par une minorité, mais cette minorité n'est *autorisée* par aucune position ou statut formels, ce qui garantit son horizontalité.

Selon le MIT, on observe sur la Wikipedia en anglais un tassement puis un relatif déclin des contributeurs actifs à partir de 2007, après un pic de 51000¹¹ contributeurs uniques actifs. Ce déclin pose de nouveaux défis ; moins en termes de création de contenu que de maintenance des contenus déjà présents. Cependant, il semble que les craintes d'une totale perte de contrôle soient aujourd'hui écartées. Le nombre de wikipédiens actifs ayant contribué au moins cinq fois durant le mois précédent à la Wikipédia francophone est stable autour des 4000. De même, le nombre de contributeurs « très actifs » (au moins 100 contributions par mois) reste lui aussi stable¹².

1.1.4.4 Le fonctionnement de Wikipedia

L'originalité historique de Wikipedia réside en la possibilité de modifier les pages du site directement en ligne, sans passer par une modification en local et à un transfert via un serveur FTP (*file transfer protocol*). C'est cette technologie particulière propre au wiki qui a déterminé en grand partie le succès de Wikipedia en permettant potentiellement à tout possesseur d'une connexion Internet de modifier une page – sans l'exigence d'une connaissance pointue en informatique.

Prenons le cas d'un wikipédien contribuant à un article¹³ (ce cas est similaire aux situations analysées plus loin lors de la collaboration à la création d'une règle). Le contenu de l'article, c'est-à-dire son état d'avancement, est inscrit sur une page principale. En cliquant sur un [onglet](#) ad hoc, le contributeur de Wikipedia se rend sur un espace de discussion portant sur l'article principal. De gauche à droite, les autres onglets reprennent la possibilité de pouvoir modifier la page (article ou discussion, selon la page sur laquelle le contributeur se trouvait précédemment), l'historique des modifications – c'est-à-dire un accès à chacune des versions de la page à laquelle il participe -, un onglet « renommer » menant à un formulaire permettant

¹¹ https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_Wikipedia#cite_note-MIT-76, page consultée le 22 avril 2015.

¹² Les statistiques sont disponibles à cette adresse : <http://stats.wikimedia.org/FR/Charts/WikipediaFR.htm#3>

¹³ Pour une présentation très claire de l'anatomie d'une page Wikipedia, voir Blondeel (2006)

de renommer l'article et un bouton « [suivre](#) » qui inscrit l'article dans une liste personnelle regroupant tous les articles dont un wikipédien veut pouvoir être au courant de chacune des modifications.

Les onglets pointent à chaque fois vers des pages webs en réalité inscrites dans des espaces immatériels de Wikipedia qui regroupent des contenus appartenant à des catégories différentes (pour un aperçu de espaces de nom, voir Blondeel, 2006). Les pages encyclopédiques se trouvent dans « [l'espace de nom](#) » appelé « article » tandis que les discussions appartiennent à l'espace « discussions ». Cela se complique avec les pages Wikipedia concernant Wikipedia (comme les règles, la résolution de conflits, etc.). Cet espace est appelé « meta » - c'est précisément lui qui constitue la focale principale à travers laquelle j'étudie les phénomènes d'autorité. Il existe encore plusieurs « espaces de noms », comme celui des pages « utilisateurs » où les wikipédiens peuvent se présenter, ou encore l'espace « aide » qui rassemble toutes les aides à la contribution.

Toutes les pages sont accessibles soit via le moteur de recherche interne de Wikipedia, soit en naviguant à travers les menus. Le wiki, et donc le logiciel Mediawiki sous-jacent, structure la façon de contribuer mais, en retour, c'est bien la participation sur Wikipedia qui a motivé certains changements dans les versions successives du logiciel. La programmation et l'implémentation des versions du logiciel Mediawiki ont eu des conséquences stratégiques significatives aux débuts de l'encyclopédie (voir le cas portant sur les premières règles, p. 153).

1.1.4.5 Scandales : fiabilité et vandalismes

On ne pourrait analyser Wikipedia sans évoquer les multiples scandales qui ont émaillé son histoire et qui, naturellement, poussent à interroger sa fiabilité comme encyclopédie. C'est sur ce point d'ailleurs que se concentrent une large partie des publications (souvent non scientifiques et parfois peu rigoureuses¹⁴) portant sur Wikipedia.

Relevons d'abord qu'en dépit des scandales (comme la controverse [Seigenthaler](#) ou le scandale [Essjay](#)), la popularité de Wikipedia n'a cessé de croître, ce qui montre par défaut que si la couverture médiatique du projet encyclopédique s'est toujours focalisée sur les problèmes, il y a une intériorisation de la conscience que ces scandales relevaient de l'exception. De la même façon, les polémiques ont diminué ces dernières années pour la

¹⁴ Deux exemples malencontreux : Foglia, (2009); Gourdain-P, O'Kelly-F, Roman-Amat-B, Soulas-D, & Hülshoff-T (2007). Ces deux ouvrages cumulent malheureusement les erreurs factuelles qui rendent caduque leur critique de la fiabilité du projet Wikipedia.

raison évidente que la qualité a augmenté avec le temps et que les processus de contrôle ont été revus et renforcés. Enfin, il faut noter que la dynamique « a posteriori » de Wikipedia s'appuie *effectivement* sur la réaction à un *problème*, une forme « d'ad-hocratie » pour reprendre le terme employé par Toffler cité par Bruns (2008). Le problème peut être qu'une notice n'existe pas encore, il faut alors la créer. Qu'une notice est incomplète, il faut la compléter. Qu'une notice présente des erreurs, il faut les corriger, etc. C'est exactement le même mouvement qui anime la dimension organisationnelle de l'encyclopédie. Les règles ne se créent pas ex nihilo – elles ne se créent même pas *en prévision d'un problème*. Au contraire, un processus de prise de décision s'amorce lorsque les wikipédiens font effectivement face à un problème qu'il faut résoudre. Ainsi, les différents scandales concernant la fiabilité de Wikipedia qui ont jalonné son histoire n'ont représenté en fait que des problèmes nouveaux nécessitant certains ajustements.

Différents mécanismes ont ainsi été mis en place pour protéger le projet du « [vandalisme](#) ». Le terme de vandalisme est utilisé sur Wikipedia pour désigner la modification erronée mais intentionnelle d'une notice. La plupart des actes de vandalisme sont assez visibles : des plaisantins ajoutent du contenu dont l'absence de rapport avec la notice est évidente (propos humoristiques, vulgaires ou injurieux, etc.). Certains [bots](#) sont capables d'annuler (« [reverter](#) ») de telles modifications qui, conséquemment, restent peu de temps en ligne. Outre ce premier filtre non-humain, une communauté de wikipédiens s'est spécialisée dans le contrôle des modifications récentes apportées à l'encyclopédie. On les appelle les [patrouilleurs](#). La plupart des modifications fantaisistes sont de cette manière rapidement corrigées.

Le problème du vandalisme est plus complexe dans le cas où la modification est *vraisemblable*. Le rôle des patrouilleurs est alors de s'assurer que l'apport d'informations est bien référencé et pointe vers une source reconnue comme légitime, en vertu des règles concernées. Idéalement, ladite source doit elle-même être consultée. Lorsqu'il n'y a pas de source, une note « référence nécessaire » peut être apposée au bout de la phrase ajoutée. Au cas où le doute persiste quant à la fiabilité d'un contenu, divers lieux de discussions entre wikipédiens « aguerris » existent pour partager autour de la question. Ce système ne garantit pas l'absence d'erreurs factuelles ou d'interprétations contestables mais il en diminue directement le nombre et la probabilité d'apparition.

De ce point de vue, il est utile de préciser que Wikipedia n'a pas vocation à être un lieu de publication d'idées originales – c'est même un élément explicitement interdit par la règle

traitant des « [travaux inédits](#) » (WP :TI). Autrement dit, Wikipedia ne peut être en soi une source primaire. Plus étonnant pour le visiteur occasionnel, Wikipedia n'est pas non plus une source secondaire puisque les articles ne proposent pas un travail d'interprétation. Ce travail d'interprétation est réalisé par la presse, éventuellement par des articles scientifiques (avec la production de données primaires), dans des documentaires, des ouvrages, etc. Wikipedia n'a donc aucune velléité de remplacement des bibliothèques, comme le suppose Foglia (2009) ou Gourdain, O'Kelly, Roman-Amat, Soulas et von Droste zu Hülshoff (2007). En revanche, ce sont ces sources secondaires qui doivent alimenter Wikipedia qui, dès lors, doit être considérée comme une source tertiaire, à savoir un lieu où sont « compilées » un ensemble d'interprétations portant sur un sujet. Cette distinction entre les types de sources est en soi un filtre supplémentaire contre la publication d'informations erronées. Les wikipédiens comptent ainsi sur le nécessaire travail éditorial en amont des publications servant de sources aux articles du projet.

Enfin, Wikipedia ne saurait exister sans l'exigence d'un esprit critique chez les lecteurs (Foglia, 2009; Gourdain et al., 2007). C'est dans cette mesure qu'un enseignement propre à la critique des sources devrait être envisagé dès le plus jeune âge, surtout que Wikipedia, à travers l'onglet discussion, offre ce qu'aucune encyclopédie n'avait pu offrir jusqu'à présent : un aperçu en temps réel des polémiques (loin d'être reléguées exclusivement dans des articles séparés comme l'affirme Foglia (2009)), des désaccords ou, au contraire, des consensus portant sur un sujet. La triangulation « contenu de l'article / critique des sources / prise en compte des discussions » constitue le dernier rempart contre les vandalismes de toute sorte.

1.1.5 Wikipédia, un projet décentralisé?

La revue de littérature qui suit a pour objectif de voir en quelle mesure d'autres auteurs ont déjà répondu à la question suivante : pourquoi certains Wikipédiens ont-ils acquis plus d'autorité que d'autres dans le cours des processus organisationnels ? Wikipédia est-elle effectivement décentralisée ? Il s'ensuit que la revue de littérature se concentre essentiellement sur les aspects organisationnels de la construction encyclopédique. Elle est organisée en plusieurs thématiques abordées de façon récurrente par les différents auteurs. Les différentes thématiques approchent toutes, de près ou de loin, la question précédemment posée. La revue de littérature présente cependant une limite significative : elle ne différencie par les espaces linguistiques, là où il peut exister des différences culturelles. Cependant, la comparaison des recherches entre les auteurs francophones (étudiant l'espace .fr) et les auteurs anglophones (étudiant l'espace .en) ne permet pas de mettre à jour des différences

fondamentales. D'autre part, les toutes premières règles (qui sont aussi les plus coercitives) sont partagées par tous les espaces encyclopédiques.

Yochai Benkler propose un résumé du fonctionnement coopératif lors de processus de production par les pairs. Selon lui, la coopération est garantie par une combinaison « d'architecture technique, de normes sociales, de règles légales et d'une hiérarchie assurée techniquement et validée par des normes sociales » (p.104). De son point de vue, Wikipedia est l'illustration la plus convaincante d'un modèle de coopération centré sur le discours et fondé sur des normes sociales. Seulement, cette définition est à la fois incomplète (elle est par exemple floue quant aux prérogatives de la hiérarchie « technique »), à la fois ne dit pas l'importance que recouvre chaque élément par rapport aux autres. Enfin, elle ne dit rien des processus qui mènent au résultat qu'elle décrit.

En réalité, la littérature propre à la dimension organisationnelle de Wikipédia est exemplative de ce que des registres de légitimité très différents, pas toujours conciliables en théorie, peuvent en réalité coexister dans la pratique. Selon les méthodologies employées et/ou l'objet précis des analyses, les auteurs mettront l'accent sur un aspect ou l'autre des processus organisationnels. Au final, la lecture que le chercheur a de l'organisation est assez déconcertante car elle est paradoxale : il est impossible de réduire l'autorité sur Wikipédia à la légitimité du groupe qui primerait sur l'individu ou, au contraire à la légitimité individuelle qui primerait sur le collectif (une difficulté également relevée par Foglia (2009)). Il est impossible de réduire l'autorité au pouvoir de quelques-uns mais impossible aussi de la réduire à une « masse » qui décide. Enfin, ce serait erroné de ne considérer que l'autorité des fondateurs, car ceux-ci ne sont pas plus importants que les règles qui, pourtant, laissent encore une marge de manœuvre aux individus, etc.

1.1.5.1 Décentralisation organisationnelle ?

Dans un premier temps, il nous faut distinguer ce qui concerne la communauté des Wikipédiens – et dont l'existence n'est qu'immatérielle - de ce qui implique également la fondation Wikimedia – dont l'existence est, à l'instar de toute organisation sans but lucratif, ancrée dans une réalité matérielle évidente, avec un conseil d'administration, un siège social, quelques employés, la responsabilité juridique des contenus de l'encyclopédie, etc. La distinction entre les deux « entités » organisationnelles est à la fois évidente, à la fois poreuse. Évidente parce que les deux entités n'ont pas les mêmes prérogatives : à charge des Wikipédiens de rédiger des articles, de construire des règles pour organiser le travail, etc. À charge de la fondation de récolter des dons, de fournir une assistance juridique à qui en aurait

besoin, d'acheter et d'entretenir les serveurs ou encore de faire la promotion de l'encyclopédie. Wikipedia a donc un caractère hybride, entre une fondation dont la structure organisationnelle est plutôt classique et une communauté où la structure organisationnelle est innovante et non-hiérarchisée (Anderson, 2011; Bruns, 2008; Foglia, 2009; Morell, 2011, avec quelques réserves pour Tereszkievicz, 2010).

La limite entre les deux est cependant poreuse parce que beaucoup des acteurs impliqués dans la fondation le sont aussi dans la communauté des Wikipédiens. Les Wikipédiens sont représentés au Conseil d'Administration de Wikimedia et, à l'origine, c'est bien Jimmy Wales et Larry Sanger qui ont créé les premières règles encore toujours non négociables. Morell (2011) distingue la constitution de la Fondation en quatre périodes : (1) Wikipedia est née dans le giron de la société à but lucratif de Jimmy Wales, Bomis. Son leadership est alors incontesté, il est le « dictateur bienveillant » ; (2) La communauté croît, les premières règles communautaires sont mises en place. Cette phase de dépersonnalisation de l'autorité de Jimmy Wales est entérinée par la décision de l'espace linguistique espagnol de « [forker](#) ». Le fork fait suite, notamment, à des différends entre les contributeurs influents de langue espagnole d'un côté, Jimmy Wales et Larry Sanger de l'autre (Famiglietti, 2011; Tkacz, 2011) mais aussi à des craintes plus générales de voir le projet finalement financé par la publicité. Le fork espagnol a d'énormes conséquences puisqu'il sera le déclencheur du détachement du projet Wikipedia de la société Bomis de Wales et de la création de la Wikimedia Foundation (à but non lucratif) qui chapeautera désormais les projets Wiki, dont Wikipedia. La naissance de la Fondation s'explique aussi par le coût croissant des serveurs (proportionnel au succès rapide et exponentiel de l'encyclopédie) que Wales ne pouvait plus assurer seul. En faisant migrer le projet vers une Fondation, il voulait également assurer la longévité de Wikipedia qui, dès lors, n'était plus dépendante de la société au sein de laquelle elle se trouvait (Morell, 2011). Durant cette phase, des représentants de la communauté des contributeurs ont déjà une place au sein de la Wikimedia Foundation qui est, à ce moment, essentiellement un instrument légal de levée de fonds. C'est aussi à cette période que naissent et croissent les « chapitres », c'est-à-dire des « succursales » nationales de la Fondation dans de nombreux pays. Il est intéressant de noter que les « chapitres » se sont naturellement constitués autour de nationalités plutôt qu'autour des langues, contrairement à Wikipedia qui, elle, s'organise en espaces linguistiques où Québécois et Français, Anglais ou Américains des États-Unis doivent négocier leurs différences culturelles... (3) Un troisième temps se caractérise par une volonté de professionnalisation de la Fondation, simultanée à une réduction des interventions de celle-ci dans les affaires de la communauté. C'est ainsi qu'apparaît la distinction assez évidente

entre les prérogatives de la communauté d'une part et la Fondation de l'autre. Le staff de la Fondation passe à une quarantaine de personnes, lesquelles sont des employés qui n'ont pas forcément de liens avec la communauté. Cet état de fait a deux conséquences : d'une part la Fondation perd petit à petit son contact avec la communauté – surtout dans la mesure où les deux formes organisationnelles deviennent vraiment très différentes, d'autre part la Fondation devient plus à même de traiter les demandes venant de la communauté, ce qui engendre un gain important en terme d'efficacité. (4) Enfin, la Fondation emprunte la voie d'une organisation globale plus participative. Les « chapitres » sont de plus en plus nombreux et apparaît un processus de consultation participative pour la définition de la stratégie. Dans le même temps, les pouvoirs du fondateur Jimmy Wales sont fort réduits. Un idéal de transparence anime la Fondation qui rend public ses rapports, se met à l'écoute de la communauté pour déterminer l'agenda, demander des avis, recevoir des questions via les listes mails, IRC, etc. (Morell, 2011).

La jeune histoire de la Fondation montre un processus plutôt long de décentralisation des pouvoirs. Le « dictateur bienveillant » Jimmy Wales est omniprésent dans les premiers temps de l'encyclopédie – tant dans la dimension communautaire où il participe à la mise en place des « principes fondateurs » (les règles incoercibles de Wikipedia) que dans l'infrastructure dans la mesure où il est le patron de Bomis, société à laquelle Wikipedia appartient. Non seulement il mène « son » encyclopédie mais compte bien, à ce moment, en retirer quelque profit. Son pouvoir est ensuite distribué entre plusieurs collaborateurs au sein d'une Fondation dont l'objectif n'est dès lors plus lucratif. Parallèlement, la forme organisationnelle que prend la Fondation s'écarte complètement de l'organisation « en ligne » de l'espace communautaire qui, lui, est participatif. La participation est ensuite également intégrée à la Fondation mais dans une structure hiérarchisée qui correspond toujours à des canons organisationnels classiques.

1.1.5.2 Décentralisation infrastructurelle ?

Si la Fondation en elle-même a, avec le temps, adopté une forme plus décentralisée qu'au moment de sa création, on est loin de l'idéal de décentralisation matérielle telle qu'imaginé par Richard Stallman avec GNUpedia (voir section précédente). Pourtant, le caractère infrastructurel du Web aurait pu permettre, selon la vision de Benkler (2006), que Wikipedia soit hébergée par un réseau d'ordinateurs privés, ce qui aurait eu pour conséquence que l'encyclopédie soit réellement « localisée partout ». Les dimensions humaines et non-humaines de Wikipedia auraient alors été décentralisées : des milliers de contributeurs

auraient écrit et posté des articles sur autant de serveurs variés (Famiglietti, 2011). Deux solutions de décentralisation existent en effet : le fork et les sites miroirs. Si le fork espagnol a, comme évoqué plus haut, été utile et a mené à la création de la Fondation, les sites miroirs n'ont quant à eux jamais participé à une encyclopédie décentralisée (Famiglietti, 2011). Au contraire donc, l'infrastructure de Wikipedia a été extrêmement centralisée, ce qui est la conséquence d'un lobbyisme important de la part de Wales. Son argument majeur était de ne pas risquer de perdre la force des bénévoles si ces derniers étaient « éparpillés » entre plusieurs projets (Famiglietti, 2011). Aujourd'hui, des centaines de serveurs hébergeant le contenu de Wikipedia se trouvent à Tampa en Floride mais aussi aux Pays-Bas et en Corée (Famiglietti, 2011).

1.1.5.3 Décentralisation communautaire ?

Après avoir exploré la dimension organisationnelle de Wikipedia à travers la création de la Fondation et la dimension infrastructurelle avec la centralisation matérielle, il faut encore plonger dans l'organisation de la dimension communautaire, laquelle constitue le cœur de la présente recherche.

1.1.5.3.1. Les amateurs et les experts

L'a priori théorique consiste à considérer que l'organisation de la communauté de Wikipedia est horizontale¹⁵. Cela ne veut pas dire qu'ontologiquement tous les contributeurs se valent, au contraire. Ainsi, plusieurs auteurs abordent les questions d'autorité sur Wikipedia en classant les contributeurs dans deux grandes catégories : les Wikipédiens aguerris, familiers du projet et de ses règles, décrits dans la littérature comme les « experts » (Barbe, Merzeau, & Schafer, 2015; Millerand, Proulx, & Rueff, 2010) et, d'un autre côté, les nouveaux venus (Bryant, Forte, & Bruckman, 2005; O'Neil, 2011). C'est, en réalité, une première forme de hiérarchie – si évidente qu'elle risque de passer inaperçue : Wikipedia est tellement grande, labyrinthique, qu'on ne peut l'appréhender rapidement. Pour en maîtriser les rouages, du temps et de l'investissement sont forcément nécessaires. Les Wikipédiens *déjà présents* ont donc une longueur d'avance qui se traduit d'ailleurs par des chiffres que les statistiques font admirablement parler (voir section précédente « statistiques »). Sur Wikipedia, les contributeurs fréquents dominent ce que les gens voient sur les articles encyclopédiques

¹⁵ Le terme de « communauté » n'est pas à prendre ici au sens sociologique : la « communauté » n'a d'existence que dans la mesure où ses membres lui en confèrent une en la nommant ainsi. Son caractère indéfini est, par conséquent, moins une insuffisance conceptuelle qu'il n'a d'utilité pratique pour les contributeurs qui, grâce à son flou, peuvent mettre des signifiés variés derrière un même signifiant - sans justification. Cependant, le vécu de la « communauté » par les wikipédiens est assez proche de la définition de « communauté de pratique » développée par Wenger (2005).

(Bryant et al., 2005; David Laniado & Tasso, 2011; Friedhorsky et al., 2007), mais aussi sur les articles organisationnels (Auray & Paris, 2007).

Les auteurs séparent les néophytes des experts en pointant notamment le style d'écriture que maîtrisent les seconds et qui n'est pas forcément naturel (Benkler, 2006). Les « experts » entre eux se côtoient, écrivent de la même façon, finissent par se considérer comme appartenant à une communauté d'auteurité (authorship) collaborative et revendiquent une même appartenance (Bryant et al., 2005). Bryant et al. (2005) font référence à la LPP (Legitimate Peripheral Participation) pour expliquer le passage entre les deux statuts implicites de participation : les nouveaux venus deviennent membres de la communauté d'abord en contribuant à des tâches périphériques puis, en prenant exemple sur les pratiques des Wikipédiens experts, améliorent leur participation et se rapprochent des tâches centrales. Ils deviennent dès lors experts eux-mêmes en ayant quitté la périphérie.

Cependant, la participation wikipédienne « à deux vitesses » est en contradiction avec un principe général voulant que les questions organisationnelles soient résolues au cas par cas en impliquant tous les contributeurs (Grassineau, 2006) puisque l'investissement de chacun exigerait une connaissance parfaitement et également partagée entre tous. Il en découle des phénomènes de « leadership » décrits dans la littérature et que je passe en revue ci-dessous.

1.1.5.3.2 Leadership

La plupart des auteurs s'accordent à dire que des phénomènes de leadership existent bien sur Wikipédia. La plupart, pas tous : Cardon & Levrel (2009) insistent sur le fait que l'absence de « chef » pour décider induit une encyclopédie très procédurale ; la procédure longue et complexe garantissant le consensus stable. Pour les autres, le leadership est intimement lié à des caractéristiques propres à une personne et non à l'institution (Foglia, 2009; Kriplean, Beschastnikh, McDonald, & Golder, 2007; O'Neil, 2011; Pentzold & Seidenglanz, 2006), qui ne sont pas transférables (O'Neil, 2011) mais seulement *accessibles* selon l'investissement décrit plus haut. Autrement dit, plusieurs Wikipédiens, pris individuellement, font preuve d'un leadership qui se trouve finalement « distribué » (O'Neil, 2011). O'Neil (2011) en a analysé certaines manifestations visibles comme la réputation liée au nombre de modifications apportées à l'encyclopédie ou encore les *barnstars*, sortes de « médailles virtuelles » qu'un wikipédien peut décerner à un autre pour le remercier du travail effectué (Blondeel, 2006; Bruns, 2008).

Reagle (2007) offre un aperçu intéressant du leadership sur Wikipedia qu'il décrit comme étant non formalisé car ancré dans une culture de l'égalitarisme. Il faut comprendre que, dans cette perspective, l'égalité ne signifie pas que tout le monde partage le leadership mais que tout le monde *pourrait potentiellement* le partager (voir, sur ce sujet, Bruns, 2008). Pour lui, les leaders émergent, à force de travail, d'un système indéfini mais polarisé de façon inégale dans le temps entre des tendances méritocratiques, autocratiques, anarchiques et démocratiques (notamment via le vote). Comme Laniado (2012), il insiste sur certaines qualités que doivent avoir les leaders, par exemple l'importance de l'humour (Reagle, 2007). Même si le leadership n'est pas garanti par un statut officiel, l'implication dans le projet peut mener à poser sa candidature à l'une ou l'autre fonction – comme celle d'administrateur – qui n'est pas censée relever de la responsabilité éditoriale mais qui, dans les faits, semble appuyer une forme d'influence. À ces « statuts » qui ne garantissent pas le leadership mais qui, selon Reagle (2007), y participent, il faut ajouter la position particulière de Jimmy Wales et Larry Sanger au début de l'encyclopédie (voir aussi à ce propos Forte et Bruckman (2008) et Forte, Larco et Bruckman (2009)), notamment en tant que « dictateurs bienveillants » utiles à la construction de sens à partir d'opinions contradictoires. Cette « dictature » implique l'intervention dans les règles, des bannissements unilatéraux, etc. (O'Neil, 2011) qui seraient autant de comportements jugés inacceptables de la part de toute autre personne que Wales. Dans ce cas, cela ne pose par contre pas de problème car Wales est identifié clairement dans le rôle charismatique du hacker responsable de son projet (voir sections suivantes sur Wikipedia et l'open-source) (O'Neil, 2011) et devant donc faire sens d'une multiplicité de points de vue.

Cependant, les opinions sont sans doute encore plus variées aujourd'hui et, comme j'ai pu le montrer plus tôt, l'influence de Wales s'est largement réduite entre-temps. Le pouvoir du dictateur s'est-il transformé en l'autorité de quelques-uns ? Reagle (2007) insiste en effet sur l'importance, dans le leadership, du Conseil d'Administration (dimension infrastructurelle) et du Comité d'Arbitrage (dimension communautaire) mais aussi, comme dit plus haut, des « statuts officiels » auxquels peuvent postuler les wikipédiens.

1.1.5.3.3 L'influence des statuts

Il est utile de revenir sur l'autorité, réelle ou fantasmée, des « statuts officiels » - qui feront par ailleurs l'objet d'une analyse poussée dans les cas étudiés. Ces statuts sont supposés recouvrir des pouvoirs techniques et non une autorité éditoriale. La distinction est significative en ce qu'elle conserve, au moins de façon discursive, une frontière nette entre

des prérogatives liées à la maintenance et pour lesquelles il ne devrait pas y avoir de polémique et la compétence éditoriale, au cœur de la construction encyclopédique qui, elle, est intrinsèquement polémique mais qui est virtuellement partagée entre tous les contributeurs, du chaland de passage à l'expert wikipédien. La réalité est évidemment moins nette et plusieurs auteurs insistent sur le fait que certains statuts, en particulier celui d'administrateur, jouent un rôle-clé sur Wikipedia (Benkler, 2006; Bruns, 2008; Derthick et al., 2011; Joyce, Pike, & Butler, 2012; Levrel, 2006; O'Neil, 2011; Tereszkievich, 2010).

Selon Derthick et al. (2011) qui analysent la sélection des administrateurs, un système ouvert comme Wikipedia dépend justement de ceux-ci. Lors d'une candidature, les « preuves » d'investissement du futur administrateur sont ainsi évaluées : son comportement en interaction avec les autres wikipédiens, l'étendue de son réseau social et son « [compte d'éditions](#) ». Ce qui est demandé aux administrateurs, c'est d'avoir une « autorité sociale » (O'Neil, 2011). Cependant, le fait que cette exigence existe *avant même* que le candidat soit administrateur pose la question de ce qui est la cause et la conséquence de l'influence. Est-ce parce qu'un contributeur est administrateur qu'il est influent ou, au contraire, est-ce parce qu'un contributeur est influent qu'il peut être élu administrateur ? Si les deux sont sans doute vrais, l'influence doit, en tout cas, précéder le statut. Autrement dit, il faut avoir *beaucoup fait* (socialement, pour construire son réseau, mais l'activité de création encyclopédique est tout aussi importante) avant d'être reconnu. Le risque est donc réel, en tant qu'analyste, de confondre les différents statuts officiels de Wikipedia ([administrateur](#), [bureaucrate](#), [arbitre](#), [check user](#), etc.) avec des positions hiérarchiques. Dire que les statuts mènent à l'autorité ne peut pas être un a priori analytique, tout au plus une hypothèse qui devrait être confirmée empiriquement. C'est d'autant plus vrai que l'autorité « par le fait de faire » s'appuie aussi sur des outils techniques disponibles à tous ceux qui le souhaitent : historiques des modifications, listes de suivi, page des modifications récentes, etc. (Levrel, 2006). Une position intermédiaire est défendue par Forte et Bruckman (2008) et Forte, Larco, et Bruckman (2009) qui, à travers plusieurs entretiens avec des wikipédiens, montrent que les pouvoirs techniques sont relativement indépendants des phénomènes d'autorité dans la communauté, même si les deux ne peuvent être complètement découplés. C'est du reste l'avis de Joyce et al. (2012) également selon qui l'opinion d'un participant n'a pas un plus grand pouvoir parce que celui-ci serait administrateur.

En résumé, la personne d'influence sur Wikipedia est caractérisée par son expertise sur l'encyclopédie qui l'amène, parfois, à détenir un « statut officiel » lui permettant d'acquérir

certaines pouvoirs techniques supplémentaires. Cependant, ces premières spécificités se concentrent sur l'individu. Or, chaque contributeur a des idées qui lui sont propres et qui, d'une manière ou d'une autre, entrent en confrontation avec les idées d'autres contributeurs. C'est d'ailleurs la dimension « collaborative » qui fait en grande partie la notoriété de Wikipedia. Comment le leadership décrit plus haut peut-il s'accommoder d'une telle nécessité collaborative ?

1.1.5.3.4 Comprendre la collaboration sur Wikipedia

Dans la mesure où le leadership est émergent, on peut émettre l'hypothèse que la nécessaire collaboration entre les contributeurs sera non-hiérarchisée a priori (J. J. Anderson, 2011; Foglia, 2009). Blondeel (2006, p.59) explique par exemple que le plus surprenant quand on se penche sur la dimension organisationnelle de Wikipedia est « l'absence de pouvoir fort ». Il ajoute que « la plupart des décisions importantes se prennent dans la transparence après une discussion publique, sans nulle hiérarchie ni autorité forte. »

Effectivement, beaucoup d'adjectifs référant au caractère horizontal de Wikipedia ont été utilisés dans la littérature pour en faire une description. Certains ont décrit le projet en termes de participation (Bryant et al., 2005; Cardon & Levrel, 2009; Kriplean et al., 2007; Levrel, 2006) ou de coopération (Auray & Paris, 2007; Benkler, 2006; Grassineau, 2006; Jacquemin, Lauf, Poudat, Hurault-Plantet, & Auray, 2008; Wilkinson & Huberman, 2007). Wikipedia est aussi supposée être autogérée (Beschastnikh et al., 2008; Joyce et al., 2012; Spek, 2006) ou auto-organisée, un adjectif choisi dans les premiers travaux académiques portant sur Wikipedia (Viégas, Wattenberg, & Dave, 2004). Plus récemment, des chercheurs faisant le lien entre les communautés en ligne et hors ligne concluent à une décentralisation accrue des pouvoirs sur Wikipedia (Bryant et al., 2005; Forte & Bruckman, 2008; Forte et al., 2009). Ils soulignent le rôle joué par les règles construites collectivement, dont les processus sont aussi décentralisés (Arazy, Morgan, & Patterson, 2006; Forte & Bruckman, 2008), tout en affirmant que cette décentralisation a pour corollaire une importance croissante des statuts officiels (Derthick et al., 2011)

Au-delà des dénominations générales, il faut pouvoir entrer dans un niveau de détails supplémentaire. Différents auteurs ont tenté d'interpréter la gouvernance sur Wikipedia à travers des modèles théoriques existants. Par exemple, Grassineau (2006) et Foglia (2009) affirment que Wikipedia est un exemple de relativisme démocratique, une notion élaborée par Feyerabend à partir de la pensée des sophistes Gorgias et Protagoras. Ce concept cherche précisément à répondre à la question pratique de la gestion d'une situation qui implique la

collaboration de plusieurs individus dans un même espace et qui pourront s'entraider ou se gêner mutuellement.

Le relativisme démocratique s'énonce en plusieurs points qui complètent par ailleurs bien l'adaptation que font Cardon et Levrel (2009) de « l'autorégulation des communs » d'Elinor Ostrom (1990). Le relativisme démocratique implique que la participation aux décisions doit être libre et égalitaire : ainsi, sur Wikipedia, chacun peut donner son avis. Avec le temps, l'affirmation doit cependant être nuancée. Selon les processus de décisions, un wikipédien « nouveau venu » ne pourra par exemple pas voter (notamment pour des questions démocratiques, voir le problème des [faux-nez](#)), ce qui rejoint le concept d'Ostrom selon lequel les membres et les non-membres doivent être clairement identifiés. Pour Ostrom, la règle doit pouvoir être modifiée facilement par ceux qui la subissent, ce qui correspond peu ou prou à une participation égalitaire, mais c'est la communauté qui procède au choix ou à l'élection de ceux qui surveillent la ressource (Cardon & Levrel, 2009; Foglia, 2009), un aspect qui semble exclure en partie le pouvoir radical de l'initiative. Pour Feyerabend, le pouvoir politique doit être ouvert. Chaque parcelle de pouvoir est donc individuellement faible et c'est l'ensemble de la distribution qui est localement coercitif via la diversification des formes de régulation conçues en réponse à des problèmes spécifiques et jamais ex nihilo. Ce dernier aspect - présent aussi chez Ostrom pour qui la sanction doit être graduée mais aussi locale, autant que l'arène où se résolvent les conflits et la production de règles - peut être confirmé par les [Wikiprojets](#). Ces derniers gèrent un territoire restreint avec peu de contributeurs (par exemple tous les articles liés aux « communes de France ») et peuvent commencer à construire des règles locales (Forte & Bruckman, 2008; Forte et al., 2009) – ce qui, pour O'Neil (2011), n'est pas sans danger car ce principe entérine des régimes de régulation inégaux au sein d'un même processus organisationnel général. Les Wikiprojets ne sont, de ce point de vue, pas représentatifs de la construction de règles s'appliquant à tous les contributeurs d'un espace linguistique. Enfin, Grassineau (2006) évoque la nécessité de procédures démocratiques permettant la rencontre de différentes traditions. Il interprète la règle de la [neutralité de point de vue](#) comme un exemple d'un tel lieu.

Il y a là ce qui peut sembler de prime abord une bizarrerie : l'action collective s'exerce dans un espace social indiscipliné et non structuré tout en produisant, justement, une structure bureaucratique forte (B. Butler, Joyce, & Pike, 2008; Joyce et al., 2012). On observe donc un aller-retour du processus délibératif (Levrel, 2006) - où la décision est prise ensemble par des

individus dont le rôle de chacun est limité (Joyce et al., 2012) - vers la règle, et de la règle vers les discussions via sa présentification.

Les règles sont en effet essentielles. Elles le sont comme dispositif normatif utile avant toute action d'inscription, comme moyen de réponse aux conflits (Kriplean et al., 2007) mais aussi comme ressource rhétorique qu'un acteur peut facilement convoquer dans une discussion (Beschastnikh et al., 2008; O'Neil, 2011). Beschastnikh, Kriplean et McDonald (2008) ont ainsi montré combien les règles sont massivement présentifiées par les contributeurs enregistrés et les administrateurs, ce processus jouant un rôle indéniable dans la distinction patente entre les contributeurs nouveaux venus et les experts :

« La citation des règles est la manifestation quotidienne de la structure de gouvernance, le moyen par lequel les individus contributeurs invoquent les normes de la communauté. L'invocation n'est pas un processus formel, bien que la citation puisse signaler ou menacer qu'une action formelle pourrait être entreprise. Nous voyons la citation des règles comme le lien micro-macro entre les normes sociales et la structure d'auto-gouvernance (p.4) »

La création de règles est la preuve que la gouvernance sur Wikipedia est évolutive (Forte & Bruckman, 2008; Forte et al., 2009), change et s'adapte en fonction d'un certain contexte – comme la règle sur la biographie des personnes vivantes a été radicalement modifiée suite à la controverse « [Seigenthaler](#) » dont la presse s'était fait largement l'écho. Il y a plusieurs façons de créer des règles (qui n'ont pas toutes le même pouvoir de coercition (voir Kriplean et al., 2007)) mais toutes sont issues de la conscientisation de problèmes auxquels il est nécessaire d'apporter une solution. La tâche n'est jamais planifiée mais comme de nouveaux problèmes apparaissent régulièrement et peuvent se reproduire de manière récurrente, les règles sont de plus en plus nombreuses et leur nombre a évolué de façon exponentielle pendant plusieurs années (O'Neil, 2011). Cependant, une règle n'est rien tant qu'elle n'est pas interprétée – en cela réside la limite de tout système en proie à une importante bureaucratisation. Une tension existe donc entre la règle rigide et l'initiative individuelle empruntée au libéralisme (Foglia, 2009) qui toujours fait face à des cas qu'elle n'aurait pu prédire (Joyce et al., 2012).

Selon Joyce et al. (2012), la règle « [Ignore all rule](#) » sert ainsi de soupape en assurant la préséance de l'initiative sur la règle. Les mêmes auteurs ont également mis à jour sept types de jeux de pouvoir liés aux ambiguïtés présentes dans toute règle, s'exprimant dans la rédaction d'articles encyclopédiques, et qui renvoient tous, de près ou de loin, à des questions

touchant à l'autorité : (1) l'autorité d'un acteur lui permet de délimiter unilatéralement ce qui est central ou périphérique à un article, par exemple lorsqu'un contributeur « expert » se confronte à un néophyte ; (2) et (3), le passé et d'autres lieux de l'encyclopédie font jurisprudence, par exemple lors de conflits ; (4) un sous-groupe d'acteurs commande avec une plus grande autorité qu'un autre, par exemple dans les Wikiprojets ; (5) l'*ethos* d'un contributeur est utilisé pour renforcer ou diminuer une position ; (6) un contributeur menace un autre d'une sanction ; (7) un contributeur remet en question la validité des sources utilisées par un autre contributeur. L'article de Joyce et al. (2012) conclut sur le fait que l'impact de la structure de régulation est moins clair que l'encouragement à l'action individuelle.

1.1.5.3.5 Pas d'autorité sans surveillance

La collaboration entre les wikipédiens s'exerce, dans la dimension organisationnelle du projet, autour de la création de règles. L'autorité s'organise donc autour de règles qui, en retour, devront aider de futures discussions collaboratives. L'autorité est émergente, non inscrite a priori, et elle a un corollaire fondamental : puisque le processus wikipédien est profondément contingent, il faut pouvoir rectifier rapidement une mauvaise direction. C'est pour cette raison que l'initiative individuelle est compensée par une culture de la surveillance (Foglia, 2009), inscrite jusque dans l'ADN de Mediawiki, le logiciel sur lequel repose le projet (O'Neil, 2011). Pour Cardon et Levrel (2009), le caractère participatif est d'ailleurs moins important que la mutualisation des procédures de surveillance et de sanction, autrement dit : la décentralisation du contrôle.

Là encore, tous les wikipédiens ne participent pas de la même manière même si, de façon générale, la bureaucratisation de la dimension organisationnelle¹⁶ de Wikipedia implique que les contributeurs passent de plus en plus de temps à parler du « comment s'organiser » (Cardon & Levrel, 2009) et que certains wikipédiens deviennent des spécialistes de ces tâches (O'Neil, 2011). Face à ce constat, certains chercheurs ont anticipé un risque d'institutionnalisation signifiant une fermeture du système par un noyau de gros contributeurs (Grassineau, 2006) là où d'autres ont prédit, au contraire, une décentralisation toujours plus importante (Forte & Bruckman, 2008; Forte et al., 2009). La suite de la présente recherche entend donner une lecture récente de ces phénomènes.

1.1.5.3.6 Celui qui fait décide

Dans les paragraphes précédents, j'ai montré combien les auteurs ont insisté sur le « fait de faire » pour décider (Morell, 2011). Ce « faire » est un acte éminemment discursif : l'arme

¹⁶ La bureaucratisation se traduit par exemple par la construction exponentielle de règles.

majeure est la prise de parole (Grassineau, 2006). La locution « prise de parole » est sans doute moins anodine qu'il n'y paraît. Elle souligne que la parole n'est pas *donnée* mais qu'elle est *acquise* et, comme c'est elle qui garantit la décision, il en résulte que l'autorité se prend plus qu'elle ne se reçoit – assurant de ce fait la préséance de l'action sur toute forme de statut. Spek (2006) parle de rôles distribués par self-sélection, lesquels peuvent être aussi variés que le rôle de juge, d'électeur, d'accusateur, de commentateur ou d'enquêteur (Levrel, 2006). Levrel (2006) y voit des régimes d'engagement différents dans les activités liées au dispositif. Ce mode de fonctionnement présente l'avantage de l'efficacité car les contributeurs iront naturellement vers les tâches pour lesquelles ils ont les compétences requises ou, s'ils ne les ont pas, leur parole ne sera pas agissante et leur autorité sera de facto insignifiante. En revanche, cela présente le risque de voir certaines tâches, plus ingrates, désertées. C'est un point sur lequel il faudra revenir (voir section suivante « Wikipedia et open source »). À un niveau de détails plus précis encore, on peut se demander non pas tant quel serait le rôle que prennent les wikipédiens mais quelle est l'action spécifique de prise de parole qui est privilégiée. La littérature actuelle donne peu d'informations sur ce point, excepté Levrel (2006) qui décrit l'importance de l'action de « proposition » et celle de « donner son avis » dans les pages de discussion. Son analyse gagnerait à être systématisée.

1.1.6 Conclusions de la revue de littérature

Après ce détour par la littérature propre à la dimension organisationnelle de Wikipedia, est-on en mesure de répondre à la question de départ : pourquoi certains Wikipédiens ont-ils plus d'autorité que d'autres ?

Bien entendu, il n'y a pas de réponse univoque mais des configurations de facteurs. Par exemple, si la décentralisation de la prise de responsabilité paraît évidente, l'extrême centralisation de l'autorité au début de l'encyclopédie à travers les figures des deux co-fondateurs Jimmy Wales et Larry Sanger ressort des travaux des chercheurs (Blondeel, 2006; Bruns, 2008). À ce sujet, Anderson (2011, p.74¹⁷) raconte une anecdote : poussé à bout par le contributeur The Cunctator, Sanger finit par adresser une note à la communauté dans laquelle il déclare :

« J'ai besoin que la communauté m'accorde une autorité assez large...si je veux faire mon travail de manière effective. Jusque récemment, je pouvais être assuré d'une telle autorité par les wikipédiens. On pouvait m'appeler pour les décisions que je prenais, mais pas constamment et presque toujours

¹⁷ Notre traduction

de manière respectueuse et dans le but d'aider. Cette position dans la communauté a fait de moi un leader. C'est ce que je souhaite, à nouveau. C'est mon travail. »

L'autorité des fondateurs a diminué avec le temps – d'autant que Larry Sanger a quitté assez vite le projet – mais il faudrait une analyse précisément centrée sur une telle évaluation pour connaître la situation contemporaine.

Outre les fondateurs, la question des statuts officiels accessibles via une élection revient de façon récurrente dans la littérature. Cependant, tous les auteurs ne sont pas d'accord sur l'importance qu'il faudrait leur accorder, particulièrement en ce qui concerne le statut d'administrateur. En effet, est-ce le statut qui confère l'autorité ou est-ce le fait d'être déjà légitime qui permet à un contributeur d'être élu ? Ce qui est certain, c'est qu'un wikipédien perçu comme illégitime ne sera pas élu. Il en résulte que le statut, au moins dans un premier temps, succède à la légitimité – et non le contraire.

Si l'autorité donc s'acquiert sans statut, c'est qu'elle s'acquiert par l'action et par le fait de prendre certains rôles. L'action est ici linguistique : c'est la prise de parole, utile notamment à « faire des propositions » et à « donner son avis ». L'autorité par l'action en revanche se complique quand on pense à la multiplication des actions individuelles devant s'organiser en collaboration. Différents auteurs ont convoqué des cadres théoriques variés pour comprendre la collaboration (théorie des communs d'Ostrom, relativisme démocratique, action theory, etc.). De même, la plupart des notions renvoyant à l'action collective dans un contexte non-hiérarchisé ont été convoquées par les chercheurs pour décrire Wikipedia : la participation, la coopération, la décentralisation, l'autogestion, etc.

L'important corpus de règles est la pierre angulaire permettant à l'initiative individuelle de s'épanouir au sein d'un environnement collaboratif nécessairement contraignant parce qu'il rassemble des opinions parfois opposées. La bureaucratisation, visible à travers l'appareil de régulation, est le contrepoin surprenant mais essentiel d'une organisation sinon très peu structurée. Les règles, bien qu'offrant un cadre à l'action, n'en demeurent pas moins en deçà de l'initiative personnelle (Kriplean et al., 2007) qui, jouant des ambiguïtés que la règle

forcément suppose, la dépasse ou la travestit selon les habiletés rhétoriques¹⁸ (Brian Butler, Joyce, & Pike, 2008).

Il y a cependant un problème : parmi les contributeurs décrits comme étant les « experts », quels sont ceux qui, effectivement, auront plus d'autorité que les autres ? Tous sont a priori capables de prendre la parole, d'exprimer leur point de vue, de faire des propositions et de jouer avec les règles. Quels sont les paramètres déterminants pour faire de l'un une figure d'autorité là où son interlocuteur ne sera qu'un participant parmi les autres ? Pour répondre à cette question, il n'en faut pas rester à une vision distanciée des négociations mais analyser les interactions de l'intérieur. Ce sont les processus micros, dans le quotidien des conversations, qui informent des prises d'autorité réelle par certains. L'analyse quantitative, privilégiée par la plupart des recherches dont j'ai pu rendre compte dans cette succincte revue de littérature, ne permet pas l'analyse de tels phénomènes. C'est la raison pour laquelle je préconise une approche qualitative, héritée de l'ethnométhodologie, et qui a pour objectif d'observer au plus près les méthodes des acteurs dans le quotidien de leurs interactions (voir chapitre méthodologie).

1.1.7 Autorité, logiciels libre et Wikipedia

Le mouvement du logiciel libre et le mouvement open source partagent avec Wikipedia des similitudes fondamentales dans l'esprit qui anime les contributeurs (Blondeel, 2006) mais surtout dans le processus de production collaboratif (Bruns, 2008)¹⁹. Le rapprochement entre les deux mouvements opéré dans les paragraphes qui suivent répond à une proposition faite par Mufflatto (2006) suggérant d'évaluer à quel point la logique de l'open source pouvait être étendue à d'autres contextes et être appliquée à d'autres catégories de produits et de services.

En dépit de la nature très différente des « matériaux bruts » nécessaires aux deux projets (du code ou du texte), la mise en contraste des processus d'un côté et de l'autre n'est aucunement artificielle. Dans une certaine mesure, c'est paradoxalement en parlant de la construction de logiciels open source qu'un auteur comme Raymond (2001) parle le mieux de ce que sera Wikipedia. Dans son livre « La cathédrale et le bazar », Raymond (2001) oppose d'une part le développement d'un logiciel brique par brique (Benkeltoum, 2011) où dominent la hiérarchie, l'ordre, le contrôle et la planification dans un système fermé aux frontières précises

¹⁸ Cette capacité à « tordre » la règle selon la nécessité est caractéristique du dernier pilier fondateur de Wikipedia « Ignore all rules », suggérant qu'aucune règle ne doit être plus importante que la construction de l'encyclopédie elle-même.

¹⁹ Même si on n'en tiendra pas compte dans cette recherche, on peut aussi noter une distribution inégale similaire des genres et des âges, tant sur Wikipedia que dans le mouvement du logiciel libre. Pour des données dans l'open source, voir Deek & McHugh (2008).

(Mufflatto, 2006) avec, d'autre part, le logiciel open source, c'est-à-dire une construction collaborative émergente où de nombreuses versions « beta » sont testées régulièrement par des utilisateurs-développeurs bénévoles. Cette dernière définition rappelle, évidemment, le processus de construction de Wikipedia. Les deux formes organisationnelles optent pour un modèle de « production par les pairs » (Benkeltoum, 2011), c'est-à-dire, au sens de Benkler (2006), des systèmes de production qui reposent sur le choix par l'individu de l'action à poser, sans qu'une hiérarchie ne puisse l'imposer.

Pourtant, tant le « matériau » de base que la finalité ne sont pas comparables : du *code* informatique sera finalement compilé en un logiciel (ou un système d'exploitation, etc.) là où du *texte* sera agrégé pour construire des articles encyclopédiques, des règles, etc. sur Wikipedia. L'exploration des similitudes entre les deux mouvements est pourtant d'autant plus essentielle que la réponse donnée en terme de gestion de l'autorité n'est pas la même, alors que les deux modèles peuvent se vanter d'être couronnés de succès (voir quelques chiffres – datés de 2005 - par Deek & McHugh (2008) ou directement sur les sites de la Free Software Foundation, de Sourceforge ou de Freshmeat).

Ainsi, la description qui suit sert ici de point de comparaison pour répondre à la précédente interrogation que la revue de littérature sur Wikipedia n'a pas pu satisfaire : pourquoi et comment des contributeurs potentiellement égaux (Bruns, 2008) se trouvent à un moment fort différenciés en termes d'autorité ?

1.1.7.1 Logiciels libres / open source et Wikipedia : premiers liens

Qu'est-ce que le logiciel libre et l'open source ? Ces appellations désignent des logiciels dont le code source est mis à la disposition de l'utilisateur qui peut ainsi en observer le fonctionnement et le modifier à sa guise, souvent en collaboration avec d'autres utilisateurs-développeurs (Francq, 2012)²⁰. C'est au militantisme du hacker Richard Stallman que l'on doit l'appellation « logiciel libre » et le projet GNU, la fondation qui les promeut et les licences qui les accompagnent, nés de sa croisade contre les programmes dont le code n'était pas fourni avec un programme. La General Public License, construite avec la communauté du libre et des avocats spécialisés (Williams, 2002), assure que ses principes fondamentaux soient respectés : la libre copie et la libre modification des logiciels sont autorisés sous la GPL mais avec l'obligation que la redistribution des dérivés se fasse sous la même licence – assurant ainsi qu'aucun code libre ne tombe entre les mains de l'industrie du logiciel

²⁰ Le lecteur intéressé pourra consulter l'admirable carte conceptuelle du logiciel libre, à cette adresse : https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/2/26/Carte_conceptuelle_du_logiciel_libre.svg

propriétaire (Williams, 2002). Le mouvement de l'open source, dont la figure emblématique est Eric Raymond²¹, malgré des différences de vue avec le logiciel libre (mais peu de différences pratiques), est aussi un héritage direct de l'esprit des premiers *hackers* (voir l'ouvrage fondateur de Levy, 1984), ces passionnés de l'informatique qui, jusque la fin des années 1970 se sont partagés des codes dans leurs laboratoires universitaires (au MIT ou à Berkeley) pour concevoir, notamment, les systèmes d'exploitation utilisables sur les premiers ordinateurs personnels.

Ces mouvements s'opposent directement au logiciel propriétaire, né au début des années 1980 (Blondeel, 2006) dont le code n'est pas distribué parce que le modèle économique s'appuie sur le prix de vente des logiciels dont la licence interdit explicitement tant l'observation et la modification (via des techniques de rétro-ingénierie) que la redistribution (C. Weber, 1961).

Il existe des liens historiques et matériels entre Wikipedia et le logiciel libre / open source. D'abord, le premier projet de Jimmy Wales, *Nupedia*, est directement lié à l'appel de Richard Stallman pour la création d'une encyclopédie libre en décembre 2000 (Famiglietti, 2011). L'encyclopédie *Nupedia* est alors concurrente du projet *GNUpedia*, mais Wales parvient à convaincre Stallman de faire migrer les forces vives de GNUpedia au sein du projet Wikipedia, notamment en garantissant en retour l'usage de la licence GFDL (GNU Free Documentation License). Celle licence, propre au projet GNU de Stallman, appliquait les principes du logiciel libre, à savoir les libres copie, modification et redistribution à de la documentation (Famiglietti, 2011) – ce qui correspondait suffisamment au projet Wikipedia. Ce lien historique se cristallise ensuite avec l'adoption comme plate-forme pour Wikipedia du logiciel libre [Mediawiki](#) développé sur base du wiki (en 1994, par Ward Cunningham) et qui se caractérise par la facilité de modification en ligne du contenu par les visiteurs et par la possibilité de lier les articles entre eux via des hyperliens internes au site web (Francq, 2012). Le logiciel qui supporte Wikipedia est donc libre et la licence (GFDL) formalisant le contrat passé entre les utilisateurs de l'encyclopédie et les rédacteurs est également empruntée à l'univers du libre (pour un panorama de l'usage des licences libres sur Wikipedia, voir Blondeel (2006)). Ces deux éléments sont essentiels pour montrer la proximité historique entre les deux projets (O'Neil, 2011).

²¹ Les différences entre le logiciel libre et l'open source sont essentiellement idéologiques et ont peu d'impact sur les dimensions pratiques : comme si deux partis politiques prônaient des idées différentes mais les mêmes solutions sur le terrain ! Là où le logiciel libre insiste sur la dimension éthique, philosophique du mouvement, l'open source focalise sur l'efficacité du processus de production. Conséquemment, le logiciel libre a tendance à s'opposer au système capitaliste là où l'open source vise l'intégration.

1.1.7.2 Des processus collaboratifs similaires

Dans son ouvrage devenu fondateur « La cathédrale et le bazar », Eric Raymond (2001) a tenté de conceptualiser les propriétés singulières du processus collaboratif de construction des logiciels open-source. Ce livre est publié en 2001, l'année de naissance de Wikipedia qui, comme nous allons le voir, adopte dès ses débuts un fonctionnement tout à fait comparable (O'Neil, 2011).

L'objectif des paragraphes qui suivent est de montrer le processus parallèle de la construction collaborative sur Wikipedia et dans l'open-source. Malgré sa volonté de théoriser la collaboration dans l'open-source, l'ouvrage de Raymond s'appuie sur l'expérience d'un praticien. Ce point de vue est particulièrement pertinent pour entrer dans le détail des processus de collaboration, une approche manquante dans la revue de littérature qui précède. Cependant, l'open-source n'étant pas Wikipedia, il existe des différences fondamentales. C'est bien les similitudes mais aussi les contrastes qui permettent à l'un d'informer sur l'autre.

1.1.7.3 Les sources de la contribution

Qu'il s'agisse de Wikipedia ou du logiciel open source, l'écriture (de texte ou de code) ne se fait pas à partir de rien. Le wikipédien s'appuiera sur des sources là où le développeur partira d'un code existant pour le faire évoluer. La différence tient ici au fait que, tant que cela respecte les conditions d'attributions pour éviter le plagiat, un wikipédien est encouragé à aller chercher son information dans tout lieu pertinent, là où le développeur ne pourra réutiliser que du code libre. D'autre part, un développeur peut, s'il le souhaite, partir de rien (même si la démarche est rare et parfois même vigoureusement proscrite comme en cryptographie), tandis que la même démarche pour un wikipédien est tout simplement interdite puisqu'elle s'assimilerait à du « [travail inédit](#) ». Cette dernière différence tient à la nature particulière des matériaux utilisés : autant il est possible de voir en quelle mesure un code « fonctionne » ou pas, autant la légitimité d'une source est fondée sur un crédit externe soumis à la négociation des contributeurs mais dont certains paramètres comme une précédente publication constituent un élément significatif dans l'interprétation de la pertinence.

1.1.7.4 Qui donc contribue ?

Semblablement à la conclusion sur la préséance de l'action à laquelle la revue de littérature sur Wikipedia avait mené, un hacker ne devient légitime qu'à travers les lignes qu'il a codées. C'est un système réputationnel fondé sur le « fait de faire » quelque chose d'utile et de

qualité. Qu'il s'agisse des wikipédiens ou des développeurs open source, tous sont à la fois utilisateurs et producteurs. Ce double statut joue un rôle important dans le cercle créatif vertueux. En effet, si un développeur participe activement à la programmation d'un logiciel, c'est qu'il trouvera nécessairement un intérêt à son usage. Par conséquent, il mettra toutes ses compétences au service de la création du programme. De la même façon, un wikipédien participant à la construction d'une règle sur Wikipedia sait qu'il devra s'y soumettre lorsqu'elle sera votée. Il a donc tout intérêt à ce que la règle soit bien pensée. Par conséquent, le niveau de technicité devient vite important, sans compter que les participants viennent potentiellement de toute la planète, agrégeant en un seul lieu (celui du projet d'un logiciel ou d'une page Wikipedia) parmi les personnes les plus passionnées. Il en résulte que ce sont les contributeurs les plus compétents qui s'auto-recrutent. Un développeur insuffisamment compétent ne verra pas ses patches ajoutés aux versions suivantes du logiciel auquel il contribue. De la même façon, les commentaires jugés peu pertinents d'un contributeur ne seront pas non plus ajoutés aux propositions de questions à soumettre au vote lors de la création d'une règle sur Wikipedia, ce qui relativise l'idée selon laquelle Wikipedia serait une encyclopédie créée « par de mauvais auteurs et des éditeurs plus mauvais encore » (Foglia, 2009, p.68). Autrement dit, tant les développeurs que les wikipédiens « sentent » en quelle mesure leur contribution sera valorisée et généralement s'abstiennent jusqu'à ce qu'ils soient à la hauteur. Dans ce cadre, il est évident que la « force de travail », fournie par l'addition d'une multitude de travaux solitaires (l'écriture – de texte ou de code – demeure une activité que l'on accomplit généralement seul), serait absolument impayable par n'importe quelle entreprise privée, dusse-t-elle s'appeler Microsoft ou Britannica. C'est une des raisons qui expliquent que ces processus évolutifs et collaboratifs mènent inéluctablement à une croissance qualitative sans égal (voir Foglia, 2009).

Les caractères collaboratif et évolutif de l'open-source et de Wikipedia constituent nos deux focales suivantes.

1.1.7.5 Des processus collaboratifs

Comme j'ai pu le dire à plusieurs reprises, l'open-source et Wikipedia comptent sur la participation massive de leurs contributeurs, s'appuyant sur l'idée que le collectif possède une sagesse que les acteurs, pris individuellement, n'ont pas (Arazy et al., 2006; Foglia, 2009; Kittur, Chi, Pendleton, Suh, & Mytkowicz, 2007; Surowiecki & Sunstein, 2004). Lorsqu'on y regarde de plus près, c'est sans doute moins évident : comme le rappelle (S. Weber, 2004), de nombreux projets open-source sont créés par un petit noyau de personnes, voire par un seul

développeur (Benkeltoum, 2011) – au même titre que des wikipédiens peuvent se vanter d’avoir rédigé seuls l’essentiel de nombreuses notices. Pour les projets à très grande échelle – comme la programmation d’un système d’exploitation pour l’open source ou la construction d’une règle polémique sur Wikipedia – c’est bien le nombre qui garantit la qualité (Wilkinson & Huberman, 2007), contrairement à ce qu’affirme la loi de Brooks. Cette loi stipule que ce qu’une organisation gagne en engageant des développeurs supplémentaires sur un projet, elle le perd en temps de communication (coordination, échange de points de vue, conflits, etc.) entre ceux-ci. Raymond (2001) (et, dans une certaine mesure Mufflatto (2006)) réfutent cet argument en arguant que comme l’action prime, il n’y a d’échanges qu’en certains cas exceptionnels. De la même manière, une page Wikipedia peut croître grâce aux ajouts successifs de plusieurs contributeurs sans que ceux-ci ne doivent forcément communiquer. Et heureusement...car quand une polémique s’ouvre sur Wikipedia, elle peut être particulièrement chronophage, rendant les processus de création de certains contenus extrêmement lents et difficiles.

Cependant, même dans les cas où le nombre de contributeurs augmentent sensiblement le temps nécessaire à la création, c’est le nombre aussi qui assure un cercle vertueux (voir l’étude de Wilkinson et Huberman (2007)) - contrairement à ce qu’affirment Gourdain et al. (2007). D’abord parce que ces projets jouissent d’une révision par les pairs tout au long du processus. Ensuite, parce que celui qui voit un problème (un bogue dans un programme ou, par exemple, une contradiction dans une notice Wikipedia) n’est pas forcément celui qui sera capable de le résoudre. Ainsi, la présence de nombreuses personnes assure que des compétences variées soient mises en présence, ce qui répartit les tâches. Enfin, comme la légitimité des contributeurs provient du caractère utile et qualitatif du travail fourni, même les tâches les plus ingrates sont effectuées. Par exemple, un contributeur de Wikipedia peut trouver fastidieux de prendre garde à son orthographe tout en adorant consulter des ouvrages historiques pendant des heures – là où un autre wikipédien, possédant une orthographe impeccable mais ayant peu de temps disponible, corrigera de nombreuses fautes de français sans jamais prendre le temps d’ajouter du contenu encyclopédique. La nature « ingrate » de la tâche dépend alors d’un point de vue et de facilités personnelles.

Le caractère essentiellement immatériel de la collaboration coule de source, dans la mesure où les deux projets se déroulent essentiellement en ligne, grâce à la technologie d’Internet et facilitée par le World Wide Web dans un premier temps et sa version « 2.0. » ensuite (O’Reilly, 2009). Ainsi, les rencontres « IRL » (« in real life ») ne sont pas nécessaires à la

réussite d'un projet. Cependant, on peut tout de même constater des rencontres internationales entre hackers, notamment organisées par la Free Software Foundation (voir aussi les conférences Defcon ou CCC) et les conférences annuelles Wikimania qui rassemblent des centaines de wikipédiens venant de toute la planète²², lesquelles sont organisées par la Wikimedia Foundation. Outre ces conférences officielles, certains contributeurs de Wikipedia se rencontrent parfois, de façon informelle, et peuvent lier des amitiés entre eux. Cependant, ces rencontres demeurent annexes aux projets et n'en garantissent ni la réussite, ni la longévité.

1.1.7.6 Des processus évolutifs

Considérer qu'une première version d'un article ou d'un logiciel est toujours améliorable est consubstantiel au mouvement open-source et à Wikipedia. Mieux : la première version (d'un logiciel open-source ou d'un article Wikipedia) est presque nécessairement publié « avec un niveau de performance très faible » (Benkeltoum, 2011, p.186 qui désigne ici le mouvement open source). Il est d'ailleurs généralement le fait d'un *utilisateur unique*. C'est sur cette base imparfaite mais qui constitue pourtant déjà un matériau sur lequel travailler que les nouveaux contributeurs vont venir se greffer. Ainsi, tant un logiciel qu'un article encyclopédique doit être continuellement mis à jour, pour être amélioré, pour gagner en stabilité, en complétude, mais aussi pour correspondre à son environnement.

Pour certaines raisons déjà évoquées plus haut, le caractère évolutif se situe dans un cercle vertueux qui ne peut voir la qualité qu'augmenter avec le temps. Comme le précisait Raymond (2001), ce caractère évolutif n'est aucunement planifié à l'avance : il se calque en réalité sur les problèmes rencontrés d'une part et priorise les éléments de code ou de contenus indispensables d'autre part. Si dans un logiciel, ce sont les fonctions vitales et les bogues les plus sérieux qui retiendront la plus grande attention, ce sont les éléments essentiels – par exemple les « concepts » sur la page Wikipedia d'un chercheur – et la correction d'erreurs factuelles qui seront prioritaires aux yeux des wikipédiens. L'absence de planification (Bruns, 2008) ne suppose donc pas un comportement irrationnel. Au contraire, elle assure une flexibilité permettant d'être très réactif (Blondeel, 2006).

Un bogue dans un programme pourra être rapidement corrigé, de même qu'une erreur sur Wikipedia : c'est le principe du « release early, release often », opposé à un fonctionnement comme peuvent l'avoir des entreprises comme Apple codant des programmes propriétaires. Les contributions sont régulières dans l'open source, autant que les mises à jour (Fogel, 2009;

²² La première rencontre de wikipédiens s'est déroulée à Munich le 28 octobre 2003.

Raymond, 2001). C'est exactement la même différence qui oppose les encyclopédies traditionnelles à Wikipedia : Britannica, par exemple, pouvait être réputée pour être hautement fiable – un peu à l'instar d'Apple – mais les erreurs factuelles inévitables devaient attendre la version suivante de l'encyclopédie avant d'être corrigées. Comme le contrôle sur Wikipedia est a posteriori, des erreurs plus nombreuses peuvent apparaître lorsqu'une notice vient d'être créée mais, avec le temps, elle pourra devenir encore plus qualitative que la version proposée par Britannica.

Les mises à jour nombreuses, s'appuyant sur des bogues ou des erreurs souvent connus par plusieurs participants investis dans leurs projets respectifs, diminuent également le risque d'une duplication des actions fournies par des contributeurs différents désireux d'effectuer au plus vite les mêmes corrections nécessaires (voir, par exemple, le principe des [conflits d'éditions](#) sur Wikipedia). Enfin, le caractère évolutif des projets Wikipedia comme des projets open source est cristallisé dans l'existence d'archives de toutes les versions précédentes. Cela permet de facilement revenir à une version antérieure en cas de problème.

1.1.7.7 Ouverture des projets

Selon la formule consacrée, un projet open source ne devrait pas avoir plus de sécurité sur le code que ce qu'exige le secret. À ce même titre, l'état naturel d'une page Wikipedia est d'être modifiable n'importe quand et par n'importe qui. Des décisions relatives au fait de protéger la page en écriture peuvent être décidées dans certains cas précis – par exemple liés à une actualité – et correspondent au caractère exceptionnel sous-entendu par la notion de « secret » dans la phrase désignant l'open-source.

Il existe cependant une distance réelle entre certains principes et ce qui se pratique quotidiennement. En effet, si *en principe*, n'importe qui peut hacker, modifier et redistribuer un projet open-source, des « coutumes de propriété » rendent de tels comportements très rares (Raymond, 2001). Les forks sont alors le résultat de rares conflits qui n'ont pu trouver de résolution (Deek & McHugh, 2008; Raymond, 2001). Il en est de même sur Wikipedia comme le montre le pan de l'histoire de l'encyclopédie consacré au forks et aux sites miroirs. La dénomination de fork, d'ailleurs, vient elle-même du mouvement open-source. Un fork est un logiciel open-source dont le code a été modifié pour le faire évoluer dans une voie différente que ce vers quoi les meneurs initiaux voulaient aller. Le principal problème, que l'on adresse la situation de Wikipedia ou de l'open-source, c'est que le fork génère des projets concurrents et risque de diviser la communauté des contributeurs. Il en résulte qu'en pratique, les véritables forks sont extrêmement rares.

Parallèlement, on « n’efface » jamais le contributeur d’un code ou de l’historique d’une modification sur Wikipedia. Sur le projet encyclopédique, cet aspect recouvre également une valeur légale, dans la mesure où chaque wikipédien est juridiquement responsable des segments de texte qu’il ajoute.

1.1.7.8 Le résultat de tels processus

Ces dernières années, la fondation Wikimedia a publiquement annoncé que le défi désormais se situait, après plusieurs années bénites de croissance exponentielle, dans la rétention des wikipédiens déjà actifs (et donc dans toute initiative visant à limiter les défections) et dans le « recrutement » de nouveaux contributeurs. Bien que le challenge soit légitime, le constat d’un tassement de la contribution ne s’explique pas forcément par un désamour des contributeurs mais surtout par le simple fait qu’à l’instar des projets open-source, les contributeurs quittent naturellement le projet lorsque la qualité devient excellente. Cette dernière idée peut sembler paradoxale dans la mesure où Wikipedia est *toujours déjà* évolutive et que, en tant que *projet* encyclopédique, elle n’est pas destinée à être « terminée » comme le serait les encyclopédies traditionnelles. Cependant, même s’il restera toujours des articles à améliorer et d’autres articles à créer en fonction, par exemple, de l’actualité, la plus grosse partie du travail est faite. Le travail disponible restant exige souvent des compétences et des connaissances qui dépassent souvent les possibilités du contributeur moyen qui, quatre ans plus tôt, aurait encore trouvé de quoi s’amuser en valorisant son contenu.

Le corollaire direct est que les grands projets (Wikipedia comme encyclopédie, GNU/Linux comme système d’exploitation) deviennent si bons et si puissants qu’ils ont tendance à déclasser tous les concurrents appartenant à leur catégorie. Combien d’articles de presse ne se sont-ils pas fait l’écho de la fin des encyclopédies traditionnelles, surtout lorsque Microsoft a décidé de fermer Encarta et que, récemment, Universalis a déposé le bilan ?

1.1.7.9 Ce qui reste flou : les modèles économiques

S’appuyant sur la contribution de bénévoles, les modèles open-source et Wikipedia se distinguent par leur faible coût. Transposé dans un environnement propriétaire, l’équivalent du coût de la main d’œuvre serait impayable, nous l’avons dit, - ce qui est évidemment confirmé par la fin des encyclopédies traditionnelles. D’autre part, le caractère même de la contribution rend l’estimation du travail fourni par chacun très difficilement appréciable dans la mesure où chaque ajout, avis ou modification fait partie d’un ensemble plus vaste.

Pour autant, on aurait tort de croire que la contribution sur Wikipedia ou aux logiciels open-source se fait exclusivement hors des circuits économiques traditionnels – bien au contraire,

comme le montre notamment Benkeltoum (2011, p.60 et 61) dans des tableaux d'une grande clarté exprimant la variété des types de financement et des cas concrets existants.

Bien entendu, la part de contribution de passionnés bénévoles qui travaillent à la programmation ou à l'enrichissement de Wikipedia pendant leurs temps de loisirs n'est pas négligeable. Cependant, une partie significative des programmeurs du libre (Raymond, 2001), estimée à 50% (Deek & McHugh, 2008), est rémunérée pour son travail. La rémunération peut prendre différentes formes : des développeurs travaillant pour une entreprise privée, par exemple, arrivent à convaincre leur hiérarchie de développer les programmes dont ils ont besoin en interne sous la forme de logiciels open source, en arguant que le feedback permettra d'obtenir un produit fini plus rapidement et de bien meilleure qualité. Dans la mesure où les secrets des entreprises résident rarement dans la structure même du programme mais plutôt dans les contenus, cela pose peu de problèmes. En pratique donc ces développeurs sont payés pour développer des logiciels libres et on peut dire que le financement se fait sur fonds propres (Benkeltoum, 2011).

Les moyens par lesquels le développement open-source est financé sont nombreux (pour plus d'informations, voir notamment Benkeltoum (2011), Raymond (2001), Weber (2004), Fogel (2009), etc.). Sur Wikipedia, des parallèles évidents peuvent être faits sur trois types de financement : les fonds propres (les wikipédiens utilisent leur temps de loisir et/ou professionnel pour contribuer), le sponsorship (de grandes entreprises comme Orange ou Facebook ont des partenariats avec la fondation Wikimedia) et les dons des membres. D'autre part, certains wikipédiens sont aussi payés – indirectement – pour contribuer. Combien d'attachés de presse ne se sont-ils pas adaptés aux exigences de l'écriture wikipédienne pour nourrir les notices de ceux qu'ils promeuvent ? Combien de doctorants ne profitent-ils pas de Wikipedia pour y rédiger certains articles en rapport direct avec leurs sujets de thèse ? Combien de professeurs d'universités, notamment dans les domaines scientifiques, n'utilisent-ils pas Wikipedia comme support de leurs syllabi ? Tous ces contributeurs sont, plus ou moins indirectement, payés pour contribuer à l'encyclopédie²³ soit par des entreprises privées qui y trouvent un bénéfice - par exemple de notoriété, soit par des institutions publiques qui peuvent y voir un investissement à long terme (comme le serait une bourse doctorale octroyée à un jeune chercheur).

²³ Ce qui peut évidemment parfois poser des questions éthiques, notamment lorsque certaines personnes ont pour fonction essentielle de gérer la réputation de leur entreprise et essaie de se transformer en censeur des pages Wikipedia.

1.1.7.10 Des motivations similaires

Il est évident que même dans ces cas, la motivation des wikipédiens ou des développeurs n'est pas financière (Raymond, 2001). Le développeur aurait très bien pu programmer son logiciel en interne et le doctorant rédiger sa thèse dans son coin – en étant rémunérés de la même façon. Ainsi, les motivations variées des différents contributeurs des projets (Mufflatto, 2006) se trouvent à d'autres niveaux²⁴. Il ne faut sans doute pas prendre à la légère les discours idéologiques d'accès à la connaissance ou à des outils de qualité à moindre coût (à ce propos, sur Wikipedia, voir Anderson (2011)). C'est sans doute la motivation essentielle qui anime tant les wikipédiens que les hackers.

La motivation idéologique ne serait cependant rien sans le plaisir réel expérimenté à travers la contribution (Deek & McHugh, 2008; Mufflatto, 2006; Tereszkievicz, 2010), « à la frontière du travail et du temps libre » (Foglia, 2009, p.62). D'autant que la flexibilité du processus et la facilité technique (J. J. Anderson, 2011) permet à chacun de participer à ce qui l'intéresse uniquement, sans avoir d'obligations. Raymond (2001) insiste sur les paramètres nécessaires à cette « zone de plaisir » : la contribution ne doit pas être trop facile – pour éviter l'ennui – mais elle ne doit pas être trop difficile non plus – pour y arriver. C'est ainsi que naturellement les contributeurs se dirigent vers les tâches qui répondent aux conditions du plaisir et qui leur sont donc forcément personnelles. La notion de plaisir est indissociable par ailleurs d'une volonté d'apprendre (Deek & McHugh, 2008; Mufflatto, 2006).

Il y a ensuite une motivation très pratique : les développeurs participent à un projet dont ils ont besoin, de même que les wikipédiens contribuent à des articles qu'ils auraient voulu pouvoir consulter. Une possibilité serait d'écrire pour soi, sans le partager, mais cette inscription (code ou texte) ne pourra être nourrie de l'apport des autres et demandera par conséquent beaucoup plus d'efforts pour être qualitative. Autrement dit, la contribution est parfaitement rationnelle et répond à des exigences d'efficacité. Comme le dit Raymond (2001) (emplacement 1930²⁵) : « Ce choix, apparemment altruiste, est en réalité parfaitement égoïste, dans le sens de la théorie des jeux. »

Enfin, si la rétribution n'est pas financière, elle prend cependant la forme de la reconnaissance par les pairs. Comme les systèmes sont ouverts, la visibilité est accrue, ce qui présente des avantages en termes de réputation (Mufflatto, 2006). La légitimité et l'autorité qui en

²⁴ Pour un tableau exhaustif articulant les motivations des développeurs open source mais aussi des organisations et des institutions, voir Mufflatto (2006, p.61-64).

²⁵ Nda : Notation propre aux ouvrages Kindle, en l'absence d'une pagination classique. Notation recommandée par l'APA.

découlent se nourrissent par les apports concrets des participants au projet (Gourdain et al., 2007). Ce dernier aspect mène à s'interroger maintenant, précisément, sur les différences qui existent entre le logiciel libre ou open-source et Wikipedia – notamment en ce qui concerne la construction des phénomènes d'autorité.

1.1.8 Et les questions d'autorité ?

Étant donné le nombre de similitudes entre le mouvement open-source et Wikipedia, on s'attendrait à y trouver le même type de leadership (Coffin, 2006). Et, effectivement, en ce qui concerne la légitimité des participants, le fonctionnement du mouvement open source et de Wikipedia présente des caractéristiques similaires. Par exemple, O'Neil (2011) relève que dans les deux cas, les nouveaux entrants peuvent rapidement atteindre des « positions dominantes » dans la mesure où Wikipedia partage le rejet typiquement « hacker » d'une légitimité qui serait extérieure au travail qui occupe les participants. Si le chercheur pointe cependant que des formes d'expertise « maison » (Benkeltoum, 2011) existent et que des références à une expertise extérieure au projet arrivent aussi fréquemment (O'Neil, 2011), la notion de mérite décerné entre des acteurs égaux focalisés sur les tâches à accomplir peut être une notion-clé pour comprendre le leadership dans les communautés en ligne (Reagle, 2007)²⁶. On peut également noter l'ambivalence entre la recherche de consensus et les procédures de vote dans les deux types de projet – avec tout ce que cela suppose comme débats sur les personnes qui peuvent voter, les taux, les sondages, les vetos, etc. (Fogel, 2009), qui sont autant de considérations fréquentes animant la communauté de Wikipedia.

D'autre part, les projets open-source et Wikipedia partagent aussi une histoire propre où des figures emblématiques, devenues des autorités fortes pour les participants, ont joué un rôle prédominant (une lecture qui est aussi faite par Blondeel (2006)). Il est impossible de considérer le logiciel libre sans faire référence au rôle fondamental qu'a joué Richard Stallman. Le mouvement open-source doit quant à lui énormément à Eric Raymond et la popularité de Linux ne serait certainement pas ce qu'elle est sans la position subtile de Linus Torvald (Weber, 2004). Ils ont chacun incarné les mouvements dont ils ont été les fers de lance et ont posé les jalons d'organisations qui pourraient ensuite se détacher de la figure mythique qu'ils devenaient comme fondateurs. Un mouvement très similaire concerne la création de Wikipedia qui doit beaucoup aux qualités visionnaires de Jimmy Wales mais aussi à ses capacités d'influence et son réseautage social. Enfin, s'il a quitté le projet assez

²⁶ Même si ce point est relativisé, par exemple par Fogel (2009).

rapidement, Larry Sanger a également joué un rôle primordial, notamment en assurant la solidité conceptuelle des premières règles.

Il y a pourtant un élément fondamental qui distingue clairement l'autorité quotidienne telle qu'elle est vécue par les développeurs investis dans la programmation d'un logiciel libre ou par les wikipédiens sur l'encyclopédie collaborative. Cette distinction essentielle porte moins sur un leadership implicite, également présent dans le mouvement open source (Benkeltoum, 2011; Fogel, 2009), que sur la présence d'un leader explicite à tout projet. Le terme de dictateur bienveillant (qui avait aussi été utilisé par les wikipédiens pour désigner Jimmy Wales) courant dans le mouvement open-source exprime l'idée que l'autorité finale sur le processus de prise de décision appartient en réalité, dans le mouvement open-source, à une seule personne dont on attend qu'elle l'utilise avec sagesse (Fogel, 2009).

Le leader est généralement l'initiateur du projet et développe le code initial (Mufflatto, 2006). C'est à lui qu'échoit la responsabilité de valider ou non les versions modifiées qui lui sont transmises via les patches. Il distribue les mises à jour et il prend les décisions finales dans le cas où des désaccords surviendraient (Fogel, 2009; Raymond, 2001). Parfois, ce leadership est partagé entre quelques développeurs – jamais beaucoup – mais il n'existe aucun projet open-source qui n'ait un tel leader. Le « management des bénévoles » (Fogel, 2009, p.89) inclut, selon Fogel (2009), de comprendre les motivations des participants pour les féliciter (mais aussi soulever les failles), déléguer une part du travail, prendre garde à la façon dont certaines tâches seront assignées, assurer le suivi, empêcher des effets de territorialité, etc. Il est utile de préciser qu'un bon leader open-source aura non seulement, bien sûr, des aptitudes en programmation mais aussi d'effectives compétences relationnelles (Deek & McHugh, 2008).

Le leader peut changer mais cela se fait toujours avec l'accord du leader précédent. Il s'agit d'un passage de flambeau. Un nouveau leader peut reprendre un projet pour l'emmener dans une autre direction en faisant un fork, mais on a déjà dit combien cette situation était rare. Même dans le cas où un projet n'a plus vu d'évolution depuis longtemps et semble abandonné, tout développeur voulant le reprendre cherchera d'abord à entrer en contact avec celui qui tenait les rênes. C'est ce leadership qui constitue le noyau d'une autorité perçue en cercles concentriques : les « core developers » avec le leader sont au centre (Deek & McHugh, 2008), suivent les contributeurs (qui amènent des modifications) et finalement les utilisateurs (qui rapportent les bogues) (Mufflatto, 2006).

Un tel leadership explicite n'existe pas (ou n'existe « plus ») sur Wikipedia. Notons la remarque adressée par un contributeur à l'initiateur de la règle très polémique sur la contestation du statut d'administrateur :

« Ce n'est pas parce que tu as ouvert cette page qu'on doit s'en tenir à tes objectifs personnels » (règle 3, page 231).

Imagine-t-on pareille phrase dans l'open-source par rapport au chef d'un projet ? La réponse est non. Et nous ne pouvons toujours pas répondre à la question de savoir pourquoi et comment des contributeurs normalement égaux se trouvent pourtant, à un moment, fort différenciés en termes d'autorité.

En revanche, si un leadership de cette sorte n'existe pas explicitement, peut-être est-il présent implicitement. Une analyse longitudinale des conversations aurait alors pour objectif d'en faire émerger les causes, les mécanismes, dresser une typologie de ces phénomènes, etc. Partir de cette hypothèse a pour avantage d'avancer une série de questions connexes : à quel point la place de l'initiateur d'un processus organisationnel sur Wikipedia est-elle importante et valorisée ? Existe-t-il des leaders dans la construction de règles ? Si oui, comment ce leadership émerge-t-il ? Quelles sont les conditions nécessaires à son apparition ? Y en a-t-il toujours, parfois ou jamais ? Observe-t-on des différences dans le processus en termes d'efficacité dans le cas où un leader est présent ou absent ? Le leadership dépasse-t-il le seul cas précis d'une règle ou est-ce comme le leadership d'un développeur qui est lié à un projet particulier ? Comment sont gérés les conflits en la présence ou en l'absence de leadership ? L'autorité doit-elle être décrite en quelques paliers (leaders, contributeurs, utilisateurs), comme dans le mouvement open-source, ou assiste-t-on à des phénomènes d'autorité qui sont beaucoup plus nuancés ? Etc.

1.1.9 Conclusions et questions de recherche : l'autorité d'auteurs organisationnels

Une organisation ne peut se réaliser sans phénomènes d'autorité en son sein, lesquels sont nécessaires à tout processus de décision. La perspective classique voyant l'autorité comme un rapport de domination ne peut rendre compte de ce qui se passe sur Wikipedia. La littérature portant sur l'organisation de Wikipedia a montré combien l'action des participants, cadrée par des règles et sous la surveillance de chacun (Cardon & Levrel, 2009; Foglia, 2009), précédait toute légitimité. Cependant, cela n'explique pas pourquoi certains acteurs finissent par avoir plus d'autorité que d'autres dans les interactions. Cette autorité « supplémentaire », bien

qu'implicite, est inévitable dans un environnement où tous les acteurs ne partagent pas les mêmes idées. Il y a par conséquent une série de concepts théoriques qui doivent être en mesure de supporter et d'éclairer ces observations pour mettre en évidence (1) l'émergence d'autorités implicites dans les interactions quotidiennes ; (2) la transition entre la plurivocité des voix des contributeurs au début des processus organisationnels vers l'univocité de l'organisation Wikipedia à leur fin.

Autrement dit, il s'agit de comprendre comment se construit l'autorité de l'organisation à partir de l'addition d'autorités implicites singulières. Ce modèle théorique est centré sur ce que font les acteurs par l'écriture en interaction – c'est-à-dire sur la communication – qui permet d'éviter l'écueil de la préséance du statut. Me référant à l'étymologie du mot et la richesse de sa définition (voir chapitre 2), j'appelle « auteurs organisationnels » ces acteurs qui obtiennent de la légitimité en interaction, prenant ainsi l'ironique contrepied de Foglia (2009) pour qui Wikipedia signe au contraire la « fin de l'auteur » (p.37).

Il découle de la discussion théorique préliminaire sur l'autorité, de la revue de littérature sur la dimension organisationnelle de Wikipedia, du comparatif entre les processus visibles dans le mouvement open-source et ceux de l'encyclopédie collaborative et, enfin, de la proposition théorique de l'auteur organisationnel trois grandes questions de recherche que j'adresse prioritairement dans la poursuite de ce travail :

Q1 : Qu'est-ce que la décentralisation des pouvoirs sur Wikipédia signifie au quotidien ? Comment, parmi des wikipédiens qui partagent un statut éditorial égal, certains obtiennent-ils une autorité implicite ? Plusieurs sous-questions sont associées : l'autorité peut-elle durer dans le temps ? Comment s'organise-telle dans le détail des processus qui l'animent ? Qui fait autorité quand personne ne dirige ?

Q2 : Qu'est-ce que le concept d'auteur apporte à la compréhension de Wikipédia, perçue comme non-hiérarchisée ? Les auteurs sont-ils directement responsables de discours organisationnels institutionnalisés ? Si un auteur est capable d'utiliser ses marges de manœuvres sciemment pour obtenir ce qu'il veut, alors il faut considérer que les mouvements personnels sont décisifs dans les organisations. Cela veut-il dire que les intentions personnelles seraient beaucoup plus significatives que ce qui est traditionnellement envisagé ? Est-il possible (et pertinent) de les considérer de cette façon ?

Q3 : Comment évoluent les phénomènes d'autorité dans l'histoire de l'organisation ? Peut-on confirmer la décentralisation de l'autorité telle qu'elle est décrite dans la littérature ? Y a-t-il eu un changement de paradigme radical entre les premiers wikipédiens et la réalité de la participation aujourd'hui ?

La réflexion théorique qui suit aide à conceptualiser la métaphore de l'auteur, laquelle est part intégrante d'une réflexion plus large qui considère la communication comme constitutive des organisations et qui a entrepris, depuis quelques années, l'exploration de la notion d'autorité organisationnelle (Ashcraft, Kuhn, & Cooren, 2009; Benoit-Barné et al., 2009; M. a. Koschmann, Kuhn, & Pfarrer, 2012; Kuhn, 2008; J. R. Taylor & Van Every, 2014; James R. Taylor & Van Every, 2010; Vasquez, 2013).

La justification de la présente recherche réside dans le fait de procéder à une étude complète de l'autorité sur l'espace linguistique francophone, le troisième plus important en taille (après les anglophones et la Wikipedia de langue allemande), là où la grande majorité des études se sont jusqu'ici concentrées sur l'espace linguistique anglophone estimant, parfois un peu vite, que les conclusions pour celui-là pouvaient être étendues à tous.

Pour conclure ce chapitre, je voudrais rappeler que le concept d'auteurité n'a pas pour vocation de remplacer le concept d'autorité. Dans la plupart des cas, une perspective traditionnelle de l'autorité comprise comme une relation de domination est bien établie et il n'y a aucun intérêt à en changer. En revanche, l'auteurité permet de dévoiler une série d'aspects décisifs pour les organisations que l'autorité envisagée classiquement aurait tendance à négliger.

1.2 Cadre théorique

1.2.1 Introduction

La théorie doit pouvoir servir de cadre d'interprétation utile à généraliser des observations. La théorie aide à expliquer des phénomènes observés et à anticiper l'apparition d'autres phénomènes (Weick, 1995b), selon les questions de recherche posées à l'issue d'une première rencontre avec un terrain et/ou un sujet d'étude particulier. Comme le rappellent Sutton et Staw (1995, p.378),

« La théorie souligne la nature des relations causales, identifie ce qui vient d'abord aussi bien que le timing de tels événements. Une théorie forte, dans notre perspective, plonge dans les processus sous-jacents afin de comprendre les raisons systématiques d'une occurrence particulière ou de sa non-occurrence²⁷. »

Dans le cas de cette recherche, l'explication et la prédiction doivent porter sur les phénomènes d'autorité dans une organisation non-hiérarchisée. La théorie est importante *avant* d'entamer un travail empirique, pour aider à la constitution d'hypothèses et « guider l'œil du chercheur » pendant les phases d'observation et d'analyse. La dimension déductive est cependant complétée par une dimension inductive permettant de revenir et de compléter la théorie après les analyses effectuées sur le terrain. Les apports théoriques sont exposés dans le chapitre « analyse longitudinale ».

Ainsi, ce chapitre a pour objectif d'intégrer dans un modèle théorique cohérent les catégories essentielles de l'autorité sur Wikipedia qui ont émergé des premières revues de littérature : l'action discursive en interaction tient donc ici un rôle fondamental pour expliquer le gain d'autorité « supplémentaire » engrangée par certains acteurs supposés égaux. Les actions discursives (c'est-à-dire effectuées par la prise de parole) renvoient à un cadre général d'interprétation qui tient pour central le rôle de la communication dans la constitution de phénomènes organisationnels. Un courant important de la discipline en communication organisationnelle envisage précisément la communication comme constitutive des organisations : les approches CCO (*Communication as Constitutive of Organizations*), lesquelles semblent dès lors particulièrement bien adaptées à mon propos. Par ailleurs, les approches CCO ont entamé une réflexion depuis quelques années sur les phénomènes d'autorité dans les organisations. La réflexion qui suit a ainsi pour ambition de compléter

²⁷ Notre traduction

cette réflexion, non seulement par la théorisation de *l'auteurité* organisationnelle (voir le chapitre « problématique » et la dernière partie de ce chapitre-ci), mais aussi par une analyse empirique détaillée. En effet, en dépit d'études proches du mouvement CCO montrant les liens entre le discours et le pouvoir, l'autorité ou les statuts dans l'organisation (Benoit-Barné & Cooren (2009), Cooren (2004), Taylor et Van Every (2014), Taylor et Van Every (2010)), non seulement la théorisation est encore faible (Leclercq-Vandelannoitte, 2011) mais il manque de surcroît des études de cas spécifiquement dédiées à l'épreuve des hypothèses théoriques sur le terrain.

Dans ce chapitre, je présente d'abord les approches dites « CCO », leurs éléments fondamentaux, les différents courants et les questions théoriques encore toujours en suspens. Dans un deuxième temps, j'élabore un modèle articulant les concepts CCO utiles à la compréhension des phénomènes d'autorité. C'est à partir de ce modèle que j'évoque la nécessité de construire la métaphore de l'auteur organisationnel. La dernière partie du chapitre consiste en sa conceptualisation en tant que métaphore « structurante » (Black, 1962; Lakoff & Johnson, 2008; Morgan, 1980).

1.2.2 La communication au centre du cadre théorique

Les approches dites « CCO » considèrent que c'est à travers les interactions quotidiennes que se constitue l'organisation. Weick (1995a) a été l'un des premiers à l'exprimer aussi clairement, affirmant que l'organisation est d'abord et avant tout une activité de communication (Schoeneborn, 2011). Cet axiome est essentiel dans une perspective envisageant Wikipedia à travers la lentille « CCO » et s'appréhende naturellement : il est en effet plus difficile de trouver une action de wikipédien qui ne soit pas discursive que le contraire. Ajouter du texte à un article, discuter des ajouts sur la page de discussion, faire une demande sur le [bistro](#), entrer en conflit avec un autre utilisateur, participer à la construction d'une règle, voire inscrire un vote, etc. sont autant d'actions *discursives* qui, très concrètement, *constituent* l'organisation Wikipedia (voir e.a. Ashcraft, Kuhn, & Cooren, 2009).

Cependant, la communication n'est pas qu'essentielle dans les processus « directs » de construction de l'organisation. Elle l'est aussi comme le vecteur de construction d'un sens commun (Craig, 2007 cité par Vásquez & Cooren, 2013). C'est important dans la mesure où, sur Wikipedia, une question fondamentale se pose quant au « surplus » d'autorité, c'est-à-dire à la relation d'asymétrie s'instituant entre plusieurs interactants (François Cooren & Robichaud, 2006), de quelques acteurs sur les autres participants. Ces quelques acteurs ont un

rôle fondamental dans la construction du sens commun, par exemple par le rôle qu'ils prennent dans la construction de règles qui deviennent des artefacts communément partagés et mis en présence dans les négociations. En considérant que la communication est le vecteur par lequel se construit un sens commun, on sera attentif à la façon dont ces acteurs particuliers acquièrent leur « surplus d'autorité » en communiquant. Les formes d'autorités, consubstantielles aux organisations (voir le chapitre « problématique »), sont alors envisagées en termes de processus communicationnels. La focale est ainsi mise sur la manière dont l'autorité est construite et opérationnalisée.

L'approche constitutive de l'organisation s'oppose à une approche traditionnelle de la communication organisationnelle qui considère la communication comme contenue par l'organisation. La perspective classique considère l'organisation comme une structure dominante indépendante de la communication mais qui en décide de la forme (Koschmann, 2012). C'est une vision informative de la communication : la communication correspond ici à la transmission d'informations et les problèmes de communication se résument alors souvent à des questions techniques (Koschmann, 2012). Ainsi, Wikipedia peut s'envisager comme une organisation que des « structures » particulières incarnent : la Fondation Wikimedia d'un côté, la structure logicielle de [Mediawiki](#) de l'autre. Jusqu'à un certain point en effet, la fondation Wikimedia et le nom de domaine wikipedia.org pourraient continuer d'exister alors que les wikipédiens auraient déserté le projet – à la manière d'une usine abandonnée suite à une délocalisation. Mais serait-on encore en présence d'une organisation ?

Le problème d'une telle vision « traditionnelle » de la communication organisationnelle est qu'elle se révèle pauvre dans sa force explicative. Prenons l'exemple des règles. Traditionnellement, on considère que les règles sont des éléments de la structure d'autorité (voir Butler, Joyce, et Pike (2008) pour des règles envisagées comme faisant partie de la structure de Wikipedia). Les règles disent ce qu'il est possible de faire et ce qui est interdit. Elles posent les limites de l'action et chaque membre de l'organisation est supposé s'y soumettre. En considérant les règles comme un élément de la structure, on les prend comme un résultat. Or, ce « résultat » est celui d'un processus communicationnel, parfois très long et complexe (voir, par exemple, le cas n°3 de cette recherche) qui, lui, dépend moins d'une structure formelle que de jeux de pouvoir exprimés en interaction. On omet aussi de dire qu'une même règle pourra être utilisée pour servir des propos parfois contraires, selon le contexte de la mise en présence. En soi, la règle comme résultat « figé » ne dit pas grand-chose. La mesure de la règle ne peut se prendre qu'à l'aune de l'interaction qui l'agit. De cette

manière, si on reconnaît que les fameuses structures *sont* de la communication, on peut investiguer cette communication pour toucher les structures : via par exemple la résolution de conflits, les dynamiques interpersonnelles, la collaboration, les formes implicites d'autorité, etc. Autrement dit, la communication n'est pas ce qui doit être expliqué (ou modifié comme on échangerait un laptop contre une tablette) mais le modèle d'explication, c'est-à-dire le moyen par lequel l'organisation peut se comprendre. Il en résulte que la communication n'est pas simplement le fait de transmettre des informations – plus ou moins efficacement – à l'intérieur de l'organisation (sans quoi l'amélioration constante des moyens de communication aurait permis de résoudre tous les problèmes communicationnels ce qui, bien entendu, est loin d'être le cas). La communication est bien plus que cela : ce qui est communiqué ou ne l'est pas forment l'organisation à travers la négociation des significations : les questions de pouvoir, d'identité, de genre, d'idéologie, d'éthique et...d'autorité (Koschmann, 2012). L'organisation est créée par des humains en interaction et les structures, à l'instar des règles évoquées plus haut, en sont l'émanation.

Je propose dans les paragraphes suivants de passer en revue différents concepts-clés relatifs à l'approche constitutive des organisations, lesquels cristallisent les éléments de définition évoqués plus haut.

1.2.2.1 Le cycle texte / conversation

Les approches CCO considèrent que l'organisation émerge de l'interaction entre deux espaces communicationnels interreliés : le texte – qui demeure - et la conversation - événementielle. Ainsi, l'organisation est un processus constant mais contingent, le théâtre qui voit se jouer deux registres faits de stabilité et de volatilité, lesquels sont profondément ancrés l'un dans l'autre, mais pour lesquels on ignore le résultat de chaque « décision » prise (Luhmann, 1992; Schoeneborn, 2011). Par exemple, à l'aube de la création d'une règle, *tout est encore possible*, la règle n'existant que sous la forme d'un projet partagé. Les conversations entre les acteurs vont entériner une série de microdécisions, inscrites sous la forme de textes particuliers : les propositions à soumettre au vote. Lorsque toutes les propositions sont « scellées », une nouvelle phase conversationnelle est amorcée avec les votes commentés, jusqu'au dépouillement et au dévoilement d'une règle bien précise, inscrite sous sa forme textuelle définitive.

Le texte renvoie donc au monde conceptuel des idées et des interprétations – c'est-à-dire à une généralisation à laquelle des acteurs peuvent faire référence. En ce sens, le texte exprime aussi la dimension itérative, répétitive, de tout échange (François Cooren, 2010c). En effet,

une même règle pourra, par exemple, être convoquée plusieurs fois, alors qu'une conversation ne sera jamais répétée à l'identique. Ainsi, la dimension textuelle renvoie au côté « récurrent, relativement stable et non-événementiel de la communication » (Ashcraft et al., 2009, p.20). La « textualisation » doit être considérée comme le processus menant à pareille cristallisation (James R. Taylor & Cooren, 1997, p.429).

La *conversation*, c'est le monde pratique de la performance conversationnelle orientée vers l'action (François Cooren, Taylor, & Van Every, 2006). Elle est nécessairement événementielle, donc singulière, volatile et contingente. On ne peut savoir ce qui restera d'une conversation ; peut-être un texte formel, peut-être des souvenirs précis mais aussi parfois seulement une impression, voire l'oubli. En même temps, la conversation réfère à la dimension vivante et évolutive de la construction organisationnelle (Ashcraft et al., 2009). Par l'alternance de conversations, les acteurs co-construisent leur réalité sociale – le prisme est nécessairement socioconstructiviste (James R. Taylor, Cooren, Giroux, & Robichaud, 1996) – et l'organisation est dès lors accomplie dans la réalité de terrain des interactions (F. Cooren, 1997).

D'un point de vue plus pratique, je considère une situation conversationnelle comme un événement se déroulant dans un temps et un lieu précis. La conversation suppose une interaction, généralement entre différentes personnes, même si le dialogue intérieur pourrait être considéré comme une conversation (ce qui pose néanmoins des problèmes méthodologiques d'accès aux conversations). Une conversation a un impact sur l'organisation dans son ensemble puisqu'elle participe à sa constitution. Potentiellement, *n'importe quelle* conversation a *nécessairement* un impact sur l'organisation. Tous les chercheurs savent combien, lors de conversations « de couloir », la négociation des significations peut parfois se faire de manière dramatique ; par exemple dans la résolution d'un conflit qui profite ainsi d'un cadre informel pour être désamorcé plus facilement. Dans la mesure où toutes les conversations ne sont ni accessibles ni analysables, c'est à charge de l'analyste d'opérer des choix lors de sa récolte de données. Les CCO reconnaissent également (François Cooren, 2010b, 2010c), avec le concept d'endogénéité de l'ordre social (Garfinkel, 1967), la présence inhérente du contexte dans le texte – ce qui offre un cadre théorique justifiant la sélection de certaines conversations au détriment d'autres.

L'organisation naît de l'entrelacs des dimensions textuelle et conversationnelle et n'aurait, selon James R. Taylor et Cooren (1997, p.429) « aucune existence autre que dans le discours ». La construction de l'organisation résulte d'une recherche constante d'un texte

suffisamment persuasif et la négociation de sa construction dans les conversations. La construction de règles sur Wikipédia est à ce titre exemplaire : les wikipédiens négocient un texte qu'ils souhaitent le plus solide possible, en conversations. Ce processus de négociations, à l'intersection de la structure relativement permanente du texte et des conversations qui sont, elles, relativement imprévisibles, devient le lieu même de l'action organisationnelle (James R. Taylor & Cooren, 1997). Un tel cadre théorique sied particulièrement bien à des processus organisant qui se fondent sur la collaboration et justifie de concentrer les analyses sur les processus de construction des règles sur Wikipedia.

Quelles sont les implications liées au fait de considérer l'émergence d'une organisation comme relative à un cycle texte / conversation? De manière générale, cela mène à comprendre l'organisation non comme une entité figée mais comme un processus en évolution constante. Dans ce cadre, il faut reconnaître que tout est relié pour faire l'organisation. Un problème ne pourra se résoudre indépendamment de l'ensemble du processus qui l'a vu naître. Du point de vue du chercheur, cette perspective incite à interroger les processus plus que les résultats et à considérer les résultats comme des « mises en boîte noire » de processus (Akrich et al., 2006) réinvesties dans de nouveaux processus. On s'intéressera moins aux règles comme artefacts autoritaires qu'à leur création ou leur présentification, leur disparition, leur suppression ou leur oubli. D'autre part, le processus n'est pas seulement une marche en avant. Au contraire, le processus est cyclique : la conversation construit un texte réinterprété dans de nouvelles conversations. Autrement dit, les textes et les conversations sont à la fois *constituant*, à la fois *constitués*. Les textes, lorsqu'ils sont présentifiés, aident à la constitution des conversations *et* sont constitués par des conversations. Les conversations aident à la constitution des textes *et* sont notamment *constituées* de textes qui soutiennent les argumentations. Et comme des sélections sont opérées (les textes, issus de conversations, en sont à la fois la réduction et la cristallisation), se pose la question de la persistance organisationnelle. Que reste-t-il des conversations ? Qu'est-ce que l'organisation en tant qu'entité n'a pu retenir ? Et, suivant cette idée, quels sont les facteurs facilitant ou empêchant la textualisation ? Ces dernières considérations mènent inévitablement au thème de l'autorité organisationnelle car l'écrit qui demeure *a* nécessairement *fait autorité*²⁸ et, à travers ce résultat visible, il y a *l'autorité* mise en œuvre dans le processus originel.

²⁸ À tout le moins jusqu'à l'instant « t » de la consultation de cet écrit par le visiteur de l'encyclopédie.

1.2.2.2 Matérialité de l'organisation

L'organisation qui n'aurait « d'existence autre que dans le discours » (James R. Taylor & Cooren, 1997, p.429) fait courir le risque de ne l'envisager qu'à travers sa dimension symbolique. Or, une organisation est *aussi* ses bâtiments, les employés de l'entreprise, la machine à café, les caves dans lesquelles personne ne va, les plombs qui sautent parfois, les exercices d'évacuation ou l'ascenseur exigü. À un niveau moins conceptuel que celui du texte / conversation, l'organisation est à l'intersection du symbolique et du matériel - les objets, la technologie, les espaces et les corps. Cette dimension tangible est forcément présente sur Wikipedia, derrière les dos courbaturés des wikipédiens les plus assidus, dans les hangars immenses abritant les milliers de serveurs stockant les données des articles à Tampa ou Amsterdam, ou encore à travers les différentes versions du logiciel Mediawiki. La matérialité de Wikipedia, ce sont aussi les lieux du projet lui-même : le bistro où se rendent les habitués, les wikiprojets pour les passionnés d'une thématique, les contributeurs expérimentés mais isolés, les lieux de conflits et d'arbitrage, etc.²⁹.

La prise en compte de la matérialité a une portée théorique et méthodologique. D'un point de vue méthodologique, la matérialité incite le chercheur à réfuter l'idée que l'organisation ne serait que ce que ses acteurs en disent. Le chercheur doit aller sur place, vivre de l'intérieur la confrontation du symbolique et du matériel (voir chapitre « méthodologie » pour ma prise en compte d'une telle exigence dans le cadre de Wikipédia). Les approches CCO considèrent trois points de focale théoriques liés à la matérialité : les objets, les sites et les corps (Ashcraft et al., 2009).

En ce qui concerne les objets – que ceux-ci appartiennent à la réalité tangible (comme la photocopieuse) ou à une réalité intangible (comme une règle ou une charte) – les CCO leur reconnaissent une *agentivité*, c'est-à-dire une *capacité d'agir*. Cette agentivité n'est cependant possible qu'en interaction : le dispositif ralentisseur a « besoin » d'une voiture pour exercer son action. La notion de « sites » permet d'introduire la socio-matérialité, c'est-à-dire l'idée selon laquelle les lieux ont un sens « culturel » (Ashcraft et al., 2009). Ainsi, le « site » influence l'interaction. Le site peut être très concret : un wikipédien néophyte pourra « ne pas se sentir chez lui » dans les discussions complexes liées à la suppression de la page qu'il aura créée et dont on dit qu'elle pourrait « ne pas être admissible »³⁰. Ce sentiment participe de ce qu'un nouveau venu aura plus de difficultés à défendre sa cause, provoquant notamment le

²⁹ Le chapitre « problématique » évoque l'immatérialité des contextes en ligne. Bien que préférable au mot « virtualité », le concept d'immatérialité n'en demeure pas moins trop étroit – comme on le voit ici.

³⁰ https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Pages_%C3%A0_supprimer, page consultée le 22 avril 2015

découragement des nouveaux wikipédiens et assurant l'assise des contributeurs présents depuis longtemps. Paradoxalement, en dépit du caractère concret qu'ils peuvent avoir, les sites ne sont jamais figés pour toujours : le wikipédien désorienté par les négociations sur les pages à supprimer pourra, à force de temps et d'expérience, vivre bien différemment ces mêmes joutes rhétoriques et, pourquoi pas, y trouver un certain plaisir. Entre-temps, le site, qui n'a d'existence qu'à travers le vécu social que l'acteur éprouve, a changé. Pour le chercheur, cela veut dire qu'il faut une attention particulière donnée aux sites et que les frontières de l'organisation sont toujours renégociées et renégociables. Enfin, les CCO estiment que c'est l'interaction qui donne vie aux corps ; le corps est transformé par la communication entre acteurs humains et entre acteurs humains et non-humains. Du Chaplin des « temps modernes » à l'absence de corps *dans* l'organisation Wikipedia alors que la présence du wikipédien est effective *sur* l'écran via sa signature mais aussi *devant* l'écran, ses doigts passant du clavier à l'ouvrage dont les passages sont retranscrits dans un article encyclopédique. Le corps est alors le lieu idéal pour observer et comprendre comment le monde matériel et la communication s'interpénètrent (Ashcraft et al., 2009).

1.2.2.3 Qu'est-ce qui rend la communication *organisationnelle* ?

Il y a cependant un paradoxe fondamental lorsqu'on considère que la communication égale l'organisation. En effet, faut-il considérer que toute communication produit de l'organisation ? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui rend la communication *organisationnelle* ? Des chercheurs CCO de trois courants distincts ont apporté des réponses différentes à cette question.

McPhee et Zaug (2008) proposent une réponse sous la forme d'une restriction : en substance, ils affirment que *toute* communication n'a pas la capacité inhérente d'être organisationnelle. À la place, ils suggèrent quatre « flux » de communication essentiels à la constitution de l'organisation (Schoeneborn, 2011) :

(1) Selon ces auteurs, une organisation se définit par la distinction entre ses membres et ses non-membres. Elle est alors traversée par des processus communicationnels continus qui négocient cette appartenance. Le problème d'une telle affirmation est que la distinction entre les membres et les non-membres d'une organisation n'est pas si claire dans les organisations contemporaines. À ce titre, Wikipedia est un excellent exemple de la limite d'une telle considération : à partir de quand est-on wikipédien ? Un wikipédien peut ne pas avoir de compte enregistré mais connaître parfaitement les rouages du projet. Il participe de ce fait, par la communication qu'il entretient avec d'autres wikipédiens enregistrés ou non, à la

construction de l'organisation. La négociation pourrait donc moins porter, par exemple, sur l'appartenance à l'organisation que sur la connaissance qu'un acteur en a. (2) Selon McPhee et Zaug (2008), la communication réflexive sur ce qu'est l'organisation est ce qui la distingue de toute autre forme de rassemblement. Autrement dit, le fait de se penser ensemble comme organisation constituerait l'organisation. (3) Les auteurs relèvent que les organisations suivent au moins un objectif manifeste servant de modèle aux processus de communication coordonnant l'activité engagée à cette fin. Sur Wikipedia, cet élément est en revanche très clair : régulièrement, les wikipédiens reviennent dans leurs négociations sur le but même de leur participation, à savoir la construction d'une encyclopédie universelle, librement accessible, copiable et distribuable. (4) Enfin, les auteurs insistent sur la dimension institutionnelle de l'organisation qui se constitue, par communications interposées avec les parties prenantes mais aussi avec d'autres institutions, comme une institution au sein d'une société plus large. Par exemple, les différentes controverses liées à la fiabilité de Wikipedia, relayée dans la presse mais aussi nombreuses sur les forums de l'encyclopédie, ont participé à l'institutionnalisation de Wikipedia comme encyclopédie (ou à son rejet), aux côtés des encyclopédies traditionnelles.

Sans remettre leur légitimité fondamentalement en cause, deux chercheurs proches de ce qu'il est convenu aujourd'hui d'appeler « l'école de Montréal », Cooren et Fairhurst (2008), trouvent trop restrictive la perspective en quatre flux proposée par McPhee et Zaug. Ils renversent la question : plutôt que partir de la communication dans l'absolu en se demandant ce qui la rend organisationnelle, Cooren et Fairhurst suggèrent de partir de l'interaction en demandant à quel point cette dernière est prévue et construite pour durer dans le temps – affirmant que « c'est précisément cette source de stabilité qui doit être dévoilée » (Cooren & Fairhurst, 2008, p.123). Cette démarche les amène à considérer la sociomatérialité (voir supra) comme une condition de la stabilisation des organisations.

Enfin, Schoeneborn (2011), dans une perspective « européenne » des CCO, propose d'intégrer la pensée du sociologue allemand Niklas Luhmann (voir l'article "What is Communication" (1992)) pour répondre à la question de savoir ce qui rend la communication « organisationnelle ». Il s'agit ici essentiellement (1) de l'adaptation du concept d'autopoïèse et (2) d'une question d'échelle : la communication est organisationnelle quand elle consiste en des communications qui produisent des communications lesquelles se situent dans une échelle plus grande que des interactions et plus petite que la société (Schoeneborn, 2011). On peut résumer cette perspective en insistant sur le caractère éphémère des événements (par

exemples des conversations) mais sur le caractère processuel de l'organisation. Les processus s'enchaînent suite à une série de décisions nécessairement contingentes : à chaque décision devant être prise, l'organisation peut devenir ou ne pas devenir *une* possibilité parmi les nombreuses versions potentielles d'elle-même. Sans contingence – c'est-à-dire sans incertitude autour de la décision – il n'y aurait pas d'organisation.

1.2.2.4 Un modèle théorique de l'autorité émergente

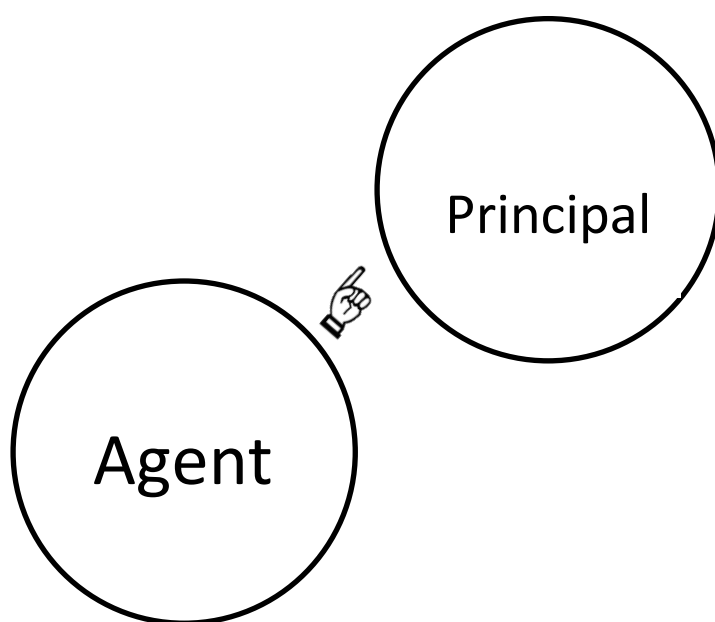
Plusieurs concepts propres aux approches CCO sont pertinents pour cette recherche. Les paragraphes suivants articulent les concepts-phares dont il sera fait usage dans la construction d'un modèle théorique de *l'autorité* organisationnelle dans le cadre d'une approche CCO.

Soulignons d'abord que la question de l'autorité a déjà été abordée par plusieurs auteurs CCO. Benoit-Barne et Cooren (2009) ont suggéré que l'autorité n'est pas seulement un donné mais peut être aussi acquise. C'est un élément important pour découpler les phénomènes d'autorité des phénomènes de domination. Si l'autorité peut être acquise, elle ne dépend en effet plus nécessairement de statuts préétablis. Comme évoqué plus tôt (voir chapitre « problématique »), cette perspective nous est nécessaire dans l'étude du terrain Wikipedia car elle répond au paradoxe fondamental de la définition « classique » de l'autorité dans les organisations : si sans domination il n'y a pas d'autorité, sans autorité, il n'y a pas d'organisation. Or, des organisations sans domination existent bien.

1.2.2.5 Autorité micro

Comme elle n'est pas liée à un statut mais à des actions (essentiellement discursives) posées en interaction, l'autorité des acteurs est considérée comme *émergente* dans une approche constitutive des organisations. Concrètement, pour acquérir de l'autorité, un acteur invoque une autorité déjà considérée comme légitime. Taylor et Van Every (2000) puis Benoit-Barne et Cooren (2009) disent que l'acteur « agit *au nom* d'un 'principal' » (*acting for a principal*), c'est-à-dire qu'il invoque des figures d'autorités déjà légitimes par lesquelles il fait autorité. Par exemple, lorsqu'un avocat plaide en invoquant le code pénal, il fait autorité notamment grâce à la légitimité admise du texte légal. Autrement dit, c'est le code pénal (le « principal ») qui agit par la voix de l'avocat (l'agent). L'autorité du juriste est bien affirmée *dans l'interaction* et peut être considérée comme émergente.

Fig. 2 : L'autorité vue comme l'invocation d'un « principal » par un « agent »

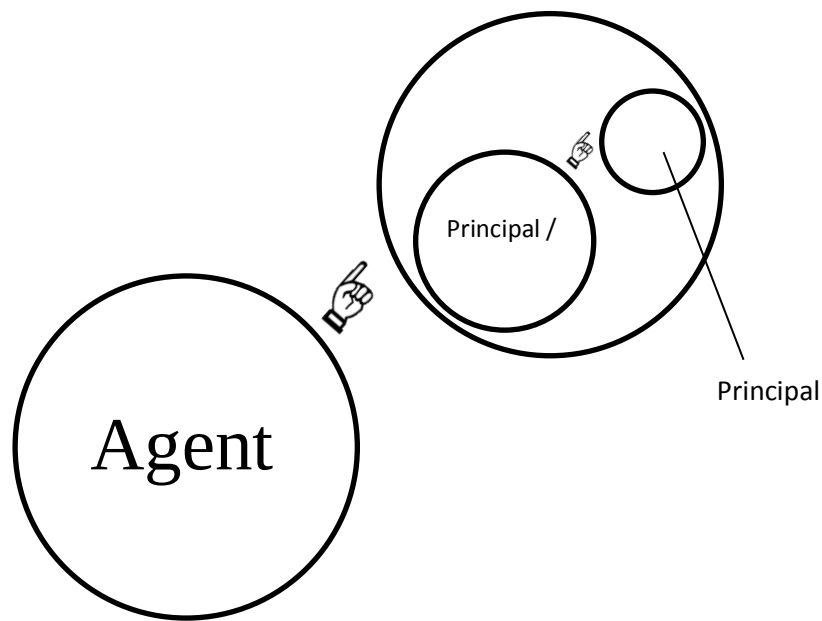


Comme il s'agit d'une « mise en présence », le *principal* ne peut pas être seulement supposé mais doit être précisément invoqué par *l'agent*. Ainsi, le code pénal peut lui-même invoquer des valeurs qui sous-tendent une loi, devenant un agent non-humain rendant présent un « principal » sous la forme d'une valeur. Si l'avocat rend présent dans sa plaidoirie à la fois la loi et la valeur qui la sous-tend, il est alors possible d'envisager une relation d'autorité en plusieurs échelons imbriqués, dépassant le cadre strict de la théorie agent/principal.

L'intérêt d'une telle imbrication est de rendre visible le caractère articulé³¹, complexe et nuancé des phénomènes d'autorité dans l'organisation, ainsi que l'agencement rhétorique particulier qui en rend compte. Ainsi, même dans une organisation très hiérarchisée, ce n'est pas le seul statut qui confère au contremaître, par exemple, l'autorité sur les ouvriers, mais la façon dont il pourra invoquer des règles, la volonté du patron...ou les deux : les règles rappelant la présence du patron, ou le patron insistant sur le respect des règles. Si chacune de ces figures (contremaître, règles, patron) constitue une part intégrante de l'autorité organisationnelle, leur agencement singulier dans l'interaction est le résultat d'un choix rhétorique que le chercheur doit être capable d'identifier et de lier à des situations organisationnelles particulières ou récurrentes pour en faire sens.

³¹ La notion d'imbrication de l'autorité a d'importantes conséquences méthodologiques. Voir le chapitre « méthodologie » à ce propos.

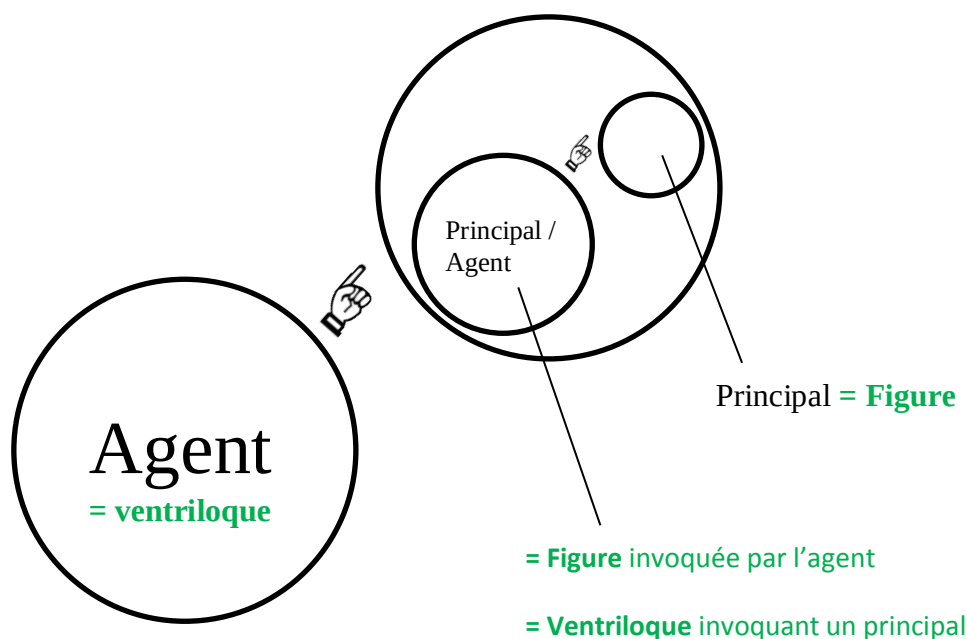
Fig. 3 : L'autorité vue comme l'imbrication de plusieurs relations « agent / principal »



Cette vision d'une autorité imbriquée constitue un élément neuf important à tester empiriquement dans la présente étude.

La relation agent/principal est complétée par un autre duo de concepts signifiants pour les approches CCO : les figures et la ventriloquie. Dans l'interaction, les figures sont à comprendre comme *ce qui figure* mais aussi comme *ce qui est figuré*. Pour reprendre l'exemple de l'avocat invoquant le code pénal, ce dernier est un texte *figuré* (évoqué, mis en présence) dans l'interaction mais qui, en tant que « principal », *figure* (ou représente) l'autorité. Ainsi, Cooren (2010a, p.34) compare l'acteur organisationnel à un ventriloque dont l'action consiste à faire parler des figures « censées certes nous animer, mais que nous animons aussi implicitement ou explicitement pour ordonner la conversation de telle ou telle manière ». La nuance qu'apporte le concept de figure réside en la mise en évidence de l'intrication de l'autorité qui émerge non seulement d'une *interaction* mais aussi d'un *entrelacs*.

Fig. 4 : L'agent ventriloque *figure* un principal

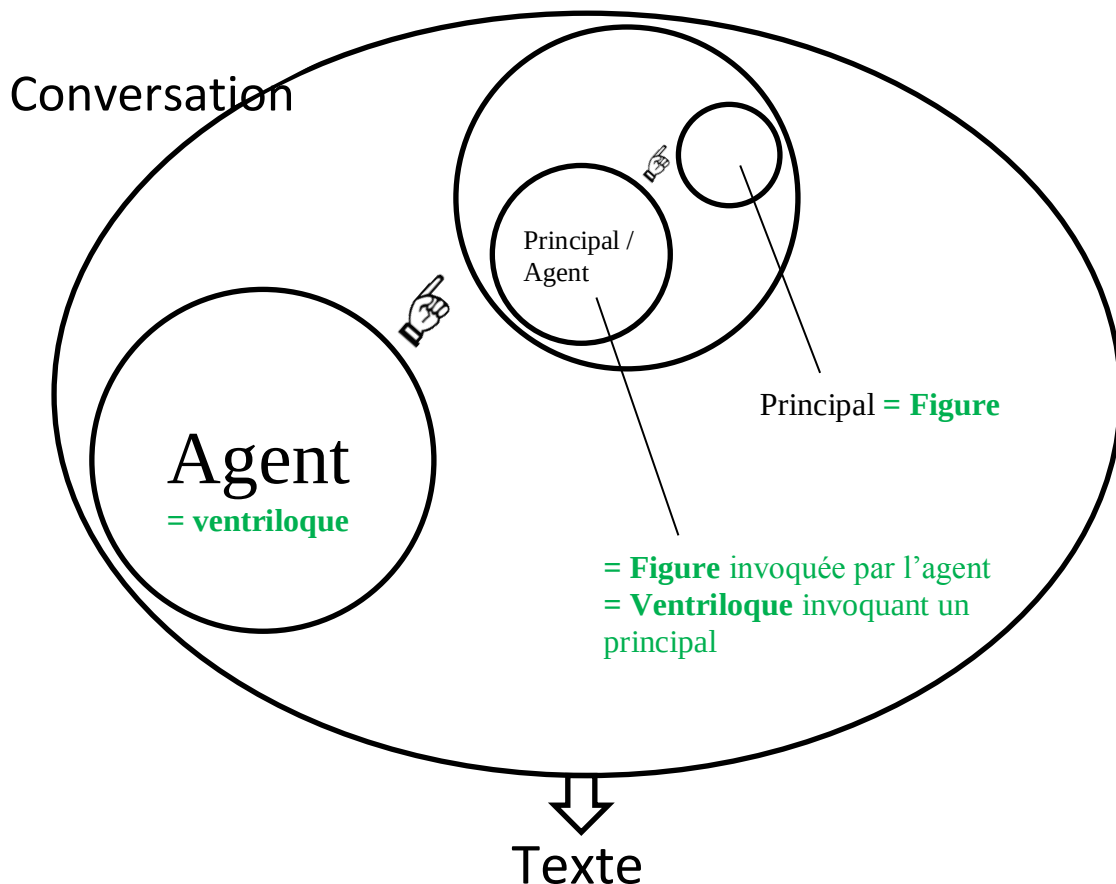


Cet « effet de ventriloquie », habile à *faire parler* quelqu'un ou quelque chose, n'est pas propre à l'agentivité humaine. Le texte de loi *fait parler* des valeurs qui, en retour, légitiment la loi qui fera, ainsi, autorité. Ce qui importe, c'est, pour reprendre les termes de Cooren (2010a, p.34), « l'agencement discursif [par lequel les] figures [...] constituent [...] le tissu organisationnel et social dans lequel nous évoluons ». C'est en cela aussi que l'organisation est perçue, par les approches CCO, comme résultant de la communication entre les acteurs – que ceux-ci soient humains ou non-humains.

La spécificité d'une organisation vue comme une *con-figuration discursive* particulière devrait également inciter à reconsidérer la dimension rhétorique de l'organisation. Ce n'est pas sans but que l'avocat *figure* telle ou telle loi. Il le fait parce qu'il compte sur la force argumentative conférée par l'autorité ainsi engrangée grâce à cette mise en présence. Les actes de langage (Searle, 2009) et la dimension performative des mots apparaissent en filigrane, et, en miroir, soulignent que l'effet escompté l'est sur les autres participants à l'interaction. Ainsi, l'autorité émerge parce qu'elle dépend d'une situation conversationnelle singulière. La même loi – c'est-à-dire le même contenu, ou encore le même *texte* - figurée par le même avocat n'aura pas du tout le même impact dans un contexte différent. On retrouve ici les notions présentées plus avant avec la dimension événementielle de la conversation et la

stabilité d'un texte qui fera sens différemment selon, précisément, la conversation. Le *texte* dépend intimement de la *conversation* qui l'anime, de même que le caractère performatif du *texte* influe sur la relation, donc sur la *conversation*. Le cycle texte/conversation, hérité de la dualité agence/structure de Giddens (1984), a cependant pour intérêt de ne pas hiérarchiser l'un ou l'autre élément.

Fig. 5 : D'une situation conversationnelle particulière émerge un texte singulier



1.2.2.6 Autorité de l'organisation

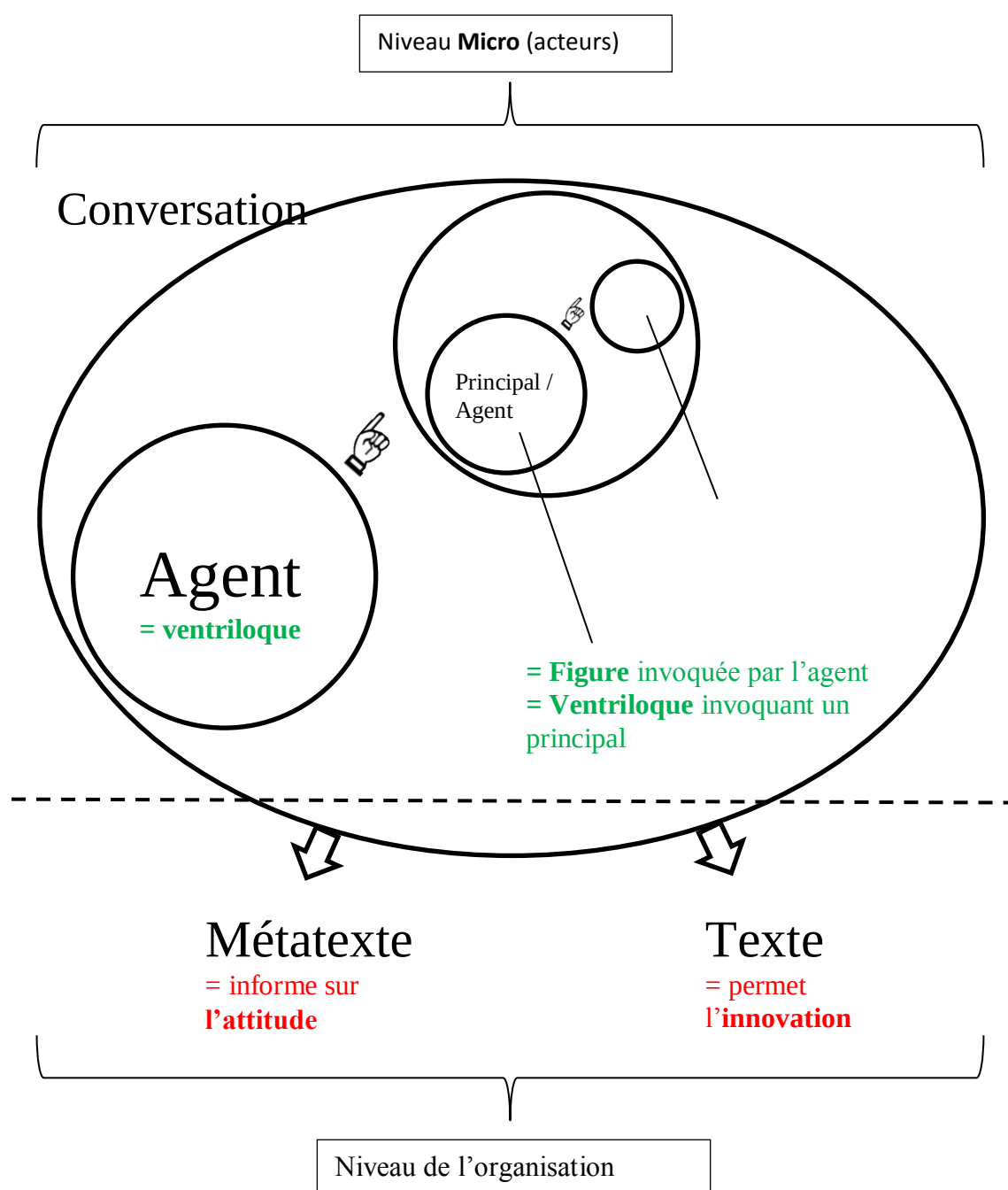
Ces premiers concepts permettent de comprendre comment l'autorité émerge localement dans les interactions. Or, comme rappelé plus haut, les acteurs individuels, bien que nécessaires à l'émergence de l'autorité, doivent disparaître au profit de discours plus larges qui cristallisent l'autorité non plus d'agents singuliers mais de l'organisation dans son ensemble (James R. Taylor & Van Every, 2000). Ainsi, lorsqu'un jugement est rendu par le juge, c'est la société dans son ensemble, représentée par le système judiciaire, qui libère ou punit.

Un autre aspect de cette recherche se concentre alors sur la transition qui s'effectue des conversations entre les acteurs vers des formes de discours plus ou moins institutionnalisés,

comme des règles (Phillips, Lawrence, & Hardy, 2004). Autrement dit, comment des conversations singulières s'agrègent-elles et s'articulent-elles de façon cohérente pour faire autorité ensemble ?

Pour bien comprendre ce glissement, Robichaud, Giroux et Taylor (2004) suggèrent qu'une des propriétés du langage est sa récursivité. Par-là, ils montrent qu'une même conversation sert à la fois à construire du texte (selon la distinction évoquée plus haut entre texte et conversation) mais aussi à inclure ce texte dans un discours plus large (Robichaud et al., 2004). Autrement dit, la construction d'un texte ne vaut pas seulement pour son contenu mais dit aussi, par exemple, *l'attitude* à adopter face à ce contenu. Un cas particulièrement adapté serait celui d'une affaire judiciaire dont tous les acteurs savent que sa résolution fera jurisprudence : ce n'est pas seulement une décision qui est prise, mais une décision sur *l'attitude* qui sera adoptée pour toutes les situations futures similaires. Le jugement du juge n'est plus seulement un *texte* mais est aussi un *métatexte* (Robichaud et al., 2004).

Fig. 6 : Texte et métatexte, outputs organisationnels des conversations



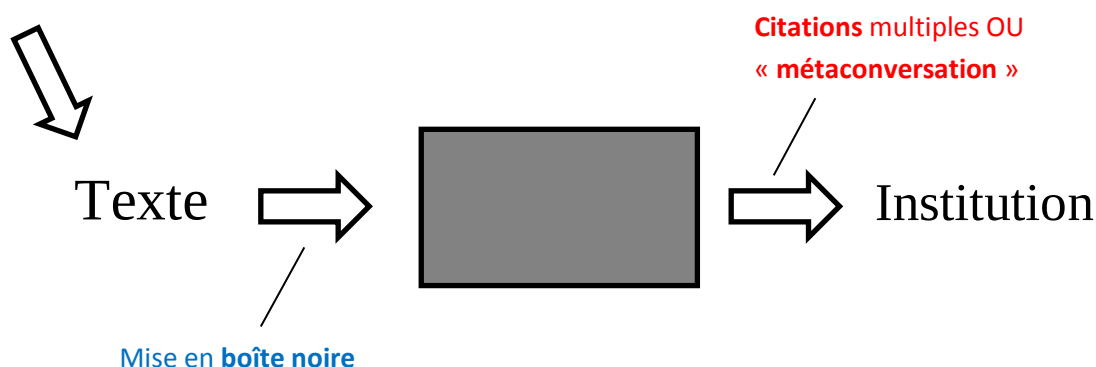
Enfin, la référence à cette affaire par un autre magistrat dans le cadre d'une autre décision judiciaire constitue une *métaconversation* qui à la fois met en boîte noire le déroulement de la première affaire en la tenant pour acquise (Akrich et al., 2006), à la fois fait du juge un ventriloque (François Cooren, 2010c) ou un « porte-parole » (Robichaud et al., 2004) dont l'autorité dépend de cette mise en présence (Benoit-Barné et al., 2009).

Pour Robichaud, Giroux et Taylor (2004), ce sont toutes les mises en boîtes noires qui, additionnées les unes aux autres, constituent l'identification organisationnelle (*us-ness*). Par

définition, une boîte noire, selon la perspective de Latour (Akrich et al., 2006) n'est pas ouverte. Il n'est pas nécessaire d'être mécanicien pour être un bon conducteur : le fonctionnement du moteur est « mis en boîte noire », ce qui n'empêche nullement le pilote d'exceller. La « boîte noire », dans l'organisation, correspond à des conversations antérieures qui n'ont plus à être questionnées. De cette façon, elles participent aux routines organisationnelles qui, petit à petit, acquièrent le statut de fait (Phillips et al., 2004).

En réalité, le processus décrit dans les paragraphes précédents montre comment naissent les *institutions*, comprises comme des « produits de l'activité discursive qui influencent les actions », comme des règles, des chartes, etc. (Phillips et al., 2004, p.635) au sein de l'organisation. L'intérêt porté aux règles et à leur genèse recouvre très exactement l'intérêt porté aux processus d'institutionnalisation (voir notamment la théorie néo-institutionnelle avec les travaux de Barley & Tolbert, 1997a; Meyer & Rowan, 1977; Phillips et al., 2004; et le numéro spécial d'*Organization Studies* introduit par Lawrence et al., 2013).

Fig. 7 : La mise en boîte noire, première étape vers l'institutionnalisation



Cependant, toute règle ne devient pas une institution : il existe des règles oubliées ou dont personne ne tient compte, des règles obsolètes, méconnues, inutilisables en l'état, qui se contredisent, etc. D'autre part, il y a bien entendu des institutions qui ne sont pas des règles au sens strict du terme : des habitudes bien ancrées ou des modes de pensée représentant un certain « état d'esprit » ne sont pas *inscrits* dans des textes comme le sont les règles. Le port de la cravate, par exemple, peut être considéré comme une « institution » pour les employés d'une banque sans que cette dernière ne soit inscrite dans le règlement qui lie l'employé et son patron.

1.2.2.7 Intention

La communication comme processus émergent (Luhmann, 1992) couplée à une vision de l'institutionnalisation perçue comme un processus contingent (Barley & Tolbert, 1997) a fait courir le risque de ne pas suffisamment considérer l'action intentionnelle et effective de certains acteurs dans la constitution d'institutions. Cette préoccupation de Czarniawska (2009b) incite à reconsidérer le rôle initial d'acteurs singuliers dans le contexte de stratégies précises que ces derniers mettent en œuvre. Ainsi, le travail d'influence de lobbies internes à une organisation pourrait, par exemple, être réinterprété à travers la lentille de l'« entrepreneuriat institutionnel ». La loi finalement *inscrite* et mise en boîte noire pourrait fort bien avoir été le jeu d'influences diverses, éminemment intentionnelles, d'*entrepreneurs institutionnels* qui avaient trouvé là le moyen d'agir sur les actes futurs. Le fait que cette influence soit diverse, contextuelle, accompagnée de multiples autres événements n'allant pas tous dans le même sens ne veut pas dire non plus que l'influence est nulle. L'impossibilité de la quantifier ne devrait pas empêcher de la qualifier et d'en tenir compte. Ainsi, Czarniawska souligne le rôle important de certains acteurs dans la création d'institutions mais souligne qu'une institution n'est jamais le fait d'un seul – ou même de quelques-uns - et qu'il existe toujours des forces d'oppositions fortes (Czarniawska, 2009a). Par conséquent, la multiplicité des acteurs humains et non-humains (Akrich et al., 2006) impliqués dans la création d'une institution est une dimension supplémentaire dont il faudra tenir compte dans l'analyse.

La situation conversationnelle spécifique permettant aux multiples acteurs d'effectuer le travail d'institutionnalisation est la collaboration (Hardy, Lawrence, & Grant, 2012; T. Lawrence, Hardy, & Phillips, 2002; Schneider, 2012). La collaboration est à comprendre comme un processus accompli par la communication entre des acteurs unissant leurs forces dans un effort collectif poursuivant un objectif précis (par exemple la construction d'une règle) tout en conservant des intérêts propres qu'ils veillent également à défendre dans l'interaction (Hardy et al., 2012). Si la recherche de Hardy, Lawrence et Grant (2012) étudie la collaboration interorganisationnelle, rien n'indique que les constats qu'ils font ne puissent également s'appliquer aux collaborations interdépartementales, voire à la collaboration s'installant entre des acteurs uniques.

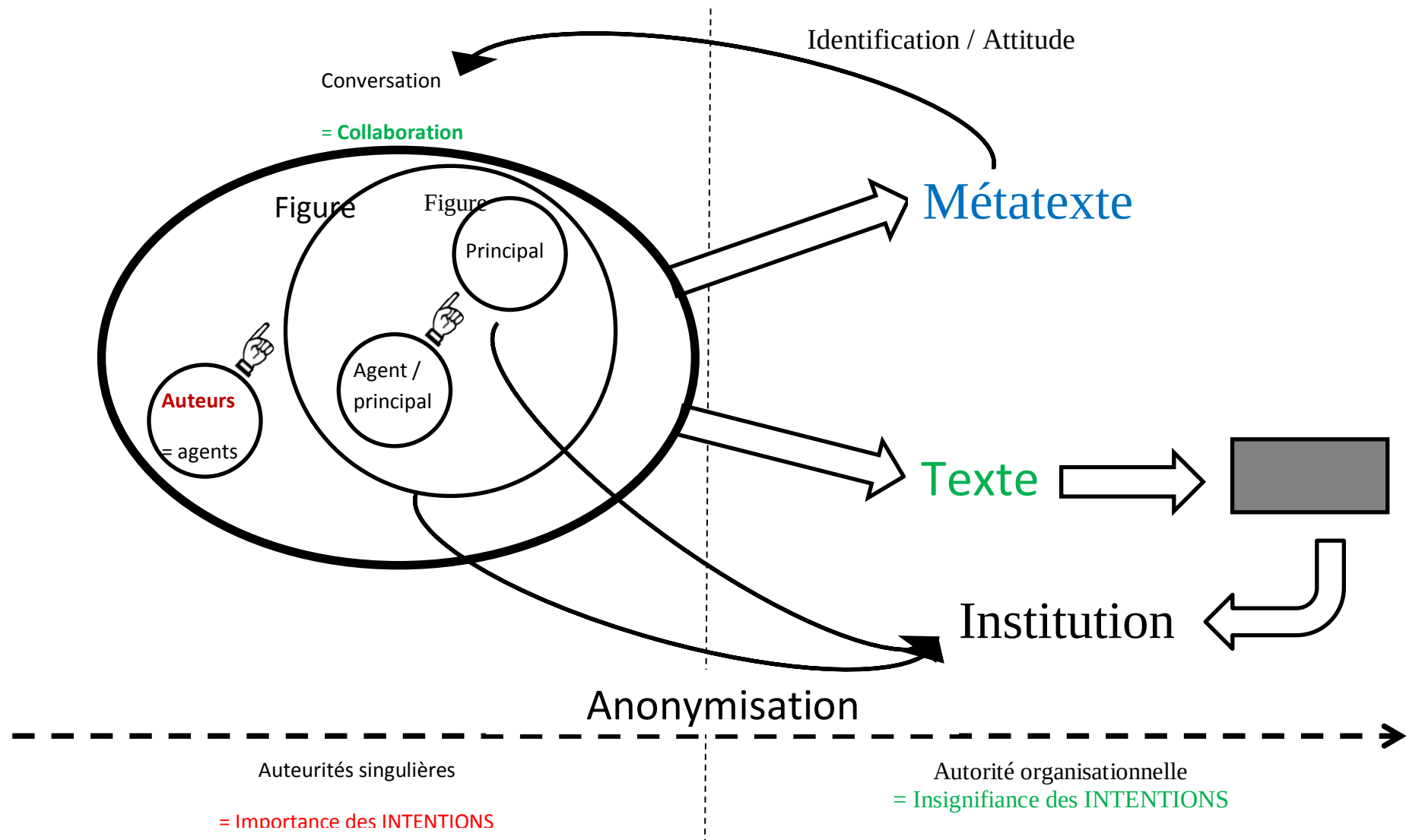
Le concept de collaboration est particulièrement pertinent dans un environnement dépourvu de hiérarchies formelles car elle n'est garantie par aucun mécanisme de contrôle (Hardy et al., 2012). La collaboration est annihilée par toute intervention extérieure visant à imposer, par exemple, un point de vue. Il en résulte que les collaborateurs doivent à la fois répondre à

l'objectif visé, à la fois co-construire, plus ou moins explicitement, les règles qui rendront la collaboration possible. Pour ces auteurs, la collaboration est donc issue de conversations qui (1) produisent ce que l'on peut appeler du *métatexte* selon Robichaud, Giroux et Taylor (2004), c'est-à-dire une part auto-référentielle, notamment dans la constitution d'une identité collective, partagée par l'ensemble des collaborateurs et qui aide à cimenter la confiance ; (2) produisent l'innovation nécessaire à une future action. Ainsi deux types de conversations coexistent :

- (a) Celles qui alimentent un sentiment d'appartenance générale : par rapport à un thème ou un objectif partagé par tous les acteurs et par rapport à ce que sont les acteurs en tant que groupe. Cependant, pour participer à la construction de l'identité collective, les conversations doivent être en accord avec les discours dominants. Le contexte joue un rôle particulier. Certaines « manières de converser » ne seront pas admises selon le contexte discursif plus large.
- (b) Les conversations qui résultent en un sentiment d'appartenance particulier, c'est-à-dire entre les acteurs, de manière interpersonnelle. C'est à travers ces conversations-là que la distribution des rôles peut se faire, ainsi que la négociation de l'autorité de chacun.

Rien dans les processus micro qui constituent la collaboration n'indiquera, a priori, le degré d'institutionnalisation dont jouiront les « textes » résultants. La qualité de ces derniers, leur degré de légitimité par rapport à l'ensemble des acteurs, leur congruence d'avec de précédentes institutions et leur cohérence avec le *zeitgeist* organisationnel se traduisent, dans les faits, par l'élaboration de nouveaux textes qui légitiment les premiers (voir fig. 6). À la manière d'un article scientifique qui devient une « institution » parce qu'il est cité de nombreuses fois, un texte organisationnel s'institutionnalise lorsque d'autres textes y font

Fig. 8 : Modèle théorique de l'auteurité organisationnelle tendant vers l'institutionnalisation



référence, participant de ce fait à la construction d'un *discours organisationnel* (Phillips et al., 2004).

La *figure 7* illustre le modèle complet utilisé empiriquement dans l'analyse. Il rend compte du processus de constitution d'institutions animé par les phénomènes d'autorité dans les organisations. Selon ce schéma, une phase « micro » - à la dimension des acteurs - précède une autre à la dimension de l'organisation, même si cette dernière est toujours jouée au sein des interactions.

Lors de la première phase, l'intention des acteurs (militants, lobbies, acteurs de consensus, opportunistes, etc.) donne les multiples impulsions nécessaires à la création conjointe de nouveaux textes. Les acteurs ne soutenant pas tous les mêmes positions, la collaboration (processus englobant dirigé vers un objectif commun) est en tension avec les argumentations qui la mettent en œuvre (processus dissociants dirigés vers des objectifs différents) (Lawrence et al., 2002).

Pour soutenir leurs arguments, les acteurs font appel – « invoquent » ou « mettent en présence » (Benoit-Barne & Cooren, 2009) - des figures d'autorité déjà légitimes comme des règles, une charte, la légitimité d'un acteur reconnu, etc. Ce faisant, ils *réinjectent* dans la sphère conversationnelle « micro » des éléments précédemment institutionnalisés. Cet acte « métaconversationnel » (Daniel Robichaud et al., 2004) assure l'autorité des acteurs qui le posent tout en renforçant le caractère institutionnalisé du texte (au sens large) ainsi invoqué. Il est fréquent qu'un acteur invoque une figure d'autorité qui, elle-même, fait appel à d'autres autorités. Cette « autorité imbriquée » doit être analysée empiriquement. Certains types d'actions dans l'organisation appelleraient certains types d'arguments et, de ce fait, certaines « combinaisons d'autorités » spécifiques.

Un texte émerge de la rencontre des différents arguments. Celui-ci n'est ni la synthèse des différentes opinions, ni la copie conforme de la version victorieuse de l'acteur le plus influent. Ce texte est un entre-deux résultant de la négociation des autorités mises en présence dans les argumentations. Il ne rend plus compte des intentions individuellement exprimées par les acteurs mais acquiert une autorité et une cohérence qui lui sont propres. Dans un même temps, la collaboration débouche aussi sur un « métatexte », un texte implicite qui informe sur l'attitude à adopter dans la situation conversationnelle.

Lors de la seconde phase, le nouveau texte est mis en boîte noire. Cela signifie que la situation conversationnelle qui lui a donné naissance n'est plus questionnée. Le texte est alors considéré dans l'organisation comme un « donné » disposant de sa propre légitimité et qui donc peut à son tour être invoqué par de nouveaux acteurs dans de nouvelles conversations. C'est le nombre de citations, c'est-à-dire l'usage au quotidien de ce nouveau texte qui sera décisif pour son institutionnalisation. Autrement dit, un texte collaborativement construit et dont l'usage est directement massif deviendra rapidement une institution. Une règle non utilisée ou dont la « mise en présence » dans les argumentaires a peu d'influence sera, logiquement, peu institutionnalisée.

Le cycle qui lie la première phase « micro » et la seconde phase propre à l'autorité de l'organisation a pour intérêt de montrer comment l'individualité des acteurs, significative dans un premier temps puisqu'elle leur permet de faire valoir leurs intentions, s'efface dans le processus pour faire place à une autorité organisationnelle cohérente *qui n'est le fait de personne puisqu'elle est l'émanation de « tout le monde »*.

Le modèle théorique ici développé a pour intérêt de généraliser un processus d'institutionnalisation – par exemple d'une règle. Cependant, il n'est pas tel quel en mesure de montrer comment la tension entre les argumentations divergentes des acteurs se résout en un texte univoque. Autrement dit, la question de savoir comment se répartit – forcément inégalement – l'autorité entre des opinions parfois opposées demeure sans réponse. Pour achever le travail théorique, je propose dans les sections suivantes de partir de la prise d'initiative (selon, notamment, les éléments récoltés dans la revue de littérature – voir chapitre « problématique ») de certains acteurs organisationnels qui acquièrent, de ce fait, ce « surplus » d'autorité. Comme cette dernière n'est pas liée à leur statut mais à leur action *d'inscription* de nouveaux textes organisationnels, je propose d'appeler ces acteurs singuliers de l'organisation des *auteurs* organisationnels.

1.2.3 L'auteur organisationnel

La métaphore d'un « auteur organisationnel » n'est pas tout à fait nouvelle même si l'usage du mot « auteur » en communication organisationnelle est encore peu fréquent dans la recherche actuelle. Dans les années 1990, le concept a pourtant émergé, d'une part avec le livre « Conversational realities » de John Shotter (1993) dans le monde anglo-saxon et une édition spéciale de la revue française « Études de communication » (Pène & Delcambre, 1995) s'y consacrant. Même si l'auteur y est encore considéré comme « un thème qui restera

latent » (p.2), Pène et Delcambre avancent quelques éléments de fond pertinents pour notre approche dans leur papier introductif :

« Plus subjectivement, le pouvoir d'initiative, le sentiment de propriété, la qualité de responsabilité et le désir de proclamation que porte le mot « auteur » rendent compte de phénomènes qui accompagnent indéniablement le cycle de vie du texte dans l'entreprise (p.2). »

Les travaux précités de Shotter (1993) et, plus tard mais y faisant suite, ceux de Cunliffe (2001) sont les premiers à focaliser sur le rôle du manager comme un « auteur pratique ». Ici, la métaphore de l'auteur est essentiellement construite autour d'une définition proche de l'auteur « littéraire » dont le rôle est de faire sens d'une situation devenue chaotique pour les membres de l'organisation. Pour le dire simplement, ils envisagent le rôle du manager comme celui d'un *storyteller* impliqué dans un processus de sensemaking (Vidaillet, Laroche, Allard-Poesi, Roux-Dufort, & Koenig, 2003), capable de réintroduire des articulations entre des événements devenus inquiétants car perçus comme indépendants les uns des autres. Czarniawska (1997 et 1999) nomme « mise en intrigue » un tel processus d'articulation. Ainsi, le manager n'est plus perçu (et ne se perçoit plus lui-même) comme un scientifique qui pourrait appliquer à son organisation en péril une « méthode préétablie ». Au contraire, le manager est vu comme un auteur qui forme et reforme les identités individuelles et organisationnelles de façon dialogique. En cela, il est l'auteur de « proto-histoires » (Gabriel, 1995) lesquelles constituent le sédiment de nouvelles histoires partagées par tous les membres de l'organisation.

En évoquant l'auteur qui serait un acteur crucial dans l'organisation, ces chercheurs partagent une perspective cette fois tout à fait contemporaine en communication organisationnelle. Taylor et Van Every ont consacré leur dernier ouvrage (2014) à l'autorité. Dans leur conclusion, ils suggèrent que l'autorité dépend de la « ré-auteurisation » des objectifs de l'organisation, à travers des négociations qui échouent parfois (J. R. Taylor & Van Every, 2014). L'idée qu'ils défendent est la suivante : tout texte organisationnel a besoin d'un auteur, un créateur originel. En revanche, l'auteur doit « disparaître » (ou doit être « mis en boîte noire ») pour que le texte puisse faire autorité – sans quoi il restera perçu comme le texte *de quelqu'un* et non comme *l'autorité de l'organisation en tant qu'entité* (ce que nous montrons dans la première partie de la discussion théorique). Cette « mise en boîte noire » est semblable au processus décrit plus tôt et qui précède les métaconversations dont rendent compte

Robichaud, Giroux et Taylor (2004). La perspective de Vasquez (2013) est relativement proche de celle de Taylor. Elle considère l'autorité « comme un accomplissement négocié, distribué et collectif » (Vasquez, 2013, p.20) qu'elle propose de considérer comme des « pratiques d'auteurisation » (Vasquez, 2013). De la même façon que Kuhn analyse les textes qui font autorité (Koschmann et al., 2012; Kuhn, 2008), la focale principale de Vasquez est sur « les textes qui auteurisent » (la « marionnette », pour paraphraser Cooren (2010b)).

Dans ces différents cas, la question de *l'auteurité* (authorship) est abordée en lien avec l'autorité organisationnelle. Je m'inscris pleinement à la suite de ces travaux préliminaires sur l'auteurité organisationnelle en développant en détails, dans les sections suivantes, toute la richesse métaphorique du concept d'auteur (le « marionnettiste ») adapté à la théorie des organisations et qui doit permettre de *différencier* l'autorité de différents acteurs a priori égaux au sein de l'organisation.

1.2.3.1 Quelqu'un n'est pas tout le monde

L'objectif est ici de construire une définition théorique (Sutton & Staw, 1995) de l'auteur organisationnel qui puisse expliquer la nature des relations causales menant à un surplus d'autorité de certains acteurs dans les processus de prise de décision (au sens large) des organisations. Ce faisant, je suggère d'aller au-delà de la définition tenue pour acquise de « l'autorité » pour construire une « métaphore privilégiée en accord avec une perspective privilégiée de la réalité³² » (Morgan, 2014, p.607). Cette perspective implique dans la présente recherche de partir des initiatives personnelles et non d'organigrammes préétablis.

Selon Black (1962), les métaphores procèdent par comparaison, par substitution et en interaction « pour générer une image permettant d'étudier un sujet³³ » (Morgan, 1980, p.611). Pour ce faire, je suggère d'examiner l'auteur à partir de trois questions qui complètent les recherches CCO sur l'autorité. D'abord, *l'auteurité* suppose de réaffirmer la centralité des acteurs humains qui ont, dans une certaine mesure, pu être marginalisés par le courant CCO lequel a beaucoup insisté sur l'agentivité des non-humains (Ashcraft et al., 2009). Je réponds ainsi à la question : *Qui est l'auteur organisationnel ?* Des détours historiques ainsi que des notions de critique littéraire aident à questionner l'origine du mot, à repenser le caractère unique de l'auteur et à envisager ce que peuvent être les conséquences d'une telle enquête pour les études des organisations. Prenant acte de ce que les recherches CCO voient le processus de présentification (voir supra) comme l'action cruciale garantissant l'autorité des

³² Notre traduction

³³ Notre traduction

acteurs (Benoit-Barné et al., 2009), j'é mets ensuite l'hypothèse que le concept d'auteurité invite à compléter le panorama des actions qui participent, pratiquement, à la construction de l'autorité. Il en découle la question suivante : *Quels sont les rôles que prend l'auteur au sein de l'organisation ?* C'est essentiellement l'étymologie du mot qui aide à articuler l'auteur avec les actions dont il se rend responsable. Enfin, l'évocation d'un auteur encourage à prendre en compte, à l'autre bout de la chaîne, la place d'un *lectorat organisationnel* – qui nécessairement répond aux processus d'auteurité mais qui a été jusqu'ici laissé de côté par les chercheurs CCO. La question suivante est soulevée : *Quels liens sous-tendent la lecture organisationnelle d'un côté et les intentions de l'auteur de l'autre ?* Comment des actions multiples participent-elles à la construction d'un projet cohérent – comme un corpus de règles – qui est le résultat d'intentions effectivement cohérentes individuellement mais mutuellement exclusives ? Comment les intentions originales de l'auteur peuvent-elles agir en harmonie avec le lecteur ou comment, au contraire, l'auteurité et la lecture organisationnelle entrent-elles en confrontation ? L'exploration de l'auteur à travers ces trois questions permettra de construire une définition opérationnelle de l'auteur organisationnel.

1.2.3.2 Qui est l'auteur organisationnel?

Le terme *auteur* renvoie habituellement à la personne « réelle » qui est le créateur d'un texte (Jannidis, 2005). Cette définition se fonde sur l'idée que l'auteur est nécessairement un acteur isolé (Bennett, 2005). Or, ce premier élément est déjà contestable : la figure auctoriale du poète Homère illustre fort bien cette idée et est devenue un cas d'étude typique pour les chercheurs s'intéressant à l'auteur. Homère correspond-il à la figure historique attendue de l'auteur unique, renvoyant à une seule personne ? Lord (1960 cité par Bennett, 2005, chapitre 2, section 2, para. 2) à propos de l'Odyssée dit ceci :

« Notre distinction familière entre une œuvre auteurisée ou individualisée et un travail de collaboration est inapproprié dans le contexte d'une culture orale et non-littéraire qui est celle dans laquelle les poèmes d'Homère ont été produits³⁴ ».

Il en résulte que l'acception courante que nous avons de la fonction de l'auteur nous mène à « construire un texte idéal ou à chercher un original, et nous demeurons insatisfaits face à un phénomène toujours changeant »³⁵ (Lord, 1960 cité par Bennett, 2005, chapitre 2, section 2, para. 3). En réalité, la fameuse « Odyssée » n'est pas le livre d'un homme mais plutôt un

³⁴ Notre traduction

³⁵ Notre traduction

conte oral, transmis de conteur en conteur et finalement cristallisé en une seule et même histoire. Le mot « Homère », qui signifie d'ailleurs « *celui qui rend cohérent* », réfère à ce moment (plus ou moins précis) de cristallisation. Si les auteurs d'un mythe sont plusieurs, le mythe lui-même est pluriel, divisé en de multiples versions de lui-même. Au contraire, le romancier vu comme un acteur unique d'une seule histoire particulière est une notion qui a seulement émergé avec la naissance de l'individualisme. Si c'est la définition qui prévaut encore aujourd'hui, c'est que l'auteur est un construit social apparu dans le contexte du capitalisme émergent (Barthes, 1968; Compagnon, 2002).

Le concept d'auteurité souffre ainsi d'être immergé dans une idéologie « auctocentrique » (centrée sur l'auteur en tant que personne singulière), laquelle façon de voir est inappropriée dans bien des cas, spécifiquement lorsqu'il s'agit de l'appliquer à d'autres champs que la critique littéraire. Dans le cadre de l'étude des organisations, l'auteur peut ainsi désigner une personne mais aussi un groupe de personnes travaillant ensemble à la réalisation d'un certain objectif. Ce qui résulte de pareille mise en commun s'apparente moins à une œuvre cristallisée telle qu'un livre mais bien plus à un conte constamment réinventé, s'accordant sur les positions sociales des acteurs.

1.2.3.3 Quels rôles l'auteur prend-il dans l'organisation ?

Le mot auteur vient du Latin *augeo* qui signifie « celui qui promeut, qui prend l'initiative, qui est le premier à produire une activité, qui fonde, qui garantit » (Compagnon, 2002, p.12). L'action est donc inhérente au concept d'auteurité. Parmi les connotations du mot latin se retrouve également la notion de confiance : l'*auctor* était le gardien, le tuteur – la personne en laquelle on croit –, ce qui, par voie de conséquence, suggère une relation forte entre l'autorité et la légitimité. Si c'est à travers leurs actions que les acteurs gagnent leur légitimité, il devient par suite parfaitement clair que la légitimité résulte de l'action, indépendamment des lignes hiérarchiques. Par exemple, si un employé accomplit une tâche exigée par son patron, cela ne peut être compris comme une action auteurisée. L'action de l'auteur est spontanée. Cela explique en revanche pourquoi un directeur ou un cadre dirigeant est le mieux placé pour *auteuriser* l'organisation : il est moins susceptible de recevoir des ordres d'autres acteurs à l'intérieur de l'organisation. En effet, les processus d'auteurité n'excluent pas la domination hiérarchique...même si, en miroir, les organisations hautement hiérarchisées laissent aussi une certaine marge de manœuvre à des formes d'auteurité. Grâce à leur créativité, les auteurs opèrent dans les interstices, dans les espaces laissés vides par la rigidité des structures. Dans les organisations non-hiérarchisées (comme dans toute organisation, à des échelles diverses),

tout le monde a potentiellement l'opportunité de collaborer à la vie organisationnelle : des processus de construction de règles à la gestion des conflits, de la définition des rôles de chacun aux modalités des processus de prises de décisions, etc. Évidemment, seule une minorité d'acteurs très intéressés et très motivés pourront s'investir profondément dans les processus organisationnels complexes bien que n'importe qui soit explicitement encouragé à participer.

Benoit-Barne et Cooren (2009, p. 25) écrivent que « l'acquisition de l'autorité implique l'inscription d'artefacts ou de textes qui rendent l'organisation [...] présente dans l'interaction en cours [...] »³⁶. L'action d'inscription est par conséquent l'activité cruciale des auteurs organisationnels – avant même la mise en présence d'autorités déjà légitimes. C'est dans l'action d'inscription que les auteurs négocient l'autorité (James R. Taylor & Van Every, 2000). Je considère l'inscription comme une action qui, selon la définition de Giddens (1984, p. 14), « modifie l'état préexistant des affaires en cours » et à travers laquelle un auteur construit sa légitimité. Suivant la perspective théorique CCO, l'inscription est toujours accomplie en interaction, parfois avec l'aide d'agents non-humains (qui peuvent être tout à fait tangibles, comme des laptops, une imprimante, etc. jusque des objets plus abstraits comme des procédures ou des règles) (François Cooren & Fairhurst, 2003). En revanche, les inscriptions peuvent aussi être immatérielles. Dans certaines organisations, l'oralité est primordiale. Les auteurs y agissent donc comme des narrateurs dont la métacommunication (les gestes, la tonalité de la voix, etc.) sont autant de facteurs à prendre en considération (Goffman, 1973).

Qu'est-ce que les auteurs organisationnels inscrivent ? Les inscriptions peuvent prendre la forme de propositions, de suggestions, d'avis, d'annonces, etc. Le fait d'être des actes de langage ne les rendent pas insignifiantes : n'importe quel changement majeur dans les organisations commence avec quelque forme de (re)formulation. En revanche, d'autres actions ne sont pas que discursives et couvrent les quatre rôles nécessaires pour « faire un livre » selon l'auteur du Moyen Âge St-Bonaventure : les *scripteurs* sont les copistes qui récrivent certains textes (qui peuvent ou pas avoir été déjà matérialisés) dans d'autres contextes pour créer un sens nouveau. Par exemple, la personne responsable de la rédaction du procès-verbal après une réunion est impliquée dans un processus d'auteurité ; les *compileurs* rassemblent différents textes avec pour objectif de porter un message. Cela peut

³⁶ Notre traduction.

être un acteur qui compile différentes opinions sur un problème auquel l'organisation est confrontée ; les *commentateurs* y ajoutent leur propre point de vue. Cependant, il ne faudrait pas croire que le travail des commentateurs serait plus important : quand il s'agit d'arriver à un consensus, le travail de synthèse est souvent plus vital que l'addition d'une opinion parmi toutes les autres ; enfin, les *auteurs* sont responsables de nouveaux textes articulés (ils correspondent à la définition usuelle de l'auteur contemporain). Cette tâche est communément attribuée au Conseil d'administration d'une entreprise dans les organisations traditionnelles. Bien entendu, ces différents rôles ne sont pas mutuellement exclusifs. Quand le Président fait une annonce à ses employés, il *compile* certains textes inscrits par le C.A. (les *auteurs*) et peut y ajouter son propre point de vue (le rôle de *commentateur*). On constate également que ce processus d'auteurisation implique une série d'acteurs différents. Il en résulte que l'autorité est partagée (un seul acteur n'en peut détenir la totalité à lui seul) et émergente (dans la mesure où elle dépend d'une situation particulière). La plus grande différence entre une organisation traditionnelle et une organisation non-hiérarchisée est le fait que la fonction « commentateur » est beaucoup plus valorisée dans la première.

1.2.3.4 Quel rapport lie la lecture organisationnelle et l'intention des auteurs ?

Les inscriptions des auteurs organisationnels sont cohérentes. Pour faire une comparaison : si les différents textes d'un romancier peuvent adresser des sujets variés, c'est bien son style qui assure une cohérence entre ceux-ci. De façon similaire, les auteurs dans les organisations portent un projet cohérent qui va au-delà de leurs inscriptions multiples prises séparément – les auteurs sont donc des porte-parole au nom d'intérêts spécifiques et/ou de communautés. Évidemment, dans la mesure où de nombreux auteurs portent chacun leur propre projet, l'autorité n'est pas à chercher dans un seul individu mais plutôt dans une perception collective qui évolue constamment.

Il n'y a pas de jugement de valeur à propos du projet en tant que tel des auteurs. Celui-ci peut se révéler bon ou mauvais, couronné de réussite ou faire aveu d'échec. En revanche, le fait même qu'il y ait un projet implique une série de conséquences car l'auteur à l'intention de produire certains effets.

La question de l'intentionnalité est un focus majeur dans le champ de la critique littéraire lequel est le lieu naturel où se discute la notion d'auteur. L'intention, dans la théorie narratologique, renvoie habituellement à « quelque idée spécifique dans l'esprit [de l'auteur] qui [l'] incite à écrire une séquence particulière de mots » (Gibbs, 2005, p. 247). Trois

positions distinctes s'opposent : premièrement, l'intentionnalisme subjectif suggère que le sens d'un texte doit se chercher dans l'intention de l'auteur – c'est-à-dire dans *ce que celui-ci avait voulu dire*. Il en résulte que pour que la signification puisse être dévoilée, l'auteur lui-même (comme par exemple sa biographie) peut être mis en question. Conséquemment, non seulement le texte est étudié mais aussi le contexte de sa production. Cette perspective mène pourtant à certaines difficultés (Gibbs, 2005). Par exemple, comment peut-on s'assurer que ces intentions étaient consciemment présentes dans l'esprit de l'auteur ? Est-il possible d'écrire « de telle sorte que toutes les intentions seront transparentes à tous les lecteurs » (Gibbs, 2005, p. 247) ? Que penser, alors, des ambiguïtés délibérées et des intentions multiples ? C'est en partie pour ces raisons que la Nouvelle Critique, les déconstructionnistes et les poststructuralistes rejettent le concept d'intention comme grille pertinente d'interprétation d'un texte.

Il y a alors une seconde position, celle de Barthes (1968) et Foucault (1969) qui affirment que la signification d'un texte apparaît dans le texte lui-même. Opposés à la perspective des « intentionnalistes », ils se focalisent sur la réception du texte par le lecteur. Eux partent du principe que les textes n'ont aucun sens jusqu'à ce qu'ils soient effectivement *lus*. Le contexte d'écriture est alors moins important que l'interaction qui naît de la lecture. Dans leur très réputé article « Intentional fallacy », Wimsatt et Beardsley (1962) montrent pourquoi se focaliser sur l'intention de l'auteur n'est pas pertinent pour l'interprétation de textes littéraires. Voici sans doute un de leurs arguments les plus convaincants :

« (...) Comment savoir ce que le poète a essayé de faire ? Si le poète a réussi dans son entreprise d'écriture, alors le poème lui-même est à même de montrer ce que le poète essayait de faire. Et si le poète n'a pas réussi, alors le poème n'est pas une preuve adéquate pour rendre compte de l'intention du poète. Dans ce cas, le critique doit aller au-delà du poème – à la recherche de preuves d'une intention qui n'est jamais devenue effective dans le poème (p.1) ».

L'intentionnalisme hypothétique est un compromis entre les deux premières positions. Il pose qu'une œuvre « expose une multiplicité de significations étant donné le large ensemble d'intentions que les lecteurs peuvent inférer sur un auteur et sur les conditions dans lesquelles l'œuvre a été écrite » (Gibbs, 2005, p. 248). Les controverses portant sur l'intentionnalité ne sont pas seulement théoriques. Elles rappellent que les textes *agissent* (François Cooren,

2004) (in)dépendamment de leur auteur. Notons également que dès l'instant où l'activité de lecture (c'est-à-dire d'interprétation) implique quelque sorte d'inscription, elle doit être en même temps considérée comme une action d'auteur, elle-même sujette à lecture.

Quelles sont les conséquences d'une discussion sur l'intentionnalité dans un contexte organisationnel ? La posture intentionnaliste affirmerait que les auteurs sont responsables de leurs actes (que leur projet « réussisse » ou que celui-ci « échoue »). Par exemple, des inscriptions doivent être légales et doivent aussi respecter les règles de l'organisation. C'est dans ce cadre qu'agissent les auteurs. Si les règles sont violées, les auteurs doivent rendre compte de leurs actes. De plus, la légitimité de l'auteur (et, par conséquent, ses intentions supposées) joue un rôle significatif dans la réception de son texte. C'est tout aussi vrai dans les organisations participatives où l'auteurité est partagée entre des personnes qui n'accomplissent pas nécessairement les mêmes tâches essentielles. La légitimité du texte résultant est alors à la mesure de la légitimité perçue du processus original.

1.2.4 Une définition de l'auteur organisationnel

Les auteurs sont capables de détecter quand certaines procédures sont détournées de leur objectif original. Cet aspect souligne la transition entre la place de l'auteur et la place du lecteur organisationnel. En effet, la question de l'intentionnalité met à jour une série de limites. Comme n'importe quelle inscription doit être lue (dans une certaine mesure, même des gestes sont des inscriptions spatiales nécessitant une interprétation), le lecteur est toujours déjà investi dans un processus d'interprétation et l'intention originale perd de ce fait de son importance (Barthes, 1968). Une loi, par exemple, peut être interprétée de bien des façons – lesquelles sont parfois fort éloignées de l'intention originale du législateur. La manière dont un texte est « mis en action » (*enacted*) dépend seulement en partie de l'auteur du texte – c'est pourquoi le travail d'auteurisation nécessite de la prudence et de la subtilité pour éviter de futurs malentendus. Les anti-intentionnalistes insistent sur le fait que les textes survivent à leur auteur *et* à ses intentions originales. Peu importe ainsi qui est responsable d'un texte donné parce qu'une fois inscrit, celui-ci « agit » en toute indépendance : il est cité, transformé et transposé d'un contexte à un autre par des effets de ventriloquisme (François Cooren, 2010a) ; il est nourri par des situations transdiscursives (Foucault, 1969) ; il est intégré à ou contredit par des arguments, renforcé ou abandonné. L'auteur (et ses intentions) est *mis en boîte noire* par l'action indépendante du texte. Le centre de gravité bouge de l'autorité du texte *dans l'absolu* à une autorité *relative* engrangée dans l'interaction.

À partir des différents aspects adressés dans cette section, je propose la définition suivante de l'auteur organisationnel :

L'auteur organisationnel est un acteur humain, unique ou multiple, mais toujours identifiable, responsable à travers la défense en interaction d'un projet personnel d'inscriptions potentiellement évolutives qui opèrent un changement dans les processus organisants. La légitimité de l'auteur organisationnel, indépendante de tout statut formel, est construite sur sa capacité (1) à agir de façon cohérente, par des actions discursives et/ou à travers la copie, la synthèse, le commentaire et la création de contenu neuf ; (2) à argumenter adéquatement en invoquant des autorités déjà légitimes ; (3) à prendre en compte la façon dont ses inscriptions sont interprétées et, plus largement, le contexte spécifique auquel il est confronté. Le surplus d'autorité de l'auteur organisationnel sur les autres acteurs tient à sa capacité à articuler de manière récurrente ces différentes exigences.

Comme l'indique l'étymologie du mot, l'auteur est valorisé en tant qu'*individu*. Même si dans un contexte organisationnel, l'individu est un agent qui peut être multiple, le focus sur l'auteur est justifié précisément parce que l'auteur est valorisé comme une source cohérente pour une inscription. En revanche, tous les acteurs ne peuvent correspondre à la définition de l'auteur organisationnel. Le nombre d'auteurs influents est donc limité. Évidemment, ces acteurs particuliers sont très utiles pour les organisations traditionnelles : ils apportent leur énergie, leur créativité, des solutions innovantes qui ne passent pas par les canaux habituels. Dans les organisations non-hiérarchisées, ils ne sont pas seulement utiles, ils sont surtout indispensables. Ces organisations ne pourraient tout simplement pas exister sans eux. Dans tous les cas, leur présence doit être reconnue pour que leur action soit légitime (Taylor & Van Every, 2014), même si cette reconnaissance, comme je le montre dans les paragraphes qui suivent, n'est jamais qu'une première étape dans la constitution de l'autorité organisationnelle.

1.2.5 La disparition de l'auteur organisationnel

Le poète Samuel Coleridge appelle « suspension consentie de l'incrédulité » (1817) le fait, pour un lecteur, de suspendre son jugement sur le caractère non plausible d'une histoire pour pouvoir s'y investir émotionnellement. En d'autres termes, le lecteur doit « oublier » la nécessaire présence de l'auteur pour qu'une œuvre de fiction puisse être appréhendée. Dans le

même ordre d'idées, Barthes dit que l'écriture implique la destruction de la voix de l'auteur (Barthes, 1968) – il dit ainsi que le texte nécessairement survit à son auteur. Cela peut se produire de différentes manières : l'auteur peut être mort, bien sûr, mais aussi controversé (comme par exemple dans le cas de Louis-Ferdinand Céline), de sorte qu'un lecteur appréciant son style tentera de désolidariser l'œuvre de l'auteur. L'auteur peut aussi avoir été oublié, être inconnu, multiple, erroné, etc. Enfin, l'argumentation de Barthes suppose que le langage impose sa propre logique et qu'il structure les textes en subordonnant l'auteur (Couturier, 1995).

Je pense qu'il est intéressant de traduire cette idée de disparition de l'auteur dans un contexte organisationnel. La métaphore de la carte de Taylor et Van Every (2000) rappelle que si la feuille de route doit avoir été auteurisée, construite par quelqu'un, l'ironie veut que pour qu'elle fasse autorité, l'auteur doit avoir quitté le champ de vision. C'est ce que je nomme processus d'anonymisation dans le modèle théorique développé plus haut. La disparition du ou des auteurs résulte aussi d'une nécessaire univocité de l'organisation pourtant générée par des intentions multiples en compétition. Dans les mots de Cooren, Kuhn, Cornelissen, & Clark (2011, p.1152) : « (...) Les significations qui émergent (de façon continue) de la communication ne sont pas susceptibles d'être isomorphes avec les intentions originales des multiples participants qui y sont engagés ». L'auteur actuel de la carte (ou de la feuille de route, ou de toute action d'inscription ayant un effet sur l'organisation), est amené à disparaître après avoir été reconnu comme légitime pour une telle action, autrement son inscription demeurera perçue comme lui étant singulière et ne pourra être comprise comme l'autorité de l'organisation dans son ensemble. Il s'agit donc d'un processus en deux étapes. La disparition des auteurs n'est possible que parce que les auteurs ont agi explicitement dans la première phase de l'inscription organisationnelle. Cette disparition est ainsi la preuve concrète que l'auteur a fait autorité, que l'inscription est agissante et qu'elle a, par conséquent, été intégrée dans le discours organisationnel univoque. Par exemple, des auteurs bien identifiés prennent la responsabilité de négocier une règle avant que cette dernière n'agisse indépendamment à travers sa mise en présence dans des négociations futures. Dans un deuxième temps, la disparition de l'auteur se produit précisément parce que les inscriptions sont lues, interprétées et...*adoptées*. Désolidarisées de leur auteur, la « réouverture de leur sens » (Couturier, 1995) devient possible, puisque leur auteur n'est plus là pour figer une seule interprétation possible. C'est alors que les inscriptions peuvent être transposées et retravaillées. De façon similaire à la création de l'Odyssée d'Homère, les auteurs devraient

être oubliés pour permettre au texte de continuer à évoluer (Taylor & Van Every, 2000). Les inscriptions ne sont jamais figées. Ce processus toujours évolutif nécessite que l'auteurité soit relativement flexible, ce qui veut dire que les inscriptions survivent à leurs auteurs tout en continuant d'influencer la vie organisationnelle longtemps après leur première formulation. La responsabilité de l'auteur – laquelle est tellement importante au début du processus – perd alors de son ampleur à travers le temps.

La disparition de l'auteur finalement résulte du risque que les auteurs représentent pour les organisations. En effet, comme ils agissent dans les marges, ils acquièrent une autorité qui n'est pas contrôlée. Ils ne peuvent être contestés sur base des règles organisationnelles parce que leur autorité est seulement implicite. Je réaffirme ici et adapte à l'auteurité organisationnelle ce que disent Hoogenboom et Ossewaarde (2005, p.617) à propos de « l'autorité réflexive » : l'auteurité peut être une menace « dans la mesure où [elle] se fonde sur des qualités personnelles possédées par des acteurs concrets [...] qui peuvent eux-mêmes être immunisés contre toute critique sociale ». En effet, il n'y a pas de lieu formel pour résoudre les conflits qui concernent les actions des auteurs. Deux situations apparaissent : (1) dans les organisations hiérarchisées, l'influence continue des auteurs dépend de leur capacité à être oubliés tout en étant responsables d'inscriptions influentes et durables (James R. Taylor & Van Every, 2000). Dans le cas contraire, ils entreraient en compétition avec le management formel et quitteraient alors leur rôle d'auteurs au sens propre (puisque leur action ne pourrait plus être anonymisée) ; (2) dans les organisations horizontales, le risque résulte au contraire d'un nombre insuffisant d'auteurs pour générer des compromis représentatifs.

Plutôt que parler de « disparition » de l'auteur, il aurait sans doute été plus approprié de parler de « mise en boîte noire » de l'auteur, dans les mots de Bruno Latour (Akrich et al., 2006). En effet, il est (presque toujours) possible de rouvrir la boîte si nécessaire. En revanche, si les auteurs sont mis en boîte noire, comment est-il possible que les inscriptions restent légitimes ? Je suggère que l'auteurité n'a pas disparu mais est remplacée, dans le processus d'approbation par le collectif qui se traduit par la persistance et l'effet d'une inscription, par l'autorité de l'organisation en tant qu'entité (« self ») (voir Ashcraft, Kuhn, & Cooren, 2009; Taylor & Van Every, 2010). La mise en boîte noire ne peut être détectée qu'implicitement. Une bonne illustration d'une telle mise en boîte noire se reconnaît dans l'absence de signature ou de pronoms personnels dans les chartes et les règles des organisations, aussi bien que dans la présentification de l'organisation comme un tout dans les textes institutionnalisés.

1.2.6 Conclusions

La construction du modèle d'analyse a permis de mettre en place tous les éléments théoriques nécessaires à l'étude et la compréhension de la production des phénomènes d'autorité (entre les acteurs, d'un point de vue micro) et de leur évolution au cours du temps dans une organisation comme Wikipédia.

L'autorité est envisagée selon les modalités suivantes : D'abord, en accord avec la littérature CCO, l'autorité est considérée comme un attribut qui s'acquiert dans l'interaction. Par conséquent, c'est son caractère émergent qui constitue la focale d'analyse. Elle émerge par le biais d'actions spécifiques d'inscriptions du processus organisationnel. Un exemple concret est la façon dont des acteurs invoquent dans une interaction des autorités déjà légitimes pour garantir leur propre autorité. Cependant, [le « principal » invoqué par « l'agent »](#) peut lui-même invoquer un autre principal. J'appelle ce phénomène « imbrication d'autorités ». Repérer les imbrications permet de comprendre comment les acteurs articulent l'autorité et permet ainsi de rendre compte de sa complexité.

Jusqu'ici, je n'explique pas comment les autorités individuelles – souvent concurrentes – peuvent donner naissance à une autorité organisationnelle univoque. Le modèle présenté dans les sections précédentes évoque, à ce propos, la négociation par les acteurs, en même temps que la création d'un texte, d'un métatexte qui informe sur les attitudes futures à adopter dans des circonstances similaires. C'est, en quelque sorte, « l'esprit de la loi ». D'autre part, on considère qu'une fois le texte inscrit, le processus qui lui a donné naissance est « mis en boîte noire » - les acteurs ne revenant plus dessus indéfiniment. Enfin, un texte cité de façon récurrente participera de l'organisation en s'institutionnalisant. Part intégrante des habitudes et de la culture de l'organisation, l'institution est la dernière étape qui consacre à la fois l'identité de l'organisation et son autorité univoque.

Un tel modèle présente cependant certaines limites que le concept d'auteur organisationnel aide à résoudre. D'une part, il faut pouvoir tenir compte des intentions³⁷ des acteurs lorsqu'ils effectuent des actions d'inscriptions. En effet, les intentions concurrentes provoquent une mise en concurrence de l'autorité. Il faut dès lors pouvoir expliquer comment et pourquoi certains acteurs acquièrent un « surplus » d'autorité par rapport aux autres. Ce sont ces acteurs que j'appelle « auteurs ». Or, personne ne « sort du lot » dans le modèle présenté – lequel manque ainsi de pouvoir explicatif.

³⁷ Il n'est pas ici question de « deviner » quelles sont les intentions des auteurs (ni théoriquement, ni empiriquement) mais de garder à l'esprit que des intentions concurrentes agissent les acteurs.

Le concept d'auteur organisationnel invite à penser les catégories d'acteurs en fonction des intentions qui les animent à travers leurs actions – qu'il s'agisse d'acteurs singuliers ou, par exemple, de groupes de pression. Il s'agit ensuite d'analyser quelles sont les actions qui, précisément, mènent à l'acquisition du surplus d'autorité. Il en découle une observation empirique des actions réalisées par les acteurs afin de déterminer quelles actions sont nécessaires, lesquelles sont partagées par tout le monde, lesquelles sont spécifiques aux auteurs, lesquelles sont spécifiques à l'environnement Wikipédia, lesquelles apparaissent mais n'étaient pas prévues par le modèle, etc. Enfin, l'auteur organisationnel incite à observer empiriquement comment les auteurs se positionnent quant à la réception de leurs inscriptions. Par exemple, comment un acteur qui a pris une initiative réagira-t-il si cette dernière est critiquée ouvertement ?

Le chapitre méthodologique qui suit a pour objectif d'expliquer comment, concrètement, les acteurs émergent dans l'analyse, comment je catégorise les actions qui font sens et comment je rends compte du feedback dont les auteurs tiennent compte.

1.3 Méthodologie

1.3.1 Introduction - Approche ethno-conversationnelle des organisations en ligne

La méthodologie d'analyse doit permettre de confirmer ou d'infirmer empiriquement les hypothèses théoriques énoncées pour répondre aux questions de recherche dont voici un succinct rappel :

QR1. Comment se produisent les phénomènes d'autorité (*niveau micro*) dans une organisation *a priori* décentralisée ?

QR2. Quel est le rôle des auteurs organisationnels dans la production de ces phénomènes d'autorité ?

QR3. Comment évoluent les phénomènes d'autorité dans l'histoire de l'organisation ?

Les approches détaillées ci-après sont cohérentes avec le parti-pris théorique stipulant que l'organisation est processuelle et constituée par la communication. À ce titre, l'analyse des interactions est privilégiée. L'objectif, à travers les méthodes que je présente ici, est de cristalliser les phénomènes d'autorité pour en dresser une typologie et une caractérisation particulière.

La validité des résultats s'appuie sur une triangulation de trois approches dont le tableau ci-dessous présente les principaux traits :

Démarche méthodologique	Types de données récoltées	QR adressée en priorité
Ethnographique	• Entretiens avec les contributeurs des règles • Observation participante	QR2 (rôle de l'auteur)
Conversationnelle	• analyse conversationnelle des négociations sur Wikipédia	QR2 (rôle de l'auteur) QR1 (articulation de l'autorité)

	analyse de la présentification de l'autorité au sein des négociations	
Analyse longitudinale	- Synthèse des résultats de l'analyse conversationnelle - Présentation et synthèse des entretiens	QR3 (évolution de l'autorité)

Pour répondre aux questions de recherche, je propose une approche ethnoconversationnelle des organisations en ligne. **La dimension ethnographique** s'applique aux récits des plus gros contributeurs des règles choisies comme différents cas (par des entretiens narratifs anonymisés) et au contexte des négociations via l'observation participante sur le long terme (observations entre septembre 2011 et décembre 2014). L'intérêt méthodologique des entretiens et de l'observation est de nourrir de façon transversale les analyses conversationnelle et longitudinale ; **la dimension conversationnelle** s'applique à l'historique des conversations des règles choisies. Elle comprend une analyse des conversations asynchrones en ligne qui, comme la dimension ethnographique, s'attache à répondre prioritairement à la QR2 : quel est le rôle de l'auteur organisationnel ? L'analyse conversationnelle comprend également une approche par la présentification de l'autorité, élaborée à partir du concept théorique de présentification de Benoît-Barné et Cooren (2009). Cette dernière a pour objectif de répondre prioritairement à la QR1 : mettre en lumière les acteurs qui font autorité, les autorités déjà légitimes que ces derniers convoquent, les actions dont ils se rendent responsables et l'articulation de l'ensemble de ces éléments. **Une dimension comparative** s'appuie sur l'analyse longitudinale des trois cas de constitution de règles et sur la mise en contraste croisée de l'interprétation des résultats des précédentes approches. Elle se nourrit de la littérature portant sur le sujet étudié mais aussi d'une catégorisation thématique des entretiens. Elle vise principalement à réduire deux biais méthodologiques :

- La surinterprétation que font les acteurs a posteriori dans la construction des récits

- La surinterprétation du chercheur en proie à des données non-hiérarchisées a priori (dans le cas de l'analyse conversationnelle).

La suite du chapitre justifie le choix d'une méthode ethnoconversationnelle adaptée au terrain Wikipédia. J'y expose notamment les enjeux épistémologiques liés à la mise en place d'une approche méthodologique multiple. Après un tour d'horizon des spécificités de la récolte de données sur Wikipédia, je détaille les différentes dimensions en rappelant d'une part leurs fondements théoriques, d'autre part leur mise en œuvre empirique.

Les conversations représentent une occasion unique de comprendre comment se constituent les organisations sur Internet. Pour des raisons pratiques, notamment liées à leur persistance et à leur collecte, les conversations *textualisées* sont des données depuis longtemps privilégiées par les chercheurs s'intéressant aux interactions. Or, ce choix « naturel » doit être aujourd'hui réinterrogé : s'il n'est pas question de nier l'intérêt qu'elles présentent, il faut souligner d'une part leurs ontologies variées, d'autre part les limites d'une méthodologie qui n'analyserait que les seules conversations.

Des ontologies variées d'abord parce qu'à l'asynchronicité du mail a succédé la quasi-synchronicité des chats et des messageries instantanées, dans une gradation constante dont le principe du « keystroke by keystroke » (J. F. Anderson, Beard, & Walther, 2010; Ping, 2010) en vigueur par exemple sur Google docs semble constituer l'ultime avatar. Les conversations asynchrones et synchrones ne montrent pas que des différences de paramètres mais aussi des différences dans les interactions elles-mêmes (Kendall, 1999) : par exemple, on converse différemment selon que l'on voit ou pas son interlocuteur écrire « en direct ». Pour le chercheur, ces deux types de données doivent inciter à des choix méthodologiques conscients et adaptés.

Une méthode qui n'analyse que les conversations est limitée (1) parce qu'avec l'avancement des technologies et l'augmentation constante des débits de connexion, l'audio et la vidéo ont pris une place significative dans la constitution de phénomènes organisationnels, rapprochant les interactions en ligne des interactions hors ligne, sans toutefois s'y substituer ; (2) parce que la focalisation sur la dimension textuelle tend à négliger ce qui n'apparaît pas dans le texte lui-même. La réflexion est d'autant plus pertinente que le Web présente un environnement socialement « appauvri » (Ping, 2010) dont certains éléments basiques mais cruciaux dans les interactions hors ligne sont absents : intonation, expressions des visages, gestuelle, temps de silence... (J. F. Anderson et al., 2010; Ping, 2010).

C'est en partant de ces constats qu'il me faut évaluer les limites et les potentialités (Brown & Gilmartin, 1969) d'une méthode hybride alliant l'analyse conversationnelle en ligne et l'ethnographie en ligne. L'analyse conversationnelle se concentre essentiellement sur les données textuelles. Elle vise à donner du sens à partir de l'analyse des conversations quotidiennes entre les acteurs. L'ethnographie en ligne complète l'analyse micro en embrassant la dimension contextuelle des interactions par la description riche (Geertz, 1998). Il ne s'agit pas d'affirmer que *texte* et *contexte* sont parfaitement distincts. Au contraire, les approches conversationnelles et ethnographiques s'appuient toutes deux sur l'ethnométhodologie qui reconnaît, dès les premiers travaux de Garfinkel (1991 (1967)) avec le concept d'endogénéité de l'ordre social, la présence inhérente du contexte dans le texte. Cette perspective a du reste été confirmée ensuite par les approches conversationnelles (ten Have, 1999), puis nuancée et complexifiée par les études des organisations et, parmi elles, les approches CCO (voir notamment Cooren (2010a, 2010b)).

Du point de vue des acteurs, l'ensemble de l'ordre social est réinterprété à chaque interaction, ne fût-ce que parce que des événements connexes et passés influent sur les comportements présents. En revanche, comment le chercheur peut-il s'assurer qu'il pourra faire une lecture pertinente de ces interactions s'il n'a à sa disposition que les conversations retranscrites dans lesquelles n'apparaissent pas toujours - ou alors seulement sous forme indicielle - les influences plus larges ?

Il s'ensuit deux questions qui guident la réflexion méthodologique :

- Quel sens l'analyse conversationnelle peut-elle aider à faire émerger dans le cas des conversations asynchrones en ligne ? Quelles sont les limites d'une telle approche ?
- L'analyse conversationnelle peut-elle adéquatement s'aider des outils de l'ethnographie en ligne ? Si oui, à quelles conditions ?

La possibilité d'intégrer les approches conversationnelles et ethnographiques a déjà été réalisée hors ligne avec les travaux de Moerman (1990). Les recherches appliquant l'analyse conversationnelle à l'environnement en ligne ne sont plus aujourd'hui exceptionnelles. Cependant, aucune recherche n'a jusqu'ici relevé de l'analyse conversationnelle portant sur des données asynchrones, dans un contexte institutionnel et en usant d'une méthodologie mixte - en dépit d'ailleurs d'appels allant dans ce sens (Neuage, 2005).

Le principe général de chacune des deux méthodes est détaillé, ainsi que les techniques de collectes et d'analyse de données qui leur sont généralement associées (Peritz, 1983). Ce chapitre présente un état des lieux des applications de l'analyse conversationnelle en ligne et propose une revue de littérature critique introduisant la question fondamentale du *contexte*. Dans un deuxième temps, l'ethnographie en ligne est interrogée. J'envisage à travers ses caractéristiques la possibilité de concevoir une méthodologie hybride qui puisse intégrer la dimension textuelle de l'analyse conversationnelle et la dimension contextuelle de l'ethnographie en ligne.

1.3.2 L'analyse conversationnelle en ligne, aspects théoriques

L'analyse conversationnelle trouve son origine dans l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1991 (1967)) qui observe « de façon extraordinaire » des pratiques qui paraissent ordinaires aux yeux des acteurs. L'*humain* et ses *actions* sont pour elle au centre de l'ordre social. Les conversations quotidiennes constituent une porte d'entrée vers la quotidienneté. L'analyse conversationnelle telle que formalisée par Sacks (voir notamment sa première lecture, 1989) s'écarte de l'ethnométhodologie en ce qu'elle se concentre exclusivement sur ces conversations. En s'appuyant sur le concept d'endogénéité de l'ordre social (Garfinkel, 1991), les conversationnalistes considèrent que l'ordonnancement interne des conversations fournit assez de renseignements pour comprendre la réalité sociale dont elles sont l'expression. Cette perspective voit le « contexte » comme un « construit incrémenté ou recréé pendant et dans l'interaction³⁸ » (ten Have, 2007: 179). Le contexte n'est pas exclu, il est au contraire considéré comme inclus dans toute interaction.

Le cœur de l'analyse conversationnelle consiste à considérer qu'un tour de parole n'a pas de sens s'il est isolé des tours de parole auxquels il succède et qu'il précède. Autrement dit, un tour de parole va « appeler » le tour de parole suivant, lequel est la « preuve » de la bonne compréhension du tour précédent. Le cycle se répète tout au long de la conversation, généralement par paires dites « adjacentes ». À côté de la forme « pure » s'intéressant aux structures des conversations quotidiennes existe une analyse conversationnelle dite « appliquée » qui, dans les mots d'Heritage (cité par ten Have, 1999), étudie le management des institutions sociales en interaction. Il s'agit d'utiliser les outils de l'A.C. pour « découvrir comment ces interactions s'organisent *en tant qu'*interactions institutionnelles³⁹ » (ten Have, 2007 : 174). Par exemple, la relation d'autorité entre un médecin et son patient pourrait être

³⁸ Notre traduction.

³⁹ Notre traduction.

analysée sous cet angle. Selon Heritage (1997, 2004), trois éléments caractérisent les conversations dans un cadre institutionnel : (1) l'interaction a un *but* particulier ; (2) l'institution induit ce qui est *admissible* dans l'interaction ; (3) l'institution implique des *modèles et des procédures typiques*.

Comme toute méthodologie, l'analyse conversationnelle suppose la collecte de données et leur analyse. Les conversations sont en général enregistrées *in situ*, avec un enregistreur ou une caméra. Les données peuvent aussi n'être pas de première main, comme les premières recherches en analyse conversationnelle de Sacks sur des coups de téléphone passés à un centre de prévention sur le suicide (Coulter, 1995; Sacks, 1989). En revanche, les données qui ne sont pas de « la parole en interaction » (*talk-in-interaction*) ne sont pas considérées comme des données essentielles au chercheur parce qu'elles courent le risque d'être « manipulées, sélectionnées, reconstruites, etc.⁴⁰ » (ten Have, 2007 : 73).

Avant toute analyse, les conversations doivent être retranscrites selon une typologie précise, notamment mise en place par Gail Jefferson (voir par exemple Lerner (2004)). L'analyse à proprement parler consiste, en partant de sa question de recherche, à trouver des « patterns », c'est-à-dire des situations semblables qui se répètent de manière récurrente. L'analyste donne une interprétation en passant en revue une série d'éléments conversationnels comme l'ouverture des séquences, leur fermeture, la place des pronoms, l'action des participants à la conversation (et le caractère essentiel de la première action), les catégories d'actions dominantes, la nature des paires adjacentes, les actions de réparation, etc. Ces étapes peuvent différer selon les auteurs mais ce sont elles que je prends comme référence dans cette étude de l'autorité sur Wikipédia. Bien que tous les conversationnalistes ne s'accordent pas sur ce point, une validation interne de l'interprétation peut être réalisée en la confrontant aux participants et/ou en la nourrissant avec des données récoltées à partir d'une vidéo. Cette démarche, notamment défendue par Pomerantz (2005), tend à réintroduire une dimension contextuelle dans l'analyse conversationnelle.

Il est important de situer les opportunités mais aussi les limites de l'analyse conversationnelle en ligne au regard de l'analyse conversationnelle appliquée « traditionnelle ». Les auteurs ont considéré jusqu'ici que l'environnement en ligne est essentiellement constitué de textes (Garcia, Standlee, & Bechkoff, 2009). Même si l'affirmation pourrait être réévaluée, l'analyse conversationnelle semble, a priori, une méthode d'analyse pertinente. Il y a d'ailleurs

⁴⁰ Notre traduction.

plusieurs recherches (des articles mais aussi des thèses) qui se sont donné pour objectif de tester l'analyse conversationnelle sur des données collectées en ligne. Nous avons retenu sept recherches qui s'étendent de 1999 à 2010. Le tableau (fig. 1) ci-dessous permet à la fois de prendre connaissance de l'existant tout en révélant les manques dans la littérature actuelle. Nous distinguons les recherches (1) ayant pour objet les conversations (quasi-)synchrones de celles analysant les conversations asynchrones ; (2) utilisant uniquement l'analyse conversationnelle de celles qui usent également d'autres méthodes ; (3) pratiquant l'analyse conversationnelle « pure » de celles s'intéressant à des environnements institutionnalisés avec une question de recherche extérieure aux structures mêmes des conversations.

Fig.1

Auteur	Thèse	Article	Synchrone	Asynchrone	CA	CA + autre	Pure	Appliquée
(Ping, 2010)	X		X		X		X	
(Neuage, 2005)	X		X			X (ca+ethno)	X	
(Tan & Tan, 2007)		X		X	X			X
(Anderson et al., 2010)		X	X		X		X	
(Dingley, 2001)		X	X		X			X
(Herring, 1999)		X	X		X		X	

(Nuckolls, 2005)	X		X		X			
------------------	---	--	---	--	---	--	--	--

Un aperçu rapide du tableau montre que la grande majorité des recherches récentes ont étudié des conversations synchrones tout en restant très proches des canons traditionnels de l'analyse conversationnelle : mis à part Neuage (2005), l'analyse conversationnelle est rarement complétée par une autre approche et est rarement appliquée à un cadre institutionnel. Tan & Tan (2007) est une exception dans la mesure où leur terrain d'étude est effectivement institutionnalisé : ils étudient les rapports entre instructeur et apprenant. De plus, leur analyse porte sur des conversations en ligne clairement asynchrones mais, bizarrement, les auteurs ne développent pas cette caractéristique. Dingley (2001) s'intéresse à des interactions dans un cadre similaire, entre des étudiants échangeant lors d'un travail de groupe. Dans les autres recherches portées à notre connaissance, ce sont les aspects structurels des conversations quasi-synchrones comme les messageries instantanées du type salons IRC qui sont étudiées (Neuage, 2005; Ping, 2010), avec comme objectif de mettre à jour la constitution d'un nouveau langage et de nouveaux comportements (Neuage, 2005). Par exemple, Herring (1999) a, dans son étude sur le passage des tours de parole, chercher à expliquer le succès des services de messagerie alors que ces dernières créent de l'incohérence.

Que nous apprennent ces différentes recherches ? D'abord que le caractère immatériel de la relation (c'est-à-dire par écran interposé) entre deux ou plusieurs locuteurs suppose effectivement des informations manquantes comme les intonations, la perception des expressions du visage et des tics gestuels (J. F. Anderson et al., 2010; Ping, 2010). Certaines indications temporelles sont aussi absentes par rapport à une conversation audio classique à laquelle le chercheur assiste directement, selon ce que les logiciels enregistrent comme métadonnées : les tours de parole peuvent être annotés chaque minute, éventuellement chaque seconde (Ping, 2010).

Du point de vue du chercheur, ces informations manquantes posent problème. Plusieurs soulignent le manque de contexte auquel ils sont confrontés (voir e.a. Neuage, 2005; Ping, 2010), indiquant la nécessité d'importer de l'information externe à la conversation pour pouvoir comprendre l'interaction (Ping, 2010; Tan & Tan, 2007). Cependant, du point de vue des acteurs, ce « manque » d'informations n'est pas un réel problème. Tous les auteurs

s'accordent à dire que les participants s'adaptent (J. F. Anderson et al., 2010; Herring, 1999; Neuage, 2005; Ping, 2010). Ils trouvent des mécanismes de substitution, soit sous une forme textuelle empruntée à la communication traditionnelle en face-à-face, soit sous la forme créative d'un signal interactionnel comme, par exemple, un moment de silence (J. F. Anderson et al., 2010) et des « jeux de langage » rendus possibles par la persistance du texte (Herring, 1999). Par exemple, un acteur se rendant compte d'une faute d'orthographe qu'il a commise dans un tour de parole pourra faire précéder sa correction d'un astérisque indiquant que le mot qui suit est supposé remplacer le précédent erroné. Herring (1999) explique que les utilisateurs savent donc tirer parti de l'incohérence tout en profitant du caractère particulièrement interactif des messageries (quasi-)synchrones. En réalité, les utilisateurs se sont toujours adaptés aux restrictions imposées par les CMC (*Computer-Mediated Communications*), même si chaque situation – par exemple dans le degré de simultanisation des conversations – provoque des adaptations distinctes (J. F. Anderson et al., 2010). L'adaptation serait telle que chez certains publics, le *chat* est devenu un moyen privilégié de communication pour la planification des travaux (Dingley, 2001).

La capacité d'adaptation des acteurs est prouvée, en analyse conversationnelle, par le fait que les chercheurs retrouvent des modèles prédictibles dans la structure des tours de parole (*predictable patterns in turn-taking structure*) (Tan & Tan, 2007). Autrement dit, les participants à une conversation en ligne savent que dire, quand le dire et comment le dire en se basant sur des normes sociales partagées non-écrites et non dites (Tan & Tan, 2007). Il en résulte de nouvelles façons de « converser en ligne ».

Parmi les éléments caractéristiques, relevons un usage fréquent de « petites unités de transmission » (*short transmission units*), c'est-à-dire des phrases courtes d'environ cinq mots (Ping, 2010). Différents usages comme les émoticônes, de nouvelles façons d'orthographier les mots et de les abréger, etc. aident à compenser l'interaction appauvrie. Les participants peuvent être engagés dans plusieurs conversations à la fois (Neuage, 2005) et, en miroir, plusieurs personnes peuvent dire quelque chose en même temps (Tan & Tan, 2007). Les locuteurs partagent un rôle de lecteur-écrivain complexe, qu'ils jouent simultanément (Neuage, 2005). Par exemple, l'un peut commencer à rédiger une phrase puis s'interrompt pour en rédiger une autre lorsqu'il prend connaissance de ce que son interlocuteur a dit entre-temps. Les termes d'une paire adjacente se trouvent régulièrement séparés – par exemple, une réponse ne suit pas directement la question qui l'a induite -, les échanges se chevauchent et des sujets apparaissent aussi vite qu'ils sont abandonnés (Herring, 1999).

En dépit des différences patentes qui existent entre la manière de converser hors ligne et en ligne, les auteurs reconnaissent la pertinence de l'analyse conversationnelle comme méthodologie de recherche. Comme je le montre avec Wikipédia, une série d'éléments habituellement soumis à l'analyse du conversationnaliste se retrouvent en effet dans les conversations en ligne : il y a bien un enchaînement de séquences et un enchaînement de tours de parole. Rien n'empêche non plus de s'intéresser, par exemple, aux ouvertures de séquences et à leur fermeture, ni même à l'action des participants, encore moins aux pronoms. De plus, l'analyse conversationnelle en ligne présente certains avantages. Par exemple, il n'y a pas de travail de retranscription en tant que tel. Au contraire, on peut envisager l'intérêt de conserver au maximum la morphologie des conversations collectées sur Internet. Le « fait d'être enregistré » n'interfère pas dans la relation entre les interlocuteurs puisque cette modalité ne dépend pas du chercheur. On peut donc penser que les données récoltées- c'est-à-dire les conversations entre wikipédiens - sont, à ce titre, vierges des intentions du chercheur – un aspect important pour les conversationnalistes.

Dans une certaine mesure, le chercheur est, en miroir, vierge des intentions des acteurs. Il ne peut savoir exactement ce qui préside à la conversation. Le positionnement traditionnel de l'analyse conversationnelle par rapport à la notion de contexte est exprimé par Goodwin et Heritage (1990 : 289) :

« Dans cette perspective, chaque action est simultanément modelée par le contexte (dans la mesure où le modèle d'action duquel elle émerge fournit l'organisation primaire pour sa production et son interprétation) et modelant le contexte (dans la mesure où l'action aide à constituer le cadre de pertinence qui pourra modeler l'action subséquente⁴¹ ».

Cette proposition insiste sur le caractère fluctuant du contexte qui à la fois crée de l'interaction mais est influencé, en retour, par l'interaction. Le contexte n'est alors pas cette « chose » externe aux conversations mais en est partie intégrante. En revanche, comme on l'a vu plus haut, il serait erroné de considérer qu'une seule interaction puisse suffisamment renseigner sur *toutes les interactions* participant à ce contexte évolutif. Le chercheur doit alors *compléter son savoir* en trouvant d'autres accès à la réalité qu'il embrasse. Dans la mesure où elle a précisément pour focale la description contextuelle dense, je propose d'explorer les

⁴¹ Notre traduction.

opportunités d'une analyse conversationnelle nourrie par les apports de l'ethnographie en ligne.

Le principe de triangulation guide la construction d'une approche méthodologique mixte. Chacune des méthodes implique de voir la réalité selon une perspective particulière qui met en évidence certains éléments mais échoue à en relever d'autres. Berg (2009: 5) précise qu'en « combinant plusieurs lignes de mire, les chercheurs obtiennent une image meilleure et plus profonde de la réalité ; une gamme plus riche et plus complète de symboles et de concepts théoriques et un moyen de vérification de nombre de ces éléments⁴² ».

Mon choix se porte sur l'ethnographie dont l'apport dans les études de communication est par exemple souligné par Boellstorff, Nardi, Pearce, & Taylor (2012). L'ethnographie est une approche qui se combine bien avec d'autres méthodes. Hansen (2006) suggère d'associer approches narratives et ethnographie pour des raisons proches de celle défendues ici. C'est aussi l'avis de Kendall (1999 : 57) qui affirme l'intérêt de coupler l'observation participante avec d'autres méthodes « en ligne » parce qu'elle « fournit des informations importantes à la réussite de l'implémentation d'une recherche⁴³ ». Miller & Slater (2000 : 21) vont plus loin et suggèrent que l'ethnographie nécessairement suppose une convergence de méthodes : « L'ethnographie suppose une présence parmi les gens sur le long terme, à travers une variété de méthodes, de telle sorte que chaque aspect de leur vie puisse être correctement contextualisé⁴⁴ ». Parmi ces « autres » méthodes, différentes possibilités ont déjà été expérimentées. Langer et Beckman (2005), par exemple, ont complété leur ethnographie avec une analyse de discours et une dimension plus quantitative comme l'analyse de contenu. Pour ma part, je fais donc le choix d'allier analyse conversationnelle et ethnographie en ligne.

1.3.3 L'ethnographie en ligne, aspects théoriques

S'agissant de communautés ou d'organisations en ligne, beaucoup plaident, comme Sade-Beck (2004) ou Postill et Pink (2012), pour une observation sur les terrains en ligne et hors ligne, dans le but de fournir une « description dense » (Geertz, 1998). C'est du reste une opinion partagée par Marcoccia, Atifi et Gauducheu (2008) qui invitent à prendre ses distances avec une analyse uniquement centrée sur le texte pour adopter une analyse multimodale qui puisse tenir compte de la communication non verbale des acteurs engagés dans des conversations.

⁴² Notre traduction.

⁴³ Notre traduction.

⁴⁴ Notre traduction.

Il existe des précédents au choix de combiner ethnographie et analyse conversationnelle. En combinant ces deux méthodes dans un environnement hors ligne, Moerman (1990) estime que pour savoir ce que les acteurs pensent à partir de ce qu'ils disent, il faut savoir comment ce « dire » est organisé en interaction – *c'est la dimension conversationnelle*. Et comme ce « dire » est signifiant, la description et l'analyse de ce « dire » doivent être contextualisés dans une histoire particulière et au regard d'intentions particulières – *c'est la dimension ethnographique*. Kozinets (2002 : 64) articule aussi l'ethnographie et les conversations en affirmant que le propos de la netnographie est de « recontextualiser des actes conversationnels⁴⁵ ». L'ethnographe danah boyd s'est aussi intéressée à la dimension conversationnelle d'Internet, à travers l'étude des réseaux sociaux (boyd, Golder, & Lotan, 2010).

Quel que soit l'usage de l'ethnographie dans les études portant sur des phénomènes liés à Internet, l'objectif partagé est de pallier le manque d'informations des données uniquement textuelles. Elle « offre une méthodologie qui vise à rendre plus explicite la connaissance tacite ou culturelle⁴⁶ » (Hansen, 2006 : 1050), comme dans l'excellent exemple de Geertz à propos d'un clin d'œil ironique (1998) qui, selon l'observateur et sa connaissance du contexte, pourra être compris comme tel ou, au contraire, être la source de malentendus en cascade. Cela veut bien dire qu'une donnée – un texte ou un clin d'œil – et son contexte ne sont pas des éléments distincts mais demeurent inextricablement liés dans une relation de contenant-contenu évidente : le texte fait appel, plus ou moins implicitement, au contexte qui, en retour, « contient » les conversations singulières, au même titre que l'ironie du clin d'œil réfère à un contexte particulier qui autorise à cette ironie d'émerger.

Comment procède l'ethnographe pour embrasser la dimension contextuelle ? Gatson décrit la démarche en ces termes (Gatson, 2011: 250) :

« L'ethnographe va sur le terrain, il observe le lieu, les interactions, les frontières, parle ou observe les habitants, enregistre ou retranscrit toutes les observations et les interactions, lit les retranscriptions, observe et parle encore, retranscrit encore et finalement rédige une narration de laquelle une théorie émerge ou dans laquelle une théorie est testée.⁴⁷ »

⁴⁵ Notre traduction.

⁴⁶ Notre traduction.

⁴⁷ Notre traduction.

Kozinets (2002) fait référence aux mêmes étapes en des termes un peu différents : elle parle d'*entrée sur le terrain*, de rassemblement puis d'analyse des données et du travail d'interprétation. Elle ajoute cependant deux étapes : le retour sur le terrain pour obtenir un feedback sur son étude et la dimension éthique fondamentale dans les études portant sur des organisations immatérielles. Boelstorff et al. (2012) reviennent quant à eux sur l'analyse des données – une question qu'ils estiment trop souvent mise en boîte noire par les ethnographes – qu'ils décomposent en trois étapes : interprétation, généralisation et comparaison.

L'ethnographie en ligne renvoie à une démarche sensiblement similaire à l'ethnographie « hors ligne ». Il s'agit de suivre les faits et gestes d'informateurs dans leur pratique en ligne. Pour l'ethnographe, les conversations textualisées constituent un type de données sans être le cœur de celles-ci, au contraire de l'observation participante qui est essentielle. En revanche, les ethnographes « en ligne » sont confrontés au même ordre social « appauvri » que les conversationnalistes et donc à des difficultés semblables qui peuvent être perçues comme nombreuses (Sade-beck, 2004). Si l'ethnographie se base sur un engagement très différent de celui de l'analyse conversationnelle, elle partage avec cette dernière, comme héritage commun de l'ethnométhodologie, l'intérêt pour les pratiques quotidiennes (Boellstorff et al., 2012). C'est une congruence épistémologique fondamentale pour pouvoir envisager une triangulation des deux méthodes et rendre comparables les résultats obtenus.

L'ethnographie en ligne a déjà une tradition riche (voir notamment Gatson (2011) pour une revue de littérature). Pour preuve, Langer et Beckman suggéraient en 2005 déjà des modifications dans les lignes de conduite de la pratique netnographique – un terme renvoyant à l'ethnographie en ligne mais généralement utilisé dans les recherches en marketing. Kozinets (2002) la décrit quant à elle comme une *forme ouverte d'enquête* flexible. L'ethnographie en ligne serait pertinente pour l'étude des réseaux sociaux numériques parce qu'elle se concentre sur les pratiques, les interactions, et les activités (Stenger & Coutant, 2010). Renvoyant à de Certeau (1990), Stenger et Coutant (2010) insistent aussi sur l'intérêt de l'analyse des activités ordinaires liées aux réseaux sociaux, centrée sur « les interactions sociales, la présentation de soi, la mise en scène, les rôles, les rites et les cadres de l'expérience » (p.224).

1.3.3.1 L'observation participante

La question essentielle de l'ethnographie en ligne est celle du *terrain*. Traditionnellement, l'ethnographe se rend dans des lieux occupés par des gens qu'il observe, généralement en

participant. Ici, les lieux sont immatérialisés, accessibles de partout et occupés par des humains sans corps (Berg, 2009). Le caractère immatériel de la relation ne veut pour autant pas dire qu'il n'y aurait pas un effet de la présence de l'ethnographe sur le terrain (Garcia et al., 2009), ce qui mène à une réflexion éthique essentielle pour la pratique de l'ethnographie en ligne. De plus, si les participants interagissent par l'intermédiaire d'un écran (Garcia et al., 2009) et que tout *semble* s'y passer, Kendall (1999) montre que les contextes hors-ligne ont un impact sur le contexte en ligne et vice versa. Ainsi sont par exemple reproduits en ligne des comportements machistes propres à la domination masculine, des attentes particulières envers les nouveaux venus, etc. Le caractère multi-site et l'apparent effacement des frontières sur Internet tend à faire oublier qu'Internet est aussi particulièrement localisé (Gatson, 2011), comme en témoignent Miller et Slater dans leur ethnographie à Trinidad (2000). Internet n'est pas *a placeless place* mais, au contraire, sa réalité est aussi locale que le sont ses usagers (Miller & Slater, 2000). Autrement dit, une ethnographie en ligne doit pouvoir réinterroger la notion de « virtualité ». Si le terme de virtualité renvoie à la représentation simulée de quelque chose de réel, c'est un terme trompeur lorsqu'il décrit Internet parce qu'il néglige le fait que les lieux immatériels sont vécus comme des réalités à part entière par les participants (Francq, 2012; Kozinets, 2002).

La plupart des auteurs s'accordent à mettre l'accent sur la dimension textuelle d'Internet (Garcia et al., 2009; Gatson, 2011; Kendall, 1999; Kozinets, 2002). Parmi les écrits qui restent, les conversations asynchrones ou quasi-synchrones sont les plus importantes (Kendall, 1999). L'asynchronicité est mise en question en ces termes par Garcia et al. (2009: 62) : « [...], la nature asynchrone des salons de *chat* change le séquençement des messages ce qui peut rendre l'interprétation problématique⁴⁸ ». Autrement dit, il y a une différence entre le texte tel qu'il apparaît et la production de ce même texte (Garcia et al., 2009). Pour les mêmes auteurs, les ethnographes devraient aussi intégrer les données visuelles (photos, couleurs, websites, etc. ou encore les avatars), ce qui constitue une différence fondamentale avec les approches conversationnelles décrites dans la première partie de la méthode. Cependant, même si la netnographie se base essentiellement sur des données textuelles (Kozinets, 2002), la nature même du texte pose un problème à l'ethnographe dans la mesure où celui-ci est justement censé traduire en texte des données « sensorielles expérimentées » (Bernard, 2006; Gatson, 2011). Comment « du texte » s'éprouve-t-il sinon en considérant comme relative la notion de virtualité exprimée plus haut ? Il y a donc deux types de données : celles déjà

⁴⁸ Notre traduction.

présentes sur le terrain et qui peuvent être récoltées de différentes manières (archives exportées sous un format particulier, copier-coller, etc.) et les notes de terrain (Bernard, 2006) qui, précisément, doivent rendre compte de l'épreuve sociale du chercheur sur le terrain qu'il expérimente. Boellstorff et al. (2012) insistent sur le caractère fondamental des notes de l'ethnographe : « Si nous échouons à mettre par écrit [un événement], cela pourrait très bien ne pas s'être passé⁴⁹ » (p.82). Le rôle des notes de terrain cependant change (il est diminué ou altéré) dans la mesure où à peu près tout peut s'enregistrer.

À côté des notes de terrain, c'est l'observation participante qui constitue le cœur de la démarche ethnographique (Kozinets, 2002). Garcia et al. (2009) suggèrent à ce propos de préférer le terme d'expérience participante, dans la mesure où le sens de la vue associé à l'idée d'observation est moins pertinent dans un environnement immatériel où l'essentialité du texte ajoute une dimension interprétative importante dans le vécu. L'observation participante est *nécessaire* pour Kendall (1999) ou encore Boellstorff et al. (2012) qui nuancent en rappelant avec humour qu'il ne faut cependant pas « devenir un chirurgien du cerveau pour devenir ethnographe de la chirurgie du cerveau⁵⁰ » (Boellstorff et al., 2012 : 65). Kendall (1999) insiste énormément sur la nécessité de faire de l'observation participante pour obtenir les éléments de contexte trop souvent ignorés et pourtant fondamentaux pour comprendre les interactions. Selon elle, l'observation fournit les renseignements les plus précis et passer du temps avec les gens permet de comprendre les normes (Kendall, 1999). Boellstorff et al. (2012 : 69) décrivent l'observation participante comme l'activité simultanée consistant d'une part à « s'impliquer dans les activités quotidiennes et à enregistrer et analyser ces activités d'autre part⁵¹ ». Autrement dit, une recherche ethnographique suppose que le chercheur soit intégré dans un lieu particulier et que cette immersion particulière doit permettre ensuite de généraliser son propos (Miller & Slater, 2000). Comme pour l'ethnographie traditionnelle hors ligne, l'engagement se situe sur le long-terme et a plusieurs facettes (certains ethnographes feront le choix d'une observation sans participation, la plupart procéderont à des entretiens, etc.) (Miller & Slater, 2000). Même si certains comme Bernard (2006) proposent l'observation non-participante comme approche légitime, Garcia et al. (2009) rappellent que l'ethnographie s'appuie sur un dialogue et qu'elle ne peut être qu'une question d'appropriation.

⁴⁹ Notre traduction.

⁵⁰ Notre traduction.

⁵¹ Notre traduction.

L'immatérialité des lieux doit être couplée à la question de l'observation participante. En effet, il y a l'idée que l'ethnographie en ligne suppose de ne pas observer les participants hors ligne – ou alors « un à la fois », ce qui empêcherait en tout cas d'observer l'interaction dans son ensemble. Or, plusieurs chercheurs ont apporté des réponses différentes : Garcia et al. (2009) plaident pour une ethnographie en ligne *avec* des rencontres hors ligne, surtout qu'Internet ne représente jamais qu'un moment dans la vie des participants (Miller & Slater, 2000). Gatson (2011) envisage l'ethnographie collaborative avec plusieurs chercheurs qui se partageraient les terrains en ligne et hors ligne tandis que Miller et Slater (2000) évoquent une participation à différents degrés : dans leur recherche, ils ont à la fois fait de l'observation hors ligne dans les cybercafés de Trinidad mais ils ont aussi joué au jeu vidéo en ligne Quake – le « terrain d'observation » étant là parfaitement immatérialisé.

La rencontre directe avec les participants permettrait aussi de lever le voile sur la question du relatif anonymat qu'autorise Internet. Si les interactions sont souvent anonymes (Garcia et al., 2009), Kendall (1999) note que le risque existe de surestimer la place de l'anonymat si le chercheur ne passe pas assez de temps en ligne. L'anonymat ne doit pas forcément être vécu comme un problème pour le chercheur dont l'objet d'études est en ligne : l'identité « en ligne » peut être considérée comme une identité en elle-même et agissant ainsi *pleinement* – sans pour autant avoir de dépendance directe avec l'identité hors ligne. Sauf si l'objet de la recherche est précisément l'articulation entre les deux identités, l'anonymat que procure l'avatar ne trompe personne en ce qu'il enferme une cohérence interne non remise en question par les autres participants. De plus, Langer et Beckman (2005) estiment que la possibilité de couvrir son identité permet aussi de s'exprimer plus librement. C'est à cette aune que doivent être considérés les entretiens – partie intégrante d'une approche ethnographique (Boellstorff et al., 2012) - avec les participants. Les entretiens peuvent être conduits en ligne, hors ligne ou les deux (Garcia et al., 2009), selon les objectifs de la recherche, les opportunités et risques liés au fait de briser l'anonymat, etc. D'une manière générale, une éthique particulière (Garcia et al., 2009; Gatson, 2011; Kozinets, 2002) doit guider le chercheur qui s'engage dans une ethnographie en ligne : comment se présenter comme chercheur (Garcia et al., 2009) ? Comment considérer le caractère public ou privé des conversations disponibles en ligne ? Comment se préparer à ce que la production d'une histoire sur un terrain observé expose le chercheur en ligne plus que dans tout autre recherche ? La responsabilité est singulière et, avec elle, l'importance des feedbacks est multipliée (Gatson, 2011).

1.3.3.2 La conduite d'entretiens narratifs

La conduite des entretiens narratifs a pour objectif de mettre en évidence la dimension longitudinale de l'analyse. Les travaux actuels en CCO ont en effet tendance à analyser les données conversationnelles en profondeur sur une séquence précise. L'approche narrative vise en revanche à mettre en évidence la temproalité et la récursivité d'une règle à l'autre dans la constitution de Wikipédia.

Les recherches actuelles théorisant les approches narratives en situation organisationnelle s'appuient étrangement peu sur la littérature en narratologie (Giroux & Marroquin, 2005). L'intérêt de cette approche est de faire le lien entre la recherche initiale en narratologie – en France, essentiellement – et les développements récents en narratologie sociocognitive.

Traditionnellement, la narratologie classique fait la distinction entre la structure de l'histoire et celle du discours (ce qui correspond à la distinction saurienne entre parole et langue). Le modèle actantiel de Greimas (1973) cherchait donc à pouvoir décrire toutes les narrations. S'intéressant à la structure du discours (c'est-à-dire au « comment » une histoire est racontée), Genette (1972) a distingué, grâce au concept de *diégèse* (le monde narré), celui qui « voit » et celui qui « parle ». En effet, dans une œuvre de fiction par exemple, le lecteur peut avoir accès essentiellement aux pensées du personnage principal (on dira alors, suivant Genette, que la focalisation est *interne*) tandis que le narrateur (celui qui parle) est omniscient et sa position *hétérodiégétique* (il ne fait pas partie de l'histoire). Or, dans les entretiens narratifs, le narrateur est bien un personnage de l'histoire qu'il conte à la première personne. En même temps, sa focalisation est interne : c'est *de son point de vue* qu'il raconte *sa propre* histoire, laquelle rend compte d'un temps plus ou moins long, pouvant être mis en contraste avec les autres temps longs des autres entretiens.

L'intérêt d'une telle prise de conscience est essentiellement épistémologique. En effet, le statut du répondant et donc la valeur de son savoir et son apport à la problématique envisagée dépend intrinsèquement des différentes instances qu'il occupe dans la narration. Ainsi, si le répondant se focalise sur les actions opérées par un autre contributeur, la focalisation devient *externe*, le narrateur n'égale plus le personnage principal de l'histoire et, conséquemment, les phénomènes *d'auteurisation* observés sont d'une nature différente. Ces aspects renvoient donc, d'une part, à la question de *l'intention* – et donc à la prise en compte (ou pas) de données qui ne sont pas émergentes mais projetées – et à la question plus philosophique de la *vérité* ; la frontière entre « raconter une histoire » et « raconter des histoires » étant, dans les

faits non pertinente parce que poreuse et mouvante mais bien réelle dans la mise en cause scientifique des approches narratives. L'intentionnalité et le concept de « vérité » mènent pourtant à un débat tronqué : la question n'est pas tant de savoir si le narrateur, lors de l'acte de narration, est bel et bien fidèle aux intentions qui l'occupaient lorsqu'il agissait et, par conséquent, si il « dit la vérité » (ces dernières intentions étant nécessairement nombreuses, complexes, nuancées, changeantes et, surtout, inaccessibles faisant de la « vérité » une notion bien relative), mais bien si ce qu'il dit *fait sens*, démontre une cohérence *dans le contexte interactionnel*. D'où l'importance réelle de tenir compte de ce contexte : si le chercheur posait ses questions différemment, l'histoire qui en résulterait différerait d'autant.

Le modèle de Genette qui ne tiendrait compte que de la focalisation est donc intéressant mais insuffisant puisqu'il ignore, justement, l'apport de celui qui écoute l'histoire et la coproduit en la faisant germer. Autrement dit, ce modèle exclusivement structuraliste est en inadéquation avec une posture socioconstructiviste telle que celle prise dans cette recherche. Réintégrer le contexte de la narration, c'est le vœu de la narratologie poststructuraliste qui reproche essentiellement à Genette d'avoir trop de foi dans des modèles fermés, essentiellement construits sur des dichotomies. Il s'agit dès lors de remettre au centre des préoccupations la place et le rôle de l'auteur, de celui qui écoute (ici : du chercheur), du contexte historique, etc.

L'objectif d'une méthode ethno-conversationnelle est d'allier les caractéristiques principales des approches ethnographique et conversationnelle. Elle peut se résumer par l'impératif de *comprendre le contexte enserré dans un texte ; comprendre le texte enserré dans un contexte*.

Les deux méthodes s'appuient sur des données (essentiellement mais pas seulement textualisées), facilement accessibles, facilement téléchargeables et qui ne demandent pas de fastidieuses retranscriptions. Dans les deux cas, il s'agit de trouver des modèles (*patterns*) récurrents dans l'analyse pour offrir une interprétation généralisable. Les deux méthodes doivent faire avec de nouvelles données, spécifiques à l'environnement en ligne : émoticônes, abréviations, jeux de langage, nouvelles façons d'interagir socialement. L'analyse conversationnelle applique une analyse précise et exhaustive d'un nombre limité d'interactions ; l'ethnographie vise à décrire un contexte dans lequel apparaissent ces interactions. L'analyse conversationnelle est confrontée à des interactions appauvries que l'ethnographie pourra compléter par différents moyens comme la conduite d'entretiens et l'observation en ligne et/ou hors ligne.

1.3.4 Éléments épistémologiques

Une approche méthodologique multiple, bien que présentant l'avantage certain de constituer une base solide pour une validation interne des résultats, fait cependant courir le risque d'une inadéquation épistémologique. Cette partie a pour objectif de clarifier les positionnements épistémologiques liés au mélange et à la comparaison de données de différentes natures. Ainsi, les entretiens narratifs et l'observation participante constituent le matériau d'une première analyse des phénomènes d'auteurisation⁵² sur Wikipédia là où l'analyse de conversations, sans intervention du chercheur, en constitue la seconde part.

Suivant les préceptes de Garfinkel (1991), il s'agit de considérer la négociation des règles sur Wikipédia comme une activité quotidienne, classique et récurrente et qui exige des acteurs qui y prennent part des « méthodes » qu'ils partagent. Par exemple, un visiteur de l'encyclopédie, bien que disposant théoriquement du droit de participer à ces processus, n'en sera pratiquement pas capable car il ne maîtrise pas la grammaire – les « méthodes » - que requiert ce genre de participation.

Ces méthodes sont analysées « de l'intérieur », c'est-à-dire à travers la vision qu'en ont les acteurs en interaction avec le chercheur (les entretiens), à travers l'observation *in situ* (l'observation participante⁵³) et l'analyse micro des interactions (analyse conversationnelle). En effet, il s'agit de considérer les phénomènes *d'auteurisation* et, par suite, *d'autorité*, dans des situations ordinaires de la vie de l'organisation, lesquelles doivent pouvoir être racontées (« reportable ») et observées (« observable ») (Garfinkel, 1991). Cela suppose que le chercheur n'est pas censé pouvoir « entrer dans l'esprit du répondant » (voir à ce propos Luhmann, 1992) mais recueille des « narrations rationnelles ». Ce qui constitue l'épicentre des études ethnométhodologiques, c'est justement la rationalité des actions pratiques qui sont considérées comme un accomplissement pratique et continu et dont il serait possible, pour le chercheur, de pouvoir rendre compte (Garfinkel, 1991).

Comme expliqué en détails dans la problématique, je fais le choix de l'observation d'un lieu spécifique de Wikipédia : là où se construisent les règles. C'est en effet dans cette pratique typiquement organisationnelle que s'expriment de manière exemplative les relations entre personnes, la façon dont se prennent les décisions et se résolvent les conflits, les prises d'initiatives, la confrontation des légitimités, etc. Cependant, ce n'est pas le phénomène de

⁵² Le terme « auteurisation » renvoie au concept théorique d'*auteur organisationnel*.

⁵³ Notons par ailleurs que Garfinkel cite nommément le conversationnaliste Harvey Sacks parmi les tenants de l'ethnométhodologie

régulation en tant que tel qui est analysé mais bien les phénomènes d'autorité à *travers* la négociation de ces règles. D'autres lieux – comme la co-rédaction des articles encyclopédiques, par exemple – auraient pu faire l'objet d'une analyse semblable mais jamais ils ne rassemblent les avantages que présente la construction de règles :

- Il s'agit d'une activité purement organisationnelle en ce qu'elle contribue à constituer l'organisation en tant que telle. Là où Wikipédia ne change pas fondamentalement de nature avec un article en plus ou en moins (le nombre d'articles est, par essence, toujours changeant), l'identité de l'organisation peut être complètement modifiée par le biais d'une seule règle.
- L'activité de construction de règles est commune à toutes les organisations. Les résultats de l'analyse pourront donc être plus facilement comparés à la situation d'autres organisations, en ligne ou hors ligne, horizontale ou hiérarchisée.
- Les acteurs impliqués dans la construction de règles sont, par définition, profondément investis dans la vie de l'organisation – ce qui implique d'entretenir de façon continue des relations avec les autres acteurs. Au contraire, un contributeur de Wikipédia peut rédiger un article tout seul (ou presque) sans rendre des comptes.
- La construction de règles est par nature polémique dans la mesure où différents acteurs ont nécessairement différentes façons d'envisager ce que devrait être le projet.
- Même si, théoriquement (et parfois pratiquement), elles pourront toujours faire l'objet de révisions, les règles sont établies de telle sorte qu'elles ne doivent pas être sans cesse remises en question. Cela suppose que la construction de règles est un processus visant à construire un « produit fini ». Ce processus comprend une série d'étapes plus ou moins standardisées, facilitant l'analyse processuelle et la comparabilité entre les différents cas. Au contraire, un article est par essence toujours susceptible d'être amélioré et les étapes de sa construction dépendent fortement des caractéristiques de ses auteurs principaux (certains préfèrent poster sur Wikipédia un article déjà bien avancé, là où d'autres avanceront petit à petit en travaillant directement en ligne...)

Les données analysées sont donc de natures différentes selon les approches. Dans l'approche ethnographique, elles sont des « représentations » des participants et du chercheur, inscrites sous la forme de récits. Le répondant « raconte » l'histoire de la construction de la règle, telle qu'il l'a vécue. Ces « représentations » sont nécessairement co-construites avec le chercheur

qui mène l'entretien dans la mesure où ce dernier participe activement – en posant des questions, en demandant des éclaircissements, en appelant à entrer dans plus de détails, en acquiesçant, etc. – à la narration. De son côté, le chercheur consigne également ses propres observations. Dans l'approche conversationnelle, les données sont « brutes », extraites directement des négociations entre les acteurs et ne font pas l'objet d'une co-construction avec le chercheur. Ce dernier en est juste le récipiendaire.

Les différences fondamentales dans la nature des données font craindre une difficulté dans leur comparabilité. Or, qu'il s'agisse des entretiens narratifs ou des négociations, le parti pris est socioconstructiviste. Autrement dit, l'organisation est perçue comme un processus (Weick, 1980) et vue comme une réalité co-construite au-delà des seules perceptions individuelles mais dans sa dimension collective. Cette « co-construction » est le fait des contributeurs bénévoles de l'encyclopédie...mais aussi du chercheur qui en observe le fonctionnement. La position propre du chercheur est à prendre en considération non seulement dans son approche des entretiens avec les contributeurs mais aussi dans la façon qu'il aura de rendre compte de phénomènes organisationnels selon qu'il est lui-même engagé – ou pas – dans des processus de contributions. Autrement dit, le regard du chercheur dépend *toujours* – et cela peu importe les choix argumentés qu'il peut poser en terme de participation – de l'interaction qu'il observe en (n') y prenant part.

Dans cet ordre d'idées, plusieurs chercheurs partageant une perspective socioconstructiviste utilisent les approches narratives des organisations (voir notamment Giroux & Marroquin, (2005) pour des exemples précis). La lentille « narrative » peut ainsi à la fois servir le propos théorique et donner des clefs d'analyse méthodologiques. Le statut des entretiens menés dans le cadre de cette recherche rejoint également l'objectif de montrer comment une réalité est construite, un *sensemaking* (Weick, 1995a) qui ne peut se faire qu'*a posteriori* et qui dépend de la relation entre le répondant et le chercheur. La démarche est sensiblement similaire dans l'analyse des négociations. Cette fois, la réalité est socialement construite par les acteurs en présence. Cette démarche de *sensemaking* est aussi réalisée « *a posteriori* » puisque les acteurs construisent leurs argumentations sur des opinions résultant de leur perception actualisée du passé vécu. Il en résulte que les phénomènes d'autorité émergeant des histoires mises en forme lors des entretiens narratifs et les observations d'une part et lors des négociations d'autre part relèvent d'une nature similaire et sont donc comparables.

Ce qui marque la différence et constitue de ce fait l'intérêt de la triangulation est le contexte spécifique de la construction de sens : on ne dit pas la même chose selon que l'on se trouve dans l'arène rhétorique d'une négociation ou que, plusieurs mois plus tard, l'on soit dans le confort relatif du souvenir. Ainsi, pour de mêmes événements, des figures d'autorité qui semblaient évidentes dans les conversations en ligne s'effacent pour laisser émerger d'autres formes, moins claires dans un premier temps, mais persistantes dans les mois qui suivent. L'objectif d'une triangulation telle que celle proposée par cette méthodologie est bien de capturer, comparer, différencier ces deux approches de l'autorité pour en généraliser la lecture et rendre plus solide l'analyse.

1.3.5 Les approches en détails

1.3.5.1 Sur la récolte des données

Au regard des difficultés souvent rencontrées par les chercheurs pour composer leur corpus d'analyse, Wikipédia présente en termes d'accès aux données un cas unique parce que les wikipédiens sont, en règle générale, ouverts à la recherche sur leurs phénomènes organisationnels. Ainsi, ils ont souvent répondu favorablement à la demande d'entretiens. D'autre part, parce que le site lui-même garde en mémoire l'historique de toutes les conversations tenues sur Wikipédia. Ces données n'exigent aucune autorisation, ni pour être consultées, ni pour être copiées. Ainsi, la composition d'un corpus suffisant est grandement facilitée. Comme le rappellent Barley et Tolbert (1997), ce genre d'opportunité est plutôt rare et présente une série d'avantages pour le chercheur qui peut consulter tous les documents qu'il juge pertinents (avec cependant le risque de l'exhaustivité et de se sentir impuissant à rendre compte succinctement d'une réalité présentée comme complète). Le corollaire de ce premier point est qu'aucune donnée n'est jamais perdue : grâce aux hyperliens et aux moteurs de recherche, les textes sont facilement mis en lien par les acteurs et retrouvables pour le chercheur. Il y a également moins de risques de ne pas avoir accès à des documents importants puisque rien n'est jamais effacé ni, a fortiori, perdu. Le chercheur a donc peu de chance de passer à côté d'un événement significatif mais qui aurait été « officiellement » tu. Enfin, les textes en ligne supposent que les wikipédiens en ont accepté la présence et les termes (notamment la licence libre Creative Commons) – ce qui pose moins de problèmes de droits d'auteurs et de propriété privée des données récoltées.

Les articles encyclopédiques sont ce que le visiteur connaît le mieux de Wikipédia. Cependant, pour que les [contributeurs](#) puissent participer à la construction de ces articles, il faut qu'une série de démarches organisationnelles soient réalisées « en d'autres lieux » que

sur la page des articles. Les « questions organisationnelles » sont sensiblement les mêmes que celles auxquelles doit faire face, par exemple, une maison d'édition : qu'est-ce qui devrait être publié ? Selon quel format ? Avec quel degré d'exigence ? D'après quelles règles éditoriales ? Que faire en cas de conflits entre deux auteurs ? Etc. Pour répondre à ces questions, de nombreuses règles ont été créées sur Wikipédia. C'est bien dans les processus mis en place par les wikipédiens pour poser et pour répondre à ces questions que j'envisage l'émergence de phénomènes d'autorité spécifiques.

Techniquement, l'« espace de nom » (*namespace*) sur lequel s'effectue la négociation de règles (cet espace est appelé *meta*) est différent de celui des articles (appelé *main*). L'espace *meta* est accessible soit via des liens présents dans les pages de discussion d'un article encyclopédique, soit à partir d'une rubrique présente dans le menu déroulant (et, par suite, d'hyperliens à partir de lieux comme le « bistro » - le forum de Wikipédia ou encore l'encadré « annonces » qui prévient le visiteur des derniers événements sur l'encyclopédie), soit encore via une requête effectuée sur le moteur de recherche interne (à partir de la mention « wp :<requête> »). Dans tous les cas, il existe un système de catégorisation de toutes les discussions (et de leurs archives) qui permet de toujours retrouver une discussion. Par exemple, il existe une page reprenant toutes les procédures de « prises de décision » effectuées sur Wikipédia en français depuis la naissance du site en 2001.

Pour le reste, les pages « meta » fonctionnent de la même manière que les pages « articles » traditionnelles. Si « l'objet » de la discussion est exposé en page principale (appelée *article*), les discussions s'effectuent dans un onglet qui leur est dédié (appelé *discussion*). Ainsi, à tout moment, les contributeurs à la création, par exemple, d'une règle, gèrent et peuvent modifier en même temps ce qui est *déjà présent sur la page article* et qui représente souvent ce qui « fait déjà consensus » et les *discussions en cours sur la page discussions*.

Classiquement, la page « article » d'une prise de décision reprend, en plus du titre de la page qui doit être explicite et complet, un encadré avec la phase dans laquelle la prise de décision se trouve (phrase de discussion, de vote, de résultat, d'abandon, ou de mise en application). Cette page reprend aussi un résumé de la problématique abordée et qu'entend résoudre la procédure dont il est question. Elle précise les différentes propositions soumises au vote, leurs modalités ainsi que les modalités du vote lui-même (vote à la majorité, type de vote « Condorcet » par préférences, etc.), les conditions de participation. Enfin, c'est sur cette page que les wikipédiens votent effectivement en apposant leur signature (qui peut parfois être

accompagnée d'une justification). Il faut bien comprendre que la phase de vote est la dernière d'une prise de décision mais n'en est qu'une petite partie : en effet, le plus gros travail des wikipédiens consiste à négocier les propositions qui seront soumises au vote.

La négociation des propositions se fait dans l'onglet « discussions » accolé à la page « article ». La structure de cette page est toujours la même : chaque wikipédien qui le souhaite peut entamer une discussion en inscrivant ses propos à la suite d'un titre qui résume son intervention. D'autres wikipédiens y répondent alors à la suite, marquant graphiquement un léger retrait pour indiquer qu'ils répondent et en clôturant chaque réponse avec leur signature standardisée qui reprend leur pseudonyme, un lien vers leur propre page de discussion, l'heure et la date de l'inscription. Ainsi se suivent une série de discussions qui toutes portent sur des éléments distincts d'une même thématique traitée par la « prise de décision ». Évidemment, s'agissant de conversations asynchrones, il est tout à fait possible (et il arrive fréquemment) que des contributeurs prennent part à une conversation lors même que d'autres points ont déjà été abordés à la suite. La lecture est ainsi parfois compliquée en ce qu'elle n'est jamais complètement chronologique (elle l'est *à l'intérieur* d'une conversation mais elle ne l'est pas *entre les conversations*).

À cette difficulté « temporelle » s'en ajoute une autre : chaque nouvelle intervention d'un contributeur crée, en fait, une nouvelle « version » de la page qu'il modifie. Ainsi, il existe un historique de *toutes les versions* d'une même page (qu'il s'agisse de la page « discussions » ou de la page « articles »). Pratiquement, cela veut dire que deux contributeurs modifiant en même temps une même page vont générer un « conflit d'éditions », c'est-à-dire l'impossibilité de mettre les deux nouvelles versions en ligne à cet instant. Cette difficulté pour le contributeur de Wikipédia est aussi une incroyable opportunité pour le chercheur : en effet, le texte cesse d'être un artefact figé (*toujours déjà là*) pour se laisser appréhender dans sa dimension processuelle, itérative, puisqu'à tout moment le chercheur peut appeler une version antérieure d'un texte qu'il analyse. C'est intéressant, notamment dans le cas où un contributeur supprime ou ré-agence des paroles qu'il a pu avoir plus tôt.

Ainsi, les deux pages « article » (où est inscrit ce qui fait consensus) et « discussion » (où se retrouvent les négociations en tant que telles) évoluent (presque) indépendamment l'une de l'autre, à leur propre rythme. Les contributeurs de la première sont généralement moins nombreux que pour la seconde. En effet, procéder à une inscription sur la page « article » montre que l'on prend la responsabilité d'inscrire quelque chose qui aurait été « décidé »

(même si rien n'est encore écrit sur ladite page, ce « rien » fait aussi, par défaut, consensus). Il est « moins risqué » d'écrire sur la page de discussion dans la mesure où rien ne dit que ce qui sera inscrit aura quelque impact sur la page « article ». Cependant, la participation à la dimension organisationnelle de Wikipédia nécessite de toute façon une grande connaissance du fonctionnement de l'encyclopédie de manière générale.

Une fois la règle sur laquelle porte l'analyse choisie, il suffit au chercheur de copier-coller les discussions attenantes et l'intégralité de la page article. Il lui est aussi possible de retrouver ces textes en ligne plus tard, par exemple s'il a besoin de consulter l'historique des versions antérieures. Bien qu'on ne procède pas ici à une analyse sémiotique des discussions, il est intéressant de conserver la mise en page formelle présente sur Wikipédia dans l'analyse, essentiellement car elle permet, dans les conversations, de bien visualiser les tours de parole. Outre la composition du corpus en tant que tel, le chercheur peut facilement compléter ses données par la récolte d'une série de méta-informations quantitatives importantes dans l'analyse de l'autorité sur l'encyclopédie. Par exemple, combien de contributeurs ont-ils participé à l'élaboration de la règle choisie ? Parmi ceux-là quel pourcentage dispose d'un pseudonyme et combien contribuent-ils anonymement, via la signature de leur adresse I.P. ? Quel est le statut officiel de ces contributeurs ? Ont-ils des responsabilités particulières sur l'encyclopédie ? Quelle est leur ancienneté au moment de la discussion ? Sont-ils encore présents et actifs au moment de l'analyse ? Etc. Ces métadonnées peuvent être facilement récoltées via des moteurs de recherche spécifiques (voir notamment <http://toolserver.org/>). La récolte de ces métadonnées permet aussi de facilement constituer une liste des adresses mails des contributeurs à rencontrer et de les contacter par ce biais pour les demandes d'entretiens.

1.3.5.2 Dimension ethnographique, aspects pratiques

La dimension ethnographique de mon approche consiste (1) en une observation constante des discussions organisationnelles sur Wikipédia, de 2011 à 2014, ainsi que la lecture attentive et répétée de toutes les discussions liées aux règles étudiées. La complexité, la taille et la perméabilité des frontières entre les différents lieux de Wikipédia rendent son appréhension générale difficile (un constat qui est à la fois vrai pour le chercheur, à la fois pour le contributeur de Wikipédia qui désirerait s'investir dans les dimensions organisationnelles de l'encyclopédie). Afin de comprendre de façon éclairée les mécanismes observés, une longue période d'imprégnation était donc nécessaire. L'observation de rencontres hors-ligne entre wikipédiens aurait pu être pertinente mais elle impliquait des difficultés logistiques importantes; (2) en une participation à la rédaction d'articles sur l'encyclopédie et en des

questions posées sur les espaces communautaires. En revanche, j’ai toujours refusé de participer à la dimension organisationnelle de Wikipédia pour ne pas influencer directement mes données ; (3) en une quinzaine d’entretiens avec les contributeurs les plus actifs (face-à-face, Skype ou conversations quasi-synchrones).

1.3.5.2.1 La réalisation d'entretiens narratifs

L’approche narrative a pour objectif, à partir des récits recueillis auprès des plus gros contributeurs aux règles étudiées, de rendre compte de la décentralisation de l’autorité et du rôle de l’auteur organisationnel ([QR1](#) et [QR2](#)). Ainsi, l’analyse se focalise sur l’identité de l’acteur (unique ou multiple) qui se rend responsable des différentes actions organisationnelles narrées ; sur la nature du projet que cet acteur porte ; sur la construction de sa propre légitimité ; sur la considération qu’il porte à l’accueil réservé à ses actions. Les entretiens permettent de valider les analyses conversationnelles.

Le tableau ci-dessous reprend les données factuelles liées aux entretiens :

	Pseudonyme	Date de la rencontre	Règle étudiée (cas)	Moyen technique
1	Anonyme1	12/04/2012	3	Mail
2	Anonyme2	08/08/2012	3	Mail
3	Anonyme3	01/06/2012	3	Face-à-face
4	Anonyme4	01/05/2012	3	Mail
5	Anonyme5	23/04/2012	3	Face-à-face
6	Anonyme6	23/07/2012	3	Face-à-face
7	Anonyme7	30/04/2012	3	Mail
8	Anonyme8	05/04/2012	3	Mail
9	Anonyme9	05/09/2012	1-2-3	Skype (par écrit)
10	Anonyme10	02/04/2012	3	Skype
11	Anonyme11	07/06/2012	3	Face-à-face

12	Anonyme12	03/06/2014	2	Skype
13	Anonyme13	18/07/2014	1	Skype
14	Anonyme14	22/07/2014	1-2-3	Skype
15	Anonyme15	06/02/2015	2	Mail

Pour rappel, l'intérêt méthodologique réside en la comparaison des figures d'autorités émergeant dans l'entretien avec le chercheur d'une part, et dans les conversations en face-à-face d'autre part. Une similitude tendrait à confirmer l'analyse là où des différences notables inciteraient à pousser l'analyse plus loin.

Plusieurs raisons président à l'abondance de répondants pour le troisième cas par rapport aux deux autres⁵⁴. La raison la plus évidente est que les premières règles ont été édictées il y a plus de dix ans. Peu de wikipédiens de cette époque sont encore actifs aujourd'hui. Il n'était donc pas toujours possible de les contacter et parmi ceux dont j'avais l'adresse, peu ont répondu. Les raisons sont sensiblement les mêmes pour le second cas. En revanche, le troisième cas est non seulement contemporain à la présente recherche mais son caractère polémique a cristallisé les tensions pendant plusieurs années. Les événements étaient encore « frais » dans l'esprit des contributeurs contactés mais ceux-ci ressentaient par ailleurs l'envie d'échanger sur ce thème. Du reste, cette inégalité porte peu à conséquence. D'une part parce que les répondants liés au premier cas ont été (et/ou sont encore) très impliqués dans l'existence même de Wikipédia - leur témoignage est donc précieux - ; d'autre part, parce que les entretiens sont utilisés dans cette recherche comme un outil de validation, dont l'apport n'est essentiel que dans l'analyse longitudinale (chapitre 7).

Lors des entretiens, il a été demandé aux répondants de raconter leur implication dans la construction de règles sur Wikipédia. La composition du texte narratif suppose de sélectionner, d'assembler des éléments, de prioriser des événements, de proposer des étapes et des alternatives (Randall, 1999). La narration tourne nécessairement autour d'un événement *qui mérite d'être narré*, devant être suffisamment « dramatique et excitant pour maintenir l'intérêt » et pour survivre « à travers le temps et l'espace » (Czarniawska, 1997). Il faut s'arrêter quelques instants sur ces deux points. L'« intérêt » dont il est ici fait mention ne

⁵⁴ Cas 1 : trois répondants / cas 2 : quatre répondants / cas 3 : douze répondants

réfère pas seulement au public, tel qu'on l'imaginerait dans une œuvre narrative traditionnelle. Si l'on tient compte de l'interaction propre que constitue un entretien narratif, l'intérêt est réciproque : le répondant s'efforce de raconter un événement qui lui semble pertinent en fonction des questions posées par le chercheur et du cadre général de la thématique exprimée avant l'entretien en tant que tel – autrement dit, l'événement doit être « intéressant » pour le chercheur. D'autre part, le répondant s'efforce de conter un événement qui semble significatif à ses propres yeux, par rapport à la réalité organisationnelle dont il rend compte. Autrement dit, l'événement raconté doit être riche au regard des deux personnes présentes dans la situation de communication : la réalité est bien socialement construite.

L'événement narré doit également survivre à travers « le temps et l'espace ». En effet, pour être *sélectionné* par le répondant (Luhmann, 1992), il faut qu'il ait été d'abord mémorisé parce que jugé suffisamment important. Cependant, le contexte même de son apparition est lui-même situé en un temps et un lieu bien particulier. La narration a donc pour objectif de mettre au jour les circonstances particulières de cet espace-temps, d'en donner un *sens* à travers l'acte de narration. Ainsi, comme le rappelle Czarniawska (2009) avec la naissance de la London School of Economics, un événement peut avoir été considéré comme anodin au moment de son apparition tandis que les acteurs ressentent le besoin, à mesure que le temps passe, de mythologiser en dramatisant les origines.

En résumé, l'approche narrative se caractérise par :

- Une distance temporelle et spatiale du narrateur avec l'objet de la discussion
- La présence affirmée du chercheur qui, dans ce cas, est partie intégrante de l'interaction.
- L'articulation des idées et des événements selon des moments forts.
- La réalité est socialement construite et émerge de la relation entre le narrateur et le chercheur.

1.3.5.3 Dimension conversationnelle, aspects pratiques

L'approche conversationnelle implique quant à elle l'analyse de conversations en ligne et asynchrones. Parmi les auteurs de base qui ont inspiré mon approche de l'analyse conversationnelle, notons les travaux d'Emanuel Schegloff et son concept de « parole-en-interaction » (*talk-in-interaction*) (Schegloff, 1990), ainsi que les leçons de Harvey Sacks (Coulter, 1995; Maynard, 2000). Le modèle précis proposé ici est quant à lui adapté des suggestions de Ten Have (1999) et Pomerantz & Fehr (1997) en matière d'analyse conversationnelle.

L'analyse se focalise sur le type d'actions effectuées par les acteurs lorsqu'ils négocient (ex. : proposer, donner un avis, s'opposer, argumenter, etc.), le rôle des pronoms personnels, des déterminants, le choix stylistique de leur présence ou de leur absence, l'agencement des tours de parole, la personnification ou la dépersonnification des débats, etc. Il s'agit donc bien de déterminer quelles actions effectuent les contributeurs de Wikipédia et quelles sont, parmi elles, celles qui participent à la construction de l'autorité ([QR1](#) et [QR2](#)).

Les textes des négociations menant à la construction de chaque règle ont été analysés d'après les principes de l'analyse conversationnelle. L'usage d'une telle méthode dans l'étude de l'autorité trouve sa justification dans l'idée qu'analyser l'autorité en termes de résultats fait courir le risque de minimiser (1) les processus de négociations et (2) la créativité des parties prenantes qui acquièrent leur autorité dans les interactions quotidiennes (Benoit-Barné et al., 2009). Or, selon Hardy, Lawrence et Grant (2012), l'étude des conversations particulières entre les acteurs permet justement de faire émerger les statuts et les relations d'autorité. Encore une fois, il ne s'agit pas ici de prétendre que l'on peut « entrer dans l'esprit » des acteurs pour voir comment l'autorité se construit mais que c'est à travers le caractère émergent des conversations que l'on dispose d'un accès à ces phénomènes.

1.3.5.3.1 Spécificités des conversations sur Wikipédia

En choisissant l'analyse conversationnelle, j'émets l'hypothèse que *la mise en forme même de la conversation par les acteurs dans le cas de conversations asynchrones* rend l'analyse conversationnelle pertinente. Même si, bien sûr, cela suppose de peu profiter des apports de Gail Jefferson (Coulter, 1995) en terme de transcriptions (temps de pause, *overlaps*, interruptions, etc.) puisque, par définition, ni le débit, ni le timbre des voix, ni les interruptions ne sont possibles dans les conversations en ligne sur Wikipédia (ou sur tout autre forum Internet).

Fig. 9 : Exemple de discussion sur Wikipédia

Distinction obligatoire entre sous-AdQ et sélection ? [modifier le code]

Suite à une nouvelle réorganisation des présentations, on a l'impression qu'il doit y avoir deux choses absolument séparées, alors même que les discussions (voir les avis de *Mutatis mutandis* et les miens, mais aussi l'indication de Meithal que les propositions *ne s'excluaient pas*) avaient laissé la possibilité d'un unique label regroupant à la fois des articles sélectionnés par les projets **et** des articles proposés aux votes de la communauté, la présentation actuelle sépare complètement les deux alors qu'il est plausible de faire un label unique au-dessous du label AdQ. On en a maintenant trois :

- Articles de qualité ;
- Sous-AdQ (appellation provisoire) ;
- Sélection.

Cela fait beaucoup... Pourquoi ne pas rétablir une proposition préliminaire sur l'intérêt de l'un, de l'autre, ou d'un label commun ? O. Morand 24 septembre 2006 à 18:25 (CEST)

Salut. Je pense qu'il faut une seule et même procédure pour les 2 catégories. Sinon, cela va embrouiller les esprits. Pour les dénominations, j'ai difficile à imaginer si les 2 catégories se justifient mais j'aurais dit : 1. AdQ et au dessus (pas en dessous) 2. article modèle ou exemplaire. Ceedjee ^{contact} 25 septembre 2006 à 08:29 (CEST)

L'idée c'est de choisir *soit* entre le concept de sélection (les projets qui sélectionnent les articles qui valent la peine d'être lus selon eux), *soit* entre le concept de *sous-AdQ* (cela se passe alors au niveau du vote des AdQ). Le premier concept est plus intéressant que la deuxième àmha car elle permet d'innover par rapport aux autres wikipédias dans un sens qui est positif et qui permettra d'accélérer le développement des projets en parallèle de celui des articles au niveau individuel (un AdQ c'est quelque chose de très individuel, autonome, quoi qu'on en dise). -- Meithal 25 septembre 2006 à 14:08 (CEST)

Je trouve que cette dernière remarque est très judicieuse. Réussir à promouvoir et à motiver pour la réalisation de projets est nettement meilleur qu'un travail individuel. Or l'AdQ est une valorisation individuelle par rapport au projet. Est-ce que wp.fr est assez mure pour cela ? Ceedjee ^{contact} 25 septembre 2006 à 15:08 (CEST)

Egalement favorable au concept spécifique de "Sélection" au sein des projet !!! c'est tout à fait pertinent, car constitue une distinction pédagogique crédible de ceux qui s'investissent dans un projet, et permet ainsi de guider les lecteurs de passage dans la masse des pages à l'état d'ébauche ou carément embryonnaires qui sont sur Wiki. Alceste 28 septembre 2006 à 04:36 (CEST)

également favorables aux idées concernant la sélection par les projets. Je disais un peu plus tôt aujourd'hui sur le bistro que la version en. possède des *featured articles* et des *good articles*. Pour moi, le concept AdQ sur fr. ressemble à celui de *good article* (par ses critères), tandis que le featured article serait un niveau au-dessus, et qu'à mon sens ce sont ces articles qui engagent la crédibilité de WP. Au vu de la notoriété qu'à WP aujourd'hui, ne peut-on pas envisager que ces articles de qualité soient choisis par la communauté WP (sélectionnés) puis ensuite validés (au niveau du contenu) par des vrais spécialistes du sujet. Ces spécialistes seraient à mon sens des universitaires auxquels WP ferait appel dans le cadre de "partenariats" qui pourraient être négociés par la fondation. فلب | sohbati 31 octobre 2006 à 14:23 (CET)

Je viens de relire l'intervention en question sur le bistro. S'il est probable que les articles distingués en anglais soient globalement d'une qualité supérieure aux équivalents en français, je trouve quand même que les AdQ français soutiennent la comparaison, surtout ceux qui ont été promus récemment. Sinon je ne crois

La question particulière du discours en ligne asynchrone (dans lequel s'inscrivent les conversations) mais, plus encore, la situation de Wikipédia en tant que telle pose des questions spécifiques au chercheur qui souhaite pratiquer l'analyse conversationnelle. Par exemple, si le discours asynchrone classique est généralement peu sensible à la temporalité (Gibson, 2009), ce n'est pas le cas sur Wikipédia. Ainsi, un aperçu de ce qui rend l'objet Wikipédia particulier doit être dressé :

Les pages de discussions des prises de décisions sont organisées de façon unique. Une « page » (avec sa page de discussion) est créée par un contributeur particulier qui, par là, accomplit une action sensiblement importante puisqu'il amorce une procédure qui pourra durer plusieurs mois, voire parfois plusieurs années. Cet acteur – ou un autre – pourra alors lancer une première discussion en rédigeant un titre qui sera suivi (ou pas) d'une ou plusieurs réponses, le tout formant, pour le chercheur, une première « séquence ». Cependant, il arrive que cette séquence, à l'instar des poupées russes, enserme différents thèmes, de sorte que plusieurs conversations sont contenues visuellement dans une seule conversation qui n'a qu'un seul « début ». Ainsi, il y a certaines difficultés à circonscrire les conversations, sauf à considérer – ce qui sera notre choix – chaque « bloc de texte » (composé d'un titre, premier tour de parole et les réponses jusqu'au titre suivant) comme une seule conversation.

Contrairement aux conversations en face-à-face, les tours de parole⁵⁵ sont, sur Wikipédia, beaucoup plus longs : ce sont des argumentations en tant que telles. De plus, certains procédés typiques des échanges sur Internet sont parfois utilisés comme, par exemple, l'usage des émoticônes. Un autre aspect est celui de l'organisation interne des conversations. En règle générale, une conversation commence par des pré-séquences (du type : « Tiens, tu ne sais pas ce qui m'est arrivé hier ? ») et se termine par un résumé du contenu de la conversation (du type : « Donc, on se voit demain à 9h et je n'oublie pas de prendre les notes... »). Dans une conversation en ligne sur Wikipédia, ces pré-séquences sont extrêmement rares et, généralement, il n'y a pas de fin. Les conversations s'éteignent d'elles-mêmes, au hasard d'un tour de parole qui demeure sans réponse, mais ce n'est jamais « programmé » par les intervenants. Une exception concerne sans doute les cas de conflits qui doivent être traités indépendamment. Ce n'est donc pas seulement la fin qui manque, mais tout le processus pour « amener la conversation à une fin ». Cela pose des questions évidentes quant à la spécificité de ce qui est appelé, en analyse conversationnelle, les « *turn-taking machineries* ».

L'analyse conversationnelle standard se concentre également sur les conversations qui se chevauchent. Sur Wikipédia, plusieurs situations peuvent se présenter : par exemple, deux contributeurs peuvent vouloir modifier une même page en même temps. Un « conflit d'édérations » apparaît et seule la version de celui qui valide en premier est conservée, avec une note adressée à l'autre rédacteur. Autrement dit, une « interruption » dans le sens classique du terme est impossible. En revanche, plusieurs conversations sont « actives » en même temps. Cela signifie qu'un contributeur peut vouloir répondre à une conversation entamée deux jours plus tôt alors qu'entre-temps de nouvelles conversations sont venues s'ajouter au débat. Dans la mesure où des conversations différentes peuvent concerner des thèmes similaires et que ces conversations peuvent évoluer dans une même temporalité, cela ajoute à la difficulté des débats de même que la recherche du consensus. Pour l'analyste également, cette présentation très « libre » des discussions posent des problèmes de lecture des données. Enfin, comme évoqué plus haut, plusieurs thèmes peuvent être abordés, en même temps, dans une seule conversation.

Une autre différence concerne la relative absence d'éléments topiques (comme les interjections utilisées lorsqu'on réfléchit) comme « bon », « bien », « euh », « mm », etc. Sur Wikipédia, chaque prise de parole est mûrement travaillée en amont. La structure des

⁵⁵ La locution « tour de parole » est spécifique à l'analyse conversationnelle. Plusieurs tours de parole forment une conversation. Plusieurs conversations forment un discours.

interventions combine une grande densité d'informations et une longueur volontairement succincte (non au regard des conversations classiques mais par rapport à l'espace que pourrait prendre de tels développements argumentatifs). L'écriture *typique* de Wikipédia a donc tendance à effacer tous les éléments qui renvoient au doute – également pour renforcer la persuasion. Ainsi, l'écriture relativement normée de la contribution et l'absence de hiérarchie formelle entre les contributeurs donnent une première impression de « lissage stylistique » que l'analyse doit pouvoir dépasser pour faire émerger les questions d'autorité. L'écriture est hors-norme dans des cas exceptionnels qui sont justement l'apanage de l'analyse conversationnelle (ten Have, 1999). Par exemple, en cas de conflit ou de sujet qui mobilise fort la communauté, la temporalité devient plus serrée, les réponses entre les contributeurs s'enchaînent à une vitesse proche des conversations en ligne synchrones et, parallèlement, la taille des interventions diminue. C'est dans ce genre de cas aussi que peuvent apparaître alors des éléments topiques dont j'avais plus haut relevé l'absence.

Un autre point d'intérêt de l'analyse conversationnelle concerne les « paires adjacentes ». Ces dernières sont des récurrences structurelles dans l'enchaînement de tours de parole propres à une conversation. Par exemple, le schéma « question-réponse » est une paire adjacente classique. Sur Wikipédia, les paires adjacentes observées ne sont pas forcément attendues et ce sont ces particularités qui éveillent l'intérêt. En effet, si, visuellement, chaque prise de parole subordonnée à une prise de parole précédente doit être assimilée structurellement à une réponse, cela ne correspond pas forcément (et même plutôt rarement) au contenu même de ces interventions. De même, des questions demeurent souvent sans réponse sans qu'il n'y ait de relance alors que dans une conversation face-à-face, une non-réponse est généralement suivie d'une « action de réparation » (*repair action*) dont l'objectif est de résoudre le malentendu. Parfois, les réponses se font tout simplement attendre et, souvent, les réponses qui suivent apportent des éléments nouveaux sans explicitement répondre à la question posée. L'analyse conversationnelle permet dès lors de faire émerger des « paires adjacentes » spécifiques à l'environnement wikipédien.

Il faut ensuite noter que si l'asynchronicité des débats sur Wikipédia paraît évidente, la représentation des discussions a tendance à la faire oublier, voire à donner l'impression du contraire. À l'opposé de la plupart des forums Internet, les différents messages sont directement intégrés dans le corps des textes précédents. Chaque intervention n'est pas « encadrée » comme dans d'autres forums et les contributeurs modifient directement le code

source de toutes les interventions, donnant le sentiment que c'est la *conversation elle-même* qui évolue.

Un dernier point significatif à aborder dans le cadre des différences entre la conversation en face-à-face et le discours asynchrone en ligne est le rapport à l'hypertexte. Les conversations de Wikipédia sont truffées de liens renvoyant à de précédentes discussions, à des règles, à d'autres prises de décisions, à l'historique de versions antérieures d'autres pages, etc. La « mise en présence », via l'hypertexte, d'autres textes dans une conversation renforce la dimension « logos » (et par conséquent le style) de l'écriture wikipédienne. En effet, dans une conversation classique, il est rarement possible de sortir « en direct » des éléments matériels pour soutenir son argumentation (bien que ce soit peut-être en train de changer avec l'usage de plus en plus généralisé du smartphone). Or, sur Wikipédia, la référence interne et incluse au corps du texte est une pratique courante et souhaitée. Elle suppose également que tout contributeur s'informe des liens précédemment divulgués avant de rédiger sa propre réponse. Ce caractère particulier rapproche la conversation asynchrone en ligne de la presse écrite plus que des débats télévisés.

1.3.5.3.2 Pertinence de l'analyse conversationnelle

Comme on vient de le voir, l'analyse conversationnelle standard doit être adaptée à l'objet particulier que constitue Wikipédia. Pour montrer comment, pratiquement, elle se révèle performante, il convient d'avoir en tête une définition précise de ce que je considère être une *conversation* et, d'autre part, de ce que recouvre la notion d'*ordinaire* – dans la mesure où l'analyse conversationnelle pratique offre d'étudier les *conversations ordinaires* pour révéler un ordre social en interaction.

Pour ces deux éléments, je me réfère au livre de Paul Ten Have « Doing conversational analysis » (1999). Ainsi, une conversation peut être considérée telle lorsqu'une seule personne à la fois prend la parole et lorsque l'orateur change de manière récurrente. Ces deux éléments sont suffisants mais nécessaires. Le caractère ordinaire d'une conversation doit l'être pour les acteurs en présence, ce qui implique que les cas déviants prennent un sens particulier. En effet, une conversation ordinaire au lunch d'une conférence académique portera sur des sujets par trop spécifiques pour la plupart des non scientifiques. C'est lorsque deux chercheurs se connaissant de longue date se rencontrent à cette même conférence que leur conversation, prenant une forme plus intime, cessera d'être « ordinaire » et prendra un caractère « déviant » par rapport à ce qui se dit, en général, dans les autres discussions. Sur Wikipédia, le discours

argumentatif, par exemple, doit être considéré comme un discours ordinaire. L'analyse approfondie des négociations sur les pages de discussion permettra de dresser une carte d'identité des conversations ordinaires et comment, à travers elles, s'expriment les relations d'autorité.

Une grille d'analyse tenant compte des particularités de Wikipédia a donc été construite pour adapter l'analyse conversationnelle standard. Elle se base essentiellement sur les suggestions de Ten Have (1999) et de Pomerantz et Fehr (1997). Les différents éléments de cette grille sont exposés ci-dessous. Chaque séquence est analysée d'après ces éléments.

1.3.5.3.3 Partie 1 : Éléments d'analyse conversationnelle en ligne adaptés à Wikipédia

Dans un premier temps, c'est la morphologie générale de la conversation qui est passée en revue. Respecte-t-elle ce qui est généralement attendu d'une discussion sur Wikipédia ? Chaque intervention est-elle correctement signée ? Tous les tours de parole se succédant sur la page se sont-ils bien succédé dans le temps ? Quels sont les contributeurs qui participent ? Quel est leur degré d'ancienneté ? Ont-ils des fonctions particulières sur Wikipédia, ont-ils été élus comme administrateur, arbitre ou bureaucrate ? Ces dernières informations permettront de faire un lien – ou simplement d'infirmer les liens potentiels – unissant fonctions officielles et autorité officieuse dans les débats. D'autres informations quantitatives sont également comptabilisées : quel est le nombre de participants à la conversation ? Combien de fois prennent-ils la parole ? Combien y a-t-il de tours de parole ? Pour ce premier point, des cas déviants peuvent être riches d'enseignements. Ainsi, si l'historique montre que des interventions ont été signées mais que la signature a été effacée par la suite, cela montre par exemple qu'une tension existe entre la « parole d'un individu » et « la parole qui émane de tous ».

La deuxième étape consiste, pour chaque tour de parole, à catégoriser l'action réalisée par le locuteur en se posant la question suivante : « Qu'est-ce que le locuteur *fait* par son intervention ? » Le nombre d'actions réalisées par les contributeurs de Wikipédia sont limitées et récurrentes. Une typologie de ces actions permet de voir lesquelles sont fréquentes ou rares, lesquelles sont régulièrement couplées, quelle action suppose nécessairement une autre (comme poser une question supposerait, dans une conversation en face-à-face, nécessairement une réponse) ou quelle action en exclut une autre, etc. Couplée à la typologie des actions, une typologie des rôles pris par les contributeurs est dressée en parallèle. En cohérence avec l'analyse conversationnelle qui considère primordiale la relation entre les

tours de parole (considérant que l'un est toujours conséquent de l'autre), une attention particulière est portée à l'action du premier participant : souhaite-t-il faire une proposition ? Exprime-t-il un désaccord ? Etc. Dans la mesure où c'est l'action exprimée par le premier tour de parole qui conditionne la suite de la conversation, elle est aussi signifiante en termes d'autorité. Par exemple, l'ensemble de la conversation a-t-il permis de répondre à l'action réalisée par le premier participant ? S'il a posé une question, a-t-il obtenu une réponse ? S'il fait une proposition, fait-elle, au terme de la conversation, consensus ? Etc.

Comme rappelé plus haut, un thème récurrent en analyse conversationnelle est la nature des paires adjacentes. On peut les définir comme des actions similaires dans leurs paramètres institutionnels (par exemple, à un même endroit sur Wikipédia, ou dans une cour d'assise), similaire dans leur emplacement structurel - *structural location*- (par exemple, en ouverture d'une discussion sur Wikipédia, en réponse à une question, etc.) mais différentes dans leur contenu (ten Have, 1999). Des exemples de « paired actions » : le couple question-réponse, des félicitations-remerciements, etc. Dans le cas de Wikipédia, on a pu, par exemple, pointer la paire : proposition - jugement. Ainsi, dans la grande majorité des cas, un contributeur faisant une proposition (au sens large : il peut s'agir d'une modification de règle, de mettre à l'agenda une thématique, etc.) s'expose à ce que d'autres contributeurs expriment leur avis circonstancié sur cette proposition. Couplée avec la catégorisation des actions entreprises par les contributeurs, cette analyse permet de voir quelles actions sont attendues à la suite d'une action antérieure et quels couples d'actions sont valorisés lors des prises de décision.

Une série d'autres éléments sont ensuite analysés. Les actions de réparation visent à réparer un trouble dans l'ordre habituel d'une conversation. Par exemple, si l'habitude sur Wikipédia est le discours rationnel (logos⁵⁶), le basculement vers le pathos est significatif...ainsi que les moyens trouvés par les acteurs en interaction pour « réparer » la conversation. Que font les wikipédiens si l'un d'eux verse dans l'insulte ou dans la menace ? Dans ce genre de situation peut également être jaugée la légitimité des différents acteurs et, par suite, les relations d'autorité. La question des pré-séquences et des fermetures de séquences est aussi sensible puisqu'elle est l'évidente preuve d'un cas déviant, dans la mesure où, comme dit plus haut, ce

⁵⁶ Le terme « logos », signifiant de façon équivoque à la fois la « parole » et la « raison » (Perelman, 1997), a d'abord été utilisé par Platon pour distinguer la vraie connaissance des pratiques « douteuses » de la persuasion (Bermejo-Luque, 2011). Nous l'utilisons cependant dans son sens rhétorique pour désigner ce qui dans le discours relève de la raison, de la démonstration et de l'argumentation. En cela, le logos se distingue de l'ethos qui se rapporte aux procédés de l'orateur pour donner une image de lui-même et au pathos qui se rapporte aux procédés dont l'orateur use pour toucher les émotions de son public (Voir, par exemple, Meyer, 2008). La dimension « logos » n'est cependant pas synonyme d'objectivité ou de vérité, il s'agit seulement d'une façon de construire un discours visant à la persuasion.

ne sont pas des éléments traditionnellement présents dans les conversations sur Wikipédia. Ainsi, lorsqu'un contributeur ressent le besoin d'introduire son tour de parole, pourquoi agit-il ainsi ? Lorsqu'un tour de parole résume tout ce qui a été dit et demeure le dernier de la conversation, qu'est-ce que cela signifie ? La façon dont une conversation se termine et, plus largement, dont elle est amenée vers la fin donne des indications claires sur la « machinerie des tours de parole » (*turn-taking machinery*). À partir de ces informations, il est possible de « dessiner » des schémas représentant les structures classiques et déviantes des conversations ordinaires sur Wikipédia.

Comme dit plus haut, chaque intervention sur Wikipédia est normalement signée. À côté du pseudonyme choisi par le contributeur, on trouve également la date et l'heure précise de son intervention. Ainsi, le chercheur peut facilement retracer la temporalité d'une conversation et émettre des hypothèses quant à sa densité (concision des tours de paroles par rapport à la quantité d'information transmises) et la réactivité des répondants (taux de réponse, rapidité de réponse). Une observation attentive de ces traits donne des indications sur les thématiques qui font le plus débat au sein de la communauté et, conséquemment, sur les types d'autorités éventuellement différentes selon le caractère polémique des discussions. Le profil même des wikipédiens peut aussi différer selon les sujets abordés et, parmi eux, le profil de ceux qui auront le plus d'autorité.

Lorsque le chercheur entre dans les détails des textes analysés, il doit accorder une attention particulière aux pronoms choisis par les wikipédiens dans l'interaction. Je me réfère notamment ici aux travaux de Taylor & Van Every (2000). De cette manière, les « adresses » seront quantifiées et qualifiées : combien de fois et comment les contributeurs utilisent-ils la deuxième personne du singulier ? Quand choisissent-ils des formulations impersonnelles ? Dans quels cas des déterminants définis sont préférés aux déterminants possessifs lorsqu'il s'agit de commenter une action organisationnelle ? À quel point, en quelles circonstances, les wikipédiens choisissent-ils d'utiliser le « je » ? Arrive-t-il souvent que certains contributeurs soient apostrophés nommément ? Il est évident que le choix des pronoms est aussi une question stylistique. Par conséquent, toute conclusion tirée à partir de ces éléments ne peut se faire 1) qu'avec des précautions ; 2) à large échelle (faite sur les trois cas diachroniquement) ; 3) en admettant que ces « choix stylistiques » répondent le mieux, pour chaque contributeur, à la réalité qu'ils entendent évoquer. C'est alors qu'une analyse précise peut aider à la compréhension des phénomènes *d'auteurisation*.

Synthèse des approches

	Rapport aux données	Données entre elles	Place du chercheur	Contexte	Congruence épistémologique
Approche ethno (entretiens)	Distance critique	Articulées	Affirmée	Présent mais subjectif	Réalité socialement construite par les participants à l'entretien
Approche conversationnelle	Observation directe	Brutes	Absente	Absent, à reconstruire	Réalité socialement construite par les participants aux négociations

1.3.5.3.4 Partie 2 : Approche conversationnelle par la présentification de l'autorité

La présentification de l'autorité consiste à déterminer le (les) acteur(s) désigné(s) comme responsable(s) d'une action qui opère un changement dans l'organisation (QR2). L'approche permet également de visualiser l'imbrication d'autorités multiples engagées dans une action. Comme le rappellent Benoît-Barné et Cooren (2009, p.22),

« [...] l'agence et l'autorité sont des éléments toujours partagés, et c'est précisément parce qu'ils sont partagés que certains agents (textuels, non-humains, humains) finissent par être plus puissants et autoritaires que d'autres⁵⁷. »

L'objectif est donc de comparer la perception des figures d'autorité significatives pour un même événement ayant agité l'organisation auprès de différents acteurs. Bien entendu, un « événement » organisationnel doit être entendu comme une unité largement reconnue et identifiée telle par les acteurs. Ainsi, la « prise de décision quant à la création d'une règle » peut être comprise comme « un » événement analysable et compris par l'ensemble des acteurs comme une entité relativement circonscrite. *Relativement* parce que, comme dit plus haut, la création d'une règle est *déjà* le résultat d'une sédimentation antérieure, la conséquence de débats variés, dispersés, au gré de la vie de l'encyclopédie. De même, les négociations sur la règle sont parsemées de liens hypertextes externes, renvoyant vers d'autres règles, d'autres notions et les différents acteurs fondent nécessairement leur opinion sur l'expérience passée de Wikipédia. Par conséquent, même un événement comme la création d'une règle n'a pas les

⁵⁷ Notre traduction.

contours aussi imperméables que ce que l'analyse pourrait faire croire. Cependant, parce qu'elle est endogène (la création d'une règle « contient » toute la réalité sociale de l'organisation, à la fois elle est contenue par cette réalité sociale), je considère cette entité *suffisamment* autonome pour rendre compte fidèlement des processus organisationnels à l'œuvre – tout en gardant en tête les biais éventuellement induits.

Ce « même » événement, partagés par tous les contributeurs (ceux qui ont participé activement mais aussi les absents qui devront, de toute évidence, respecter la décision qui aura été prise sans eux), contient lui-même un enchaînement d'actions pour lesquelles les contributeurs n'ont pas forcément une lecture semblable. C'est la confrontation de ces lectures qui constitue, précisément, le processus conversationnel de collaboration/confrontation. Ces actions organisationnelles « micro », dont nous donnerons une définition ci-dessous, se révèlent être l'unité de base de notre analyse dont je présente maintenant les traits principaux. Ensuite viendront les différentes étapes propres à l'analyse.

1.3.5.4 La mise en présence de l'autorité

D'où vient l'autorité d'un acteur ? Dans la plupart des organisations, on considère que le statut confère l'autorité : c'est parce que le patron est le patron que nous lui reconnaissons son autorité et accédons à ses demandes. Pour les chercheurs des approches CCO, l'autorité est vue, au contraire, comme une relation particulière émergeant de l'interaction (il faut sans doute préciser que cette perspective ne remplace pas la précédente mais permet d'étudier des phénomènes dont ne pouvait rendre compte la vision traditionnelle de l'autorité). Pour autant, elle « n'apparaît pas » comme ça, de nulle part et sans raison. Pour Taylor et Van Every (2000), un agent acquiert de l'autorité lorsqu'il agit *au nom d'un principal* lui-même déjà légitime. Cette « présentification » de l'autorité a été longuement exposée dans le cadre théorique. L'*autorité*, en tant que telle, n'appartient dès lors pas à un acteur particulier mais elle est une propriété distribuée, partagée entre l'acteur (humain, non-humain) et ce qu'il convoque.

Ce qui importe, d'un point de vue organisationnel, c'est que l'acteur d'une organisation, dans ses interactions quotidiennes, n'agit pas seulement *pour* son organisation mais aussi *par* son organisation, c'est-à-dire qu'il la rend *présente* à travers ses interactions et lui confère, ainsi, de l'autorité (Benoit-Barné et al., 2009). Par conséquent, ce qui se joue à travers la présentification de l'autorité, ce ne sont pas seulement les phénomènes *d'auteurisation singuliers* sur lesquels j'ai concentré jusqu'ici notre intérêt mais aussi et surtout l'autorité

globale de l'organisation dans son ensemble – sa légitimité *en tant qu'*organisation. Pour prendre un exemple très concret, je dirais qu'à travers les négociations des wikipédiens, ce n'est pas seulement l'autorité de l'un ou l'autre contributeur qui est en jeu mais bien l'identité, la légitimité générale de toute l'encyclopédie. Ce qui peut sembler un poncif est pourtant d'une importance significative dans la mesure où chaque *auteur organisationnel*, par son action sur l'encyclopédie, participe à modeler, remodeler, transformer, confirmer la forme de l'organisation Wikipédia. L'organisation, loin d'être une entité figée, est à la fois la cause et la conséquence de processus sans cesse mouvants. Ainsi, lorsque l'on demande si « Wikipédia *fait autorité* » (par exemple lorsque sa fiabilité est questionnée), c'est à la fois la valeur de Wikipédia *aux yeux d'un seul* (celui qui est interrogé) et la valeur d'un seul (un « auteur ») *pour Wikipédia* qui sont articulés dans toute réponse qui pourra être apportée.

1.3.5.4.1 Circonscrire une action organisationnelle à analyser

C'est à travers les actions posées, exigées, évaluées, jugées, proposées, envisagées...que se jaugent les phénomènes d'autorité. La définition que l'on donne d'une *action organisationnelle* est donc essentielle pour savoir ce qu'il faut chercher concrètement dans le texte des négociations ou des entretiens et pour que, par souci de cohérence et pour rendre la comparaison possible, le même type d'actions soient prises en compte ou rejetées. J'ai choisi la définition de l'« agence » (*agency*) d'Anthony Giddens (1984, p.14) :

« L'agence dépend de la capacité d'un individu à « faire une différence » à un état des choses ou au cours des événements. »

À cette définition, j'ajoute l'idée de Benoît-Barné et Cooren (2009) que ce que Giddens nomme « individu » peut aussi correspondre à des acteurs non-humains. Giddens ajoute ensuite qu'un « *acteur cesse de l'être dès l'instant où il perd cette capacité de « faire une différence, autrement dit, d'exercer une certaine forme de pouvoir.* » Je ne pense pas utile, ici, de faire le lien avec la notion de pouvoir dans la mesure où cette dernière implique la capacité de « faire faire » par la contrainte. Or, l'autorité suppose ici qu'elle soit reconnue, au moins implicitement – c'est la notion de *légitimité*.

Bien entendu, une telle définition est *très* inclusive dans la mesure où la « différence » dont parle Giddens peut être très petite et que son évaluation est forcément soumise au jugement subjectif du chercheur. Cependant, son caractère inclusif a l'avantage de reconnaître que l'organisation n'est jamais que la synthèse d'une série de microdécisions (T.C, 1980) dont il est difficile de reconnaître la portée à l'instant où elles se passent (d'où la nécessité de

mythologisations (Czarniawska, 2009b) et la pertinence d'une approche narrative a posteriori). Les extraits de conversations et les extraits d'entretiens sont remplis de ces « petites actions qui font une différence » : un jugement de valeur porté par un wikipédien sur une situation pourra faire changer d'avis d'autres contributeurs. Le seul fait de porter un jugement est alors assimilable à une « action qui fait la différence ». De la même manière, un vote peut à lui seul décider du résultat d'une élection en faisant pencher la balance d'un côté plutôt qu'un autre. Autrement dit, les extraits analysés ne peuvent l'être qu'*exhaustivement* et avec précaution (c'est-à-dire en tenant compte du contexte proche du mot : y a-t-il des négations ? quelque moyen choisi d'atténuer le sens d'un mot, etc.), excluant de ce fait toute approche quantitative comme l'analyse de contenu. Cependant, comme les moyens sont limités, cela veut dire également qu'il n'y a qu'un nombre limité de textes qui pourront être analysés et que le chercheur devra être attentif à ce que son analyse puisse bien être considérée comme représentative.

Le fait qu'une organisation résulte de multiples décisions, parfois difficilement décelables, ne veut pas dire pour autant que *toutes les actions se valent*. Certaines constituent même des points de basculement (*tipping points*), aisément mis en évidence dans les narrations des acteurs (voir notamment le concept de temps kairotique (Lambotte, F. Meunier, 2011)) mais aussi parfois incontestables à l'instant où ils se produisent. Par exemple, lorsqu'un patron annonce, en assemblée générale d'une entreprise, la cessation des activités et le licenciement de centaines de travailleurs, cette « action d'annoncer » constituera certainement un événement plus riche de sens pour la majorité des acteurs présents que la décision, quelques mois plus tôt, de supprimer les distributions de café gratuits. Or, d'aucuns pourront voir, dans cette « petite décision », le signe précurseur de problèmes plus significatifs dont la « résolution » se joue lors de l'annonce. Si l'événement principal est souvent reconnu de manière identique par les acteurs (résolution d'un conflit, licenciements, rédaction d'une charte ou, comme dans le cas de Wikipédia, la construction d'une règle, etc.), les multiples actions qui le composent sont souvent perçues de manière différentes. Selon le point de vue des acteurs, ce sont des événements différents qui auront été perçus comme déterminants⁵⁸.

Pour chaque entretien et dans chaque conversation, le chercheur pointera les actions organisationnelles décrites par le répondant ou par les acteurs en présence. Comme la présente

⁵⁸ Cela confirme par ailleurs la non-pertinence du concept de « vérité » dans le cas des approches narratives. La question n'étant pas de savoir si c'est « l'annonce du patron » ou « la suppression des machines à café » qui est à l'origine des licenciements mais plutôt : quel événement fait sens à quel moment et pour qui ?

recherche porte sur les phénomènes d'autorité ayant actuellement cours sur Wikipédia, l'action doit être effective, c'est-à-dire qu'elle doit avoir déjà eu lieu, de sorte que ses conséquences sont mesurables. Il sera également tenu compte des actions potentielles dont l'expérience des acteurs a montré qu'elles produisaient certaines conséquences ou que le simple fait qu'elles soient considérées comme possibles donne des indications sur le vécu de l'autorité dans l'organisation. Les autres actions au conditionnel ou celles projetées dans le futur sont exclues de l'analyse.

En règle générale, les actions organisationnelles s'articulent autour des verbes. Les verbes ne sont pas forcément des verbes *d'action*. En effet, deux types d'actions (qui parfois s'interpénètrent) ont été catégorisés :

1 – des actions dites « de jugement » : l'effet de ces dernières peut être décrit (ces actions sont qualifiables) mais n'est pas quantifiable. Par exemple, dire du mal de quelqu'un, douter de quelque chose, « poser problème », etc.

2 - des actions dites « concrètes » : l'effet de ces dernières est directement visible (bloquer un contributeur, appliquer une décision, imposer un blâme, etc.)

Bien que la séparation entre les deux types d'actions ne soit parfois pas aussi claire, elle permet néanmoins d'interroger les acteurs et leur autorité selon l'action qu'ils accomplissent. Un certain type d'acteur aura-t-il tendance à accomplir l'une ou l'autre action ? Tous les acteurs peuvent-ils accomplir toutes les actions ? Les actions concrètes sont-elles réservées aux contributeurs qui détiennent un « statut officiel⁵⁹ » ? Etc.

1.3.5.4.2 Repérer les acteurs impliqués dans l'action

La deuxième étape consiste à repérer et catégoriser les différents acteurs, compris, selon la définition de l'actant de Greimas, comme « ce qui accomplit ou subit » (Greimas, 1973) l'action organisationnelle. L'acteur est donc considéré ici comme l'agent responsable d'une action organisationnelle. Cette responsabilité peut s'exprimer de différentes manières : parfois, elle se cantonne au « fait de dire » mais peut recouvrir d'autres réalités comme « le fait de faire », le « fait de faire faire », etc.

Comme dit précédemment, le terme d'acteur inclut les agents humains mais aussi les objets, des textes, des valeurs, des concepts, etc. Les acteurs qui accomplissent ou qui sont impliqués dans une action organisationnelle ne sont pas toujours explicitement décrits. Au contraire, leur

⁵⁹ Comme les administrateurs, les bureaucrates, les arbitres, etc.

caractère explicite ou implicite, la façon dont ils sont nommés ou masqués est justement le point de focalisation essentiel pour le chercheur. Par exemple, un acteur pourra choisir de décrire une action en utilisant la voie passive. Ce faisant, il opère une dépersonnification de l'action. Dans une entreprise classique, un employé justifiant une action peut le faire en la décrivant comme le résultat d'un ordre reçu de la hiérarchie...ou comme celui de sa décision propre, ou ne rien préciser. Dans chaque cas, cet employé *dit quelque chose* sur les rapports d'autorité qu'il entretient avec son patron, ses collègues...et avec lui-même, c'est-à-dire son positionnement par rapport à ses propres marges de manœuvre. Il existe différentes manières d'exprimer ou de masquer la responsabilité d'un acteur dans une action organisationnelle. Parmi ces possibilités, on note le fait de citer quelqu'un nommément, citer un non-humain précisément (la « règle de neutralité de point de vue », les « critères d'admissibilité », etc.), citer une fonction ou un statut (« la » direction, le « patron », le « C.A. », etc.), n'en rien dire, utiliser la voie passive, utiliser des pronoms généralisant (« on », « il a été décidé que », « les personnes », etc.).

Le travail consiste ensuite à analyser avec minutie les liens entre un certain type d'action et un certain type d'acteur. Il s'agit également de voir s'il existe une cohérence entre tous les acteurs. Par exemple, lorsqu'une action « concrète » du type « bloquer un contributeur » est énoncée, les acteurs ont-ils nécessairement tendance à en décrire explicitement la personne responsable ? Dresser un tableau des récurrences (ou de la possible absence de récurrences...) permet de voir quels sont les points critiques en terme d'autorité, quelles sont les actions conflictuelles et, par conséquent, les acteurs qui disposent d'une plus grande autorité pour un certain type d'actions.

1.3.5.4.3 Articulation actions / acteurs

Selon Benoît-Barné et Cooren (2009), c'est parce qu'il n'y a pas d'agence sans autorité que certains agents finissent par avoir plus d'autorité et de pouvoir que d'autres. Autrement dit, les acteurs les plus souvent reconnus par le(s) narrateur(s) comme incontournables dans la réalisation de certaines actions organisationnelles doivent être considérés comme les plus légitimes. (En miroir, une analyse en creux est nécessaire : quels sont les acteurs qui n'apparaissent (presque) jamais, comme par exemple le simple visiteur de l'encyclopédie ? Quels sont les acteurs peu cités et/ou peu reconnus ?) Le concept de « présentification » de l'autorité chez ces auteurs ne comporte pourtant qu'une seule « étape » (*one step*) : il s'agit d'un agent qui convoque une autorité déjà légitime. Or, il arrive que dans l'interaction, l'agent ressente la nécessité d'exprimer des autorités en cascade. Dans l'analyse proposée ici, une

attention particulière est adressée à ces phénomènes d'« imbrication de l'autorité ». Pour illustrer le propos, voici l'extrait d'un entretien d'un wikipédien à propos de l'importance de la création de la règle permettant de destituer les administrateurs :

*« Ce n'est pas normal que X⁶⁰ ne puisse pas être remis en cause. En fait, avec la **nouvelle règle**, il **serait contesté** tout de suite, avec la **nouvelle procédure**, je ne lui donne pas trois mois pour être contesté, et je suis sûr du résultat ! »*

Dans ce court extrait, plusieurs actions sont énoncées. On les repère en se focalisant sur les verbes : « remettre en cause un contributeur » et « contester un contributeur ». En réalité, ces deux actions sont équivalentes. L'auteur de la narration a simplement utilisé un synonyme.

Pour chaque action, la question suivante est posée : « Quel est l'acteur reconnu comme responsable de cette action ? » Notons d'abord que la première action décrit bien la situation actuelle (« on ne peut pas remettre en cause un administrateur ») et que la seconde action décrit bien une situation comprise comme potentielle, correspondant à « ce qui arriverait si une telle procédure existait, vu l'état actuel des choses ». Les deux actions sont donc « recevables » pour notre analyse. En ce qui concerne la première action, il n'y a pas d'acteur explicitement reconnu comme responsable. L'acteur est implicitement décrit par l'usage de la voie passive « être remis en cause ». Pour la seconde action, en revanche, *plusieurs* acteurs portent la responsabilité de l'action « contester » : d'abord la voie passive « serait contesté », « être contesté ») mais aussi un agent non-humain (« la nouvelle règle », « la nouvelle procédure »). Ainsi, cet extrait montre que l'autorité est un phénomène complexe et qu'elle est souvent *partagée* entre plusieurs agents qui peuvent être implicites (la voie passive suppose quelqu'un ou quelque chose mais que l'auteur n'a pas jugé utile d'exprimer) et explicites (comme l'agent non-humain « règle » que l'auteur a en effet jugé utile d'exprimer). L'imbrication montre aussi que la relation unissant *celui qui invoque* et *ce qui est invoqué* est parfois une relation cyclique, l'une renvoyant à l'autre : la règle de contestation des administrateurs a *besoin* d'être enactée par des acteurs (ici implicites) pour agir mais, en miroir, ces mêmes acteurs ont *besoin* de la règle pour accomplir cette même action. Ainsi, l'auteur, dans l'entretien, insiste sur l'importance de la construction d'une telle règle mais *aussi* sur le fait que ladite règle ne sera pas *suffisante* puisqu'une autre autorité implicite sera aussi nécessaire.

⁶⁰ Les pseudonymes ont été anonymisés.

Toutes les actions organisationnelles n'impliquent pas une telle imbrication des autorités. Pour le chercheur, il sera intéressant de voir en quelle mesure certains types d'actions requièrent, dans l'expression de leur responsabilité, une imbrication complexe de phénomènes d'autorité. Une prise en compte du contexte d'énonciation est aussi primordiale : la situation est-elle paisible ? L'imbrication de l'autorité renforce-t-elle le pouvoir argumentatif de l'auteur ? Est-ce l'importance de l'action organisationnelle en tant que telle qui justifie de nuancer par l'imbrication le phénomène d'autorité ? Est-ce une façon d'atténuer ou de renforcer l'importance de l'un ou l'autre acteur impliqué dans l'action organisationnelle ? Etc. Ce sont les réponses à toutes ces questions qui nourrissent l'analyse de l'autorité.

1.3.5.4.4 Résultats et interprétation

La mise en forme des résultats doit avant tout permettre la comparaison. Dans un premier temps, les tableaux reprennent les actions organisationnelles et les acteurs impliqués rédigés dans leur forme initiale. Après l'analyse de toutes les négociations, le chercheur procède à une recatégorisation plus générale. En effet, beaucoup d'actions, bien qu'étant différentes dans leur expression, recouvrent des réalités semblables qui peuvent être rassemblées dans une même catégorie. Le même principe est appliqué aux acteurs afin d'arriver, finalement, à une typologie complète des actions et des acteurs sur Wikipédia. Il est important de noter, à ce stade, que cette catégorisation n'a pas pour vocation de donner plus de poids à une catégorie par rapport à une autre dans la mesure où un même élément peut appartenir à plusieurs catégories en même temps.

Chaque donnée est inscrite dans une cellule d'un tableau. Une colonne est réservée aux remarques et commentaires que s'adresse le chercheur pendant le travail d'analyse. La catégorisation et les commentaires permettent d'élaborer une première série d'hypothèses de travail à explorer puis, pendant la phase d'interprétation des résultats, à confirmer, nuancer ou infirmer. Ces hypothèses de travail en lien avec les phénomènes d'autorité, des « méthodes » (ethnométhodologie) sont à considérer à différents moments de l'histoire de l'organisation, selon la chronologie propre de chaque texte analysé (donc à l'échelle de l'entretien et de la conversation) de chaque règle analysée (donc à l'échelle de chaque cas), de l'organisation Wikipédia dans son ensemble, depuis sa création en 2001 (articulation des cas entre eux).

L'interprétation consiste donc moins en l'énumération des récurrences d'apparition de telle ou telle figure d'autorité plutôt qu'à la qualification des relations entretenues entre celles-ci. Comme le rappellent Benoît-Barné et Cooren (2009, p.14), « l'autorité est distribuée entre

l'agent et le principal ; elle ne réside pas dans l'agent ou le principal [...] mais elle émerge de la combinaison des deux ». L'autorité est vue selon une perspective luhmannienne (1992) : indissociable de la communication par laquelle elle s'exprime, l'autorité émerge de l'interaction créée par la mise en présence de certaines figures. Autrement dit, c'est la récurrence de certains schémas d'autorités qui intéresse ici, en fonction de certaines actions organisationnelles posées. Par exemple, si une action concrète comme « bloquer un contributeur » passe toujours par la référence à une règle – en dépit du fait que celle-ci doit être « mise en œuvre » par un acteur, on peut en déduire que l'autorité nécessaire pour cette action organisationnelle est transmise à un agent non-humain institutionnalisé et aide à la légitimité de l'action posée.

1.3.5.5 Conclusions : une approche par la comparaison des méthodes

Si la fonction essentielle de la démarche scientifique réside en la possibilité de généralisation (Sjoberg, 1955), un moyen adéquat pour y arriver consiste à effectuer des comparaisons (depuis les variables entre elles jusqu'aux cas) pour mettre en évidence des rapports de ressemblance ou de différence (Quivy & Van Campenhoudt, 1988). L'interprétation des similitudes mais aussi des contrastes existants est particulièrement suggestive et devient, dès lors, un outil fondamental d'analyse qui aiguisé le pouvoir de description et joue un rôle central dans la formation de concepts (Collier, 1993). Ainsi, la comparaison permet un aller-retour entre la théorie et l'empirie dans la mesure où elle autorise d'une part l'évaluation d'hypothèses préconçues tout en participant de la découverte inductive de nouvelles hypothèses. Cet aller-retour rend finalement possible la complétion de théories existantes et/ou la conceptualisation de nouvelles (Collier, 1993). C'est précisément la démarche que j'adopte en comparant de façon longitudinale les trois analyses de cas, en contrastant les résultats obtenus avec les extraits des différents entretiens et, enfin, en effectuant un retour vers la théorie en nourrissant celle-ci des généralisations empiriques.

Les comparaisons peuvent se faire à l'intérieur d'un même système socio-culturel, pour une période de temps donnée ou à travers différentes périodes (Sjoberg, 1955). C'est bien cette solution, autorisant l'interprétation diachronique des phénomènes étudiés, que je privilégie dans l'analyse. En effet, les études de cas représentent la base de la plupart des comparaisons dans la mesure où un cas peut servir à dresser des hypothèses, tandis que l'autre servira à les confirmer ou les infirmer (Collier, 1993). Dans le même ordre d'idées, il est intéressant de disposer d'un « cas critique », se caractérisant par sa richesse (Becker, 2002) et dont on attend beaucoup pour le test des hypothèses (Collier, 1993). Je considère pour ma part que chacun

des cas doit pouvoir permettre l'émission d'hypothèses confirmées et ou infirmées par les deux autres cas. Ne tenir compte que d'un seul cas pour la confirmation d'hypothèses précédemment formulées fait courir le risque de l'illusion expérimentale en envisageant la parfaite similarité des cas, alors qu'une triangulation dans les deux sens permet à la fois de diminuer ce risque tout en prenant en compte la lecture diachronique des événements étudiés. Le chapitre d'analyse longitudinale consiste ainsi à comparer les résultats de chaque cas pour dégager l'histoire des phénomènes d'autorité depuis la création de l'espace linguistique francophone.

Pratiquement, l'analyse de chaque cas mène à l'élaboration de catégories heuristiques pertinentes pour l'interprétation des phénomènes d'autorité sur Wikipédia. La comparaison entre les cas se pratique quant à elle à travers différentes questions : Observons-nous des résultats pour chaque catégorie, dans tous les cas étudiés ? Certaines catégories apparaissent-elles plus tard ? Lorsque toutes les catégories sont représentées, quelles sont les similitudes ? Ces similitudes peuvent-elles s'expliquer pour des raisons similaires ou différentes ? S'il existe des différences entre les cas étudiés, comment ces différences s'expliquent-elles ? Les cas déviants se retrouvent-ils dans chacun des cas ? Si non, la conjoncture spécifique d'un cas peut-elle rendre compte de l'exception ? Si oui, comment l'analyse du cas déviant peut-elle renseigner sur le « cours normal » des phénomènes d'autorité ? A-t-on les moyens d'interpréter les écarts entre les résultats ? En creux, peut-on formuler des questions susceptibles de fournir la base de recherches futures pour les résultats dont les variables sont trop nombreuses pour satisfaire à l'interprétation ?

Une telle démarche a pour but évident de renseigner sur le terrain de la recherche. Mon objectif est ici de fournir aux wikipédiens une nouvelle lecture exhaustive et argumentée des phénomènes d'autorité auxquels ils se confrontent au cours de leur activité sur l'encyclopédie. En outre, la démarche comparative – prise comme le dernier terme d'une méthodologie favorisant la triangulation des méthodes – doit permettre à la fois de revenir vers la littérature spécialisée concernant l'objet de la recherche, à la fois sur la littérature théorique qui concerne le phénomène étudié.

Il s'agit ainsi de compléter la littérature propre aux phénomènes d'autorité sur Wikipédia en évaluant les différences et les similitudes dans les interprétations – surtout dans le cas de conclusions tirées de méthodologies très différentes (méthodes quantitative basées sur des gros corpus de données, par exemple). Lorsque les explications se rejoignent, elles se

complètent souvent plus qu'elles ne se répètent. Leur articulation jette alors un éclairage nouveau et plus riche. Lorsqu'elles se contredisent, il faut pouvoir évaluer quels biais sont à l'œuvre dans les deux recherches ou en quelle mesure les différences peuvent s'expliquer par une situation conjoncturelle qui aurait changé. Dans tous les cas, il s'agit de considérer les conclusions variées comme un dialogue constructif.

Il s'agit également de revenir vers le cadre théorique en le nourrissant de sa recherche empirique. Affiner le modèle théorique utilisé est fondamental à l'apport du chercheur à sa discipline. La plupart des théories demandent des exemples empiriques supplémentaires aptes à les mettre en lumière. Là encore, le chercheur veillera à ne pas surinterpréter ses propres résultats en les décontextualisant – surtout dans le cas d'une démarche comparative dont on a vu que ses résultats étaient probabilistes et non universels. Si l'apport à la littérature théorique est un élément important, l'apport de la littérature à ses propres conclusions ne l'est pas moins : peut-être a-t-on déjà surinterprété ? Ainsi, des théories déjà mises à l'épreuve peuvent renseigner sur d'éventuels biais interprétatifs qui seraient passés inaperçus.

PARTIE 2

2.1 Étude de cas

2.1.1 Les trois cas

La problématique expose les raisons pour lesquelles le choix des cas s'est porté sur la construction de règles par la communauté des contributeurs, à des moments significatifs de l'encyclopédie. Chaque règle constitue ainsi un cas d'étude. L'analyse des cas puis la comparaison des interprétations permet de dresser une lecture diachronique de l'autorité sur Wikipédia.

Le premier cas porte sur le premier corpus de règles spécifiques à la Wikipédia francophone, durant l'année 2002. La participation limitée et le volume de données à analyser peu important rendent ici possible une analyse quasi exhaustive des conversations. Parmi les règles concernées, notons le « choix des liens à faire figurer sur la page d'accueil », « le logo de la Wikipédia francophone », « le nommage des Siècles en Français », « le nommage des dates avant notre ère », « le nommage des articles homonymes », « la question des sous-pages » et « l'utilisation des liens internes aux articles ».

Entre 2004 et 2006, la partie francophone de Wikipédia a connu un essor exponentiel, passant de plus ou moins 20 000 articles en 2004 à 300 000 articles au milieu de l'année 2006⁶¹. Parallèlement à cette explosion de la contribution sur l'encyclopédie, les règles construites par les wikipédiens ont également été de plus en plus nombreuses. Parmi celles-ci, le second cas présente la création polémique, en 2006, d'un éventuel « label » récompensant des articles reconnus comme « bons » tout en ne remplissant pas les critères d'excellence des « articles de qualité ». Cette « prise de décision » a agité la communauté pendant un peu plus de deux mois, de septembre 2006 à début décembre 2006. La participation à cette « prise de décision » est significative par rapport aux premières règles de 2002 (37 contributeurs différents y négocient⁶², tandis que 98 contributeurs ont pris part au vote⁶³), traduisant le succès général de l'encyclopédie.

⁶¹ http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Evolution_number_articles_WP-fr.svg, page consultée le 22 avril 2015

⁶² https://toolserver.org/~daniel/WikiSense/Contributors.php?wikilang=fr&wikifam=.wikipedia.org&page=Discussion_Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Cr%C3%A9ation_d%27un_label_alternatif_au_label_%C2%AB_Article_de_qualit%C3%A9_%C2%BB&grouped=on&order=-edit_count&max=100&format=html, page consultée le 22 avril 2015

Le troisième cas, c'est-à-dire la troisième règle analysée, correspond à l'époque « contemporaine » de Wikipédia. La courbe de la contribution n'est plus exponentielle et semble se tasser depuis 2009. Les questions qui agitent la communauté concernent la nécessité de continuer à attirer des bénévoles contributeurs. Parallèlement, la dimension organisationnelle de Wikipédia – dont la construction de règles – a gagné en formalisation tout en rassemblant un grand nombre de wikipédiens autour des questions débattues. La création d'une règle permettant aux wikipédiens de contester un administrateur a précisément tenu en haleine les contributeurs fréquents pendant plus de deux ans. Contrairement aux précédentes règles, celle-ci concerne directement des enjeux liés à l'autorité ou, en tout cas, à la *perception* de l'autorité sur l'encyclopédie.

Synthétiquement, trois cas correspondant à trois temps bien particuliers de l'histoire de l'encyclopédie Wikipédia sont analysés. N'ont été sélectionnés que des processus de « prises de décisions » qui ont abouti. En effet, nombreuses sont les fois où des prises de décisions sont entamées puis abandonnées, faute de participation ou faute de consensus. Dans la mesure où les « prises de décision » qui aboutissent effectivement à l'application d'une nouvelle règle concernent une minorité de « prises de décisions » entamées, il y a un risque de biais dans l'analyse. Cependant, puisque la description et la mise en présence des autorités durant les négociations sont indépendants de l'issue-même de ces négociations (par définition, personne ne sait si une procédure va ou non échouer... jusqu'à ce qu'elle aboutisse ou qu'elle échoue *effectivement*), je considère que le biais est limité. En outre, se focaliser sur des procédures « réussies » présente l'avantage d'en considérer *l'output* dans un contexte temporel plus large : par exemple, que sont devenues les premières règles créées en 2002 ? Comment le « label alternatif » de 2006 a-t-il évolué jusqu'aujourd'hui ? Par définition, une règle avortée n'évolue plus. Son intérêt analytique est, par conséquent, moins significatif – sauf si, précisément, ce sont les phénomènes d'autorité faisant échouer une règle qui constituent le cœur de l'analyse.

2.1.2 Les catégories heuristiques de l'analyse de l'autorité

Les analyses aident à mettre en évidence une série de catégories liées aux phénomènes d'autorité sur Wikipédia. Les catégories émergentes rendant compte des phénomènes

⁶³https://toolserver.org/~daniel/WikiSense/Contributors.php?wikilang=fr&wikifam=.wikipedia.org&page=Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Cr%C3%A9ation_d%27un_label_alternatif_au_label_%C2%AB_Article_de_qualit%C3%A9_%C2%BB&grouped=on&order=-edit_count&max=100&format=html, page consultée le 22 avril 2015

d'autorité sont présentées dans un tableau ci-dessous. Chaque catégorie codée permet de répondre aux deux premières questions de recherche dont voici un rappel :

QR1 : Qu'est-ce que la décentralisation des pouvoirs sur Wikipédia signifie au quotidien ? Comment, parmi des wikipédiens qui partagent un statut éditorial égal, certains obtiennent-ils une autorité implicite ? Plusieurs sous-questions sont associées : l'autorité peut-elle durer dans le temps ? Comment s'organise-telle dans le détail des processus qui l'animent ? Qui fait autorité quand personne ne dirige ?

QR2 : Qu'est-ce que le concept d'auteur apporte à la compréhension de Wikipédia, perçue comme non-hiérarchisée ? Les auteurs sont-ils directement responsables de discours organisationnels institutionnalisés ? Si un auteur est capable d'utiliser ses marges de manœuvres sciemment pour obtenir ce qu'il veut, alors il faut considérer que les mouvements personnels sont décisifs dans les organisations. Cela veut-il dire que les intentions personnelles seraient beaucoup plus significatives que ce qui est traditionnellement envisagé ? Est-il possible (et pertinent) de les considérer de cette façon ?

La troisième question de recherche portant sur l'évolution des phénomènes d'autorité est quant à elle spécifiquement adressée dans la partie 3, « analyse longitudinale ».

2.1.2.1 Analyse de l'autorité : catégories

Catégorie	Lien avec l'autorité
Actions dominantes et leadership	Dans la mesure où notre lecture théorique précise que c'est l'action qui « fait autorité », il est important de voir quelles sont les actions les plus pratiquées. On en déduit qu'elles sont essentielles, à la fois pour l'organisation, à la fois pour tout contributeur désirant jouer un rôle de premier plan. L'action « proposer » est <i>parfaitement insuffisante</i> pour permettre à quelque acteur de jouer un rôle d'auteur dans l'organisation mais elle est <i>absolument nécessaire</i>. Une série de rôles pris par les wikipédiens émergent également à l'analyse : par leurs actions, certains contributeurs prennent un rôle de leader ou de militant, de vigile ou d'agent, etc. Ces rôles sont autant de facettes de l'auteurité organisationnelle, telle que j'ai pu la définir dans le chapitre théorique et caractérisent des

	types particuliers d'actions « d'inscriptions ».
Autorité par la présence	L'autorité passe par une présence effective sur le projet et une maîtrise de la temporalité. Un rôle ne confère de l'autorité que dès l'instant où il est pris <i>au bon moment</i> . La <i>réactivité</i> s'avère essentielle dans la construction de la légitimité de même que la participation sur le long terme (c'est-à-dire tout au long de la construction d'une règle et/ou de la construction du projet encyclopédique lui-même).
Autorité des statuts	L'autorité est traditionnellement considérée comme la légitimité d'un acteur qui domine un autre acteur (M. Weber, 1971). La domination s'accomplit, dans la plupart des organisations, selon un organigramme précis reprenant les positions des différents acteurs ainsi que leur statut. Il n'existe pas « d'organigramme » concernant la dimension organisationnelle de Wikipédia, ce qui est cohérent avec l'idée que l'encyclopédie est horizontale, c'est-à-dire peu ou pas hiérarchisée. En revanche, il existe différents « statuts » particuliers qui confèrent des pouvoirs (normalement) techniques. Ils peuvent être très formalisés et leur obtention est alors soumise à une procédure de vote (arbitres, administrateurs, etc.) mais certains statuts sont aussi moins formalisés comme, par exemple, celui des « patrouilleurs ». La question est ici de savoir en quelle mesure la distance revendiquée entre statut et autorité est vérifiée par les analyses, de façon diachronique.
Autorité de la « communauté »	Lorsque personne ne porte la responsabilité de la décision à titre personnel, c'est l'ensemble du collectif qui doit pouvoir compenser. Le terme de « communauté » est abondamment utilisé par les wikipédiens pour désigner l'autorité du collectif, de manière effective et/ou prospective. L'intérêt d'une telle catégorie réside dans l'analyse de l'usage discursif du terme dans les interactions et de ce que cet usage révèle.
Autorité des agents non-humains	Une attention particulière est donnée dans cette recherche à l'agentivité des acteurs non-humains. Lire l'organisation diachroniquement avec pour focale les non-humains permet de

	voir comment ces derniers ont pris une place plus ou moins importante dans les prises de décision et dans l'exécution des décisions prises.
Autorité par la présentification	La dimension qui m'intéresse ici est le passage de l'autorité individuelle à l'autorité de l'organisation perçue comme une entité indépendante des acteurs singuliers. Cette autorité se traduit selon différentes modalités : la plus commune est la présentification du « tout » sous la forme d'une métacommunication (à travers des mots généralisants comme « la communauté », « Wikipédia », « nous », etc.) dans des conversations situées. J'interprète d'une façon similaire un ensemble d'actions de références (au passé, à d'autres lieux de l'encyclopédie, etc.) qui sont autant de façons pour les acteurs de matérialiser l'organisation dans leur prise de parole. L'autorité par la présentification renvoie au concept théorique de Benoit-Barne & Cooren (2009).
Imbrications d'autorité	Les imbrications d'autorité montrent comment plusieurs autorités imbriquées – en cascade - sont nécessaires à la réalisation d'une ou de plusieurs actions. Elles sont un bon indice de la manière avec laquelle les acteurs envisagent et expriment dans leur discours la réalisation d'une action dans un environnement relativement décentralisé. Elles portent tant sur ce qui se fait que sur ce qui pourrait se faire : elles donnent donc des indications sur la plausibilité des phénomènes d'autorité plus que sur la véracité d'un état à un instant T. Bien entendu, il n'y a imbrication que lorsque la réalisation d'une action implique l'articulation de plus de deux autorités responsables.
Les pronoms	S'intéresser aux pronoms utilisés par les locuteurs d'une conversation, c'est poser les questions élémentaires mais essentielles du « qui s'adresse à qui » et « qui fait quoi ». Par quels pronoms les instances qui donnent les directions à prendre sont-elles présentifiées ? Quel degré de précision le pronom permet-il ? Quelles connotations sont liées à une

	pronominalisation particulière ?
Les conflits	Le conflit correspond à un état de l'organisation dans lequel des personnes n'arrivent pas à résoudre leur opposition par les moyens habituels de l'avis argumenté exprimé sereinement. Le conflit arrive lorsque l'opposition se révèle trop forte pour les acteurs et que les positions semblent inconciliables. Dans la mesure où une situation d'équilibre précède et succède à une situation de conflit, il faut considérer qu'un conflit « démarre » d'une certaine façon, et que la transition de l'état d'équilibre à l'état conflictuel est primordiale. On observe dans les analyses un ensemble de dispositions propres à des situations de pré-conflit lorsque les acteurs en opposition prennent conscience des divergences qui les opposent sans que le conflit ne soit déclaré et des dispositions propres à des situations de post-conflit qui correspondent souvent, sur Wikipédia, à l'absence de dialogue. La question des conflits est essentielle à l'étude de l'autorité car les conflits catalysent différents éléments en lien avec l'autorité des personnes : dans les conflits s'expriment le rapport de force ; un conflit débouche sur une décision en faveur de l'un ou de l'autre, laissant penser qu'il y a pu y avoir des gagnants et des perdants ; le conflit exacerbe des phénomènes existants mais peu visibles ; il témoigne des qualités dont doivent faire preuve les acteurs, etc. Le conflit ne doit pas être considéré comme « anormal » mais il est en revanche spécifique et différent des situations d'équilibre. C'est un événement organisationnel récurrent et producteur de sens pour les acteurs qui, à travers lui, apprennent de nouveaux comportements, en corrigent d'autres, créent du sens, abandonnent de mauvaises idées, etc.
Les clans	Si l'autorité individuelle apparaît clairement dans les analyses et qu'un constat similaire peut être dressé quant à l'autorité de l'organisation dans son ensemble perçue comme une entité indépendante, qu'en est-il de l'autorité probable de petits groupes de pression ? La question est d'autant plus pertinente que de

	nombreux contributeurs ont pu partager sur les espaces communautaires de l'encyclopédie des messages de dénonciation de tels « clans » qui auraient pris un pouvoir certain sur Wikipédia⁶⁴. Cette préoccupation n'est pas surprenante dans un environnement ouvert et où le leadership est émergent comme en témoignent les références à « TINC » (There Is No Cabal) dans les communautés open-source. Une chose est cependant de décrire l'existence de clans, une autre est d'en évaluer objectivement les effets sur les processus organisationnels. Or, une telle étude présente de grandes difficultés pour atteindre une représentativité scientifique suffisante : comment déterminer quel contributeur devrait aller dans quel « clan » ? N'y a-t-il pas un risque à figer ainsi des alliances sans tenir compte du caractère éminemment évolutif des relations entre les personnes ? Comment nier qu'au sein même d'un clan existent des dissensions et comment rendre compte de celles-là pour un cas précis porté à l'étude ? Comment prouver que dans la construction d'une règle précise l'effet de groupe a été plus important que l'opinion personnelle des contributeurs – même membres d'un clan ? Comment déterminer que cette même opinion aurait été différente si ce contributeur n'avait pas appartenu au clan ? Autrement dit, comment peut-on être sûr que le clan forme l'opinion plus que l'opinion ne forme le clan ? Comment mesurer pratiquement la réalisation d'un choix clanique dans le processus de création de règles ? Faudrait-il attribuer un libellé binaire à chaque intervention d'un contributeur supposé appartenir à un clan et constater ensuite le degré de cohérence de toutes les interventions mises ensemble ? On le voit, une telle recherche souffre de trop d'incertitudes. Pour l'évaluation de l'impact des clans, je propose de partir d'une considération inverse : si des clans s'opposent, la dénonciation de
--	---

⁶⁴ Voir notamment le post du blog du Wikipédiens Pierrot le chroniqueur pour plus d'informations : http://wikirigoler.over-blog.com/article-wikipedia-et-les-clans-67846802.html#note_1, page consultée le 22 avril 2015.

	« l'effet de groupe » doit émerger d'une manière ou d'une autre. Si un acteur se sent lésé par un « clan » qui profiterait de son nombre pour faire passer en force une opinion, alors cet acteur exprimera publiquement sa réprobation. Il en résulte que le « clan » comme <i>sujet de conversation</i> devrait être en lui-même considéré comme l'indice d'un effet des clans sur les processus.
Personnification / dépersonnification des débat	La tension personnification-dépersonnification est une thématique transversale traversée par plusieurs autres catégories déjà évoquées. Elle m'apparaît comme fondamentale dans l'étude de l'autorité sur Wikipédia en ce qu'elle matérialise deux registres d'autorité (présents dans mon modèle théorique) apparemment opposés mais articulés de différentes façons : l'autorité à l'échelle de l'individu incarnée par la personnification des débats autour d'un « je » fort et l'autorité à l'échelle de l'organisation matérialisée par la dépersonnification des débats autour, par exemple, du pronom « on ».
Le style wikipédien	Existe-t-il des façons particulières de s'adresser aux autres acteurs lorsqu'on est en position d'autorité ? S'adresse-t-on de la même manière à un acteur légitime qu'à un acteur néophyte ? L'autorité sur Wikipédia a-t-elle pour préalable nécessaire la maîtrise d'un style particulier ? L'analyse des façons de converser et de la dimension rhétorique des débats s'attachent à explorer ces questions. Ce sont essentiellement les outils de l'analyse conversationnelle qui aident à faire sens de ces données.

2.2 Cas N°1 - Les premières règles propres à l'espace francophone

L'objectif est de réaliser une étude diachronique des phénomènes d'autorité à l'œuvre dans la création de règles sur Wikipédia depuis la création de l'espace francophone en 2001. Voici ce qui est dit des règles sur la page Wikipédia correspondante :

« Pour un grand nombre d'entre elles, les règles « de base » ont été établies au début du projet Wikipédia, autrement dit sur la [Wikipédia anglophone](#), essentiellement par l'usage, par consensus, sur les pages de discussion ou sur les listes de discussion. Au fur et à mesure de l'évolution du projet francophone, des règles adaptées à notre langue commune sont mises en place. Depuis 2002¹, certaines règles et recommandations ont été établies par [prise de décision](#)⁶⁵.

Les prises de décision sont des processus plus ou moins formalisés durant lesquels les wikipédiens co-construisent des règles. Sur l'initiative d'un wikipédien, tous les contributeurs intéressés se rassemblent sur une page de « prise de décision » pour discuter de la création de ladite règle. Les étapes comprennent la rédaction de la problématique qui justifie l'entame d'une telle procédure et qui détermine les objectifs visés par la future règle (et donc les problèmes que cette dernière devrait permettre de résoudre). Parallèlement, une phase importante de discussion est mise en place. En règle générale, la problématique y est discutée en même temps qu'une première salve de propositions argumentées. Lorsqu'un consensus est proche, les propositions sont formalisées pour qu'elles puissent être soumises au vote. Il faut noter que l'étape discussion qui mène à la formalisation de propositions est souvent répétée plusieurs fois dans la même création de règle jusqu'à ce que les propositions ne soulèvent plus de critiques. Il est également important de dire que l'étape « vote » n'est *a priori* pas considérée comme nécessaire. En réalité, le vote a été adopté pour sa commodité mais il fait encore débat comme outil utile ou non à la construction du consensus, d'aucuns arguant que le consensus devrait de facto exclure le vote. Lors de ces étapes, certains wikipédiens prennent des rôles essentiels pour assurer la bonne conduite des débats : ils font des synthèses de ce qui a été dit, d'autres vont chercher de l'information supplémentaire, d'autres encore défendent avec ardeur leur point de vue tandis que certains tempèrent, etc.

La formalisation des propositions – et le caractère polémique de cette étape – tient souvent au fait que les modalités précises de chaque proposition doivent être aussi discutées. Ainsi, si

⁶⁵ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:R%C3%A8gles>, page consultée le 22 avril 2015.

plusieurs contributeurs peuvent être d'accord sur le principe d'une proposition, ils peuvent très bien ne pas s'entendre sur le quorum que la proposition suppose, sa durée dans le temps, la nature des contributeurs qui devront s'y soumettre, etc. Avant la phase de vote à proprement parler, les modalités du vote lui-même doivent aussi être discutées : vote à la majorité, vote par classement avec la méthode dite Condorcet, consensus sur les pourcentages, etc. La phase de vote peut alors commencer et sera suivie par le dépouillement (souvent effectué par un « bot » conçu pour dépouiller des votes complexes). Une fois votée, la proposition « gagnante » est mise en place et la nouvelle règle, ainsi créée, peut commencer à agir.

Le choix du premier cas porte sur un ensemble de premières règles qui, à l'époque, impliquaient relativement peu de wikipédiens. Je ne me concentre que sur les règles créées à partir d'un même processus, celui de « prise de décision ». Ainsi, seulement six prises de décision, relativement limitées en espace et en participation, ont été initiées en 2002. Bien entendu, le degré de formalisation des discussions n'étaient pas encore aussi avancé qu'il ne l'est aujourd'hui mais si des changements importants ont eu lieu quant au nombre de participants et à la formalisation des débats, la structure générale de la prise de décision est toujours similaire, après plus de dix années du projet : énoncé d'une problématique – rédaction de propositions et contre-propositions pour y apporter des réponses – votes – résultats – mise en application.

Comme les premières règles de la Wikipédia FR suivent le modèle anglo-saxon, il n'est pas étonnant qu'elles concernent des utilisateurs francophones et des conventions typographiques typiques de la langue française⁶⁶.

⁶⁶ Voici la liste complète des liens vers les différentes règles analysées ci-dessous :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Logo_du_Wikip%C3%A9dia_francophone ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Nommage_des_si%C3%A8cles ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/R%C3%A8gle_de_nommage_des_dates_avant_notre_%C3%A8re ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Nommage_des_articles_homonymes ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Sous-pages ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Utilisation_des_liens ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Archives_de_vote_1 ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Archives_de_vote_2 ; https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Archives_de_vote_3

2.2.1 Règle 1 – Logo du Wikipédia francophone

2.2.1.1 Présentation

Il est difficile de savoir exactement quand les débats sur le logo de la Wikipédia francophone ont réellement commencé dans la mesure où la première version de la page à laquelle nous avons accès est déjà une version déplacée d'un autre lieu – vraisemblablement de la page utilisateur du contributeur qui a initié le débat.

En novembre 2002, un contributeur du nom de Rinaldum propose de changer de logo et, à cette fin, il engage une discussion en soumettant au vote plusieurs logos pour la Wikipédia francophone, différant légèrement, et qui sont ses propres créations. Un premier « vrai » débat s'institue ainsi, lequel fera dire plus tard à cet utilisateur sur sa page de présentation qu'il y a eu un « *mini-conflit* »⁶⁷.

À ce moment-là, la Wikipédia francophone est jeune de quelques mois à peine et la plupart des autres versions linguistiques ont conservé le logo de Nupedia, l'encyclopédie originelle créée par les fondateurs de Wikipédia mais validée par des spécialistes. Wikipédia n'a donc pas été créée « en une fois », mais de façon évolutive. Rinaldum a eu l'envie de changer le logo inadapté de Nupedia pour en créer un qui soit plus coloré que le précédent. La situation politique de Wikipédia est à ce moment telle que l'indépendance des différents espaces linguistiques revêt une importance singulière : la Wikipédia espagnole et la Wikipédia polonaise avaient « forké » peu de temps avant, essentiellement par peur de l'ajout de publicité sur le site.

Un peu moins d'un an plus tard, une prise de décision au niveau « international » est prise quant à l'usage des logos et un logo unique pour tous les espaces linguistiques est ainsi voté – jetant aux oubliettes celui sur lequel porte la présente discussion analysée.

La discussion s'articule en une seule longue conversation qui comprend à la fois l'initiative dont dépend l'ensemble de la séquence, les propositions, les arguments et les différentes phases de vote. Il y a 12 participants à la conversation dont la plupart argumentent...même si une petite minorité ne fait que voter. C'est un des éléments qui apparaît déjà ici et se retrouvera dans la plupart des prises de décisions suivantes. Si les chiffres exacts ne sont pas connus, on sait qu'il y a en tout cas moins de 100 contributeurs qui ont, en novembre 2002,

⁶⁷ Voir par exemple cette version de la page :

<https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Utilisateur:Rinaldum&oldid=225721>

fait plus de 10 modifications sur l'encyclopédie⁶⁸. Autrement dit, la proportion de 12 participants actifs sur une page « organisationnelle » telle que la discussion d'un nouveau logo est relativement signifiante et montre que les discussions *meta* sont consubstantielles à l'encyclopédie et ce au même titre que la rédaction d'articles. Même si le nombre de participants aux prises de décisions suivantes augmentera sensiblement, jamais un tel rapport entre participants/ensemble des contributeurs ne sera plus retrouvé. Plusieurs questions découlent de ce premier constat :

- 1) Faut-il considérer que Wikipédia a évolué vers un modèle « moins démocratique » où un petit nombre de wikipédiens décident pour un très grand nombre de contributeurs actifs ?
- 2) Faut-il, au contraire, considérer qu'il y a une démocratisation de Wikipédia dans la mesure où, en chiffres absolus, le nombre de participants aux questions organisationnelles a augmenté sensiblement depuis les premières prises de décisions ?

Au moment de ces premières discussions, la « manière » de discuter de l'organisation n'est pas encore formalisée. Ainsi, cette prise de décision (qui n'en portait pas encore le nom) a d'abord été engagée sur la page personnelle d'un des utilisateurs pour être ensuite déplacée vers une page appelée « vote »⁶⁹. Elle marque ainsi un tournant puisque, pour la première fois, les contributeurs actifs prennent conscience que leur nombre croît et qu'il devient difficile de consulter, à chaque visite, l'ensemble des modifications réalisées sur les pages de Wikipédia⁷⁰ - indiquant par là la nécessité de formaliser les lieux de débats. Il est aussi intéressant de s'arrêter sur le titre de cette page de débats : « vote ». Ainsi, si depuis les débuts de Wikipédia, la valeur « discussion » ou « consensus » est capitale, il n'en reste pas moins que l'action de vote semble tout aussi inhérente au projet. Cette cohabitation entre l'idéal de consensus et le caractère rationnel du vote n'en demeure pas moins conflictuelle puisque, déjà dans la prise de décision ici étudiée, la contributrice Anthere argumente en faveur de l'un plus que de l'autre :

« Pour le vote : et ben non. Suis toujours contre. On peut discuter avant. »

⁶⁸ Voir les statistiques disponibles ici : <http://stats.wikimedia.org/FR/ChartsWikipediaFR.htm#1>, page consultée le 22 avril 2015.

⁶⁹ Et dont il semble malheureusement impossible de retrouver l'archive.

⁷⁰ Cette idée paraîtrait saugrenue au visiteur d'aujourd'hui qui devrait, potentiellement, visiter les 1 521 413 articles que compte Wikipédia !

« Le vote est une possibilité, mais, simplement aussi, le fait d'en parler est une bonne idée. »

Le manque de formalisation des débats amène plusieurs difficultés. Pour les contributeurs en présence d'abord : la relative invisibilité de la page de discussion implique que des contributeurs la trouvent soit par hasard, soit tardivement, soit pas du tout. La lisibilité est également rendue difficile : faut-il ajouter les nouveaux messages au-dessus ou en-dessous des messages précédents ? De même, toutes les contributions ne sont pas signées et, parmi celles qui le sont, toutes ne renvoient pas systématiquement à la page utilisateur de l'auteur. Ces signatures ne rendent encore compte ni de la date, ni de l'heure de la contribution, rendant la compréhension chronologique des débats presque impossible sans passer par l'historique des modifications de la page.

Quelques remarques préliminaires supplémentaires peuvent aider à contextualiser la suite du propos :

- 1) Certains contributeurs expriment une pensée visionnaire quant à l'avenir de l'encyclopédie. Ce constat dépasse le caractère anecdotique d'une parole un jour énoncée et qui s'avère exacte quelques mois ou quelques années plus tard. En réalité, la pensée visionnaire implique que certains contributeurs, engagés dès le départ dans le processus de Wikipédia, saisissent plus ou moins consciemment l'importance que prendra le projet au fil du temps et certaines conséquences engendrées. Cela concerne des événements relativement anodins, comme l'implémentation moins d'un an plus tard du logo international, mais aussi capitaux, comme le risque de bureaucratisation de la dimension organisationnelle :

« Si on se met a voter pour savoir si on va voter, on va plus s'en sortir ;o) »

« A mon avis pour que wiki soit gérable dans l'avenir il faudrait un système de vote et un-e ou des élu-e-s ;-) (moi j'suis pas volontaire ;-)) pour pouvoir donner un direction a wiki et non pas 100 000... Imaginez une discussion sur le logo, avec par exemple 3000 participants comme sur le wiki.en... »

La bureaucratisation sera incessamment vilipendée dix ans plus tard lors de la construction de la règle concernant la contestation du statut d'administrateur. La capacité visionnaire de certains contributeurs renvoie également à leur capacité d'influence sur le déroulement du projet, partant que quelqu'un agit en fonction de son

intime conviction. Cette hypothèse renvoie alors au concept d'entrepreneuriat institutionnel tel qu'envisagé par Czarniawska (2009) lors de son étude de la London School of Economics.

- 2) Contrairement au sens commun qui voudrait que les compétences en écriture s'amenuisent avec le temps (« on écrit moins bien aujourd'hui qu'il y a quinze ans »), il est intéressant de constater que cette première conversation implique des contributeurs à l'orthographe très pauvre. Pour insignifiant qu'il puisse paraître, ce phénomène en parfaite opposition avec l'écriture wikipédienne contemporaine qui valorise la qualité de la langue pousse à envisager plusieurs hypothèses : outre le mouvement « naturel » qui pousserait à considérer que les contributeurs actifs à ce moment-là étaient médiocres en orthographe ou que l'orthographe n'était pas valorisée, on peut émettre l'hypothèse que l'absence d'effort en la matière contribue à mimer la conversation en « chat » où la quasi-synchronicité invite à écrire vite sans forcément porter son attention sur les formes ou, au contraire, en jouant d'erreurs intentionnelles (Neuage, 2005). L'absence fréquente de majuscules, les réponses en un seul mot, l'usage intensif des émoticônes (usage qui disparaîtra presque totalement les années suivantes dans les discussions de Wikipédia tout en restant fréquent partout ailleurs sur Internet), le redoublement de certains mots (« oui oui ») ou l'usage des interjections (Bon !) tend à renforcer cette hypothèse. L'intérêt d'être au plus proche de la « langue parlée » aiderait à connoter la familiarité qui unit les contributeurs : ils se connaissent entre eux, s'apostrophent, se font même des promesses qui les engagent hors de Wikipédia :

« et pour motivé les participant j'offre une bonne bouteille de Montbazillac au gagnant !! »

Il est probable qu'une telle familiarité a été significative dans la construction d'une identité collective suffisamment forte pour fédérer les différents contributeurs et leur donner l'énergie pour faire « décoller » le projet. Autrement dit, c'est grâce au caractère informel des premiers débats que le projet Wikipédia en français a gagné en solidité pour évoluer vers une structure formelle forte où les oripeaux de la familiarité avaient, quant à eux, complètement disparus.

- 3) On relève une présence importante de la dimension métaconversationnelle dans cette première construction de règle. Selon Robichaud, Giroux, et Taylor (2004), c'est le

caractère « meta » de la conversation (c'est-à-dire la citation de la conversation au sein même de cette dernière) qui tend à légitimer une lecture plutôt qu'une autre de la réalité et qui constitue, en ce sens, les prémisses de l'institutionnalisation. Par exemple, les participants font ici régulièrement mention du fait même qu'ils participent au projet Wikipédia et que cette participation évolue :

« Par contre, il y a quelque chose qui me semble important On devient plus nombreux, toutes les modifs intermédiaires sont indiquées, donc il devient plus difficile de suivre toutes les pages; il me semble donc qu'une modif telle qu'un logo, et concernant tous les wikipédiens, ne devrait pas uniquement se cantonner à une page utilisateur, ou alors être au moins annoncée qlq part ailleurs, dans les annonces, dans la page de discussion de l'accueil, ou sur la mailing list... »

Ce faisant, les participants actent du fait que l'encyclopédie gagnerait à se formaliser, par exemple pour améliorer l'accessibilité aux discussions. L'identité de l'organisation naissante est donc ici aussi en négociation à travers les métaconversations.

- 4) Dans la mesure où il n'existait pas encore, à cette époque, de corpus de règles spécifiques à Wikipédia en français, il est parfaitement logique qu'aucune règle ne soit convoquée pour renforcer des propos. Les arguments se réfèrent alors à un « zeitgeist » dont les contours sont flous mais dont le caractère, parce que confus et non questionné, remplit son rôle de cadre :

« Donc j'ai agi en croyant bien faire (sincèrement), bien que je sois conscient que cela ne soit pas très wikipédiens comme attitude voir même un peut dictatorial voir totalitaire mais vue que les goûts et les couleurs ne se discutent pas et que jamais un logos plaira à tous, j'ai fait un peut de forcing. »

Cet « esprit du temps » se nourrit en réalité des opinions ou des règles appliquées et co-construites sur la Wikipédia en anglais (six occurrences du mot « anglais » sur cette seule page). En témoigne le nombre de références à des lieux externes à Wikipédia :

“Je citerait Brion L. VIBBER "the new French logo has a circular shape and includes the "Wikipedia" name and a localized version of "the free

encyclopedia", what more do you need? Is it really vital that there be stretchy pretentious text in the circle?" tout est dit.... "

Les sources de légitimité n'étant pas encore constituées en interne, c'est dans des lieux externes à la Wikipédia francophone que les contributeurs doivent les chercher. Dans cette seule séquence, deux références sont faites à Bomis, l'entreprise du co-fondateur Wikipédia Jimmy Wales qui détenait encore à cette époque Wikipédia. Dans le discours, une certaine autorité est attribuée à Bomis, soit qu'on lui reconnait le droit de donner un avis, soit qu'on lui reconnaît le droit d'agir :

*« Pourquoi ne franciserait on pas Wikipedia en Wikipédia voir même en Wikipédie ?? **apparemment ils (bormis) ne sont pas du-tout contre... alors quand pensez vous ??** »*

*« Je l'ai **envoyer a un des gars de Bormis** (je m'souviens plus de son nom).... après quelques péripéties et la prise de contrôle du wiki francophone par des wikipédiens francophone le logo a été mis en place, sans que je le sache, car je n'était plus là (pendant 4 mois)... »*

La suite de l'analyse devra montrer en quelle mesure les références à l'extérieur de Wikipédia sont récurrentes aux premières règles ou si celles-ci sont intrinsèquement liées à la règle qui nous occupe ici. Cependant, un constat est sans appel : l'autorité non-humaine « règle » prendra de plus en plus d'importance à mesure que le projet grandira. Ainsi donc, à la croissance du nombre de contributeurs s'adossera la croissance du nombre de règles et la présentification de celles-ci au sein même des négociations (c'est-à-dire : la présence du *texte* dans les *conversations*). L'extérieur de Wikipédia FR n'agit pas seulement comme un cadre visant à restreindre les velléités des wikipédiens francophones. Les exemples des « forks » espagnol et polonais servent au contraire l'argument de l'indépendance des wikis les uns vis-à-vis des autres :

« c'était l'époque ou le wiki espagnole et le wiki polonais (si je me souviens bien) avais forké se qui avais amené pas mal de discussions sur la liberté de chaque wikis, le consensus (relatif) sur la mailing liste (encore aujourd'hui) c'est de laisser aux wiki internationaux le plus de liberté possible

(l'important étant les articles et les liens) alors je me suis dit qu'un peu de couleur et de gaieté serait le bienvenu ».

La prise de conscience anticipatoire que Wikipédia s'inscrit dans un contexte qui la dépasse amène aussi les contributeurs actifs à se projeter dans des tâches qui n'apparaîtront nécessaires à l'encyclopédie que bien plus tard – tels l'idée de « relations extérieures » ou de « relations presses ». La relative absence du contexte hors-wiki – en tout cas en ces termes – dans les autres règles étudiées devra faire l'objet d'une interprétation détaillée dans cette recherche.

Pourtant, en dépit de ces caractéristiques propres à un environnement en pleine constitution, encore peu structuré et peu populaire, encore illégitime et incertain, tous les ingrédients de ce que sera la Wikipédia francophone quelques années plus tard sont déjà là en substance. Formellement, des ajustements plus que de profondes modifications seront appliqués : les signatures deviendront obligatoires et leur présentation sera homogénéisée (notamment avec la présence des date, heure et lien vers la page de discussion de l'auteur), la structure des conversations sera elle aussi formalisée petit à petit, etc. Du point de vue du contenu, de nombreux sujets de conversations qui deviendront les « marronniers » de Wikipédia sont déjà présents dans cette première prise de décision : le débat qui oppose les partisans des « votes » et ceux du « consensus », le rapport parfois tendu avec le « tuteur » américain que représente Bomis à ce moment-là mais qui prendra ensuite la forme de la Wikimedia Foundation, la tension existante (voir infra) entre la prise d'initiative valorisée et la demande d'avis avant d'agir :

*« Si quelqu'un a envie de s'occuper de la presse, qu'il se renseigne, **il nous raconte ce qu'il veut faire, on en discute, il le fait.** Et voilà. C'est quand on veut, si on veut, dans les limites de ce que veut construire la communauté ensemble. D'ailleurs, qui veut m'aider avec les [m:Trophées du libre](#) ? »*

Ce sont ces tensions, à travers le prisme théorique de l'auteur organisationnel, que l'analyse conversationnelle va nous aider à analyser en profondeur maintenant.

2.2.1.2 Analyse conversationnelle

2.2.1.2.1 Introduction

Comme le rappelle Ten Have (1999), l'analyse conversationnelle a pour objectif de mettre en lumière des « modèles d'interaction » récurrents dans plusieurs conversations. Quelles sont les *méthodes ordinaires* employées par les acteurs pour tisser l'organisation sociale ?

L'analyse conversationnelle « pure » recommande de ne partir avec aucune idée préconçue (donc, aucune question de recherche claire) pour éviter de ne trouver que ce que l'on cherche, d'autant que, bien souvent, c'est en trouvant ce qu'on ne cherchait pas que des pistes de solution apparaissent. Cette précaution n'est en revanche pas pertinente dans le cas de l'analyse conversationnelle appliquée dont la finalité est d'explicitier des phénomènes qui dépassent le langage en tant que tel. Il est nécessaire de comprendre ce que les participants sont en train de faire tandis qu'ils interagissent (ten Have, 1999) ; cela implique, par conséquent, une bonne connaissance du contexte organisationnel étudié. L'observation participante sur le long terme est garante de ma connaissance contextuelle des interactions sur Wikipédia (voir chapitre « méthodologie »).

Je reprends la procédure méthodologique suggérée par Pomerantz et Fehr (1997), consistant en une série de questions à se poser et de territoires à investiguer face aux transcriptions. S'agissant d'une conversation écrite asynchrone, il n'y a pas de transcriptions typiques à l'analyse conversationnelle. Au contraire, j'ai procédé à l'analyse en conservant la morphologie des conversations. Les « habitudes » des wikipédiens consistent à signer chacune de leurs interventions (sauf cas exceptionnels qui seront analysés), lesquelles sont alors automatiquement datées. L'heure de chaque « tour de parole » est aussi inscrite, ce qui permet au chercheur une investigation de la temporalité propre à la séquence étudiée.

2.2.1.2.2 Étapes de l'analyse

La première étape de l'analyse conversationnelle consiste en la sélection d'une séquence particulière de conversation. La création de la règle sur le nouveau logo de Wikipédia ne comprend qu'une seule longue séquence conversationnelle laquelle mélange toutes les différentes étapes de la prise de décision décrites en introduction de ce cas. Le fait qu'il n'y ait – visuellement du moins- qu'une seule séquence s'explique par : (1) le fait que peu de contributeurs participent à la création de la règle ; (2) le caractère encore peu institutionnalisé de la prise de décision et l'inexistence, à ce stade, d'une structure fragmentée en séquences uniques titrées telles qu'elles apparaîtront plus tard ; (3) le volume peu important de l'ensemble de la conversation (il est possible que si la conversation avait grandi en taille et

dans le temps, les participants auraient ressenti le besoin de séquencer, essentiellement pour des raisons de lisibilité).

La conversation a débuté originellement sur la page « utilisateur » du contributeur qui prend l'initiative de changer de logo. La structure finale sous la forme de trois sections (problématique / Vote / Discussion) n'a été mise en place que lorsque les discussions étaient déjà bien engagées et que l'utilisateur Aoinoko a décidé de faire migrer le contenu depuis la page privée sur laquelle il se trouvait vers une page plus officielle de prise de décision.

En effectuant cette migration, il a également restructuré la discussion avec les titres des trois sections. Dans les premières moutures, la structure était en réalité plus proche d'une conversation traditionnelle : la plupart des tours de parole, distinct des précédents, était séparé d'une ligne pleine traversant la largeur de la page. Bien entendu, ce genre de conversation est nécessairement moins lisible a posteriori qu'au moment où elle se déroule car chaque participant, ayant déjà lu les ajouts précédents, comprend relativement vite ce qui lui reste à lire ou quels sont les tours de parole récemment apparus et dont il doit prendre connaissance. Pour illustrer ce phénomène, prenons l'exemple d'une parole dite puis retirée et le choix de barrer ou mettre en caractères gras une partie de l'intervention pour faire comprendre le changement de décision :

~~« Elles sont belles ! 3 car on lit mieux "l'encyclopédie" (avec un vert plus clair svp ?) maintenant qu'il y a le 4, toujours le 3 car le spot sur la colombe offre un meilleur contraste pour les lettres mais le vert est meilleur dans le 4. Par contre, le contour des lettres et de la colombe n'est pas suffisamment marqué à mon goût. Si je comprends bien, le volume a une incidence sur la couleur et le contraste, dommage car la forme du 8 avec les couleurs du 6 cela aurait été génial. Donc, s'il n'y a plus de modifications possibles, je choisis le 6 car il a un meilleur contraste. --~~
Utilisateur:Mesziques:mesziques »

La lisibilité est mise en danger lorsque la conversation dure dans le temps (et donc dans l'espace de la page) mais aussi pour les participants qui arrivent alors qu'elle est déjà entamée. Ainsi, les participants actifs depuis le début se trouvent dans une situation avantageuse.

Du point de vue du contenu concernant directement le propos général de la prise de décision, la conversation peut être découpée de la façon suivante :

- 1) Le contributeur Rinaldum propose plusieurs logos qu'il a lui-même créés pour la Wikipédia en français
- 2) Première phase de votes
- 3) Première phase de discussions
- 4) Deuxième phase de votes
- 5) Deuxième phase de discussion avec remise en cause du logo et de la façon avec laquelle Rinaldum l'a proposé à la communauté.
- 6) Long argumentaire de Rinaldum
- 7) Troisième phase de votes
- 8) Discussions finales...mais absence de décision « claire »

Par ailleurs, les discussions abordent parfois des sujets tout à fait extérieurs au logo lui-même. Ainsi, un contributeur suggère de changer le nom de Wikipedia en *Wikipédia* ou encore en *Wikipédie*. Comme dit plus haut, une métaconversation porte sur la structuration des discussions elles-mêmes, sur les « relations extérieures » que devrait entretenir la communauté avec, par exemple, la presse ou encore sur le fait que Wikipédia pourrait à terme être gérée par des personnes élues. Ce que ces discussions « annexes » montrent, c'est que *n'importe quel lieu* est adéquat pour discuter de *n'importe quel sujet* concernant l'encyclopédie en construction. Et c'est justement parce que les lieux, les sujets et les participants susceptibles d'en débattre sont limités que pareille imbrication est possible et non remise en question.

Pour les besoins de l'analyse, j'ai découpé la conversation en une suite de 26 tours de parole. Le découpage est arbitraire dans la mesure où certains *turns* ont été édités plusieurs fois et où la lisibilité est rendue si difficile qu'il est probable que l'un ou l'autre tour de parole m'ait échappé. Le premier tour de parole va directement au cœur de la problématique. En termes d'analyse conversationnelle, on peut dire qu'il n'y a pas de pré-séquence. En fait, le propos n'est pas non plus introduit : il s'inscrit *comme s'il faisait suite, naturellement, à une autre discussion* :

« Si vous avez envie de changer de logo voila 8 possibilités (elles font la moitié de taille que celle d'avant environ 7kb... »

La conversation a été initiée par l'utilisateur Rinaldum sur sa page le 1^{er} Novembre 2002 à 14h39. Après migration des premières discussions sur une page dédiée, la dernière intervention est celle de l'utilisateur Buzz, le 5 Novembre 2002 à 21h13. La conversation a duré quatre jours et quelques heures. Contrairement aux séquences conversationnelles analysées dans les cas 2 et 3, cette séquence unique regroupe plusieurs thèmes qui auraient été probablement séquencés dans un environnement plus institutionnalisé.

La seconde étape consiste à décrire les actions présentes en répondant à la question : « Qu'est-ce que le participant est en train de faire dans son tour de parole ? » Le résultat doit être une description de la séquence en termes d'actions. Il faut ensuite considérer la relation existant entre ces actions.

Enfin, on procède à l'analyse des présentifications de l'autorité. Cette partie⁷¹ consiste à faire émerger les agents désignés comme étant les autorités légitimes pour toute action ayant un impact sur l'organisation. Notons qu'il n'y a, de toute la conversation, aucune mention d'un statut officiel qui légitimerait l'action. Les actions décrites par les participants et leur autorité sont listées dans les tableaux disponibles en annexes avec l'interprétation extensive des analyses. Les résultats des analyses sont discutés plus bas.

2.2.2 Règle 2 – Nommage des siècles et règle de nommage des dates avant notre ère

2.2.2.1 Présentation

Les raisons qui ont poussé les wikipédiens à réguler la question du nommage des siècles et des dates avant notre ère n'apparaissent pas clairement dans la rédaction des problématiques de ces deux règles. On y trouve cependant un indice assez clair en bas de la page de discussion lorsque l'utilisateur Mulot, à sa première intervention, est directement confronté à une importante hostilité :

« De toutes façons, l'utilisation de 'Av JC' et 'après JC' entâche de controverse de non neutralité toutes les pages où figurent de telles dates.[Mulot](#) »

*« Mais bon sang en quoi elle contreverse la neutralité des articles ces dates ? **C'est toi qui JUGE systématiquement** tout article où une notion religieuse apparait. Ou démontre moi de façon cohérente en quoi il y a*

⁷¹ Pour les tableaux d'analyse, voir annexes.

contreverse. Pour mémoire, Jésus est probablement né en 4 ou 6 avant lui-même. Il faudra également juger controversé l'article Chrétien de Troyes (car le prénom Chrétien vient de Christ), les articles en Christophe et Christian (même origine). Pour mémoire aucun calendrier n'est plus neutre : le calendrier arabe basé sur l'Hégire par exemple. [Treanna](#) 21 nov 2003 à 10:25 (CET) »

Ce court passage est l'indice d'un problème précédent avec l'utilisateur Melot *avant* la présente prise de décision. Cependant, l'énoncé de la problématique ne personifie pas le débat qui suivra et pose la question du nommage des dates avant notre ère de façon neutre. On peut penser que chaque contributeur à la création de la règle était en réalité imprégné du problème qui la rendait nécessaire et que cette conscience influait sur sa participation tout en n'en nécessitant pas l'expression explicite puisque le sujet devait être déjà suffisamment abordé par ailleurs.

Ce sujet est aussi significatif dans la mesure où il concerne directement les contributeurs de langue française qui ne peuvent ici se contenter d'importer des règles toutes faites de l'espace linguistique anglophone.

L'analyse de la règle précédente a montré que les prises de décision s'inscrivaient dans un processus de formalisation. La formalisation devient ici de plus en plus grande. Une page de discussion est ainsi créée et gérée indépendamment de la page principale sur laquelle ont notamment lieu les votes. Cependant, les « deux » lieux ne sont pas encore utilisés tels : de nombreux contributeurs continuent de débattre sur la page principale plutôt que la page de discussion. Dans les faits, les deux pages ont donc servi de lieux de négociations pour cette règle. Les signatures standardisées font aussi leur apparition, même s'il est probable qu'elles aient été ajoutées beaucoup plus tard. Plusieurs interventions demeurent non signées et l'ajout de nouveau texte, s'il se fait prioritairement en-dessous d'écrits précédents, est encore parfois introduit *à l'intérieur* d'une autre conversation. Les signatures précèdent aussi parfois les tours de parole, ce qui rend la lecture compliquée. Un signe typographique comme la puce est parfois utilisé pour des raisons différentes. Dans certains cas, il illustre le changement de locuteur et est le symbole qui caractérise l'alternance de tours de parole, dans d'autres cas par contre il ne constitue qu'un élément d'une liste plus grande à laquelle il appartient. Là encore, la lisibilité est rendue plus difficile. La question des signatures est importante, notamment en ce qui concerne la temporalité de l'organisation : les signatures existent mais ne sont pas

encore systématiquement utilisées. Le nombre petit à petit plus important de contributeurs pousserait pourtant à son usage systématique. Certains contributeurs persistent à utiliser une version *informelle* de leur signature, voire à user d'un diminutif de leur pseudo (ex. : « aoi » pour « Aoineko »). Bien qu'il soit difficile d'en apporter la confirmation, cet élément peut être l'indice d'un moment de transition entre le travail d'une très petite équipe de wikipédiens et celui d'une communauté plus grande, en pleine constitution et qui, pour fonctionner, a nécessairement besoin d'une plus grande formalisation. La plus grande formalisation est aussi visible par l'attention portée à la qualité de langue en général et à la spécialisation des débats en particulier. La matière ici traitée dans la création de la règle pousse en effet les contributeurs qui y prennent part à se renseigner dans des ouvrages de référence afin de nourrir le débat avec des positions argumentées.

De façon plus générale, ce débat est caractéristique de ce que seront plus tard les prises de décision sur Wikipédia : les négociations sont âpres, durent longtemps et semblent, jusqu' à l'instant où elles sont inscrites sous forme de règle, pouvoir toujours être remises en question. Des conflits apparaissent ainsi qu'une évidente lassitude dans le chef des participants, laquelle s'exprime notamment en commentaire à la dernière phase de votes.

2.2.2.2 Analyse conversationnelle

Comme pour la première règle étudiée, la conversation consiste en une seule longue séquence sur la page principale de l'article et une autre sur la page de discussion. Contrairement à ce qui se fera plus tard, il n'y a pas encore ici de division en multiples séquences titrées, excepté pour le court paragraphe d'introduction à la problématique et un titre général reprenant l'ensemble des propositions et des différents votes.

La structure générale de l'ensemble de la séquence comprend pour la règle de nommage de siècles une seule proposition, rapidement votée par douze participants. La discussion ne comprend qu'une seule intervention de l'utilisateur Céréales Killer. La prise de décision portant sur le nommage des dates avant notre ère est quant à elle beaucoup plus conséquente. Elle comprend, comme dit précédemment, deux lieux principaux : la page principale et la page de discussion. Quelques discussions ont été amorcées sur la page principale pour être ensuite déplacées sur la page de discussion. Finalement, les deux lieux s'entremêlent sans qu'il soit évident de pouvoir les différencier.

Sur la page principale figure, dans l'ordre d'apparition, une première longue phase de vote à laquelle prennent part tous les participants. Elle fait suite aux négociations de la page de

discussion. Elle n'est cependant pas suivie par une décision claire puisque le débat est relancé par le contributeur AGiss qui souligne un problème rendant difficile l'implémentation du résultat voté. Une nouvelle discussion est ainsi lancée, laquelle donnera lieu à plusieurs tentatives de synthèse par le contributeur Aoineko, plusieurs échanges d'arguments, plusieurs phases de vote et se conclura, après l'émergence d'un conflit, sur une dernière phase de vote à laquelle ne prendra pas part le contributeur Looxix, impliqué dans ledit conflit.

2.2.3 Résultats

Les analyses (voir annexes) ont révélé différentes catégories attendant aux questions d'autorité. En voici une synthèse par thématiques.

2.2.3.1 Actions dominantes et leadership

Il existe une tension et une continuité, inhérentes au projet Wikipédia à ses débuts, entre l'autorité de la discussion et celle du vote pour toute prise de décision. Si les procédures de votes n'ont jamais été approuvées par l'ensemble des contributeurs, elles n'en ont pas moins été pratiquées dès les premières règles en étant intégrées aux processus organisationnels.

Outre le vote, une variété d'actions sont accomplies par les wikipédiens dans les négociations en tant que telles. Parmi les actions dominantes, le fait de *proposer* quelque chose aux autres est essentiel – bien que cette action de proposition soit rarement sollicitée explicitement. Les actions « donner un avis » et « argumenter » sont les corollaires évidents de l'action « proposer ». Pour chaque proposition soumise à l'appréciation des autres wikipédiens, des opinions argumentées seront opposées sous la forme de critiques, positive ou négative, qui pourront mener à l'abandon de la proposition ou sa prise en compte mais, plus souvent, à sa modification. On notera d'ailleurs avec intérêt que l'action « décider » n'apparaît pas une seule fois dans toutes les discussions. La prise de décision est en réalité composée d'une multitude d'étapes qui, isolément, ne peuvent s'apparenter à une prise de décision mais qui, ensemble, en constituent cependant une sans ambiguïté.

Tandis que les actions « proposer », « donner un avis » ou « argumenter » sont des actions communes à tous les contributeurs engagés dans les discussions organisationnelles, certaines actions sont plus spécifiques : par exemple, l'action « faire une synthèse » participe de la construction de l'autorité de celui qui s'en rend responsable car c'est à partir des synthèses que se développent les futures négociations. Or, une synthèse n'est jamais neutre puisqu'elle est nécessairement mise en œuvre par une intention personnelle (R4, 30) :

*« Bon, **pour synthétise la discussion, voici mes conclusions**: On écrit le titre d'une façon naturelle quand cela est possible. Sinon, on écrit [Nom_de_l'article (Sujet)] Est-ce que ça résume bien ?[Aoineko](#) 04:13 déc 12, 2002 (CET) »*

« Oui, et je vote pour ta proposition en bloc -- [Youssefsan](#) »

On notera ici la légitimité personnelle à travers le possessif « mes » devant « conclusions ». La non neutralité de la synthèse s'exprime par le possessif « ta » dans la réponse de Youssefsan qui, par là, reconnaît qu'il ne s'agit pas simplement de résumer les discussions mais, à travers une synthèse, de faire une proposition originale.

C'est aussi ce même contributeur Aoineko qui non seulement prend l'initiative mais aussi *refuse* de la prendre, une action de refus qu'il avait déjà effectuée dans une règle précédente :

« En tout cas, comptez pas sur moi pour renommer tout les articles qui utilise les sous-pages. Bonne continuation... [Aoineko](#) »

Similairement, le « fait de faire », sans forcément passer par une consultation préalable (voir infra, section « conflits »), est également réservé aux contributeurs qui jouissent d'une grande légitimité et/ou qui construisent leur autorité grâce à ce type d'action. Il s'agit par exemple de la rédaction, par le contributeur prolixe et très influent Aoineko, d'une série de propositions à soumettre au vote. Il s'agit à la fois d'une action portant sur les contenus (action « proposer »), à la fois d'une action que je qualifie comme « le fait de faire » et qui implique la création d'un contenant – une « structure discursive » (à la manière, par exemple, d'un formulaire) - pour des votes.

2.2.3.2 Autorité par la présence

« Le fait d'être présent » doit aussi être considéré comme une action essentielle. Être présent dans les discussions de Wikipédia implique nécessairement la prise de parole (c'est donc une action transitive d'inscription) dans la mesure où la simple lecture d'une page ne peut être répertoriée par le site. Le « fait d'être présent » est une dimension cruciale de la légitimité sur Wikipédia et, par suite, l'absence devient une modalité qu'il faut pouvoir justifier, que le wikipédien doit regretter ou dont il doit s'excuser :

*« Je me sens **un peu frustré d'arriver après la bataille**, mais je voudrais **quand meme** donné mon opinion. J'ai entendu parlé du logo pour la*

*première fois **vendredi** par le message de Jason sur la m-l officielle expliquant qu'il avait reçu le message de [Rinaldum](#) en date du 31 mai.[...] »*

Dans cette prise de parole, le contributeur Rinaldum fait part d'un sentiment de frustration lié au fait « d'arriver trop tard ». Il cherche à se justifier en expliquant les raisons de son retard et, à côté de ces précautions oratoires, indique vouloir *malgré tout* donner son avis. On voit bien à quel point la *présence effective* est un enjeu fondamental – un constat du reste confirmé par la réponse qui sera donnée à Rinaldum :

*« C'EST BON, JE CROIS Q'ON A BIEN COMPRIS !!!
QUELQU'UN D'AUTRE, POUR REMUER LE COUTEAU DANS LA
PLAIE ? [Aoineko](#) »*

Cette réaction courroucée s'explique par le fait que Rinaldum, arrivant plus tard, n'a pas assisté à (ou n'a pas pris le temps de lire) la conversation qui a précédé et dans laquelle plusieurs contributeurs ont déjà signifié leur mécontentement au wikipédien Aoineko. Celui-ci, de ce fait, finit de se sentir acculé par le dernier message de Rinaldum.

La présence n'est pas seulement importante localement, au sein de la construction d'une seule règle. Elle l'est aussi de manière transversale, sur l'ensemble du projet, comme l'illustre l'exemple de la contributrice Anthere. Cette dernière, très active notamment sur [Metawiki](#) qu'elle a elle-même lancé, fait partie à la fois de la communauté francophone et de la communauté anglophone. L'autorité de cette contributrice est forte, comme en témoigne ce tour de parole :

*« je hurle...de bonheur !!! la, on est d'accord a 100%. oui, absolument, en
nb excessifs. Et qui risque de divertir le lecteur des articles intéressants.
**J'ai été déjà assez claire sur le sujet. Un jour, je ferais le ménage sur les
articles qui me plaisent pour retirer les liens excessifs. Haro sur le lien
abusif ! --[anthere](#) »***

L'intervention est intéressante parce qu'en disant qu'elle a « déjà été assez claire » sur le sujet, elle emploie une formulation de phrase qui ne souffre pas de contestation (et qui n'est pas contestée). Pour pouvoir le faire, elle doit forcément jouir d'une autorité importante, construite en amont par sa présence et son action dans de précédentes discussions. Parallèlement, une telle formulation la renforce aussi dans un positionnement d'autorité.

La synthèse, le fait de faire et la présence effective sur le long terme de la discussion sont des actions qui distinguent le simple contributeur à la construction de règle d'un contributeur très impliqué qui, par celles-ci, obtient une légitimité supplémentaire et, par conséquent, un « surplus d'autorité ». Ces actions font donc partie des actions fondamentales de ce que j'ai appelé, dans la partie théorique de ce travail, « l'autorité organisationnelle ». Dans les premières règles, le contributeur Aoineko fait sans conteste partie de ces contributeurs-là. Il jouit, à titre personnel, d'une grande autorité. Dans les statistiques des pages, il est systématiquement (parmi les ou) le plus gros contributeur à la page et à la discussion.

2.2.3.3 Autorité par les compétences techniques

Les compétences techniques, comme celles liées à la programmation, participent aussi à la légitimité des premiers contributeurs. Le contributeur Aoineko dispose effectivement de compétences en PHP, se rendant de ce fait indispensable dans des prises de décision qui les requièrent :

« Ca prend 1 ligne en PHP et c'est fait en 30 secondes montre en mains ;o) »

*« J'aime beaucoup la skin "Cologne Blue" du Wiki anglais. Et quand on aura aussi **la version PHP**, je vais essaye de faire quelque nouvelle skins (dont une avec des icones). Voila... voila... [Aoineko](#) »*

À noter que ce genre d'actions n'est pas du tout symbolique : elles entrent dans la catégorie « le fait de faire », dont j'ai déjà dit combien elle était importante dans la construction de l'autorité.

Les compétences techniques sont indissociables des agents non-humains, présents depuis les débuts de Wikipedia. Il s'agit moins de règles dont j'ai déjà pu dire qu'elles sont apparues lentement mais des actions automatisées effectuées par des « robots » ([bots](#), dans le langage wikipédien). Les différentes « phases » de la conception du logiciel Mediawiki ont aussi eu une certaine influence dans l'organisation de l'encyclopédie, comme on le voit dans l'exemple de la suppression des « [sous-pages](#) ». Certaines caractéristiques logicielles ont donc des conséquences dans l'organisation de l'encyclopédie, comme en témoignent les avantages et les inconvénients des liens hypertextes souvent relevés dans les conversations ou ce tour de parole à propos des sous-pages :

*« Mais [les sous-pages] ont des inconvénients sérieux. Le plus grave, pour moi, est qu'**elles imposent** une page-mère unique à un article qui pourrait être rattaché de façon tout aussi légitime à d'autres pages. Par ex. "Histoire de l'Égypte" peut être rattaché aussi bien à "Égypte" qu'à "Histoire par pays". [Curry](#) »*

2.2.3.4 Autorité des statuts

Si l'autorité sur Wikipédia n'est liée à aucune « position » officielle (surtout lors des premières règles où les statuts ne sont pas encore formalisés), il n'en reste pas moins que certains contributeurs disposent déjà de pouvoirs particuliers, liés à des questions techniques. Avant la création de la fonction d'administrateurs, ce sont quelques personnes (anglophones) directement en lien avec le co-fondateur Jimmy Wales qui ont accès aux serveurs de Wikipédia et qui peuvent, de ce fait, effectuer des actions comme la suppression d'une page ou le blocage d'un vandale. Il en va de même pour la partie « développement » du logiciel qui, comme j'ai pu l'évoquer supra et dans le chapitre « problématique », a un impact sur la nature des contributions. Wikipédia est encore, à cette époque, la propriété de la société commerciale Bomis, laquelle appartient à Jimmy Wales. L'autorité de Bomis apparaît comme réelle dans les interactions, moins à travers des actes posés et dont j'aurais été témoin qu'en terme de potentialité et à travers ce que les wikipédiens en disent dans les interactions de l'époque⁷².

2.2.3.5 Autorité par la présentification

À ce moment de la construction encyclopédique, il n'y a pas encore de règles puisque celles-ci apparaîtront petit à petit à mesure que la communauté devra faire face à des problèmes. Pour réguler leurs comportements, les contributeurs se réfèrent alors à un « zeitgeist », un compromis qui est un cadre structurant suffisamment souple pour permettre des interprétations parfois très singulières lors des discussions à caractère polémique :

*« Moi, j'aime bien « modérateur », c'est plus **dans l'esprit Wiki**. »*

La légitimité n'étant pas à trouver à l'intérieur de l'organisation, les contributeurs auront également tendance à « présentifier » (Benoit-Barné et al., 2009) des lieux externes à l'espace francophone de Wikipédia. Ce processus est à rapprocher des phénomènes d'institutionnalisation et de ce que DiMaggio et Powell (1983) ont appelé « isomorphisme

⁷² Pour différents exemples, voir le détail de l'analyse du cas n°1 en annexes.

institutionnel ». Ainsi, les normes du W3C sont régulièrement citées comme autorité à suivre dans le développement de Wikipédia :

*« Il ne faut pas oublier que **d'après les règles du W3C**, les navigateurs devraient permettre aux utilisateurs de choisir l'aspect des pages et donc dans ce cas les CSS n'agissent pas ! Ceci est possible avec Mozilla. »*

La Wikipédia en anglais est, elle, régulièrement citée comme un exemple qu'il faudrait suivre ou justement *ne pas* suivre, selon les cas :

*« La version americaine est la numero 1, **mais je suis pas du tout d'accord avec.** (et je suis pas le seul je crois). La discussion est lance... [Aoineko](#) »*

L'ensemble de la règle sur les sous-pages renvoie de multiples fois à la wiki anglophone, à son influence présumée et/ou modérée par la contributrice Anthere que j'ai déjà évoquée plus haut. Cette règle illustre à merveille la tension qui existe entre la volonté d'indépendance vis-à-vis du « grand frère » américain, l'influence réelle ou supposée, laquelle est plusieurs fois contredite ou confirmée dans les conversations, parfois par un même contributeur, au sein d'un même tour de parole. La contributrice Anthere s'exprimera par exemple en ces termes :

*« Dernier point, sur lequel il va falloir insister. Les anglais ne nous embêtent pas !!! Pour l'essentiel, ils se moquent totalement du choix que nous allons faire en matière de sous-pages. **C'est notre décision à nous francophones.** Il existe tout de même de nombreuses décisions totalement personnelles en matière de recommandations et d'usages. Ce choix typiquement est à mon avis le notre et non pas le leur. Et **l'angoisse d'un refus de leur part ne doit pas influencer sur notre décision.** Et l'angoisse d'un refus ne doit pas justifier des menaces creuses. »*

À la lecture de ce tour de parole, il faut se demander : si c'est un choix propre à la Wikipédia francophone, il n'y aura pas de « refus ». S'il peut y avoir « refus », c'est que la wiki anglophone est *effectivement* en position d'autorité, comme dans le cas de la création d'un logo spécifique à la Wikipédia francophone :

*« **Après le refu**, il s'est un peu énerve et a jette des paroles en l'air. On va pas le foutre sur l'achafaud pour ca ;o) Passons donc a autre chose. »*

La contributrice Anthere, auteur de la saillie ci-dessus sur l'indépendance que devraient prendre les francophones et le rôle positif des « Anglais » (comprendre : « de la Wikipedia anglophone ») joue le difficile rôle de « pont » entre la communauté francophone et les responsables de Wikipedia (dont Jimmy Wales). Il est intéressant d'ailleurs de noter que cette même personne prendra ensuite des responsabilités au sein de ce qui sera la Fondation Wikimedia en devenant la Présidente en février 2002.

2.2.3.6 Les conflits

Dans un tel environnement participatif, des conflits émergent régulièrement puisqu'aucun statut a priori ne donne plus de légitimité à l'un ou à l'autre intervenant. Ces conflits modifient quelque peu les constats que l'on peut faire des conversations sereines :

- Les appels à la dimension « pathos » sont plus nombreux (points d'exclamation, vocabulaire connoté, apostrophes, personnifications, etc.), contrairement à un discours en règle générale construit sur le « logos » en situation de négociation non-conflictuelle.
- Le conflit fait émerger une importante tension entre la valorisation de l'initiative et celle de la consultation de la communauté – laquelle tension est un avatar du cycle allant du « je » au « on » que je décris plus tard.
- Le conflit brouille les cartes en matière de personnification et dépersonnification des débats.
- La présentification de l'autorité y est souvent plus complexe, évoluant d'une autorité en deux étapes à une autorité imbriquée.
- L'action « affirmer qu'il y a un consensus » apparaît.

2.2.3.7 Personnification / dépersonnification

À travers plusieurs phénomènes, on observe la transition entre l'autorité d'acteurs singuliers vers une autorité collective (et univoque) de l'organisation Wikipédia francophone. Cette « cristallisation » du positionnement organisationnel est, dans le cas des premières règles, d'autant plus intéressant qu'il est mis en œuvre dans un contexte encore peu institutionnalisé. J'énumère ci-dessous un ensemble de « traces » qui rendent compte de ce processus.

D'abord, la responsabilité de certaines actions n'apparaît dans l'interaction comme ne pouvant échoir qu'au groupe, comme en témoigne cet extrait selon lequel prendre le contrôle de la Wikipédia francophone ne peut se faire que par « *des wikipédiens francophones* » :

« [...] après quelques péripéties et la prise de contrôle du wiki francophone par des wikipédiens francophone le logo a été mis en place [...] »

Ensuite, les métaconversations sont nombreuses dans les premières règles. Ces dernières peuvent se définir comme des conversations qui sont elles-mêmes leur propre objet et dont Robichaud, Giroux et Taylor (2004) ont pu dire combien elles étaient essentielles dans la construction de l'identité organisationnelle. Voici quelques exemples de cette dimension métaconversationnelle apparaissant dans la règle sur le « nommage des articles homonymes » :

« On n'a pas encore pris l'habitude des "namespaces" ici ... le préfixe "wikipedia:" indique que c'est une page qui se rapporte à la gestion du site. La page [Homonymie](#) devrait devenir un article sur le principe du langage en général, sans référence au Wikipedia. J'y vois pas de problème. -- [Tarquin](#) 21:41 déc 8, 2002 (CET)

Je suis d'accord avec Tarquin. [Wikipédia:Homonymie](#) me semble assez clair. [Aoineko](#)

Tarquin dit : On n'a pas encore pris l'habitude des "namespaces" ici

C'est justement le genre d'argument qui plaide pour un titre clair et donc long. Nous aurons bientôt cette habitude des namespaces car nous sommes des utilisateurs assidus mais celui qui vient consulter occasionnellement (ou pour la première fois) Wikipédia n'aura jamais cette habitude.

L'objectif est de rendre accessible la connaissance au plus grand nombre et donc un titre clair pour les pages "wikipédia:" avec une introduction claire indiquant qu'il s'agit d'une page d'administration/gestion de l'encyclopédie est nécessaire.

PS : à ce titre il serait bien modifier le sous-titre des pages de gestion/administration et des pages spéciales.

[Mesziques](#) 21:19 déc 9, 2002 (CET) »

Outre ces aspects, c'est dans le détail des conversations que s'opère une difficile négociation entre la légitimité d'un « je » et la présentification du collectif dépersonnifié. Pour illustrer

cette tension, prenons l'exemple de la rédaction de la problématique de la règle sur le « nommage des articles homonymes » :

« Début de proposition de page

L'homonymie des termes sur Wikipédia est un processus consistant à résoudre la conflit naturel qui se produit quand deux ou plusieurs sujets ont le même titre. Il est important de régler ce conflit de façon harmonieuse, de façon à ce que les liens fonctionnent de façon transparente pour le lecteur.

Il faut que le système de lien fonctionne de façon simple et automatique. Cependant, si vous écrivez [Mercure](#), parlez-vous de l'élément, du dieu romain, de la planète ?

Plusieurs techniques peuvent être envisagées :

Si les articles sont de petite taille, ou juste de la taille d'un paragraphe, les articles peuvent probablement coexister sur la même page.

À partir d'une certaine taille, cette solution ne peut plus être conservée. Chaque article doit avoir une page personnelle et la page [mercure](#) devient une page centrale destinée à rediriger les autres articles vers leurs pages respectives, éventuellement en expliquant succinctement ce qui fait la différence entre les différentes significations du terme. Il est donc nécessaire, dans ce deuxième cas de - choisir correctement les titres des nouveaux articles - écrire la page centrale - établir tous les liens (autant que possible les liens doivent pointer vers la page spécifique et non la page centrale) »

Bien que nécessairement rédigée par quelqu'un, la problématique n'est pas signée. En effet, le contributeur à l'origine du paragraphe parle *au nom* du collectif. Pour autant, l'origine individuelle, l'initiative personnelle que ce texte représente n'est pas niée, comme en témoigne la personnification suivante, tombant plus loin dans la discussion :

*« J'aime bien **ton** "Début de proposition de page". [Aoineko](#) »*

C'est intéressant parce que le « ton » est une adresse qui renvoie à une personne connue, personnifiée – alors que le segment de texte en question n'a pas été signé. Ainsi, la

déauteurisation agit comme une « mise en boîte noire » plus que comme un réel processus d'anonymisation. Si la charte d'une organisation n'est pas signée, il est généralement possible, en cherchant bien, d'en retrouver les auteurs. En revanche, si les auteurs de la charte avaient été clairement identifiés par leur signature, la charte aurait valu en leur nom plus qu'au nom de l'organisation dans son ensemble.

L'usage massif du « il » impersonnel confirme la seconde phase importante de dépersonnification des débats. Il existe plusieurs façons de dépersonnifier des débats : si le « on » est la plus courante, le « nous » est parfois bien présent (comme dans la règle sur les sous-pages), ainsi que l'usage de la voie passive ou des infinitifs. Ces éléments, déjà présents dans les premières règles de Wikipédia, deviendront extrêmement évidents dans l'analyse des cas suivants.

La tension personnification-dépersonnification apparaît selon trois modalités : chronologique (phase 1 et 2 des négociations), relationnelle (du conflit au consensus) et légitimaire.

Elle varie **chronologiquement** d'abord car chaque contributeur apporte sa pierre à l'édifice de la construction d'une règle jusqu'à ce que cette dernière soit pleinement opérationnelle. Alors seulement l'identité des multiples contributeurs s'efface pour faire place à l'autorité du groupe dépersonnifié. Cette autorité – qui prendra ici la forme d'une règle – pourra ensuite soutenir l'un ou l'autre argument d'un contributeur singulier dans des négociations futures. La boucle de l'autorité est ainsi bouclée et sont représentées les deux étapes majeures que sont la personnification et la dépersonnification de l'autorité.

Cependant, cette tension apparaît également au sein même d'une des deux étapes. La modalité de cette tension est alors **relationnelle**. C'est particulièrement vrai lors des conflits où les désaccords sont exprimés via une personnification des débats (qui met en exergue les divergences et renforce le conflit) ou leur dépersonnification (qui atténue les divergences et démine le conflit⁷³). Si une « façon de parler » personnifiée est symptomatique de divergences, une « façon de parler » dépersonnifiée, au contraire, appelle au consensus. L'usage du « on » peut, de cette manière, rendre compte d'un consensus existant (*on avait décidé de...*) ou d'un consensus projeté (*on pourrait faire ceci...*). Pour autant, cette manière

⁷³ Voir également une dépersonnification « rhétorique » qui, sous couvert de ne pas verser dans l'*ad personam* autorise à encore plus d'invectives, lors même que la « cible » des attaques n'éprouve aucune difficulté à se reconnaître.

de parler est aussi sujette aux effets rhétoriques : la phrase « on avait décidé de... » peut ne pas s'appuyer sur un fait précis mais relever de l'instrumentalisation.

Enfin, la tension personnification – dépersonnification s'observe à l'échelle des individus. Dans ce cas, je l'appelle « **tension légitimaire** » en ce qu'elle dépend essentiellement de la *légitimité* dont jouit l'acteur qui la met en œuvre. On observe en effet que la parole d'un contributeur très légitime et/ou adressée à un contributeur très légitime aura tendance à être plus personnifiée que pour tout autre type d'acteur. En étant très légitime, le contributeur en question est métaphoriquement *au centre des discussions* de sorte que la plupart des échanges transitent par lui (par exemple, via le fait d'être apostrophé). Par exemple, dans la règle sur le « nommage des articles homonymes », presque toutes les deuxièmes personnes du singulier sont adressées à/par Aoineko. Dans la règle sur les sous-pages, le même Aoineko cite nommément plusieurs contributeurs. Étonnamment, l'exact contraire est parfois vrai : un contributeur très légitime aura tendance à ne pas signer certaines de ses interventions (tout en sachant que, de toute façon, « on sait que c'est lui »). Cela ressemble à l'idée de notoriété : quand une personne est connue, elle n'a pas besoin de se présenter. Voir notamment ce passage non signé par Aoineko mais où le tour de parole qui directement lui succède prouve que son identité est tout à fait évidente pour ses interlocuteurs :

« J'ai l'impression aussi qu'un accord semble se dessiner pour qu'on ne mette pas d'abord le thème, puis l'article (type biologie, virus). Est ce que quelqu'un est favorable à ce système ou est-on tous d'accord pour prendre un ordre du type article suivi de domaine (type virus, biologie) ??? »

*« Il est hors de question d'éjecter des articles, ils ont tous leur place (ou alors, **je ne vois pas ce que tu veux dire Aoineko** ?) »*

On voit toute la complexité de la tension personnification-dépersonnification en imaginant certain contributeur très légitime s'exprimer en fin de construction de règle dans un ardent conflit.

L'autorité dans les premières règles : une notion plurimodale

Ainsi l'autorité sur Wikipédia évolue processuellement selon de multiples variables qu'il faut pouvoir décrire mais qu'on ne saurait mettre sur le même pied d'égalité. Considérant que,

pour chaque création de règle, l'autorité évolue cycliquement de l'individu au groupe, on peut lister selon la même logique les différentes variables :

- L'autorité par la présence
- L'autorité par la compétence technique
- L'action « synthèse » est une action sensible participant à la construction de l'autorité
- L'autorité par l'action, catégorie [Faire]
- L'action « donner un avis argumenté » constitue la base de l'autorité individuelle du wikipédien
- ➔ L'autorité centralisée de quelques individus qui cumulent les nombreuses autres variables
- La tension entre la valeur « discussion » et la valeur « vote »
- Bomis, la fondation Wikimedia participent à l'autorité institutionnelle
- L'autorité par l'absence de signature (l'individu parlant au nom du groupe)
- Plusieurs lieux externes au projet Wikipédia FR sont des sources d'autorité
- L'autorité de l'organisation évolue selon la façon dont les membres, à travers des métaconversations, « parlent » l'organisation
- En l'absence de règles, c'est un certain « zeitgeist » plus ou moins partagé par les différents membres qui participe à construire l'autorité
- C'est la succession de phases de vote qui confère au vote lui-même son autorité
- L'autorité *perçue* du groupe sur certaines actions

2.2.3.8 Le style wikipédien

C'est dans les premières règles de Wikipédia qu'on observe une évolution du style des wikipédiens. Les toutes premières discussions miment la conversation en face-à-face par l'usage d'émoticônes et/ou d'un registre de langage informel. Ce style n'est déjà plus d'actualité dans la quatrième règle étudiée (« nommage des articles homonymes ») dont le

style des interventions reflète déjà une formalisation certaine, cause et conséquence d'une communauté en croissance. De ce point de vue, la *concision* dans les interventions est attendue de la part des wikipédiens, tandis que le contenu de ces dernières est de plus en plus spécialisé.

La parole rationnelle⁷⁴ est valorisée mais les discussions peuvent s'enflammer rapidement...et s'éteindre tout aussi vite. La dimension rhétorique « pathos » est ainsi plutôt exceptionnelle, mais sa présence est significative lors de remerciements, ou encore dans l'humour qui sert, en règle générale, à éviter le conflit :

*« De toute façon, ne vous inquiétez pas, si les sous-pages disparaissent **je boudrai pas plus de 5 jours ;o)** Mais franchement j'apprehende mal les titres a ralonge que va engendre leurs disparitions. »*

L'analyse permet aussi de relever quelques éléments d'analyse conversationnelle qui illustrent à la fois le style wikipédien tout en renseignant sur les phénomènes d'autorité. Par exemple, la fonction phatique et/ou les pré-séquences et fermetures de séquences dans les conversations ont pour objectif de faire comprendre tout de suite le caractère exceptionnel d'une prise de parole, non dénuée d'un accent rhétorique qui tantôt affirme le consensus...

*« **Bon**, il me semble que la solution cool de source. Que pensez vous de [Mercure](#) (à ceci prêt que le petit texte en haut n'est pas génial...) –ant »*

...tantôt pousse à ne souffrir aucune contestation :

*« En tout cas, comptez pas sur moi pour renommer tout les articles qui utilise les sous-pages. **Bonne continuation...** [Aoineko](#) »*

2.2.4 Conclusions

2.2.4.1 Une autorité *pas si* décentralisée.

Les résultats des analyses confirment, dans la construction des premières règles, l'inexistence de statuts formels ou de hiérarchie explicite dans la dimension organisationnelle de Wikipédia : chaque contributeur a effectivement la possibilité de participer au processus organisant. Cependant, cette possibilité – réelle en tant que potentialité – s'incarne selon les

⁷⁴ Il s'agit moins d'une rationalité absolue dont nous serions le juge mais plutôt d'une « rhétorique de la rationalité », c'est-à-dire de la volonté des wikipédiens de construire leur parole essentiellement dans la sphère du « logos » (argumentation, liens logiques) et non dans l'appel aux émotions. Autrement dit, la parole n'est pas rationnelle *per se*, mais se présente comme étant rationnelle.

multiples variables analysées dans les sections précédentes. Aux qualités et compétences singulières mises en œuvre par *certain*s (et pas par *tous* les) contributeurs s'ajoute le fait évident mais néanmoins important que les premières règles n'ont concerné qu'une poignée de wikipédiens aux débuts de l'encyclopédie. En effet, une des questions qui se posaient à ce moment était d'attirer de nouveaux bénévoles pour participer au projet. Même si l'autorité était bien partagée entre la dizaine de contributeurs actifs, il n'en restait pas moins que ce n'était « que » cette dizaine qui prenait les décisions. Or, tous les contributeurs ne sont pas égaux en terme d'autorité, précisément au sein de ce petit groupe - non que certains aient joui d'une plus grande légitimité a priori, mais que certains ont *construit* une plus grande légitimité, en s'appuyant sur des compétences et des actions précises que nous avons pu décrire. Ainsi, par leur aptitude à être des auteurs organisationnels, ils ont su se rendre indispensables à la décision et faire converger vers eux une bonne partie de l'autorité. C'est la raison pour laquelle, conformément avec le modèle théorique développé, l'autorité est bien à considérer comme *émergente* et indéniablement liée à l'*action*. L'autorité ne dépend pas d'une action en particulier ou d'une seule compétence, mais de la faculté à articuler différentes actions et différentes compétences spécifiques. Cette autorité est d'autant plus forte qu'elle n'est pas officielle. Elle est donc peu contrôlable.

On peut également penser que les wikipédiens actifs depuis les débuts sont en avance sur toute légitimité construite après eux. Cette autorité se traduit en actes très concrets : à travers les compétences techniques, le contenu des négociations avec la fondation Wikimedia, la reconnaissance par les pairs, l'inscription de synthèses jamais totalement neutres, ou encore une façon d'intervenir en laissant penser qu'ils ne souffrent pas la contestation.

2.2.4.2 Importance du projet anglophone (et des sources de légitimité externes)

Plusieurs causes président à l'importance des sources de légitimité externes et, parmi elles, celle de la Wikipédia anglophone, pour le projet en Français. D'abord parce qu'un environnement très peu institutionnalisé (peu de règles formelles, pas encore d'habitudes ou de traditions, etc.) comme Wikipédia en français en 2002 doit, pour assurer sa croissance, prendre exemple sur ce qui se fait ailleurs. La Wikipédia en anglais est la jauge parfaite à laquelle on se mesure, moins pour « faire pareil » que s'inspirer et, éventuellement, s'opposer même si, souvent, les règles finalement adoptées par les francophones se trouvent être proches du modèle anglo-saxon. Ce qui était important, c'était, à tout le moins, de s'offrir l'opportunité de faire autrement, afin de se constituer en tant qu'en(iden)tité bien distincte. Cette dernière se construit notamment, comme on l'a vu à travers quelques exemples, sur les

reproches adressés à la Wikipédia anglophone, perçue comme le « patron » qui dicte ses desiderata.

Ce sentiment de méfiance s'appuie néanmoins sur des éléments tangibles : les administrateurs n'existant pas encore, les wikipédiens doivent passer par les développeurs US pour une série d'actions fréquentes comme, par exemple, la suppression de pages. L'enjeu est ici technique puisqu'il concerne l'autorisation des accès aux serveurs. Il en découle une certaine perméabilité entre les projets, plusieurs contributeurs étant présents sur l'un et l'autre espace linguistique – provoquant, presque naturellement, des convergences.

D'autre part, des refus (notamment concernant le changement du logo) ont aussi motivé la méfiance. Sur des Wikipédias dans d'autres langues, c'est le risque d'ajout de publicité par la société Bomis qui détient encore Wikipédia à ce moment-là, qui motive les forks. Ainsi, à côté de l'autorité de Wikipedia en anglais, apparaît en miroir la prise de conscience d'un certain pouvoir : pour que le projet grandisse, le projet a besoin des contributeurs qui, s'ils en perçoivent la nécessité, peuvent menacer de partir et de reconstruire le projet sous une autre bannière. La menace de fork est abondamment utilisée pendant les débuts de Wikipédia et montre combien le partage de l'autorité, en dépit des pouvoirs réels dont disposaient Jimmy Wales et ses collaborateurs, ne saurait être décrit de façon univoque. D'où l'importance de contributeurs comme Anthere qui font le pont entre la partie institutionnelle du projet (Bomis et Jimmy Wales d'abord, la fondation Wikimedia ensuite) et la communauté des contributeurs en Français. Si on ajoute à cette relation primordiale les compétences d'auteur organisationnel décrite plus haut, on comprend en quelle mesure un contributeur en particulier, sans avoir de statut formel décrit précisément dans un organigramme, peut avoir, en pratique, une énorme influence et une autorité indiscutable.

2.3 Cas N°2 - Construire un label alternatif au label « article de qualité »

2.3.1 Présentation

Depuis les débuts de Wikipédia jusqu'à aujourd'hui, la question la plus sensible que se posent les visiteurs concerne le degré de fiabilité des articles. S'il est évidemment impossible de répondre de manière univoque (dans la mesure où, comme pour tout projet amené à évoluer, toutes les pages ne se valent pas au même moment), la communauté des contributeurs a décidé de mettre au point en février 2003 (soit deux ans après les débuts de l'encyclopédie) une procédure de labellisation des articles de qualité (label AdQ). Avec le temps, les critères d'élection ont été détaillés mais aussi renforcés, devenant de plus en plus exigeants. Il en a résulté que des articles néanmoins de bonne facture échouaient à l'obtention du label de qualité parce qu'ils ne répondaient pas à l'ensemble des exigences de ce dernier. Ce problème, comme en atteste un message laissé sur le Bistro (le forum d'échanges généraux des wikipédiens) en avril 2006, a été énoncé plusieurs fois au gré des discussions sur l'encyclopédie jusqu'à ce qu'un contributeur prenne la décision de créer une « catégorie » pouvant accueillir ces « bons articles » :

« Suite à une discussion ayant eu lieu il y a pas mal de temps sur le bistro, j'ai créé une [Catégorie:Bons articles](#) destinée à accueillir des articles qui pourraient devenir AdQ avec un minimum de travail. Pour l'instant, ceux sont des articles dont le label AdQ a été retiré et d'autres ayant échoué à obtenir ce label. Si vous rencontrez de bons articles mais n'ayant pas le niveau AdQ, n'hésitez pas à apposer la catégorie. [PoppyYou're welcome](#) 28 avril 2006 à 14:43 (CEST) »

Bien entendu, la création d'une telle catégorie, sans procédure d'élections et sans critères précis, ouvre la voie à une série de problèmes qui n'ont pas manqué d'être soulevés par un autre contributeur, cette fois sur la « page de discussion » du wikipédien Poppy :

« Salut, Gros sujet à problèmes, ta [Catégorie:Bons articles](#). Je pense que tu t'imagines bien que tout le monde va bientôt y mettre n'importe quoi, puisque aucun vote n'est nécessaire. Donc à part créer un nouveau domaine où les conflits d'éditions vont pouvoir fleurir, j'ai du mal à saisir le sens de ton initiative. Lot de consolation pour les AdQ refusés ou déchus (n'est-ce pas pousser un peu loin la logique de la médaille en chocolat) ? Tribune d'autopromotion ? Sur quelle base

se discutera une contestation (le critères d'AdQ, bonne blague) ? Beaucoup de questions quand même. [Bibi Saint-Pol \(sprechen\)](#) 2 mai 2006 à 12:54 (CEST) »

Ainsi s'amorce à partir d'un problème (voir chapitre « problématique »), comme souvent dans la tradition wikipédienne, une discussion beaucoup plus longue qui mènera à une procédure plus formelle de « prise de décision ». Cette dernière a pour objectif la création (ou le refus) d'un nouveau label qui soit « alternatif » au « label de qualité » et qui pourrait être objectivement décerné aux articles dont il a été fait mention plus haut. Comme l'annonce la page Wikipédia dédiée à la construction de cette nouvelle règle, « *la présente prise de décision a pour objet de clarifier la pertinence et le fonctionnement de l'actuelle [Catégorie:Bon article](#)* ». C'est bien l'ensemble du processus de création de cette règle, en 2006, qui constitue le matériau de ce second cas.

2.3.2 Le choix de la règle

La création d'un label « bon article » en plus du label « article de qualité » est une question polémique sur l'encyclopédie mais pas *problématique*, dans la mesure où elle ne catalyse pas de nombreuses tensions (en comparaison du moins à d'autres prises de décisions comme celle sur la contestation du statut d'administrateur – le troisième cas).

Le contexte global de Wikipédia en 2006 est intéressant. Après des débuts discrets, les années 2004, 2005 et 2006 montrent une explosion exponentielle de la contribution sur Wikipédia. Dès lors, une série de sujets spécifiques à l'espace linguistique francophone de Wikipédia sont de plus en plus discutés, faisant parfois l'objet de la procédure formelle que sont les « prises de décision ».

L'ergonomie générale de la discussion⁷⁵ est enfin représentative des prises de décision datant de cette époque. L'ensemble de la discussion est divisée en de nombreuses sous-séquences conversationnelles, titrées, et annonçant autant de conversations spécifiques indépendantes les unes des autres. Par ailleurs, ces discussions sont menées dans l'onglet « discussion » ad hoc, tandis que la page principale de la règle n'est modifiée que lorsqu'un élément qui a été discuté fait consensus. De ce point de vue, la construction de cette règle illustre déjà – par rapport aux règles analysées dans le premier cas – un haut degré de formalisation des prises de décision.

⁷⁵ Dont on peut retrouver les débats analysés ici : https://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion_Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Cr%C3%A9ation_d%27un_label_alternatif_au_label_%C2%AB_Article_de_qualit%C3%A9_%C2%BB, page consultée le 22 avril 2015.

Le caractère intrinsèquement intéressant de la règle, sa temporalité et sa représentativité ont présidé à son choix pour la présente analyse.

2.3.3 Morphologie générale des discussions

- La première initiative est celle du contributeur Poppy qui crée une catégorie « bons articles » dans laquelle chacun peut ajouter des articles qu'il trouve de qualité. Il en fait la publicité sur le bistro, le forum des wikipédiens.
- L'initiative de Poppy reçoit des commentaires (des propositions, des questions, des inquiétudes, etc.) sur le bistro mais aussi des remarques qui lui sont adressées personnellement sur sa page de discussion, comme celles du contributeur Bibi Saint-Pol évoquées plus haut.
- Un peu plus de cinq mois plus tard, le contributeur Aliesin lance une prise de décision pour formaliser ces discussions. Sa proposition est de labelliser des « synthèses de qualité ».
- La première proposition d'Aliesin a pour intérêt de lancer le débat. Plusieurs nouvelles propositions suivent, lesquelles remettent notamment en question le principe de limiter la taille de ces synthèses à 32ko.
- L'idée d'une **synthèse de qualité** est cependant discutée dans une sous-séquence conversationnelle ad hoc.
- Parallèlement, le contributeur Pline traduit, dans une nouvelle sous-séquence, une catégorie semblable dans la Wikipedia de langue allemande, les ***lesenswerte artikel*** qui sont aussi proches des *Good articles* en anglais.
- Le contributeur EdC suggère quant à lui de remplacer petit à petit le label « article de qualité » par un label « **article exemplaire** », géré localement par les portails et qui serait moins lourd, administrativement parlant, que les actuels AdQ.
- Pendant ce temps, le contributeur Darkoneko ironise sur le fait que la page principale de la règle, censée indiquer la phase courante de la discussion, la présente comme étant au stade du « vote ».
- Le contributeur Meithal (qui a changé de pseudo pour celui de Tavernier par la suite) effectue un premier travail d'auteur en construisant une arborescence susceptible d'accueillir les différentes propositions tout en discutant l'appellation du futur label, les modalités de son attribution et de son retrait, ainsi qu'un amendement éventuel de la procédure courante des articles de qualité.

- Le « contenant organisationnel » de Meithal est complété par différents contributeurs qui y discutent notamment leur vision quant à la priorité des votes ou de la recherche du consensus dans l'attribution d'un futur label.
- Le contributeur Jmfayard-fauxnez indique qu'il a mis en place une catégorie d'articles « sélectionnés » localement, sans procédure bureaucratique. Cette proposition ressemble aux « articles exemplaires » proposés par EdC.
- Face aux multiples propositions, O. Morand suggère de décider préalablement de l'intérêt de la coexistence de multiples labels ou, au contraire, de leur mise en commun.
- Si l'idée d'un label géré par les projets semble faire son chemin, le contributeur Ceedjee suggère que ceux-ci aient la responsabilité de proposer des articles à labelliser là où un comité de lecture élu prendrait la décision de la promotion de l'article en tant que telle.
- La proposition de comité de lecture se heurte cependant à plusieurs objections : temps de travail, « élite » qui déciderait des promotions, mise en évidence que tous les articles ne s'intègrent pas dans des projets, etc.
- Le fonctionnement du comité de lecture sur la Wikipédia en anglais est pris en exemple et décortiqué.
- L'idée d'un comité de lecture met en évidence des tensions, notamment dans le chef du contributeur Hervé Tigier.
- Comme plus tôt dans la discussion, le thème du label alternatif incite à repenser la procédure courante des AdQ. C'est ainsi que Pline suggère, plutôt que de construire un label alternatif, d'ajouter une phase consultative de dialogue dans toute procédure AdQ. Cette proposition s'inscrit aussi dans la thématique récurrente d'une valorisation de la discussion (consensus) par rapport aux prises de décision par votes.
- Le contributeur Astirmays réalise une synthèse suite à toutes les propositions qui ont été faites.
- Meithal fait une proposition complète d'un label « article sélectionné », comprenant les modalités de sélection par les projets, les critères d'attribution, etc.
- Le contributeur O. Morand réalise un premier gros travail de mise en forme de propositions à mettre au vote. Contrairement à la synthèse réalisée plus tôt par Astirmays, il s'agit moins de synthétiser la discussion jusque-là que de formuler des propositions qui pourraient être soumises au vote. Il divise son « contenant organisationnel » en trois parties : la première porte sur la création d'un label

alternatif, la seconde sur une modification de ce qui existe déjà, la troisième sur des propositions diverses qui ont été faites mais qui n'entrent pas dans les précédentes catégories. Enfin, il prévoit un espace de discussion où peuvent réagir les autres contributeurs au débat.

- Tout en soulignant l'importance du travail d'O. Morand, différents contributeurs suggèrent d'attendre encore que les différentes propositions soient mûres avant de passer au vote.
- Le travail d'O. Morand permet en tout cas aux contributeurs de revenir sur certains éléments précis (comme la nécessité de voter le principe d'un nouveau label avant d'en décider des modalités, par exemple), sur la cohérence de certaines propositions, et d'entrer dans un niveau de détails plus important (par exemple en ce qui concerne les critères que devront remplir les futurs articles labellisés).
- Selon plusieurs contributeurs, un vote prochain est possible mais O. Morand souligne la nécessité de simplifier l'ensemble des propositions.
- Ceedjee prend l'initiative de proposer une nouvelle version de propositions à soumettre aux votes. Ce faisant, il change de perspective en commençant par les critères que devront respecter les futurs articles labellisés (vote 1) ; il propose ensuite de décider du nombre de ces critères à respecter (vote 2) ; de l'appellation du futur label (vote 3) ; des modalités de désignation et de retrait du label (vote 4).
- Suite à l'initiative de Ceedjee, O. Morand propose un agenda pour le lancement du vote.
- Il y a relativement peu de réactions au travail de Ceedjee et O. Morand.
- C'est ensuite O. Morand qui prend le relais et rédige un texte, sur base du travail de Ceedjee, préparé pour figurer sur la page de vote. Il précise notamment l'objet de la prise de décision, les modalités d'organisation du vote (calendrier, conditions de participation, méthode de vote, etc.) et les propositions en tant que telles sur lesquelles voter. À ce stade, rien n'est encore inscrit sur la page principale de la règle, tout est toujours « en discussion ».
- Le contributeur Meithal, qui avait rédigé une première synthèse des discussions, relève alors un problème dans la formulation des propositions. Il assortit son intervention d'une solution au problème qu'il évoque, laquelle présente aussi l'avantage de rassembler en une seule question deux votes précédemment séparés.
- En même temps, Ceedjee ajoute un hyperlien renvoyant vers l'échelle de labellisation des articles sur la Wikipedia anglophone. Trois contributeurs s'expriment quant à ce

fonctionnement : Ceedjee, Meithal et P-E. Tous trois louent le système anglophone sans pour autant souhaiter l'appliquer tel quel.

- Le contributeur Hervé Tigier, qui s'était exprimé vigoureusement contre l'idée d'un comité de lecture, se demande pourquoi a été annulée sa modification visant à demander aux wikipédiens, préalablement aux différents votes, leur accord quant au concept même d'un nouveau label. Il obtiendra gain de cause.
- Dans la chronologie de la page de discussion sont copiés-collés à ce moment deux des conversations originelles (déjà évoquées plus haut) initiant une discussion plus formelle sur le label intermédiaire « bon article ».
- Le contributeur Astirmays intervient pour soutenir le maintien du vote selon l'agenda prévu.
- Le vote est lancé.
- Tandis que le vote est en cours, Aliesin (initiateur de la prise de décision) fait une nouvelle proposition consistant à noter les articles soumis à la labellisation. Cette proposition s'oppose, dans son principe, aux tenants des décisions « par consensus ». Cette suggestion ne reçoit pas d'avis favorables.
- Tavernier fait une proposition d'amendement du vote en cours afin de répondre à certaines critiques. Ceedjee évoque l'immatunité de la discussion qui n'aurait pas dû permettre de lancer le vote. Il invite cependant à laisser le processus se poursuivre.
- Le vote touche à sa fin et la procédure a pu se dérouler malgré tout normalement. Les contributeurs Pline et jodelet jettent les bases des travaux nécessaires à la mise en place du nouveau label voté.

2.3.4 Analyse conversationnelle

En contraste avec le premier cas analysé qui reprenait une série de règles dont la construction s'était réalisée autour d'une seule longue séquence, ce deuxième cas est composé de nombreuses séquences dont nous avons rendu compte dans la synthèse ci-dessus et qu'il faut pouvoir délimiter (voir en « annexes » toutes les séquences conversationnelles dont il est fait référence dans le présent chapitre). Pomerantz et Fehr (1997) suggèrent de commencer par localiser les début et fin d'une séquence. Le début correspond à l'instant (c'est-à-dire au tour de parole ou « turn ») où un co-participant initie une action ou un sujet auquel une réponse ou des commentaires seront apportés par les autres participants. La fin d'une séquence correspond à l'instant où plus aucun participant ne répond à l'action première – ce qui

n'exclut pas que la conversation se détourne progressivement de son sujet initial mais, dans ce dernier cas, il reste à repérer l'endroit où la séquence s'arrête au profit d'une autre.

Comme dans le cas n°1, l'analyse se fait en deux temps⁷⁶. Il s'agit d'une part d'analyser ce que font les acteurs en conversant (donnent-ils des avis ? font-ils des propositions ? etc.). En accord avec l'idée théorique selon laquelle l'autorité naît de l'action, il s'agit de constituer une typologie des actions réalisées par les contributeurs de Wikipédia en situation de négociation. Dans un deuxième temps, il s'agit de repérer dans chaque séquence les différentes actions *décrites* par le locuteur. Cette étape est donc fort différente de la description *de ce que fait le locuteur*. Il s'agit de rendre compte du *contenu* de la prise de parole plus que de *l'action* effectuée par cette dernière. Ainsi, si l'analyse des actions effectuées pendant les conversations relève de l'analyse des pratiques, l'analyse des actions décrites par les acteurs relève plutôt de l'analyse du discours.

Les *actions* sélectionnées sont *organisationnelles*, c'est-à-dire qu'elles sont, à elles seules, capables de *modifier* la nature de l'organisation – en vertu de la définition théorique de l'auteur organisationnel (voir chapitre « cadre théorique »). À ce titre, elles peuvent soit avoir un impact *concret* sur l'organisation (« bloquer un contributeur », « supprimer une page », etc.), soit n'être pas quantifiable (« penser », « marquer son désaccord », « discuter », etc.) Notons que certaines actions typiquement discursives n'en demeurent pas moins des actions concrètes : « poser son veto », « voter », etc. La frontière entre les deux types d'actions est parfois ténue, raison pour laquelle nous pouvons intégrer une même action dans les deux catégories.

Une question importante se pose quant à l'analyse des actions niées (« Il n'a pas bloqué le contributeur »), des actions futures (« Il bloquera le contributeur ») ou encore des actions potentielles (« Il pourrait bloquer le contributeur »). Comme l'analyse vise à caractériser les phénomènes d'autorité effectivement à l'œuvre à l'instant T sur l'encyclopédie, il faudrait mettre de côté ces types d'actions. Cependant, cette mise à l'écart pose d'autres problèmes : une action niée par l'un peut ne pas l'être par un autre et une action future ou potentielle est considérée comme *possible dans le présent*, c'est-à-dire qu'elle correspond à l'environnement organisationnel courant. De plus, l'approche épistémologique étant socioconstructiviste (la réalité est socialement construite par les acteurs), c'est bien ce qui est considéré ensemble par

⁷⁶ L'analyse extensive de deux séquences est présentée dans les annexes. Tous les tableaux d'analyse suivent la présentation de ces premiers exemples.

les acteurs comme possible – donc comme constituant leur réalité qui devrait être analysé. Autrement dit, le cas par cas s'impose : rares sont les actions niées prises en compte (sauf en cas de conflits portant sur la négation entre contributeurs) mais la plupart des actions futures et potentielles sont analysées dans la mesure où elles émergent effectivement dans l'interaction. Cette posture permet aussi d'analyser toutes les actions envisagées par des contributeurs qui se trouvent essentiellement, dans la création de règles, dans une situation prospective.

2.3.5 Le cas d'une conversation riche : « Propositions »

Je propose ci-dessous l'analyse d'une conversation représentative d'une tentative de construction de consensus à travers laquelle les phénomènes d'autorité sont patents, alors qu'aucun des huit contributeurs participant à cette discussion ne dispose *a priori* d'autorité spécifique par rapport aux autres. La séquence, [initiée par le contributeur Meithal \(Tavernier\)](#), correspond à une étape de cristallisation des propositions. Notons que cette séquence est la première de ce genre dans l'ensemble de la conversation mais ne sera pas la dernière. Une séquence très similaire⁷⁷ aura lieu plus tard dans la discussion et répondra exactement aux mêmes caractéristiques.

Fig. 10 : La séquence « Propositions »

Propositions [modifier le code]
Articles sélectionnés [modifier le code]
Comment l'appeler [modifier le code]
Propositions [modifier le code]
Article sélectionné
Article choisi
Commentaires [modifier le code]
Comment le représenter [modifier le code]
Propositions [modifier le code]
Par une catégorie
Par une étoile d'argent
Par un bandeau
Commentaires [modifier le code]
On ne pourra pas utiliser une étoile d'argent vu qu'un article pourra à la fois être sélectionné et de qualité.
Bon raisonnement, mais si un article est de qualité alors il est « sélectionné » même si on ne le dit pas. Un AdQ est un AàL (article à lire) avec un plus qui fait qu'il est distingué. L'étoile d'argent est donc potentiellement utilisable.--David
l'étoile d'or "écrase" l'étoile d'argent en fait. Ok. -- Meithal 24 septembre 2006 à 15:45 (CEST)

⁷⁷ S15, voir annexes.

Comment l'attribuer
[modifier le code]

Propositions
[modifier le code]

Après consensus au sein des projets

Discussions
[modifier le code]

Comment le retirer
[modifier le code]

Propositions
[modifier le code]

Après consensus au sein des projets

Discussions
[modifier le code]

Sous-AdQ
[modifier le code]

Comment l'appeller
[modifier le code]

Propositions
[modifier le code]

Bon article

Article à lire

Article exemplaire

Synthèse de qualité

Article modèle

Article exhaustif

Commentaires
[modifier le code]

- "Bon article" : non car "bon" est un terme vaseux.
- "Article à lire" : non sorte de conseil qui semble s'attaché plus au sujet traité qu'à la qualité du contenu : genre articles d'actualité., ou "pour aller plus loin que cet article allez lire celui-ci".....
- "article exemplaire" : signifie "qui mérite d'être pris en exemple" : ce qui est le principe des AdQ : ne peut donc être une Sous-AdQ
- "Article modèle" : idem ci-dessus.
- "Synthèse de Qualité" : me semble un titre de label bien en soit (non pas seulement comparé aux autres) car insiste sur la propriété qu'a cet article pour mériter d'être distinguer, même s'il n'est pas au niveau d'un "AdQ", sans qu'il y ait quelque conotation péjorative sur le contenu (qu'implique "bon") : en effet la synthèse n'est pas seulement bonne, elle est vraiment de qualité, mais ce n'est qu'une synthèse : le lecteur doit donc la prendre comme une base de qualité à des développements ou des recherches qu'il devra mener lui-même.

Alceste 28 septembre 2006 à 04:04 (CEST)

Comment le représenter
[modifier le code]

Propositions
[modifier le code]

Par une catégorie

Par une étoile argentée

Par un bandeau

Commentaires
[modifier le code]

Comment l'attribuer
[modifier le code]

Propositions
[modifier le code]

Sans restrictions

À la suite d'un échec en AdQ. Créer une nouvelle occurrence de vote comme « À lire » ou « Exemplaire », etc. en dessous de « pour », « contre », « neutre ».

Lors du vote d'AdQ, les votes se divisent en 3 parts : AdQ (ceux qui veulent donner le label le plus miieux) ; Bon Article (ceux qui veulent donner le niveau intermédiaire dont on parle ici) ; Rien du tout (regroupant donc les Contre, les Neutre...). **Mutatis mutandis par ici** ! 24 septembre 2006 à 10:27 (CEST)

Lors des votes d'AdQ une note est attribuée par chaque votant, 0,1,2,3,4 , si la moyenne du totale (avec minimum de 8 votes) dépasse 3 l'article est nommé AdQ, si elle dépasse 2 il obtient le label

alternatif. Le problème d'une telle idée est que certains utilisateurs risquent de voter soit "4" soit "0" selon qu'ils sont 👍 **Pour** ou 👎 **Contre** afin de faire valoir davantage leur vote. Je propose donc qu'à partir de 10 votes, les déciles supérieurs et inférieurs ne soient pas comptabilisés dans la moyenne.--[Aliesin](#) 24 septembre 2006 à 11:41 (CEST)

Consensus. Lors des votes d'AdQ, on peut voter soit *pour* soit *attendre*. Les personnes votant pour l'attente doivent clairement expliquer les points à améliorer. Un article passe en AdQ si pendant 2 semaines plus aucun vote attente n'est exprimé et qu'il a au moins 8 pour [Ceedjee](#) *contact* 24 septembre 2006 à 15:16 (CEST)

À partir de critères spécifiquement établis et distincts de ceux d'AdQ (par exemple: pas nécessaire que l'article soit très long, ou très illustré etc., mais nécessaire qualité de style, d'orthographe, de neutralité, bonne vue d'ensemble sur le sujet, bon plan, etc.), et élus par deux moyens différents, selon les circonstances de proposition :

- Soit lors du vote AdQ (et de contestation AdQ) : les votants peuvent décider que l'article ne remplit pas les critères AdQ mais remplit ceux de « bonne synthèse » et de ne voter ni "pour" ni "contre" ni attendre/neutre/etc., mais « bonne synthèse ». À la fin du vote, si l'article n'obtient pas le statut AdQ, on additionne les "pour" et les "bonne synthèse". L'article obtient ce statut si le nombre de "pour + bonne synthèse" est supérieur à 5 et excède le nombre de "neutre + attendre + contre".
- Soit par un vote spécifique « bonne synthèse » (ainsi on encourage les rédacteurs à viser un niveau honorable, sans leur opposer le mur du vote AdQ, très impressionnant, mission quasi impossible à atteindre sur certains sujets, et critères pas forcements identiques). Critères différents de l'AdQ, mais modalités de vote et dépouillement identiques (durée, comptabilisation, types "pour" "contre" etc.).

[Benjamin.pineau](#) 26 septembre 2006 à 15:56 (CEST)

Discussions [modifier le code]

(conflit de modif avec Aliesin) Je pense qu'effectivement les propositions ne s'excluent pas, celle de *Mutatis mutandis* est intéressante (évitte la multiplication des pages de vote, ne disperse pas trop l'attention des participants) même si elle n'est pas dénuée de risques (tendance à attribuer systématiquement étoile d'argent plutôt que le label, lassitude). On pourrait faire de même lorsqu'un label AdQ est contesté. Cette procédure n'empêcherait pas que par ailleurs les portails / projets pourraient choisir leurs bons articles. Mais cela devrait être réglementé de manière plus ou moins souple. L'idée est d'éviter que ces étoiles soient attribuées par décision d'un seul wikipédiste. Il faut une participation minimale des membres du projet. O. Morand 24 septembre 2006 à 11:57 (CEST)

En faire un pis-allé du vote d'AdQ est une solution problématique :

- Il n'est pas certains que tout les articles aient vocation *immédiate* à devenir AdQ, ou ne doivent pas être reconnus comme « bons » d'ici là. En particulier les sujets « mineurs » bien traités (en toute honnêteté, le besoin d'exhaustivité pour un article sur le coton-tige ou la pince à linge n'est pas aussi impérieux que pour un article sur Socrate, on peut se contenter de quelque chose de plus synthétique pour dire que l'article sur la pince à linge est un *bon article*).
- Contraintes bloquantes comme l'absence de ressources libres (ça fait, par exemple, que presque tout les articles sur les photographes modernes, voir le cinéma moderne, sont condamnés à être lacunaires), ou le manque de connaissances sur un sujet (personnage dont les historiens savent peu, produit chimique peu étudié par les chimistes, ... : un article qui fait correctement *le point sur les connaissances actuelles* concernant le sujet est à mon sens un *bon article*, fut-il court), etc.
- On peut supposer que certains des utilisateurs qui souhaiteraient proposer des articles pour un label type « bon article » (ou améliorer des articles en visant ce label) n'oseraient pas les proposer pour un vote d'AdQ (c'est mon cas du moins).
- Un vote totalement distinct du vote AdQ permettrait d'établir des critères très spécifiques pour les « bons articles » (on pourrait postuler en fonctions de ces critères, pas de ceux qui régissent le statut AdQ).

Bref, je suis contre les propositions qui rattachent l'élection de « bons articles » au vote AdQ. [Benjamin.pineau](#) 26 septembre 2006 à 15:08 (CEST)

Cela dit il n'est peut-être pas inopportun, pour éviter la multiplication des pages de vote, de laisser la possibilité de voter « bon article » lors des votes pour le statut d'AdQ (et lors du vote de contestation d'un AdQ). Le tout est de laisser aussi la possibilité de proposer des articles au label « bon article » de façon indépendante sans passer nécessairement par la candidature AdQ (donc si on veut, par un vote spécifique). [Benjamin.pineau](#) 26 septembre 2006 à 15:18 (CEST)

commentaires. On doit partir du principe de la bonne fois des wikipédiens et du principe du consensus. En ce sens, amha, un vote contre n'a pas de sens. Si quelqu'un est de bonne fois, il doit préciser ce qu'il faut améliorer selon lui précisément. De plus, suivant le principe du consensus, on ne vote pas *en: wikipedia voting is evil* mais on sonde et le consensus doit aboutir à la conviction de tous... Ce n'est pas utopique amha mais obligera les gens à discuter et à argumenter quand c'est nécessaire... [Ceedjee](#) *contact* 24 septembre 2006 à 15:19 (CEST)

Totalement d'accord, les votes devraient être bannis. Les échanges entre personnes responsables sont souvent plus utiles qu'un vote. Si les promotions se font sur les projets, alors les échanges seront sûrement très courtois. Pour la mise en place de ce système, il serait bon de tester cette technique alternative au vote et demander aux wikipédiens, après avoir exposé le fonctionnement du système, s'ils ont des remarques à formuler.--[David](#) 24 septembre 2006 à 15:49 (CEST)

Le principe du consensus me semble mauvais. Il y aura toujours des votants qui se baseront sur des critères non consensuel. Comment faire lorsque pour un même article un votant dit que le texte est trop court tandis qu'un autre pense qu'il est trop long ? Où le consensus est-il possible ?--[Aliesin](#) 24 septembre 2006 à 15:52 (CEST)

En partant du principe qu'ils sont l'un et l'autre de bonne fois, cela signifie que le premier a une vision telle qu'il voit dans l'article des aspects qui le rendent trop long et l'autre l'inverse. Leur PdV est intéressant et doit s'exprimer mieux que par un simple vote. L'avantage par rapport *au vote*, c'est donc qu'ils ne pourront se contenter de dire *c'est trop long* ou *c'est trop court*. Ils devront l'un et l'autre spécifier clairement en quoi, ce qui ouvre la voie au dialogue et à la compréhension. Qqch du style :

- j'attends jusqu'à ce qu'un paragraphe sur les conséquences soit rajouté à l'article car c'est essentiel pour un article sur la conférence de Yalta d'indiquer tout ce qui en découlera
- j'attends jusqu'à ce qu'on synthétise le paragraphe sur les 1001 noms de dieux ou qu'on le transfère dans un autre article. Cette liste n'apporte dans ce cas rien à l'article.

Dans ce cas le consensus est possible et même souhaitable

Si c'est plus complexe, du style : l'un trouve que les opérations militaires sont trop détaillées et l'autre pas assez; tous les intéressés au projet pourront discuter et peser le pour et le contre. Amha, des personnes de bonne foi parviendront toujours à un accord.

J'ai l'intime conviction qu'il y a plus de blocage et de petites mesquineries aujourd'hui parce qu'on vote au lieu d'exiger le consensus ou le compromis suite à une discussion. Il faut savoir assumer ses responsabilités quand 10 votes sont *pour* et que seul le sien impose l'attente. Il y a ainsi aujourd'hui 2 articles en AdQ avec 15 pour et 4 contres et qui sont bloqués. Qui osera voter *pour* ? Tout est bloqué faute de discussion. Par contre, exiger des *contre* qu'ils indiquent précisément quoi changer pour améliorer l'article solutionnerait beaucoup amha.

Il faut relire et méditer *en: wikipedia voting is evil* : les motivations sont clairement expliquées. A+ [Ceedjee](#) *contact* 24 septembre 2006 à 16:31 (CEST)

Je désapprouverai cette position si l'on ne fixe pas une date couperet pour la discussion. Sinon l'on retombe dans l'ancien système de proposition des articles de qualité ; les articles traînent sur la page de proposition dans l'attente d'un « consensus » suffisant... qui ne vient pas, et l'article ne s'améliore pas davantage. Avec le système actuel, un article reste

	proposé au plus pendant deux mois, si au bout des deux mois il n'y a pas de consensus suffisant pour le promouvoir, il disparaît de la page de proposition, et il peut éventuellement revenir quand des améliorations ont été faites. O. Morand 24 septembre 2006 à 18:08 (CEST)
	Vu que c'est en 1 tour, on peut faire 6 semaines maximum avec passage automatique si le critère est atteint pendant 1 semaine. Ceedjee contact 25 septembre 2006 à 08:25 (CEST)
	Avec cette précision, je serais prêt à suivre ton idée. Reste à voir si le système apporterait beaucoup d'améliorations par rapport à l'actuel. Mais je vois que tu as fait une autre proposition, je vais aller la voir de plus près. O. Morand 25 septembre 2006 à 18:33 (CEST)
	Je crois qu'un système de vote par notation à un seul tour (chaque votant donnant une note entre 1 et 5 par exemple, comme proposé par Aliesin) permettrait d'avancer plus facilement vers un consensus: un unique ⊖ Contre ne bloquerait pas toute décision immédiate. Deuxième point: un vote par notation permettrait dans la même opération de distinguer un Article Exemplaire (quasi-unanimité, moyenne supérieure à 4,9 par exemple)), un article de Qualité (moyenne de 4/5), ou un Article Remarqué (moyenne supérieure à 3). Ce système permet de valoriser et encourager le travail de qualité, même s'il y a des points à améliorer, et incite l'auteur à approfondir son travail pour augmenter le statut de l'article, plutôt que de décourager des travaux de qualité mais jugés parfois insuffisants pour devenir AdQ. Les règles de notation peuvent être plus ou moins formalisées, en obligeant à justifier, pour chaque point retiré dans un vote, le non respect d'au moins une clause AdQ, et avec obligation aussi de faire des propositions d'amélioration sur ce point. Astrée 25 septembre 2006 à 23:38 (CEST) dernier point: lors de la présentation au vote, laisser un laps de temps avant de passer au vote, mais en indiquant par un pré-vote qui sera annulé au bout de 15 jours ce qui doit éventuellement être amélioré (du style "si ça reste en l'état, je vote 3/5, voilà ce qu'il faut améliorer ..."), afin que l'auteur puisse prendre en compte les remarques générales avant que ne commence le vote. Astrée 25 septembre 2006 à 23:38 (CEST)
	Je suis complètement favorable à la proposition de Ceedjee qui me semble rejoindre les préoccupations que j'ai émises sur le système de votation pour procédure de Suppression des pages : la forme du vote prévaut sur le fond de l'argumentation, ce qui rend certains votes et résultats incompréhensibles et la politique de Wiki incohérente. Pour ce qui est donc des AdQ je trouve la proposition de Ceedjee tout à fait salubre et l'appuis avec enthousiasme !!! Le système de notation supporte les m ^{me} défauts que le vote dès lors que tous deux sont régulièrement considérés comme ne nécessitant pas d'argumentation et de discussion : chacun mettra sa note et son pourquoi, sans prendre le soin de répondre proprement à l'argumentation des autres, et puis s'en vas, et d'autres se contenteront simplement de mettre leur note dont l'évaluation reste de toute façon toujours énigmatique car subjective selon la hiérarchie des critères que chacun a. De plus faire référence à un critère est habituel, le problème est que ce n'est pas toujours fait correctement, tous les critères ne sont d'ailleurs pas toujours pertinent (exigence d'illustration là où peu d'illustrations libres sont disponibles...). Alceste 28 septembre 2006 à 04:52 (CEST)
Comment le retirer [modifier le code]	
Propositions [modifier le code]	
Sans restrictions	
À la suite d'une procédure similaire aux AdQ	
Par une nouvelle proposition d'AdQ	
Discussions [modifier le code]	
Propositions tendant à réformer en parallèle les propositions d'Articles de qualité [modifier le code]	
Propositions [modifier le code]	
Remplacer les {{pour}} et {{contre}} des PAdQ par des notes allant de 0 à 4, qui aboutissent après la phase de vote soit à la promotion en AdQ, soit à la promotion au label intermédiaire, soit le rejet.	
Toute proposition doit être faite conjointement par deux personnes dont l'une a beaucoup participé à la rédaction ou, à défaut, est impliquée dans le projet correspondant, cette dernière doit avoir un compte.	
Remplacement progressif du système AdQ par les articles exemplaires constamment mis à jour et dont le nombre est réduit.	
Discussions [modifier le code]	

En initiant cette conversation, Meithal a voulu mettre en place un espace où pouvaient être résumées les différentes propositions déjà énoncées par tous les contributeurs. On peut donc envisager cette conversation comme un dispositif visant directement la construction du consensus. L'action propre à une telle initiative correspond à une catégorie déjà évoquée dans le cas précédent et que j'ai nommée « le fait de faire ». Le rôle de l'initiateur de la discussion est donc très important : ce dispositif aurait-il pu ne pas être mis en place ? Retrouve-t-on ce « stade informel » de la discussion dans chaque prise de décision ?

2.3.5.1 Caractéristiques

Cette séquence revêt un caractère particulier (bien que récurrent) sur plusieurs points. Elle implique un nombre plus important de contributeurs, elle est particulièrement longue et elle se décompose en sous-séquences. Ensuite, elle n'est pas construite sous la forme stricte de successions de tours de parole. Enfin, l'initiative vise moins, dans sa forme originelle, à produire du sens qu'à en contenir (elle s'apparente plus à une structure, une arborescence), plaçant celui qui s'en rend responsable « au-dessus » de la mêlée.

La séquence « Propositions » illustre, outre les aspects originaux que je viens de relever, combien la conversation est à la fois une discussion sur un processus de construction de règle, à la fois la construction de la règle en tant que telle et, par conséquent, combien c'est la communication qui fait l'organisation.

Le **titre** de la séquence a évolué avec le temps. Cette observation montre son caractère très original car, en règle générale, le titre est choisi par le premier intervenant et n'est jamais modifié. Qu'un contributeur renomme la séquence montre que « quelque chose » s'est produit dans l'interaction et que ce « quelque chose » a nécessité le changement du titre parce qu'il a modifié l'interaction elle-même. Autrement dit, l'interaction a construit du texte qui a lui-même modifié la nature de l'interaction (voir le principe de cycle texte/conversation dans le chapitre « cadre théorique »). Pourtant, la communication qui occupe les intervenants à la conversation est **plus du côté du « faire » que du « dire »**. Elle ressemble à l'action d'un participant à une réunion qui dirait : « Bon, maintenant, concrètement, on rassemble les propositions et on vote ! » Là où le caractère consensuel de Wikipédia prend toute sa mesure, c'est en considérant que le « faire » sur la partie discussion n'est pas répercuté sur la partie « article » (voir chapitre « problématique » sur la séparation des espaces de nom). Cela veut dire que les contributeurs attendent que les discussions portent leurs fruits avant d'agir effectivement. C'est d'ailleurs un autre contributeur, O. Morand, qui prendra la décision de modifier la page article plus tard (après avoir effectué sa propre synthèse lorsque la discussion semblait plus « mûre »). À noter que ce contributeur était, déjà à l'époque, un contributeur expérimenté (voir chapitre « problématique »), une considération que l'on peut mettre en relation avec l'idée théorique que « faire, c'est avoir de l'autorité » et qu'une plus grande autorité naît d'avoir déjà « beaucoup fait » par le passé.

Il y aurait donc plusieurs « niveaux » à l'action communicationnelle : du simple jugement au « fait de faire » ; tous ceux qui proposent discutent - mais tous ceux qui discutent ne proposent pas forcément. Il y a deux sortes de contributeur « investi » : celui qui s'engage en faisant des propositions et celui qui en reste au fait de porter un jugement. Ce qui est intéressant, c'est que dans une organisation traditionnelle, l'autorité hiérarchique suppose justement de pouvoir « juger » là où le « faire » est placé en-deçà (le patron décide de ce qui sera fait sans nécessairement devoir *effectivement* prendre part à la réalisation – au point d'ailleurs que la « décision de faire » est assimilée à un « faire » effectif). Ici, cela semble être l'exact contraire : le « faire » est valorisé (et suppose nécessairement le « juger »), là où le jugement seul dénote un certain retrait.

Un autre point concerne la paternité des tours de parole. Dans la séquence « Propositions », **les tours de parole autres que les commentaires** (qui correspondent à la catégorie "juger") **ne sont pas signés**. Cela veut dire que de nombreuses actions ne font pas partie intégrante de la "conversation" au sens strict où l'entend classiquement l'analyse conversationnelle. D'ailleurs, la paire adjacente "proposition-jugement" est ici explicite. L'absence de signature doit de surcroît être appréhendée dans la temporalité de l'organisation. En effet, l'initiateur de la séquence a bel et bien commencé par signer son intervention mais il a choisi de supprimer sa signature plus tard (24/09/2006 à 15h21⁷⁸). Il y a dans cet acte la tension existante entre le fait d'être un auteur et le fait que l'auteur est appelé à disparaître au profit du texte "consensuel"⁷⁹. À noter que ce n'est pas parce qu'une intervention n'est pas signée que pour autant les autres contributeurs ignorent qui en a la responsabilité. C'est un aspect qu'on a déjà rencontré dans le cas n°1 et que l'on retrouve, par exemple, dans la réponse que Ceedjee fait à Meithal (Tavernier), lorsque ce dernier refait une proposition complète⁸⁰ qu'il ne signe pas pour répondre aux différentes critiques pendant le vote :

*Personnellement, je pense que les discussions n'étaient pas mures pour le vote mais une fois lancé, il faut l'assumer. **Les modifications que tu proposes n'y changent hélas pas grand chose, amha.** Je propose de (...).*
[Ceedjee](#) ^{contact} 6 novembre 2006 à 13:54 (CET)

Le tutoiement suggère que ce contributeur sait parfaitement à qui il s'adresse. Il s'agit très clairement d'une mise en évidence de ce que la conversation (signée) produit du texte anonymisé (ou, en tout cas, mis en boîte noire). Ainsi, il est possible de diviser les proposants en deux groupes : des proposants "majeurs" (ils font beaucoup de propositions) qui ne signent pas ; des proposants "mineurs" (proposent peu) qui ressentent le besoin de signer. Cet état de fait est étonnant puisqu'on imaginerait que pour gagner en autorité, la légitimité doit être renforcée par la présence du nom. Or, comme un contributeur n'est jamais complètement anonyme (ne fut-ce que parce que ses contributions sont visibles via l'historique), il peut se permettre de ne pas signer *tout en étant* presque sûr d'être malgré tout perçu comme « celui qui fait autorité dans la conversation ». Comme on l'avait déjà perçu dans le cas n°1, c'est parfois parce qu'on a le lead qu'on ne ressent pas la nécessité de signer son intervention.

⁷⁸ [Voir le « diff »](#) du retrait de la signature :

⁷⁹ On retrouve d'ailleurs exactement cette même idée dans la séquence intitulée « Nouvelle tentative de synthèse en vue d'un vote » qui est également une proposition non-signée (et qui ne l'a jamais été) et dans S21, ultime texte préparé en vue de figurer sur la page de vote.

⁸⁰ [Voir le « diff »](#) de l'ajout de la proposition non signée par Meithal.

Dans ce type de conversation dont la nature évolue, il y a donc trois mouvements qui correspondent, en termes d'autorité, à la transition entre l'autorité singulière d'un auteur organisationnel qui initie une discussion vers l'autorité collective de l'organisation qui « fait sienne » la contribution individuelle, la modifie et la complète. Concrètement, cela se traduit par (1) une première étape où l'initiateur signe ses apports ; (2) l'œuvre lui échappe, il ne signe plus mais garde un lead implicite parce que les autres « savent » qui est à la source du travail ; (3) l'initiateur devient un "contributeur parmi les autres" et signe à nouveau, par exemple dans la section « commentaires » qu'il avait lui-même créée.

2.3.5.2 Actions des contributeurs

La dimension originale de la séquence « Propositions » ne doit pas occulter le fait qu'on y retrouve aussi les catégories dominantes habituelles : les actions « donner un avis » et « proposer » sont les plus nombreuses à égalité (14 occurrences), l'action « argumenter » suit de près (10 occurrences). Par exemple dans ce commentaire, le contributeur Alceste donne un avis argumenté sur les raisons qui lui font préférer l'expression « Synthèse de qualité » pour le nouveau label :

"Synthèse de Qualité" : me semble un titre de label bien en soit (non pas seulement comparé aux autres) car insiste sur la propriété qu'a cet article pour mériter d'être distinguer, même s'il n'est pas au niveau d'un "AdQ", sans qu'il y ait quelque conotation péjorative sur le contenu (qu'implique "bon") : en effet la synthèse n'est pas seulement bonne, elle est vraiment de qualité, mais ce n'est qu'une synthèse : le lecteur doit donc la prendre comme une base de qualité à des développements ou des recherches qu'il devra mener lui-même. [Alceste](#) 28 septembre 2006 à 04:04 (CEST) »

Il est important de noter qu'un contributeur qui « juge » ne « propose » pas forcément et vice-versa (l'égalité des occurrences peut être trompeur à ce sujet). Ainsi, Alceste ne propose rien de nouveau dans son tour de parole, ni dans la section dédiée un peu plus bas. En revanche, le contributeur Mutatis Mutandis qui n'a pas commenté la dénomination du label fait une proposition concernant les conditions de son attribution :

« Lors du vote d'AdQ, les votes se divisent en 3 parts : AdQ (ceux qui veulent donner le label le plus mieux) ; Bon Article (ceux qui veulent donner le niveau intermédiaire dont on parle ici) ; Rien du tout (regroupant donc

les Contre, les Neutre...). [Mutatis mutandis par ici !](#) 24 septembre 2006 à 10:27 (CEST) »

2.3.5.3 Actions décrites par les contributeurs

La séquence et ses sous-séquences comprennent 155 actions organisationnelles (voir détails en annexes). Le travail de présentation des autorités montre à quel point ces dernières sont d'une grande diversité : pas une seule catégorie ne l'emporte largement.

Par ordre décroissant, la catégorie la plus présente est celle des autorités humaines (qu'elles désignent un acteur singulier ou un groupe). Dans cet extrait, le contributeur Aliesin désigne la capacité éventuelle de « certains utilisateurs » de voter et de *faire valoir davantage un vote* :

« Le problème d'une telle idée est que **certains utilisateurs** risquent de voter soit "4" soit "0" selon qu'ils sont  Pour ou  Contre afin de **faire valoir davantage leur vote**. »

La catégorie des autorités humaines représente 33% des cas, soit 51 autorités sur les 155 actions organisationnelles repérées. Parmi ces autorités « humaines », seulement 15 désignent précisément quelqu'un, soit 10% du total des autorités extraites et moins de la moitié des agents humains. Ici, O. Morand reconnaît l'autorité de Mutatis Mutandis dans son action de proposition en le citant et en se positionnant par rapport à ce que ce dernier propose :

« (...) Je pense qu'effectivement les propositions ne s'excluent pas, celle de **Mutatis mutandis** est intéressante (évite la multiplication des pages de vote, ne disperse pas trop l'attention des participants) même si elle n'est pas dénuée de risques (tendance à attribuer systématiquement l'étoile d'argent plutôt que le label, lassitude) (...) ».

Pour le reste, il s'agit essentiellement de groupe de personnes, adressées plus ou moins explicitement. Une première interprétation de ces observations pousse à envisager l'autorité à travers le prisme d'une extrême décentralisation de l'autorité.

Le type d'action pour laquelle les wikipédiens ont ressenti l'importance de dire expressément la responsabilité humaine est essentiellement liée à la capacité de proposer et à la capacité de voter - rappelant, par le pouvoir de proposition et celui de vote, les deux prérogatives d'un élu dans beaucoup de parlements. Ces deux actions ne peuvent non plus être assumées par des

non-humains puisqu'elles exigent une part importante d'autoréflexivité. Il n'y a dans les 155 actions organisationnelles aucune action faisant référence à un statut éventuel des contributeurs.

Si certaines actions sont « réservées » aux acteurs humains, il semble, comme esquissé précédemment, que d'autres actions soient de façon privilégiée assumées par des non-humains. Ainsi, les actions directes et coercitives sont la prérogative des règles et des procédures⁸¹ (32 occurrences). De façon fort intéressante, il est même parfois dit explicitement que ce ne peut *surtout pas* être la prérogative d'une seule personne humaine :

*« (...) L'idée est d'éviter que ces étoiles soient attribuées **par décision d'un seul wikipédiste**. Il faut une participation minimale des membres du projet.*
[O. Morand](#) 24 septembre 2006 à 11:57 (CEST) »

Autrement dit, si le partage de l'autorité se fait très largement (entre les humains et les non-humains), cela ne veut pas dire que pour toute action la responsabilité soit forcément interchangeable. Le choix de désignation de l'autorité n'est pas un choix « au hasard », c'est un choix rhétorique, qui vise à l'efficacité du discours et à la persuasion.

Dans 25% des cas (soit 40 occurrences), la responsabilité de l'action n'est pas énoncée. C'est un gros pourcentage dont il est difficile de donner une lecture univoque : en effet, de nombreuses raisons peuvent pousser des acteurs à taire la responsabilité d'une action qu'ils évoquent. Ils peuvent estimer que la responsabilité est évidente et largement admise – qu'il n'est donc pas nécessaire de la préciser. C'est aussi parfois la conséquence d'un jeu rhétorique : faire « comme si » ce qui est dit est largement admis permettrait d'éviter la remise en question d'une affirmation, en témoigne l'usage du « on » dans ce tour de parole :

*« NB: je suis bien conscient que cet avis n'est pas partagé unanimement mais c'est par là que va wikipedia. Sur la wikipedia anglophone, aujourd'hui, **on** va même jusqu'à critiquer les sources et monter de plus en plus hauts les critères concernant leurs acceptations ! Ici, **on** est déjà tout content quand l'auteur cite une source et **on** doit se battre avec les gens pour leur expliquer ce que signifie la neutralité de point de vue...(...) »*

Dans certains cas, la responsabilité de l'action n'est pas évidente à déterminer (soit qu'elle est clairement multiple, soit que la lecture peut varier fortement selon les personnes, etc.) Dans

⁸¹ En tout cas sont « désignées comme étant assumées par... »

d'autres cas encore, l'énonciation de l'autorité sera jugée contre-productive : une inscription prend de la place, nuit à la lisibilité, alourdit le tour de parole, peut être sujette à mauvaise interprétation et donc à conflits et, de manière générale, contrevient à l'impératif de concision. Dans la plupart des actions *non polémiques*, le choix de ne pas nommer l'autorité responsable semble donc être le choix qui respecte le plus l'impératif de concision. Or, à l'aune de cette dernière lecture, le chiffre de 40 occurrences d'actions dont l'autorité n'est pas explicite n'est-il pas étrangement bas ? En fait, on peut estimer que l'extrême décentralisation de l'autorité pousse à prendre le temps de *nommer* l'autorité désignée responsable de l'action énoncée, en dépit des désavantages qu'un tel choix suppose.

Je vois enfin un dernier intérêt à la non-description de l'autorité ou à une désignation implicite : le flou est très utile car derrière lui chacun met ce qu'il veut. Ce "flou" constitue un dénominateur commun suffisant et cohérent parce que « non exprimé » lequel permet à deux personnes de partager un même avis, parfois pour des raisons opposées.

2.3.5.4 L'imbrication de l'autorité, le cas particulier du « vote »

Dans treize cas, la convocation des autorités se présente sous la forme d'une « imbrication ». Elle implique alors presque toujours un agent non-humain (critères, procédures, règles, etc.) À ce titre, la catégorie d'agent « vote » suppose forcément une imbrication puisque le vote peut être responsable d'une action (« relancer un débat », « attirer des participants ») tout en étant en soi une action dont certaines personnes portent la responsabilité (« on ») :

« On pourrait déjà voter sur la nécessité d'un nouveau label qualitatif. Ensuite on lancera une nouvelle PdD où on organisera différentes propositions. Je pense que le premier vote aura comme intérêt de relancer le débat et d'y attirer des participants.--[Aliesin](#) 17 octobre 2006 à 12:45 (CEST) »

La catégorie « votes » a, en ce sens, une importance particulière. En plus d'être un agent non-humain se présentant sous la forme d'une boîte noire - c'est-à-dire dont on dit rarement qui en est responsable, c'est aussi une autorité contestée puisqu'on lui préfère le « consensus » (voir la règle sur la Wikipedia anglophone [voting is evil](#)). En même temps, c'est une autorité centrale puisque toute la discussion s'articule autour de la recherche de propositions à *soumettre ensuite à un vote*. Le partage de l'autorité par les imbrications dans le discours est à même de renforcer une argumentation, ce qui prouve que la décentralisation est valorisée et que Wikipédia est une organisation complexe, sans hiérarchie verticale univoque.

2.3.6. Résultats

Dans les sections suivantes, je présente les résultats des analyses conversationnelles de toutes les séquences du cas, augmentées d'extraits d'entretiens (voir en annexes les différents tableaux et les analyses complètes).

2.3.6.1 Quelques considérations méthodologiques

- 1) Les autorités multiples (une « équipe », les « administrateurs », etc.) sont toujours à ontologies variables sur Wikipédia (dans le sens où un même signifiant peut renvoyer à des signifiés différents selon le moment et/ou le locuteur), ce qui rend leur caractérisation en « catégories » sujette à discussion. Par exemple, parler d'une « équipe » de relecteurs ne signifie pas que cette équipe est toujours la même. Les groupes se forment et se déforment à chaque action organisationnelle. Par conséquent, il est sans doute utile de considérer des groupes d'agents au même titre que des singularités.
- 2) Les présentifications dépendent également du « style » propre aux différents wikipédiens. Ce qu'il faut mettre en évidence, ce sont les raisons qui président à l'un ou l'autre choix stylistique. Certains sont plus prompts à citer des règles, d'autres des personnes, d'autres...rien du tout. Si cette diversité donne du sens, c'est bien le dénominateur commun émergent qu'il s'agit de mettre en évidence.
- 3) Les conversations ici analysées présentent des phénomènes d'autorité se situant essentiellement dans la prospective. Il s'agit moins pour les contributeurs de décrire une situation existante que de se projeter dans une situation possible dans l'organisation, telle qu'elle se présente à cet instant « t ». En accord avec notre positionnement épistémologique, il s'agit moins de décrire *la vérité* de l'organisation que la *plausibilité* d'une organisation toujours changeante telle qu'elle est perçue par les wikipédiens en interaction. De cette manière, l'analyse de *toutes les autorités* permet de mettre en évidence ce qui, aux yeux des acteurs, est effectivement fait, pourrait être fait et *ne pourrait surtout pas* être fait.

2.3.6.2 Actions dominantes et leadership

Autorité par l'initiative

L'initiative peut prendre différentes formes : l'initiation d'une discussion, la proposition, l'avis, la synthèse, etc. Le seul fait d'être l'initiateur de « quelque chose » donne une ascendance sur les autres contributeurs. Être un initiateur consiste notamment à « proposer » quelque chose pour l'encyclopédie. Pour illustrer l'importance du concept de « propositions »

dans l'absolu, notons que le terme apparaît 247 fois sur la discussion (reporté sur un document A4 normal, cela correspond à 3.74 fois le terme par page). Les deux activités essentielles des contributeurs qui opèrent un changement dans l'organisation résident ainsi dans le fait de proposer et celui de porter un jugement sur quelque chose qui a été fait et/ou proposé. Dans les deux cas, l'argumentation aide à légitimer l'action.

L'échange suivant entre Astirmays et O. Morand montre l'ascendance de l'initiateur. À la question de savoir si « on » peut mettre en page principale la proposition pour le vote, O. Morand répond :

« J'attends une réponse d'Aliesin »

Ainsi, il se pose lui-même comme ayant l'autorité d'accomplir l'action suggérée mais, d'autre part, il dit avoir besoin de l'accord, l'assentiment ou à tout le moins l'opinion du contributeur qui a lancé la prise de décision (Aliesin), c'est-à-dire celui qui était responsable de la première initiative. Ce même contributeur termine son tour de parole en exhortant par l'impératif Astirmays à lui-même « formuler des propositions », montrant que l'autorité n'est pas liée à la personne mais à l'action entreprise. L'ascendance peut encore prendre d'autres formes comme le fait d'interrompre et le fait de ne pas signer son intervention.

L'initiative peut aussi être celle consistant non pas à produire du contenu mais à synthétiser la parole des autres : c'est [le rôle de « compilateur » décrit dans le chapitre théorique](#), comme dans l'extrait suivant :

*« Il me semble que cette discussion a fait émerger plusieurs propositions/idées : * Création d'un label intermédiaire moins exigeant que le label AdQ (question initiale) * reconnaissance de la qualité d'articles courts le cas échéant et si le sujet ne se prête pas à un long article * besoin qu'il y ait des synthèses, incorporées ou non, des articles longs, en particulier les AdQ [...] Astirmays [...] »*

Cette synthèse peut être assortie d'une opinion, [renvoyant ainsi au rôle de « commentateur »](#) :

« Quant à moi, sur le premier point, je n'ai pas d'avis tranché, j'ai l'impression que la question n'est pas mûre, que s'il y a un consensus assez bon pour définir et juger un AdQ, on n'a pas (encore) d'idée claire de ce que serait un label alternatif. »

Autorité de l'initiative et responsabilité

La prise d'initiative ne présage en rien de ce qui en sera fait. Ainsi, dans la séquence 7, un contributeur se moque du fait que l'état de la page est inscrit en « phase de vote » tout en étant vide de proposition. Cette initiative qui « se moque » ne voit pour autant pas l'objet du sarcasme modifié. La séquence « Propositions » analysée en détails plus haut est une véritable entreprise de construction du consensus...mais ne donnera rien de concret.

Ainsi l'initiative est plus importante que la responsabilité découlant de cette dernière. Un wikipédien peut ainsi faire des propositions complètes qui ne récoltent que des avis positifs sans qu'aucune suite ne soit pourtant donnée – parce que celui-ci ne fera pas de lobbying pour que sa proposition soit prise en compte. L'initiative n'implique pas la responsabilité de « faire aboutir ». C'est la conséquence directe d'un partage des tâches non planifié. D'autre part, en évoquant une de ses actions, un wikipédien peut n'avoir comme objectif que d'*annoncer* (une nouveauté, une information, une de ses initiatives), sans assumer les responsabilités des suites de son action :

« [Wikipédia:Sélection](#)

Comme indiqué [sur le bistro](#), j'ai mis en place à il y a quelque mois et dans la discrétion [Wikipédia:Sélection](#) qui a vocation à s'étoffer.

L'idée est un peu différente de celle des allemands, qui somme toute créent un sous-label article de qualité très semblable à l'autre (...) ; dans ce cas on cherche parmi les AdQ), et se fait sans procédure bureaucratique par les gens qui contribuent fortement à Wikipédia sur ce thème donné et savent quels articles sont les meilleurs dans ce thème donné.

Bien sur, les deux idées ne sont pas incompatibles. [Jmfayard-fauxnez](#) 24 septembre 2006 à 00:26 (CEST) »

Autorité par le fait de faire

Outre la *proposition*, le rôle le plus frappant de l'initiateur se trouve dans le « faire » où celui-ci crée une structure qui permettra d'accueillir les différentes propositions, comme détaillé

dans la séquence « Propositions ». Par exemple, dans la rubrique qu'il a intitulée « VOTE », Ceedjee explique la démarche qu'il imagine pour la mise au vote des propositions :

*« **Salut.** Je propose de procéder comme suit. [...] »*

Le « Salut » en introduction est exceptionnel : ce genre de salutation apparaît rarement ailleurs. Ce faisant, le contributeur insiste sur le caractère nouveau de sa prise de parole et se distancie à la fois des autres conversations, à la fois des autres contributeurs. Le « faire » est aussi un procédé de légitimation. Ainsi, lorsqu'il se sent mis en demeure, le contributeur leader O. Morand commence un tour de justification en rappelant tout ce qu'il a fait :

*« J'admets ma part de responsabilité dans ce qui se passe autour de la prise de décision. Je précise tout de même que **j'ai réalisé** plusieurs synthèses successives, **essayé de faire** une PDD pas trop compliquée (et elle l'est déjà un peu), **tenté de concilier** différentes visions (surtout celles qui avaient le plus l'air abouties et soutenues ; **j'ai même laissé de côté** des propositions que je trouvais personnellement intéressantes et, même si je n'en étais pas l'inventeur initial, que j'avais reprises à mon compte), **reporté** déjà une fois le début du vote, **proposé** un nouveau calendrier.*

Le « faire » n'est a priori pas réservé au contributeur présent depuis le début de la conversation et très actif, même si dans les faits, il y a peu d'illustrations de cas contraires. Notons par exemple ce qu'en dit Hervé Tigier qui, dans un rôle que je qualifie de militant parce qu'il s'exprime essentiellement pour défendre une cause spécifique, dit qu'il aurait bien pris l'initiative de modifier la page article mais qu'il n'en a rien fait :

*« En fait, je fais une opération de [noctambule](#) à cette heure en mettant ce message ici parce qu'à vrai dire sans ta réponse, j'aurais mis un message équivalent sur le Bistro et **en prenant l'initiative d'instaurer ce vote préalable.** »*

Ainsi, cette séquence comme d'autres montre que si un contributeur peut évidemment compléter ce qu'un initiateur avait inscrit, ce dernier conserve ce qu'on pourrait considérer comme un « droit moral » sur son inscription : il demande des comptes, suggère des modifications, demande des clarifications, etc. Cette *autorité* sur le fil de la discussion est parfois explicitement reconnue :

*« Je compte donc sur ce vote préalable ainsi que sur une présentation de quelques lignes de la philosophie de ce label **tel que vous le mettez en œuvre** ; est-ce possible de faire ça avant demain ?*

Du reste, l'autorité par le « fait de faire » peut prendre des chemins étonnants. Ainsi, certains tours de parole semblent « ne pas prendre » en ce qu'aucune réponse n'est apportée⁸² alors que sont respectés la plupart des préceptes du « parler » wikipédien : prises d'initiative, proposition, signature par un contributeur qui a donné de sa personne depuis le début de la discussion, etc. Or, en y regardant de plus près, on se rend compte que l'exacte formulation est parfois reprise dans la proposition finale soumise au vote. Autrement dit, ce n'est pas seulement dans la conversation qu'il faut juger l'effet d'une parole mais dans l'*action elle-même*.

2.3.6.3 Autorité par la présence

Cependant, le fait de proposer n'est, en soi, pas suffisant. Voir par exemple cet extrait où le contributeur Astrée propose un système par note. Sa proposition sera « refusée » sans autre forme de procès par Ceedjee, un autre « initiateur », et ne sera pas reprise dans les propositions finalement soumises au vote :

« Ok avec le début. Tout à fait Ok même mais contre les notes. Qui, je pense, ne nuancent pas malgré ce que tu dis... [...] Ceedjee [...] »

Rappelons une nouvelle fois qu'aucun rapport hiérarchique n'existe entre ces deux contributeurs. Alors pourquoi la proposition de notes est ainsi refusée ? Sans doute qu'Astrée n'a pas assez défendu sa propre cause, sans doute aussi qu'il a manqué de *présence* : en effet, sa participation à la page est nettement moins grande que celle de Ceedjee. D'ailleurs, lorsqu'à la fin d'une séquence, un contributeur qui vérifie le consensus propose de soumettre la proposition au vote, il semble que ce sont les contributeurs *les plus actifs* qui donneront ou ne donneront pas leur accord :

« Pas de nouvelles modifications sur la dernière proposition de vote d'O. Morand, ça veut dire qu'on est prêt pour un vote, ou non ? Astirmays [...] »

*« Je crois plutôt que cela veut dire qu'on n'a pas trop d'idée sur comment avancer. Mais on peut tenter le coup malgré tout. **Je n'ai pas d'objection.** Ceedjee [...] »*

⁸² Voir par exemple [cette proposition](#).

Même si c'est encore ici implicite, il est indéniable que la présence active tout au long de la discussion aide un contributeur à construire sa légitimité.

2.3.6.4 Autorité des statuts

On l'a vu [dans la revue de littérature](#) portant sur les phénomènes d'autorité sur Wikipedia, tous les auteurs ne sont pas d'accord sur l'évaluation de l'autorité des wikipédiens disposant d'un statut particulier. L'analyse de ce cas incite à penser que l'autorité, dans la construction de règles sur Wikipédia, est émergente et dépend d'une conjoncture spécifique plus que de statuts préétablis. Jamais il n'est fait mention de statut autorisant la participation à la règle dans les séquences analysées.

L'impact des statuts officiels en tant qu'« autorités de principe » doit donc être relativisé. Les analyses ont notamment montré que le fait d'être un administrateur ne garantit aucunement qu'une réponse sera apportée à sa prise de parole. Par ailleurs, les contributeurs menant les débats par leur prise d'initiative ne sont pas nécessairement des administrateurs (les deux contributeurs très actifs de cette prise de décision, O. Morand et Ceedjee, ne l'étaient d'ailleurs pas).

Cependant, plusieurs séquences tendent à montrer implicitement que la légitimité des acteurs présents depuis longtemps est *a priori* plus grande. Cette considération est à mettre en rapport avec le concept de *présence* d'une part (voir supra) et avec les questions de temporalité (voir infra). Mes analyses confortent ici largement les précédentes considérations dans la littérature montrant que ne peuvent faire autorité sur Wikipédia que ceux qui en comprennent parfaitement les rouages, une situation créant de facto deux classes de contributeurs : les novices face aux experts. La séquence ironique sur la page principale vide de contenu mais dont le statut est décrit comme « en phase de vote » en est une bonne illustration : un nouveau venu ne sera pas en mesure de comprendre ce qui se dit, notamment parce que le contributeur principal parle par inférence. Autrement dit, la bonne volonté et l'initiative ne suffisent pas.

C'est notamment à travers les projets que s'exprime le surplus d'autorité des contributeurs experts. Dans la séquence qui suit, un contributeur souhaite leur arroger le droit de pouvoir sélectionner les « bons » articles. La responsabilité que devraient prendre les « projets » est ainsi significative de ce que la légitimité passe par la présence sur le long terme car seuls les

wikipédiens aguerris se retrouvent dans les Wikiprojets. Une part importante de cette discussion est menée dans S11⁸³ :

« En fonction de plusieurs remarques ci-dessus, que pensez vous du système suivant :

*- ce sont **les projets qui proposent les articles de références** (ou modèles ou exemplaires, ...) qu'ils estiment aptes à passer en AdQ. A chaque projet de fixer ses propres propres procédures qui dépendent forts du nombres de participants amha. [...] »*

La *possibilité* que les projets puissent recevoir la prérogative du choix des bons articles montre qu'une responsabilité accrue des « projets » (et donc des contributeurs réguliers et actifs) est considérée comme *légitime*. Ce constat prouve que les projets ont *déjà* une certaine forme d'autorité.

2.3.6.5 Imbrications d'autorités

Dans la mesure où il n'y a pas de statut formel régissant les droits et les devoirs des différentes parties prenantes à l'organizing quotidien⁸⁴, il existe, sur Wikipédia, des garde-fous prenant la forme d'une division de la responsabilité entre différents agents pouvant être humains ou non-humains et qui s'exprime [à travers des autorités imbriquées](#). Cette imbrication est visible dans le cas d'actions sensibles et/ou d'actions *de management*. Ainsi, l'action « encourager la qualité de WP » pourra être partagée, dans le discours de celui qui en parle, entre une autorité implicite et institutionnalisée « on » et un non-humain procédural « le label ».

Les imbrications d'autorité peuvent prendre plusieurs formes : (1) Lorsqu'un agent d'action est aussi par ailleurs une action en tant que telle (par exemple, une règle peut faire autorité sur une action ET être, en même temps, sous l'autorité d'acteurs humains) ; (2) Il y a aussi imbrication dans le cas typique des compléments du nom où une action renvoie à un acteur qui renvoie, via le complément du nom à un troisième élément.

2.3.6.6 Les pronoms

La place des pronoms est une thématique transversale dans la mesure où elle permet de conforter l'interprétation d'aspects importants qui émergent par ailleurs.

⁸³ Voir annexes pour la séquence complète.

⁸⁴ J'entends par là la responsabilité d'actions qui n'exigent pas de pouvoirs spéciaux.

Le pronom « je », marquage fort d'autorité. L'omniprésence du pronom « je » est frappante. Son usage intensif, couplé à l'absence de référence aux statuts formels des contributeurs, montre l'importance de l'initiative individuelle sur Wikipédia : c'est le « je » qui propose. Si l'on se rapporte aux rôles les plus importants pris par les contributeurs, c'est aussi le « je » qui marque un jugement, comme dans la séquence « Propositions » où les marques explicites d'agents humains sont inexistantes, excepté le « je » dans la rubrique « commentaires » où les wikipédiens échangent leurs points de vue. La séquence qui suit condense à la fois un « je » qui propose et un « je » qui juge :

*« Ma proposition de vérifier l'accord des wikipédiens par un vote préalable a été annulée par [Ceedjee](#) pour motif de consensus sur [catégorie:Bon article](#). **Je** ne conteste rien de tout cela. Mais, comme **je** n'ai rien vu qui corroborait soit le consensus, soit l'inopportunité de cette vérification, **je** voudrais attirer l'attention sur ce point qui peut être problématique à l'ouverture du vote. **Je** pense éventuellement soulever la question au Bistro, mais comme **je** ne veux pas faire de problèmes inutiles, j'attends des avis complémentaires. [Hervé Tigier](#). 4 novembre 2006 à 14:13 (CET) »*

Le « je » est un marquage scripturaire d'autorité fort : en effet, il y a une dimension « meta » dans le fait de dire qu'on donne son accord. Dire « je », c'est s'inscrire comme légitime pour pouvoir faire ce qu'on dit. Le « je » apparaît régulièrement en début de tour de parole pour disparaître ensuite et donner le sentiment que la parole est « neutre ». Cependant, la présence du « je » est en tension avec la quasi absence des autres pronoms personnels. D'où l'impression que les contributeurs valorisent leur initiative individuelle et tendent à anonymiser les autres apports. Cela ne signifie pas une « mise en avant » au détriment des autres dont on ne reconnaîtrait pas la légitimité mais, au contraire, une légitimation tant de sa propre « parole en acte » que de *toutes les paroles de chacun*.

Ethos de « l'amateur ». La présence du « je », même s'il n'est lié à aucun statut, montre l'importance de la dimension « ethos ». Le « je » insiste sur sa propre implication – mais aussi sur sa subjectivité. Ce « je » n'est pas lié à un statut (il ne s'agit pas dire « je suis médecin, donc je... »), il se suffit à lui-même, expression et contenu de sa propre expression. On peut donc penser à ce titre qu'il corrobore sur la forme l'idée que Wikipédia appartient aux *amateurs* (donc à ceux qui n'ont pas de titre avalisant leurs compétences) mais incite à penser, sur le fond, qu'il faut une telle connaissance contextuelle pour pouvoir imposer son « je » que

la dimension organisationnelle de Wikipédia appartient en réalité à des experts « maison » (voir sur ce sujet Barbe, Merzeau, & Schafer, 2015; Flichy, 2010; Millerand, Proulx, & Rueff, 2010).

L'évitement du « je » a l'avantage d'objectiver – en congruence avec la dimension « logos » de Wikipédia – parce qu'il permet de présenter une situation comme un fait établi qui ne soit lié à aucune subjectivité. En revanche, il présente l'inconvénient de ne pas insister sur son propre apport. Il y a donc une tension entre deux exigences : le « je » valorisé de l'initiative (et donc de l'ethos) ; l'absence de « je » valorisée par le logos, sachant qu'à la fois le caractère neutre et rationnel mais aussi la nécessaire initiative sont valorisés dans les négociations. Le « style » wikipédien implique d'intérioriser ces normes implicites pour rendre sa parole acceptable. Si dans le *jugement* ou l'opinion critique, il y aurait plutôt intérêt à effacer les marques de subjectivité, dans les *propositions* au contraire, son usage renforce la dimension « initiative ». Dans le tour de parole qui suit, la proposition est très claire. Elle est désignée nommément, mise en caractère gras et précédée du déterminant possessif « ma », renforçant l'impression que le contributeur *prend l'initiative de proposer* :

« **Ma** proposition aujourd'hui ne concerne que la suppression -douce- du label AdQ et la création d'un autre label "article exemplaire" --[EdC](#) / [Contact](#) 21 septembre 2006 à 00:02 (CEST) »

De plus, c'est le *seul* endroit dans ce tour de parole où un élément lié à l'humain (qu'il s'agisse du locuteur ou d'un autre contributeur) est rendu présent. Le reste est dépersonnifié. De la même façon, la fin de cette séquence⁸⁵ conclut une longue argumentation qui justifie la proposition du contributeur par une proposition :

« [...] **Je propose donc** de remplacer la première phase de vote par une phase purement consultative sans avis binaire qui permettrait de recueillir uniquement des avis constructifs qui seraient recus avec sérénité par le rédacteur. --[Pline \(discuter\)](#) 28 septembre 2006 à 13:52 (CEST) »

Comme dans l'exemple précédent, ce « je » est isolé, le reste du tour de parole étant dépersonnifié par l'usage des « on », de la voie passive, de l'absence d'autorité pour les actions ou par l'usage de verbe impersonnel (il manque, il faut...).

⁸⁵ S12, voir dans les annexes.

Apostrophe, pronoms personnels et possessifs. Si le « je » est partout, les autres pronoms sont presque absents, à l'exception de situations conversationnelles particulières comme la fin d'une discussion où ne restent plus que les contributeurs très actifs et des contributeurs critiques qui s'apostrophent entre eux, les conflits ou les remerciements⁸⁶ :

« Cela semble une évidence ! Mais c'est encore mieux en le justifiant comme tu le fais. [Hervé Tigier](#), 28 septembre 2006 à 13:56 (CEST) »

Outre ces situations particulières, les wikipédiens ont tendance à « anonymiser » les actions dont ils rendent compte en usant peu des pronoms personnels, pronoms et déterminants possessifs mais en leur préférant des articles définis ou indéfinis ainsi que des tournures de phrases qui évitent la citation nominale :

*« Un aspect intéressant de **cette** suggestion, c'est **le** choix du mot « synthèse ». **Ça** à le mérite de ne pas **présupposer** de dérogations par rapport à AdQ sur des besoins minimums pour qu'un article soit considéré comme correct ou bon [...] »*

Tout dans cette prise de parole est fait pour découpler la « suggestion » de son auteur. Ce n'est plus la suggestion *de quelqu'un* ou le choix du mot *de quelqu'un*... Une fois la suggestion réalisée, son auteur est anonymisé dans les futures métaconversations pour en permettre des modifications futures. Cet exemple est un cas d'école de [la proposition théorique faite dans le second chapitre de ce travail](#).

Ce phénomène est encore amplifié lorsque des critiques sont formulées, comme dans l'extrait suivant où Ceedjee justifie le fait d'avoir annulé la proposition d'Hervé Tigier de faire un vote :

*« Le lable "bon article" existe déjà et a déjà fait l'objet d'un vote. Donc, on n'a pas discuté pendant des mois pour revenir là-dessus d'autant que les anglophones par exemples on 5 catégories intermédiaires. **C'est donc proposer un vote inutile** et qui va aller à l'encontre de l'adage : le mieux est l'ennemi du bien... [Ceedjee contact](#) 4 novembre 2006 à 14:23 (CET) »*

⁸⁶ Voir les séquences S12T2 (séquence 12, second tour de parole), S29T1, S12T2.

« C'est donc proposer un vote inutile » est une formulation spécifique qui permet à Ceedjee de ne pas dire « Tu proposes donc un vote inutile ». L'apersonnification qu'engendre l'évitement du pronom personnel sert bien à ne pas entrer en conflit.

2.3.6.7 Personnification / dépersonnification

À travers l'omniprésence du « je » qui entre en tension avec la mise en boîte noire du responsable d'un texte ou d'une action, il y a un processus de fond allant d'une grande personnification des débats vers leur dépersonnification, [comme l'anticipait le cadre théorique](#). Une prise de parole dépersonnifiée peut, comme on l'a dit, permettre d'éviter le conflit en ne citant pas nommément le responsable d'une action critiquée mais aussi permettre d'occulter, pour un contributeur, le fait qu'il est lui-même la source d'une action.

La voie passive, les phrases infinitives, l'usage de verbes impersonnels sont, avec l'usage de déterminants articles ou indéfinis, des stratégies d'évitement de la mention de responsabilité pour une action :

*« **Les propositions 3 et 4 ajoutées** à la section « Comment le choisir ? » de la première partie m'intriguent. Elles sont intéressantes, mais elles **ont été ajoutées** à la partie « Création d'un label alternatif »... sans jamais **évoquer** ce label alternatif. En l'état, elles visent à la réforme de la procédure de proposition, et auraient donc d'avantage leur place dans la deuxième partie, sauf à être **reformulées et complétées**. [...] » (S17)*

On voit très bien dans cet extrait comment le fait d'utiliser les déterminants articles définis et surtout la voie passive permet de ne pas attaquer de front le contributeur visé qui, cependant, ne s'y méprend pas et répond dès le tour suivant :

*« **J'ai rajouté ces propositions** parce qu'elles avaient été discutées plus haut et avait un certain succès. Ce ne sont que des propositions sur la procédure de vote. Je pensais que c'est ce dont on discutait (comme le choisir). Je vais relire. [...] »*

Cette façon de procéder présente un double avantage : le contributeur visé n'est pas explicitement mis en cause, ce qui ménage les susceptibilités tandis que le message a bien été transmis et reçu puisque la réaction est immédiate.

La dépersonnification n'a pas cependant pour seul objectif d'éviter le conflit. Elle est généralisée et ce dans la plupart des situations conversationnelles. Il est très rare qu'une

personne soit nommément désignée responsable de quoi que ce soit, comme le montre plus haut l'exemple de la séquence « Propositions ». Quand l'autorité est explicite, elle désigne prioritairement un non-humain qui seul ne peut rien faire, comme dans l'extrait qui suit où une précédente suggestion doit être « mise en action » par un humain :

« Une autre idée avait été émise sur [Discussion Wikipédia:Proposition articles de qualité](#) mais n'avait pas été mise en œuvre : toute proposition devait être faite conjointement :

par une personne très impliquée dans un article et un participant à un domaine proche ;

OU par une personne considérant l'article comme bon et une personne très impliquée ;

OU par deux contributeurs l'un et l'autre très impliqués. »

L'autre cas de figure concerne les autorités implicites comme les autorités généralisantes (« on », « la communauté », « nous », etc.) ou l'absence pure et simple de responsabilité pour une action donnée. On remarque que ce recours discursif apparaît dans la mention de situations d'équilibre institutionnalisées. Ce recours peut aussi prendre un tour plus rhétorique dans des situations pré-conflictuelles, conflictuelles ou lorsqu'il s'agit de légitimer une action que le contexte permet d'interpréter comme étant sensible. Alors, la démarche s'apparente à un jeu de langage consistant à « mimer » une situation d'équilibre pour mieux faire passer une action spécifique. Lorsque l'autorité est explicite, elle désigne de préférence un acteur non-humain, considéré comme l'émanation de la collectivité, ou un agent multiple (« l'équipe » par exemple). Si elle désigne nommément un humain, la conversation est préférentiellement « meta » (par exemple, pour marquer un accord ou un désaccord) sauf à la fin d'une longue négociation, lorsque seuls quelques contributeurs ont tenu « à bout de bras » la conversation et cherchent l'approbation explicite des uns et des autres.

2.3.6.8 Le style wikipédien

Le choix des titres. Les titres des séquences ont pour rôle de résumer ce qui sera dit dans le premier tour de parole, de cadrer la discussion et d'aider à la concision. Il est le choix de celui qui opère le premier tour de parole. Les titres ont pour fonction d'être neutres (donc objectifs) tout en étant représentatifs de ce qui est proposé dans la conversation (donc subjectifs). Les titres évitent le suspense et, souvent, sont exhaustifs (voir la séquence titrée : « Pas de label

alternatif mais une phase sans vote dans la procédure actuelle »). Ils ne sont jamais formulés en « je » tout en étant toujours rédigés par le premier auteur de chaque conversation. De cette façon, ils sont représentatifs de la tension existante entre le « je » de l'initiative et la dépersonnification des débats. Le titre peut également, en complément du premier tour de parole, imprimer un « style » ou donner une indication métatextuelle sur l'attitude à adopter dans la conversation qui suit (Robichaud et al., 2004), comme l'exemple déjà évoqué de cette séquence dont le titre est un copier-coller ironique de la page principale :

« phase actuelle : vote

*ehh, vu que la page est vide, ça fait un peu moqueur là quand
meme... :) [DarkoNeko](#) le chat [いちご](#) 18 septembre 2006 à 12:26 (CEST)
L'avantage c'est que ça donne plus envie d'aller lire la page de
discussion ;) [Benjism89](#) 19 septembre 2006 à 16:33 (CEST)
moué... [DarkoNeko](#) le chat [いちご](#) 19 septembre 2006 à 16:42 (CEST) »*

D'ailleurs, Darkoneko aurait-il répondu « moué » s'il n'avait lui-même entamé cette conversation sous la bannière de l'ironie ? Cette question du style s'exprime aussi au travers de la façon dont les contributeurs convoqueront des autorités dans leur discours : quelle est l'autorité qui pour chacun domine ? Une règle ? La « communauté » ? Et qu'est-ce que cela veut dire de faire le choix de tel ou tel terme ?

Les paires adjacentes. Sans surprise et comme je l'ai déjà mentionné dans la section « autorité par l'initiative », la paire adjacente proposition-jugement est typique de Wikipédia. Elle peut éventuellement être remplacée par la paire « apporter de l'info – jugement »⁸⁷. Une autre paire adjacente, sans doute symptomatique de la dimension collaborative, est la paire « traduire – validation de la traduction par un pair » :

*« L'article est rejeté si une erreur de contenu grave est relevée par un
opposant (cette clause me paraît polémique, **mais j'ai peut être mal traduit**
'Weist ein Contra auf einen gravierenden inhaltlichen Fehler hin, ist der
Artikel nicht lesenswert.')--[Pline](#) ([discuter](#)) 17 septembre 2006 à 21:24
(CEST) »*

[...]

⁸⁷ Voir, par exemple, la séquence 5 en annexes.

Dans tous les cas – et voici ce qui sans doute fait la caractéristique des paires adjacentes sur Wikipédia - le second terme des paires adjacentes est "meta" par rapport au premier terme (voire parfois meta-meta) : il s'agit de juger, donner son accord, confirmer, infirmer, etc. Ainsi, la paire « question – réponse » apparaît rarement sous une forme visible, en dépit de quelques contre-exemples⁸⁸. Souvent, il n'y a pas de réponse apportée aux questions formulées (à tel point qu'on peut souvent envisager une dimension rhétorique à ces dernières), alors même que certains tours de parole sont formulés comme des réponses alors qu'il n'y avait pas de questions claires les précédant.

Un bel exemple de séquençage propre à Wikipédia montrant la valorisation de l'initiative – même avec des contributeurs qui s'opposent – [se trouve dans la séquence 25](#) : Le contributeur Tavernier (1) reproche une série d'éléments à la proposition en vigueur ; (2) Il lui est suggéré de proposer de faire mieux (action : appel à collaborer) ; (3) Il fait alors une nouvelle proposition *en tenant compte de l'existant* ; (4) Cette nouvelle proposition fait consensus et est acceptée.

Les interruptions. Il y a interruption lorsqu'un contributeur intervient *dans* un message précédent plutôt qu'à sa suite. Les contributeurs qui interrompent se sentent particulièrement légitimes pour agir de la sorte. Ce fait est cependant extrêmement rare. Dans les trois cas observés⁸⁹, le wikipédien qui interrompt se distingue soit parce qu'il est l'initiateur de la page, soit parce qu'il en est un des plus gros contributeurs. Dans les séquences 19 et 20 (voir la séquence entière en annexes), il s'agit du même contributeur qui « interrompt » et c'est aussi ce contributeur qui fera l'ultime proposition soumise au vote – indice supplémentaire de son autorité.

2.3.6.9 Questions de temporalité

Réactivité et temporalité. La temporalité propre aux conversations exige une grande réactivité sous peine de ne pas trouver de réponse à son tour de parole. Les derniers tours de paroles peuvent parfois être longs, bien argumentés et remplir de nombreuses actions organisationnelles sans que cela n'influe sur la probabilité de recevoir une réponse. En fait, la *qualité* de ce qui est dit ne coïncide pas forcément avec le fait qu'il y ait ou non une réponse.

⁸⁸ Par exemple, la séquence 18.

⁸⁹ Voir les séquences S4, S19, S20 en annexes.

On observe sur Wikipédia une réactivité en accordéon : le second tour de parole peut arriver assez tard par rapport au premier, tandis que le troisième tour de parole et les suivants s'enchaîneront dans des temps brefs jusqu'au dernier tour de parole, souvent tardif, qui ne trouvera pas de réponses.

Il y a cependant des temporalités propres selon les conversations. Par exemple, une réponse tous les jours à une discussion durant un mois est synonyme de grande réactivité là où une réponse après 21h sur une discussion de deux jours montre une réactivité pauvre. En terme d'autorité, le corollaire à la réactivité valorisée est que l'absence d'un contributeur joue en défaveur de sa légitimité, comme le montre toutes les interventions du contributeur Alceste à partir de la séquence 27⁹⁰ :

*« complètement d'accord avec Hervé Tigier : **je me suis absenté pendant un mois, je reviens et j'arrive pas à comprendre** ce qui s'est passé depuis... »*

...et spécifiquement la séquence 28 durant laquelle il rappelle qu'il ne comprend pas comment a évolué la conversation et où il pose une question qui restera sans réponse :

« le problme est que la discussion est incompréhensible : pour voter il faut encore savoir et comprendre de quoi on parle !!! [...] j'aimerais bien savoir ce qui amene certains à préférer "bon article". [Alceste](#) 5 novembre 2006 à 13:01 (CET) »

La réactivité des participants à une conversation est aussi fonction du degré d'intérêt que porte la communauté à son thème. Elle augmente ainsi à mesure que l'on se rapproche d'un consensus⁹¹. Toutes les discussions entamées ne provoquent pas le même engagement, bien au contraire.

Temporalité et rôles. Les actions effectuées par les participants dans leur tour de parole sont aussi dépendantes de la temporalité globale de la discussion à laquelle ils participent. Les actions les plus courantes que les conversations permettent comprennent : la *proposition* (« Je suggère de faire ça... »), l'*argumentation* (dans le cas d'un désaccord avec un contributeur précédent), l'*apport d'informations supplémentaires* (dans le cas d'accord avec un contributeur précédent), le *jugement* (« c'est bien, c'est pas bien »), l'*avis* (« je pense que... », « d'accord, pas d'accord »), la *question* (question et réponse).

⁹⁰ Voir annexes pour les séquences dans leur totalité.

⁹¹ Voir par exemple la séquence 16 et les suivantes.

Lorsqu'une discussion est déjà bien avancée et/ou qu'elle devient plus polémique, de nouvelles actions apparaissent : la *synthèse des points de vue*⁹², la *recherche d'informations externes*, l'*opposition frontale*⁹³, la *remise en question*, l'*appel à collaboration* (souvent traduit par l'usage de l'impératif⁹⁴ et l'*appel à commentaires*⁹⁵, la *référence aux règles*⁹⁶ ou encore la *vérification du consensus*⁹⁷. C'est aussi en fin de discussions qu'apparaît, avec l'action « s'opposer frontalement », un nouveau rôle que l'on peut qualifier de « militant⁹⁸ » :

« Il y'a un grave problème de pertinence avec le vote #2 et #1 : ils imposent l'idée que chaque critère est plus important qu'un autre et moins important qu'un deuxième. [...]Je pense qu'il est préférable de reporter la PDD de 3 jours pour mettre cela au clair car il y'a soit un problème de formulation qui fait qu'on comprend la finalité de ces votes de travers, soit un problème fondamental, celui soulevé plus haut. — [Tavernier](#) 4 novembre 2006 à 10:51 (CET) »

Temporalité et participation. La participation se présente en entonnoir à mesure que le temps passe sur une prise de décision : de moins en moins de contributeurs participent mais ceux qui demeurent prennent une place de plus en plus importante. En effet, concernant la temporalité propre de ce cas, les mêmes pseudos reviennent à partir de la séquence 15. Le faible nombre des contributeurs participant va avec une re-personnification des débats entre les plus actifs.

2.3.6.10 Comportements et actions socialement valorisés

Donnant-donnant

L'organisation sociale de Wikipédia favorise le donnant-donnant. Le comportement qui consiste à « demander » sans ne rien « donner » n'est pas valorisé. Dans l'exemple ci-dessous⁹⁹, le contributeur qui ne fait que critiquer et demande un report de vote est « remis en place » (renforcé par l'usage exceptionnel du « tu ») avec l'exigence de proposer quelque chose :

⁹² Voir entre autres S11, S13 mais aussi S15 qui a la particularité d'être non-signée par O. Morand.

⁹³ Voir par exemple S11, le tour de parole 11.

⁹⁴ Comme dans S17T4 et T5.

⁹⁵ Voir S17T4 et T5.

⁹⁶ Voir S20T6.

⁹⁷ Voir S18T12.

⁹⁸ Voir aussi S27T1 et T4.

⁹⁹ Voir S25T1 et T2.

« Je pense qu'il est préférable de reporter la PDD de 3 jours pour mettre cela au clair car il y'a soit un problème de formulation qui fait qu'on comprend la finalité de ces votes de travers, soit un problème fondamental, celui soulevé plus haut. — [Tavernier](#) 4 novembre 2006 à 10:51 (CET)

***Ok mais que proposes-tu concrètement ?** Les votes 1 et 2 permettent de définir les critères à suivre et effectivement l'idée est qu'un bon article obéi(rai)t à moins de critères que les articles de qualité. Tu voudrais qu'on dise qu'ils obéissent l'un et l'autre plus ou moins fort à tous les critères. Comment gérer cela ? [Ceedjee contact](#) 4 novembre 2006 à 11:18 (CET) »*

Le comportement de critique qui ne serait assortie d'une proposition est extrêmement rare dans les négociations, si ce n'est sporadiquement dans le cadre d'actions de militance et souvent en fin de discussions. Dans cet exemple, le tour de parole suivant répond précisément à l'exigence de proposition :

« Comment gérer cela ? [Ceedjee contact](#) 4 novembre 2006 à 11:18 (CET) »

*« **Il suffirait juste, si j'ai bien compris, de définir** parmi les exigences indispensables aux AdQ, celles qu'on ne serait pas tenus de réclamer pour les articles intermédiaires/sélectionnés. Il suffirait de reprendre les éléments de [cette page](#) et de les lister ainsi : [...] »*

Le rôle minimal exigé est, comme j'ai pu le montrer précédemment, l'action de « juger », « donner un avis » et « argumenter », même si l'opinion n'est pas explicitement sollicitée.

Rationalité et concision. L'organisation sociale de Wikipédia incite les participants aux conversations à avoir un discours concis, rationnel et à aller droit au but. Pour cette raison, les pré-séquences ([voir chapitre « méthodologie »](#)) sont rares et leur présence doit être considérée comme un cas « déviant » à analyser comme tel.

L'apparition de pré-séquences survient notamment lorsque l'initiateur anticipe la longueur exceptionnelle de la discussion. Elles sont aussi parfois nécessaires lorsque le registre de langage n'est pas celui auquel on s'attend habituellement : par exemple, dans l'extrait qui suit, le « euh » en pré-séquence introduit la dimension sarcastique de la conversation qu'il engage :

***euh**, vu que la page est vide, ça fait un peu moqueur là quand meme... :) [DarkoNeko](#) le chat [いちご](#) 18 septembre 2006 à 12:26 (CEST) »*

... ce qu'on retrouve également dans ce nouvel extrait, avec une interjection proche de la fonction phatique :

*« **Mais ???** Je suis d'accord avec moi-même et Aliesin est d'accord avec lui-même ! Bref, tout le monde est d'accord . + sérieusement, je pense qu'Aliesin sera d'accord de partir du principe que la catégorie existe suite à ce que tu m'a répondu juste ci-dessous. Mais il faut attendre son avis. A+ [Ceedjee contact](#) 17 octobre 2006 à 23:45 (CEST)*

La pré-séquence, l'usage de l'interjection et l'humour sont aussi des manières de pointer un manquement sans directement s'adresser à la personne qui en est responsable. On peut donc penser que le « euh » est une façon raisonnable d'éviter le conflit tout en relevant un problème. On retrouve plusieurs exemples de pré-séquences qui préviennent le conflit :

*« **ouh là... aie, aie, aie...** pas du tout d'accord. Les "sources des assertions doivent être citées". Selon [wikipedia:vérifiabilité](#) ce n'est pas limité aux bons articles ou aux AdQ mais obligatoire à tous les articles. » (S18T3)*

*« **Bon, bon,** d'accord, je comprends bien le problème de citer » (S18T4)*

*« **On ne va pas se disputer là-dessus.** Mon point de vue est que la nécessité de sourcer est absolument indispensable. C'est clair que corriger l'orthographe est plus simple que sourcer après coup. » (S18T10)*

Ou encore :

*« **Salut Hervé. Plus haut, en fait,** on s'est dit que pour faire en sorte que le vote soit le plus constructif possible, il fallait aussi qu'il soit le plus "court" possible avec le moins de propositions possibles. » (S27T2)*

Cependant, l'absence de pré-séquence est parfois dommageable, comme dans cette séquence qui entretient la confusion :

« Les lesenswerte artikel allemands

Les Allemands ont les "lesenswerte artikel". Ce qui suit est peut être entaché d'erreur de traduction... Les critères de qualité sont les suivants : Le sujet principal de l'article doit être traité et ce qui est écrit doit être juste. Les sources des assertions doivent être citées [...] »

Cette prise de parole est-elle un simple apport d'informations ? Une proposition ? L'absence de données « meta » sur un tour de parole permet d'entretenir le flou sur les intentions. C'est l'exact contraire du « métatexte » selon Robichaud et al. (2004) puisqu'il s'agit ici non pas de renseigner sur l'attitude à adopter mais justement de *ne pas* renseigner, d'occulter, de rendre confus. Ce faisant, en évinçant toute trace d'auteur de la prise de parole, l'effet escompté est celui de renforcer l'apparence de rationalité du discours. À la fin du même tour de parole apparaît tout de même le « je » du contributeur, preuve que la dépersonnification n'est jamais possible complètement¹⁰⁰.

Cette séquence confirme en tout cas la nécessité d'être concis et de paraître rationnel. Le discours rationnel, qui se présente comme neutre, se remarque aussi par l'absence de référence aux émotions. La dimension rhétorique « pathos » n'apparaît que dans les situations conflictuelles ou pré-conflictuelles (avec des mots appartenant à un registre de langage plus familier et certains indices typographiques comme les points d'exclamation) :

« Foutez-moi cette idée de comité de lecture dehors ! Si on n'est pas capable d'estimer les articles sans un machin comme ça, on est nul ! Si vous voulez vous amusez avec un comité, y-a déjà celui d'arbitrage et tous les problèmes qui vont avec et pour si peu de résultats. [Hervé Tigier](#). 26 septembre 2006 à 13:36 (CEST) (si ce message n'est pas assez clair ; je me promets de faire mieux la prochaine fois) » (S11T11)

...et dans des situations où l'humour sert à déminer les éventuelles futures tensions que causerait un comportement :

*« Personnellement, j'avoue ne pas avoir tout lu mais avoir pris le wagon en marche... Amha, on pourrait faire des propositions. Mais les vois plutôt "simples" quitte à ce qu'elles ne recoupent pas tous les avis exprimés. **(oui, oui, c'est un chèque en blanc mais mon compte bancaire wikipédiesque est à découvert)** ;-)... [Ceedjee contact](#) 24 octobre 2006 à 13:30 (CEST) »*

Et même lorsqu'un conflit éclate, les autres contributeurs ont plutôt tendance à répondre par des arguments mesurés. Évidemment, tout passage faisant appel aux émotions n'est pas dénué d'argumentation ou de rationalité ; c'est exclusivement la dimension « pathos » qui constitue l'exception.

¹⁰⁰ Des exemples similaires sont visibles en S10T1 ou encore S12T1.

2.3.7 Conclusions

L'analyse de la construction de la règle sur un « label alternatif » aux articles de qualité présente une situation organisationnelle à laquelle participent beaucoup plus de wikipédiens que dans le premier cas. Entre-temps, la formalisation des débats est aboutie ce qui rend la procédure moins familière mais plus rigoureuse. Une longue phase de discussions vise à concevoir de manière collaborative des propositions soumises à un vote. Une fois le vote passé, la nouvelle proposition est appliquée. Au contraire du premier cas, il n'y a donc qu'une seule phase de vote. La formalisation voit aussi l'apparition d'« experts wikipédiens » qui maîtrisent les exigences de la participation et savent en jouer. D'un point de vue théorique, ces « experts » correspondent à la définition que j'ai pu donner de [l'auteurité organisationnelle](#).

Les wikipédiens influents dans la construction de cette règle – les « auteurs » donc - acquièrent leur autorité par leur capacité d'initiative. Comme les autres participants, la plupart de leurs actions consistent à faire des propositions et donner leur avis sur les propositions des autres. Cependant, ils se rendent aussi responsables d'actions plus spécifiques, comme la synthèse (qui renvoie au rôle de « compilateur » dans la définition de l'auteur), la mise en place de structures organisantes qui préfigurent les propositions mises au vote (qui renvoie à la « création de contenu neuf ») et la faculté d'imbriquer les autorités responsables pour une action. Les imbrications rendent visible une complexification des relations d'autorité qui à la fois conservent leur horizontalité (il n'y a pas un seul patron responsable de ce qui se fait), à la fois s'institutionnalisent (les acteurs sont capables de rendre compte du chemin de l'autorité et de l'articuler). Par ailleurs, ces wikipédiens connaissent parfaitement l'organisation dans laquelle ils agissent parce qu'ils y passent du temps (capacité d'être présent) – ce qui leur permet non seulement d'agir au bon moment (en comprenant les temporalités propres des négociations) mais aussi de la bonne manière (en respectant le style wikipédien).

Avec l'initiative, c'est l'action qui prime sur tout le reste. Le renversement attendu dans le cadre théorique proposé se confirme ici : ce n'est pas le statut qui donne le droit de faire, mais c'est le fait de faire qui construit et/ou consolide la légitimité, ce qui est notamment visible à travers le comportement valorisé du donnant-donnant. Le cas analysé met aussi en évidence le fait que l'initiative correspond concrètement à une présence des auteurs dans les conversations laquelle se traduit par des inscriptions (un simple visiteur ne laisse pas de trace de sa présence) que l'on a pu également [décrire conceptuellement](#) dans la partie théorique de la recherche.

Pour autant, la préséance de l'initiative n'engage l'auteur organisationnel ni dans l'obligation d'y faire suite, ni ne lui donne quelque droit sur ce qui en sera fait lorsque cette même proposition aura été amendée, rejetée ou acceptée par le collectif. Il s'ensuit un nécessaire processus de déauteurisation lors duquel les individualités si importantes en début de conversations s'effacent au profit de textes non-signés dont la responsabilité est portée par l'ensemble de la communauté. Ainsi, [le cycle texte-conversation](#) décrit dans le chapitre théorique implique une mise en généralité et, conséquemment, la disparition de la singularité propre à l'auteur.

2.4 Cas N°3 - Construction de la règle de contestation du statut d'administrateur

2.4.1 Présentation

Le troisième cas porte sur une règle décisive pour l'organisation : il s'agit, pour les wikipédiens, de construire ensemble une règle permettant, selon des modalités à définir, de destituer un administrateur de ses pouvoirs¹⁰¹. L'administrateur de Wikipédia est une charnière entre des **pouvoirs techniques** hérités, historiquement, de la nécessité que seule une petite partie de wikipédiens, dignes de confiance, puissent accéder au serveur pour accomplir certaines tâches de maintenance (comme la suppression de pages devenues inutiles) et des **pouvoirs** qui, dans la pratique, revêtent une **dimension presque éditoriale** : blocage de pages, suppression immédiate d'articles, etc. À ces pouvoirs directement conférés par le statut s'ajoute une **dimension « psychologique »**, difficilement descriptible à partir des seuls critères caractérisant le statut d'administrateur mais largement reconnus par la communauté – du côté des administrateurs comme de celui des wikipédiens. En effet, comme les administrateurs ont été élus par la communauté, ils ont été « objectivement légitimés ». De ce fait, ils jouissent d'une assise particulière, un « pouvoir d'influence » dont ils peuvent user dans les négociations plus ou moins explicitement.

L'existence de ces pouvoirs est d'autant plus problématique (non pas tant dans le sens où cela *pose problème* mais dans celui où cela *pose question*) que Wikipédia fonctionne *a priori* sans hiérarchie, comme j'ai pu également abondamment l'illustrer au préalable. D'ailleurs, de nombreux wikipédiens sont réticents à l'idée de nommer « statut » celui de l'administrateur, dans la mesure où cela connote quelque impression de domination, au sens wébérien du terme. D'autant que les faits sont têtus : rappeler à l'envi que le pouvoir des administrateurs est technique ne change rien dans le vécu quotidien des wikipédiens en proie à *certaines* pratiques parfois contestables de *certaines* administrateurs.

La question des administrateurs, armés de pouvoirs techniques explicites, de pouvoirs éditoriaux à peine nommés et d'influence psychologique implicite mais évidente pour le simple péon, est devenue un marronnier dans l'histoire de l'encyclopédie. Les outils de l'administrateur comprennent la suppression immédiate, la protection et la déprotection en

¹⁰¹ Débats accessibles ici :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Administrateur/Contestation_du_statut, page consultée le 12 avril 2015 et, sur les modalités de la contestation : https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Administrateur/Modalit%C3%A9s_de_la_contestation, page consultée le 12 avril 2015.

écriture d'une page et l'intervention sur une page protégée. Prétendre que ces outils sont uniquement techniques est ambigu, sinon inexact. C'est bien parce que ces outils confèrent un certain pouvoir (et pas forcément de l'autorité...) que les administrateurs sont fréquemment au centre de conflits entre contributeurs. Pour certains wikipédiens, les administrateurs représentent une « caste » qui veille à ses propres intérêts. Pour d'autres, ils sont des contributeurs bénévoles, dont la profonde implication dans le projet les a menés à assumer des responsabilités supplémentaires difficiles et hautement sensibles dans un contexte de négociations permanentes. La possibilité de « déposer plainte » contre les abus d'un administrateur et de le soumettre à un vote de confirmation (similaire à la procédure d'élection d'un candidat) est dès lors un enjeu crucial pour l'organisation.

Les actions les plus critiques qu'autorise le statut d'administrateur sont les suivantes :

- La protection des pages : un administrateur a le droit d'empêcher l'édition d'un article dans le cas de vandalisme avéré. Cette action peut aussi être entreprise si des conflits entre contributeurs s'avèrent récurrents et portent atteinte à l'intégrité de l'article. Cependant, la protection en écriture d'une page doit être une action exceptionnelle et limitée dans le temps dans la mesure où l'ouverture de l'encyclopédie représente sa marque de fabrique.
- Parallèlement au premier point, les administrateurs sont les seuls contributeurs disposant de la capacité d'éditer une page protégée. Ils jouent alors un rôle central sur les articles portant sur des événements d'actualité et où des vandales voudraient ajouter de fausses informations tandis que de nombreux autres tentent de partager du contenu pertinent. Comme on l'a vu sur la Wikipédia en anglais à propos du séisme et du tsunami japonais de 2011, chaque nouvelle information devait alors être postée sur la page de discussion jusqu'à ce qu'un administrateur la transcrive dans le corps de l'article. Pour des sujets factuels et peu politiques, la procédure semble poser peu de problème. C'est moins le cas sur des sujets très polémiques où un tel système serait appliqué. Dans ce cas, le rôle de l'administrateur tel que décrit ici serait fort proche de celui d'un éditeur.
- Les administrateurs peuvent aussi supprimer des articles qui viennent d'être créés (procédure dite de « suppression immédiate¹⁰² ») si ceux-ci ne respectent pas les critères d'admissibilité¹⁰³. Le risque est cependant de supprimer des articles

¹⁰² <http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Si>, page consultée le 12 avril 2015

¹⁰³ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:CAA>, page consultée le 12 avril 2015

injustement, sans consensus préalable, selon des « préférences idéologiques » propres à l'administrateur plutôt qu'en vertu des règles existantes (par exemple, un administrateur peut être « suppressionnistes », signifiant qu'il préfère une encyclopédie aux nombres d'articles limités et privilégiant certains sujets).

- Enfin, les administrateurs disposent d'un outil leur permettant de bloquer un contributeur auteur de vandalisme.

Comme on le voit, la plupart des outils d'administration sont utilisés pour lutter contre des actes malveillants. Les quelques autres devraient ne l'être que lorsqu'un consensus a été trouvé. Comme il n'y a pas de limite de temps pour les mandats d'administrateurs, il y a le risque que les éventuels abus ne soient pas sanctionnés - surtout que le « comité d'arbitrage », chargé de gérer les conflits en dernier recours, semble à l'époque de la création de la règle qui nous occupe avoir perdu la confiance d'une partie de la communauté. Ce contexte particulier montre pourquoi l'opportunité de créer une règle visant à permettre à n'importe quel contributeur de se défendre et de contester des actes posés par un administrateur est capitale pour les wikipédiens.

Ainsi, depuis le départ, les wikipédiens ont conscience qu'il y a là une fonction nécessaire mais qui entre (parfois, souvent, tout le temps – selon le vécu de celui qui en parle) en contradiction avec l'idéologie wikipédienne communément partagée. Cette impression était vraisemblablement renforcée par le fait qu'un pouvoir d'exécution ne devait pas appeler de *contre-pouvoir*. Lorsqu'un ouvrier d'une compagnie d'électricité coupe celle-ci au mauvais payeur, il ne fait qu'exécuter une décision qui n'est pas de son ressort : la contestation se situe à un autre niveau avec lequel il n'a aucun rapport. De la même manière, les pouvoirs des administrateurs étant considérés comme exclusivement *techniques*, la nécessité d'un contre-pouvoir n'apparaissait pas telle. Ou plutôt : considérer sa nécessité revenait à implicitement reconnaître que le pouvoir de l'administrateur n'était pas *que* technique et, par voie de conséquence, reconnaître que l'organisation Wikipédia n'était *pas si* horizontale. Il en découle que la construction d'une règle visant à permettre aux wikipédiens de contester des administrateurs qui auraient abusé de leurs pouvoirs était déjà un événement en soi puisqu'il résultait d'une prise de conscience collective (et donc d'un consensus à tout le moins sur la nécessité d'en discuter).

Dans les archives de Wikipédia, une page reprend l'ensemble des prises de décisions menées sur l'encyclopédie, classées par thème. C'est le thème « Statut des wikipédiens » qui nous

intéresse particulièrement¹⁰⁴. On y observe que la première prise de décision portant sur ce thème concerne déjà les administrateurs et l'éventuel « cumul de mandats » qui leur serait autorisé. Quelques statistiques sont ici éclairantes : sur 24 prises de décision concernant le statut des wikipédiens, 16 concernent les administrateurs. Sur ces 16 processus concernant les administrateurs, seulement 7 ont fini par aboutir à une décision entérinée. Parmi elles, deux premières prises de décision initiées en décembre 2005 s'apparentent à une volonté collective de mettre en place un contre-pouvoir en abordant la question de « l'abus d'utilisation des outils de maintenance » d'une part et la « limite [temporelle] du mandat » d'autre part. En effet, une fois élu administrateur, le wikipédien jouit de ce statut « à vie ». La première de ces discussions est abandonnée, tandis que la majorité des propositions de la seconde sont collectivement rejetées par la communauté. Seul élément acquis : la possibilité pour le « comité d'arbitrage » de retirer le statut à un administrateur qui aurait abusé de ses outils. Passeront plusieurs prises de décisions avortées ou rejetées puis, en 2007, l'approbation d'une mesure visant à retirer le statut aux administrateurs inactifs.

Puis, amorcée en 2010, une redite de la prise de décision rejetée cinq ans plus tôt est enclenchée via la création de la règle qui nous occupe dans ce travail : la règle de contestation du statut d'administrateur. Cette fois, après 10 mois de discussions (du 19 août 2010 au 23 juin 2011), la communauté approuve le principe de déchéance d'un administrateur dans le cas où il aurait abusé de sa position. Cependant, les modalités de cette contestation ayant été rejetées durant le même processus, si la décision est approuvée, elle n'en reste pas moins inapplicable. C'est pour cette raison qu'une nouvelle prise de décision est lancée deux mois plus tard (le 17 août 2011) pour se clore en novembre de la même année afin de trouver un consensus autour des modalités de la contestation. Comme le résume bien la page de présentation de cette nouvelle prise de décision, la discussion aurait pour objectif :

*« d'interroger les wikipédiens sur la forme des contestations : qui conteste ? pour quels motifs ? pour combien de temps ? que se passe-t-il ? et cætera. »*¹⁰⁵

Comme souvent pour les procédures lourdes que représentent les prises de décision, c'est un précédent dans la vie de la communauté qui mène un wikipédien, un jour, à lancer une consultation de ce type. Dans ce cas, c'est la multiplication de « pages de contestation »,

¹⁰⁴ http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision, page consultée le 12 avril 2015

¹⁰⁵ http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Administrateur/Modalit%C3%A9s_de_la_contestation, page consultée le 12 avril 2015

créées à l'initiative de certains administrateurs, qui a poussé le contributeur Dereckson à ouvrir une prise de décision à ce sujet. En effet, pour certains contributeurs, ces pages revêtaient un caractère symbolique (voire relevaient de l'hypocrisie) plus que de la réelle volonté de mettre en cause son statut. De la même manière, d'aucuns considéraient comme relevant du conflit d'intérêt le fait qu'un administrateur décide lui-même des sanctions à s'imposer en cas d'abus, des modalités de la procédure et de l'existence même de cette dernière. Mettre de l'ordre dans ces pages devenait urgent.

Plus largement, la question de la contestation du statut d'administrateur était indissociable d'une série de questions routinières mais néanmoins conflictuelles concernant l'organisation interne de Wikipédia : le Comité d'arbitrage, organe – à la manière d'un tribunal - dont les membres sont élus et dont la mission consiste à émettre des avis coercitifs dans des situations de conflits -, voyait sa légitimité de plus en plus régulièrement remise en cause. De même, le caractère illimité dans le temps du statut des administrateurs avait continué de faire débat, en dépit de la prise de décision à ce sujet avortée en 2005.

La présente analyse porte donc d'abord sur la construction de la règle de contestation de l'administrateur, ensuite sur celle des modalités de la contestation.

2.4.2 Des règles uniques

La construction d'une règle sur Wikipédia est organisée autour d'une structure qui, depuis la formalisation progressive des premières règles, a relativement peu évolué. La problématique est présentée en page principale ainsi que les données relatives au timing prévu de la procédure (date de lancement des débats, de clôture, d'ouverture des votes, de clôture des votes, d'annonce des résultats, etc.) Sur la page principale sont aussi listées, lorsqu'il y a eu un consensus à ce sujet, les différentes propositions soumises au vote. C'est également là que les contributeurs déposent leurs votes, argumentés ou non selon les modalités décidées collectivement.

L'onglet discussion, quant à lui, rassemble les discussions entre les contributeurs. Ces dernières sont séparées par thématiques dont le titre est choisi par l'initiateur de chaque conversation. Graphiquement, l'ensemble des conversations suit un ordre chronologique (c'est-à-dire que la conversation apparaissant tout en bas de la page est la dernière conversation initiée), mais, pour autant, plusieurs conversations se déroulent simultanément, selon leur degré de popularité. La relative complexité d'une telle lecture est renforcée par le

fait que si la page de discussion représente assurément le lieu essentiel des débats, des débats sont aussi tenus sur des pages de discussions personnelles.

D'autre part, certains contributeurs, en vue de débroussailler les débats, peuvent lancer des sondages, des discussions annexes sur le bistro, via des mailings, sur IRC...voire même dans la vie « réelle ». À titre d'exemple, notons que lors de la création de la règle de contestation du statut, au moins un sondage supplémentaire a été réalisé *pendant* la phase des débats. En ce qui concerne la règle des modalités de la contestation, au moins deux sondages¹⁰⁶ ont été réalisés pour donner une première idée des propositions plébiscitées par les contributeurs. Même pour les contributeurs ayant la volonté de s'impliquer dans les débats, le risque de confusion est alors élevé.

Dans le but d'introduire l'analyse des deux règles précitées, voici un tableau récapitulatif de quelques éléments quantitatifs¹⁰⁷ intéressants à garder en tête avant d'aborder une analyse qualitative :

	Contestation du statut d'admin	Modalités de la contestation
Nombre de séquences conversationnelles analysées	67	71
Nombre de contributeurs en débat	59	47
Nombre de votants aux propositions	158	Lot 1 : 144 Lot 2 : 100 Lot 3 : 108
Volume de pages de discussions rédigées	147	97 (page de discussion principale)

¹⁰⁶

http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Sondage/Modalit%C3%A9s_de_la_contestation_du_statut_d%27administrateur et http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Sondage/Crit%C3%A8res_des_pages_de_contestation_des_administrateurs

¹⁰⁷ Statistiques exportées à l'aide du bot XTools du contributeur Hedonil. Voir ici : <https://meta.wikimedia.org/wiki/User:Hedonil/XTools>

rapportées au format A4 (Times, 12)		16 (sondage n°1) 10 (sondage n°2) TOTAL : 123
--	--	---

Dans la section suivante, je propose un résumé des discussions pour les deux règles analysées. Cet état des lieux de la « morphologie » générale des débats a pour but à la fois de rendre justice à la longueur, la précision et le degré de technicité des débats mais aussi de faire émerger les grandes articulations. D'autre part, si l'analyse de conversations issues de chacune de ces étapes est nécessaire, l'analyse in extenso de l'ensemble des 138 conversations n'est, quant à elle, pas utile. Il en résulte une sélection que la synthèse qui suit aidera à accomplir.

2.4.3 Morphologie générale des discussions

Aucun des contributeurs décrits comme « leader » dans les négociations n'était ou n'avait été administrateur. On peut se demander s'il aurait été possible qu'un administrateur prenne la responsabilité de mener les discussions sur un sujet qui, potentiellement, pouvait avoir pour conséquence de mettre en danger son statut.

2.4.3.1 Contestation du statut d'administrateur

- La discussion est entamée par le contributeur Dereckson le 19 août 2010. C'est lui qui ouvre la prise de décision. Il propose de lister les points à examiner pour mieux définir sa portée.
- Une discussion suit sur le fait que, jusque-là, seul le comité d'arbitrage avait pour compétence la destitution des administrateurs. Des cas précis passés sont évoqués à titre d'exemple ou envisagés comme les causes directes de la présente pdd (prise de décision). C'est ainsi la légitimité de ladite procédure en création qui est mesurée à la procédure existante par le comité d'arbitrage (S1, S2).
- Dans cette première partie de la discussion, la légitimité de la pdd est évaluée de même que le fait qu'elle remet en cause des décisions précédentes. Le caractère évolutif de Wikipédia est illustré, certains considérant qu'une décision peut toujours déjà être renégociée, d'autres estimant que lorsque la communauté s'est exprimé un jour, cette décision doit être conservée toujours (S1, S2).

- Outre la question du [CAr](#), un autre marronnier est évoqué : la limitation dans le temps du mandat des administrateurs (S3).
- Une **première liste de propositions à soumettre au vote est soumise par le contributeur GL** (administrateur) : interdiction des pages de contestation, statu quo, possibilité de contester n'importe quel administrateur (fin de S3).
- Une **nouvelle liste de propositions concrètes** est initiée par le contributeur Buisson (administrateur) (S4).
- Le contributeur Hamelin affirme qu'il y a un début de consensus sur le principe d'exclure des discussions la question de la limitation du mandat dans le temps. Le même contributeur poursuit avec une **nouvelle liste de propositions concrètes**.
- S'ensuit une première proposition de compromis, adressée par Dereckson (administrateur), l'initiateur de la page, mais rapidement nuancée par Hamelin.
- C'est le même Hamelin qui va faire une première véritable synthèse des opinions déjà exprimées (S9) : Interdiction des pages de contestations, possibilité des pages de contestation, CAr uniquement compétent pour la destitution des administrateurs, obligation des pages de contestation. Ce faisant, il prend le lead sur la direction des débats.
- Hamelin propose d'organiser le vote (notamment le timing de celui-ci).
- Dès ce moment, les discussions tournent autour de ces propositions, avec des propositions de modifications.
- **Mica opère un nouveau tournant à la discussion** en proposant de refocaliser non sur la contestation du statut d'administrateur mais sur la soumission d'un administrateur à un vote d'approbation (S15). Il tente alors de formaliser sa réorientation en ce sens (S16).
- Dans cette réorientation n'apparaît pas la proposition « obligation d'une page de contestation » (qui sera pourtant la proposition gagnante à l'issue de dix mois de discussion). Cet élément est relevé par différents contributeurs mécontents¹⁰⁸.
- La proposition « obligation » est réintégrée aux autres propositions (S23).
- Un **nouveau contributeur intervient en faisant une nouvelle synthèse des débats**, il s'agit de Skippy le Grand Gourou.

¹⁰⁸ À ce moment de la discussion, Hamelin qui avait le lead sur la discussion est mis « hors circuit » dans la mesure où ses propositions semblent avoir été abandonnées.

- Retour de Hamelin (milieu de S24) qui dit ne pas comprendre comment la discussion en est arrivée à ce point. Il demande des éclaircissements à Skippy. Il note par ailleurs que les propositions auxquelles Skippy est arrivé sont particulièrement proches de celles qu'il avait pu formuler un mois plus tôt. La réorientation voulue par Mica est discutée. Tous trois s'expliquent dans une conversation qui ressemble à une « discussion entre leaders », dans la mesure où les autres contributeurs n'interviennent pas. Lors de cette discussion, l'avis de l'initiateur Dereckson est demandé alors que son absence du débat jusque-là est évoquée.
- La possibilité de **mettre en place un sondage** est évoquée pour discuter de la réorientation.
- Cette possibilité est vivement critiquée par Hamelin qui regrette que ses premières propositions aient été enterrées. Par ailleurs, dans les séquences suivantes, il reprend le lead sur la discussion et signe une proposition en deux questions (S27).
- Un conflit procédurier oppose Hamelin et le contributeur Bruno des acacias.
- Parallèlement, l'utilité des pages existantes « administrateur/problème » est remise en cause car elles ne seraient pas utilisées.
- La possibilité d'un nouveau sondage est évoquée par Bruno des acacias et directement critiquée par Hamelin.
- S'ensuit une longue période (du 28 décembre 2010 au 24 février 2011) durant laquelle aucune modification n'apparaît sur la page de création de la règle. Comme si la discussion avait été abandonnée.
- C'est le contributeur Nouill qui relance la discussion (S30) en proposant une mise au vote en l'état – en dépit du caractère vraisemblablement peu consensuel des propositions.
- Avant que Nouill puisse mettre en place le vote, Skippy effectue quelques « ajustements » à la proposition.
- Mica, Nouill, Skippy prêchent chacun pour leur vision du déroulement de la pdd. Des conflits connexes apparaissent.
- Dereckson, l'initiateur de la pdd propose de mettre en place le vote. Il est directement contredit par plusieurs autres contributeurs qui ne voient pas leur avis représenté par les propositions. Par ailleurs, un événement contemporain de cette discussion (la confirmation de l'administrateur Ironie) est perçu comme perturbateur dans la présente pdd.

- Le contributeur Jean-Christophe Benoist fait référence à un autre lieu de discussion (la page utilisateur de Skippy).
- Des questions liées aux modalités du vote apparaissent alors (S32, S33) dans le chef d'Hamelin qui relève la nécessité d'un quorum minimum pour le vote et de quelques autres conditions directement rédigées sur la page principale.
- Étant donné que la mise au vote paraît imminente, des contradicteurs qui n'avaient pas participé jusque-là se font connaître (S33). Hamelin leur répond ainsi que Skippy qui semblent tous les deux, à ce moment, travailler de concert.
- Hamelin, toujours aux commandes des questions portant sur les modalités du vote s'intéresse à la méthode Schulze¹⁰⁹.
- Hamelin procède à une nouvelle synthèse et rédige trois propositions : possibilité d'une procédure volontaire, procédure par le car, obligation d'une page de contestation. Skippy souhaite ajouter une proposition « aucune proposition ne me satisfait ».
- Un conflit oppose alors Hamelin (voulant mettre au vote les propositions sur la table) et Skippy qui ne se reconnaît pas dans les propositions. Hamelin est partisan de peu de propositions qui regroupent différentes possibilités. Skippy est partisan de multiples propositions extensives reprenant l'ensemble des différentes opinions exprimées.
- Le contributeur Hégésippe, peu présent dans les débats jusque-là, intervient pour critiquer avec vigueur une des propositions (S37). Une situation similaire à S33.
- Les propositions sont modifiées par plusieurs contributeurs rendant difficile la mise au vote telle qu'elle a été prévue par Hamelin que cette situation excède.
- Hadrianus intervient pour la première fois avec une nouvelle proposition concernant les modalités de la contestation (et non pas celles du vote).
- **Skippy suggère de réaliser un sondage pour débroussailler les différentes propositions arrivées à ce stade.**
- Hamelin s'oppose à cette idée qu'il voit comme une manière inutile de reporter encore la conclusion de la pdd.
- Un nouveau conflit oppose Hamelin et Skippy sur les modalités de la contestation (nombre de contestations par admin contesté, temps d'archivage, nombre de contestataires, etc.)

¹⁰⁹ Une méthode de vote avec classement des candidats.

- La question de la limitation du mandat dans le temps revient une nouvelle fois sur le tapis, sous la plume de Jean-Jacques Georges.
- Les modalités sont alors rediscutées par quelques contributeurs. Hamelin soutient que laisser fixer les modalités de contestation à une autre pdd reviendrait à mettre en échec celle-ci¹¹⁰.
- Skippy revient avec l'idée d'un sondage.
- Sur base d'éléments de modalités avancés par le contributeur GL, Hamelin décide de passer en force (fin de S40) en affirmant qu'il s'apprête à clore la discussion et à ouvrir le vote.
- Skippy s'oppose naturellement à ce passage en force. Il rédige finalement un sondage (S41) portant essentiellement sur les modalités de la contestation.
- Le sondage est lancé, plusieurs contributeurs y répondent. Le conflit entre Hamelin et Skippy est toujours vivace.
- Skippy propose une synthèse des résultats du sondage (S43). Dans les séquences suivantes, il propose plusieurs réécritures qui prennent en compte les arguments présentés lors du sondage (S45 à S49) et des nouvelles remarques apportées pouvant, parfois, amener des polémiques (S49). Ce faisant, Skippy prend complètement le lead sur la discussion. Hamelin n'intervient plus.
- Suite à ces dernières discussions, **Skippy propose une formulation des propositions** qui pourraient être soumises au vote (S53). Il propose ensuite une méthode de vote Condorcet qui est discutée par quelques-uns des contributeurs toujours présents dans les débats.
- Illuvalar lance un « micro sondage » comme question supplémentaire à mettre au vote pour tester la communauté et voir en quelle mesure l'état des propositions est suffisamment satisfaisant pour cette dernière. Cette proposition ne reçoit pas d'avis favorable.
- **Skippy a retravaillé en page principale toute la formulation**, selon les modalités discutées plus tôt. Il propose également un timing de clôture de la discussion.
- **Le vote est lancé.**
- Quelques questions ou commentaires figurent encore sur la page de discussion tandis que le vote est en marche.

¹¹⁰ C'est pourtant ce qui réussira plus tard...

- Dereckson, qui était l'initiateur de la discussion, intervient pour poser son veto par rapport à une des propositions (S61). On lui reproche de ne pas avoir été plus présent lors de la discussion pour donner son avis à ce moment-là.
- De nouvelles remarques sont faites à propos de la cohérence des propositions ou de leur formulation – essentiellement de la part de contributeurs ayant peu ou pas participé en amont.
- Skippy annonce le dépouillement (S64) et présente le script qu'il utilisera (S65). S'ensuit le décompte provisoire des votes. Sur 148 votants, 54 sont administrateurs. Parmi ces 54 administrateurs, 13 ont voté pour la proposition d'obligation de la page de contestation.
- Le vote a consacré la proposition « obligation d'une page de contestation ». En revanche, les modalités de cette page ont été rejetées. Par conséquent, la mise en place de la procédure est ajournée.
- À la fin de la procédure (le 24 juin 2011), Pic-Sou se propose pour mener une nouvelle pdd (S67) pour trouver un consensus sur les modalités de la contestation.

2.4.3.2 Modalités de la contestation

- L'utilisateur Pic-Sou lance un sondage de préparation à cette nouvelle prise de décision le même jour où se clôt la pdd précédente (le 24 juin 2011). Il n'y a donc pas d'interruption pour les wikipédiens et la problématique est encore bien présente dans la tête de chacun.
- L'utilisateur Pic-Sou ouvre la page de discussion de la pdd le 17 août 2011, soit près de deux mois après l'ouverture du sondage. Il commence par reprendre 13 propositions de modalités complètes issues de ce sondage préalable.
- Rapidement, plusieurs contributeurs s'opposent à ce processus, suggérant de travailler plutôt à partir de questions précises dont les réponses seront agrégées pour former une proposition complète.
- Trois contributeurs prennent le lead des conversations : Pic-Sou, Pwet-pwet et Bloody-libu. Cela signifie que la plupart des autres contributeurs intervenant dans la discussion s'adressent à l'un de ces trois-là qui ont, par suite, souvent le fin mot.
- Une discussion suit concernant le fait de confier à des garde-fous qui ont un statut (comme les bureaucrates) le soin de considérer si une requête est légitime ou pas.
- Le même Pic-Sou rédige une série de questions portant sur les différentes modalités de la contestation. Par exemple : à partir de quel moment une contestation peut être

lancée ? Combien de mois avant une nouvelle procédure ? Etc. Chaque question est discutée indépendamment l'une de l'autre jusqu'à trouver une formule faisant consensus parmi les discutants. La question est alors marquée comme « terminée ».

- Après cette série de discussions autour des questions précises à soumettre au vote, d'autres contributeurs vont aborder des sujets connexes.
- Le fait de donner le pouvoir de destitution directement aux bureaucrates est abordée (S16).
- Les « droits de la défense » pour les administrateurs est évoquée (S18).
- Argos remet en question (S20) l'état des propositions telles que présentées en soulignant une série de manquements. Ses critiques amènent différents contributeurs à s'exprimer et à remettre en question des éléments qui semblaient pourtant bien établis (comme, par exemple, le rôle que les bureaucrates ou le Car joueraient dans la validation de la contestation).
- Chaque point critiqué permet aux « leaders » de la pdd, Pwet-pwet et Pic-Sou de revenir avec de nouvelles propositions à soumettre au vote. Ce sont aussi eux qui viennent avec de nouveaux points à aborder (S22, S23, S24). D'ailleurs, Pwet-pwet (S24) vient avec l'idée de découper le vote en différents lots pour permettre aux votants de prendre leur décision sur certaines modalités *en fonction* de ce qui a été décidé préalablement. Il fait une première proposition de découpage en S25. La technicité du débat est à ce moment très importante car il faut veiller à la combinatoire précise entre les différents « lots de questions » et les votes qui s'exprimeront.
- Ce sont relativement « peu » de wikipédiens qui valident cette scission en différents lots. L'annonce du planning sur les « valves » de Wikipédia ([WP :A](#)) amène justement de nouveaux participants à la discussion, ce qui fait dire à Jean-Christophe Benoist que « beaucoup de personnes ne se sont pas exprimées », précisant, en argumentant avec un [diff](#), que « actuellement, il n'y a encore que très peu de contributeurs qui participent à cette discussion ».
- L'arrivée de ces nouveaux commentaires crée de la tension. La pertinence de la pdd est remise en question, mais les « leaders » défendent le(ur) travail réalisé jusque-là.
- Le cours « normal » de la discussion, avec un duo de leaders composé de Pic-Sou et de Pwet-Pwet, reprend. Les contradicteurs ont à nouveau quitté la place.
- En S30, Pic-Sou annonce avoir fait une nouvelle refonte. Skippy, un des leaders de la pdd précédente intervient pour commenter.

- Un nouvel appel à commentaires sur le bistro permet à de nouveaux participants de s'impliquer en donnant leur avis.
- La disposition qui consiste à décider qui aura l'autorité de valider ou non une contestation est la plus polémique et revient régulièrement dans les discussions. La plupart des participants s'accordent à dire que cette prérogative ne peut être exclusivement donnée aux bureaucrates ou aux arbitres, au risque de mal passer auprès des votants. Cette disposition est donc amplement discutée (S31).
- Un autre point de désaccord récurrent concerne la notion d'abus « du statut » de l'administrateur qui serait exclusif aux abus « des outils ». Le reconnaître consisterait à reconnaître explicitement un pouvoir d'influence de l'administrateur au-delà de ses pouvoirs décrits comme « techniques ».
- Le leadership de Pic-Sou et Pwet-pwet est tel que Jean-Christophe Benoist demande, en S34, « l'autorisation » de modifier une formulation en page principale.
- Le « leader » Pic-Sou décide d'attendre que les élections du CAr soient finies pour enclencher le vote.
- La tension entre vouloir « tout légiférer » mais risquer une « usine à gaz inapplicable » et créer une règle « light » avec le risque qu'elle ne fige pas assez les interprétations revient régulièrement à l'avant-scène (S36).
- Le contributeur Moez (qui est aussi administrateur) examine plusieurs propositions, émet des critiques et tente de faire des modifications pour éviter certains écueils. Même s'il n'a pas été à la barre de tout le processus, il prend aussi la responsabilité d'effectuer des changements.
- Le débat voit l'apparition régulière et momentanée de contributeurs qui viennent défendre un intérêt ou une opinion particulière : par exemple, la critique du CAr dans le chef du contributeur Jean-Jacques Georges.
- Face à l'enlisement concernant l'autorité légitime qui valide une contestation, Pwet-Pwet décide de poser la question sur le bistro. La plupart des contributeurs qui avaient été actifs au cours de la pdd vont alors s'exprimer sur le sujet mais l'appel au bistro n'apporte pas de nouvelles idées.
- Le contributeur Moez tient à ce qu'une proposition soit ajoutée : le fait de voter « qu'aucune des propositions ne convient ». Comme l'ajout de cette proposition aurait éventuellement comme conséquence de rendre caduque toute la pdd, plusieurs contributeurs s'y opposent – lors même qu'elle semble nécessaire au type de vote (Condorcet) choisi. Un conflit apparaît. L'avis de contributeurs extérieurs (Touriste et

Skippy) qui semblent avoir autorité est demandé. Ceux-ci expliquent leur position. La proposition litigieuse n'est finalement pas ajoutée. Moez revoit son opinion.

- Les « leaders », après un dernier appel aux commentaires, mettent en place le planning de lancement du vote pour le premier lot de questions.
- À l'approche du lancement du vote du lot1, de nouvelles personnes participent et émettent des derniers commentaires sur la formulation des propositions ou sur les modalités du vote.
- Le vote est lancé. Il se termine. Le dépouillement de quelques valeurs se fait aussi sur la page de discussion.
- La question du lieu qui accueillera les contestations est abordée. Prévue initialement dans [l'espace de nom](#) utilisateur, certains, comme Touriste, plaident pour que cela figure dans l'espace de nom « Wikipedia ».
- Pic-Sou termine la mise en place des résultats de la pdd en rédigeant une « synthèse des résultats », elle-même rediscutée.

2.4.3.3 Texte de la règle finalement approuvé au terme des deux ans de discussions

« Tout utilisateur ayant le droit de voter au cours des candidatures d'[administrateur](#) (actuellement, les utilisateurs dont le compte a au minimum 1 semaine d'existence et 50 contributions significatives à son actif dans l'espace encyclopédique de Wikipédia en français) peut signaler sur la page de contestation une perte de confiance, une mauvaise utilisation des outils ou une mauvaise utilisation du statut d'administrateur.

Une contestation doit être expliquée et étayée par des diffs ou entrées de journal, sinon elle n'est pas valide. En cas de litige sur la validité, la contestation reste ; la validité des motifs sera examinée par la communauté au cours du vote de confirmation.

Une contestation est valable 6 mois, après quoi elle sera archivée. Si 6 utilisateurs différents ont émis une contestation valide, un vote de confirmation est lancé. Le vote de confirmation se passe de la même manière qu'un [vote normal d'accès au statut d'administrateur](#).

Si une contestation a abouti et que l'administrateur mis en cause a été confirmé, il ne pourra faire l'objet d'un nouveau vote de confirmation pendant 6 mois. »

2.4.3.4 Discussion de la synthèse

À partir de ces deux courtes synthèses de l'ensemble des discussions, quelques éléments d'analyse concernant la dimension organisationnelle des prises de décisions peuvent déjà être relevés.

Éléments organisationnels qui font sens mais qui n'apparaissent que dans une des deux discussions

Contestation du statut

- Une réorientation majeure suggérée par un contributeur provoque une « cassure » dans le déroulement de la pdd (voir la proposition de Mica en S15).

Modalités de la contestation

- À côté de « leaders » très présents dans la discussion, plusieurs autres contributeurs évoquent d'autres questions importantes à aborder.
- Les « leaders » proposent que le vote soit scindé en plusieurs lots.
- Il y a d'abord peu de participants à la discussion.
- Les « leaders » plébiscitent régulièrement la discussion en d'autres lieux de l'encyclopédie (via les annonces et le via le bistro).

Éléments qui font sens et qu'on retrouve dans les deux discussions

- Rapidement, des « leaders » se mettent en avant pour mener les discussions. L'activité de synthèse des opinions est essentielle à leur travail.
- Les commentaires et critiques sont à destination des « leaders » qui y répondent par des modifications du texte en l'état.
- Un événement extérieur est perçu comme perturbateur et a une incidence sur la discussion (procédure de réélection de l'administrateur Ironie dans le cas de la contestation du statut, élection des membres du [CAr](#) dans le cas de la règle portant sur les modalités).
- La légitimité même de la prise de décision est mise en cause à un certain moment de la discussion.
- Lorsque le vote paraît imminent, de nouveaux participants font leur apparition avec des commentaires.

- Il existe une tension entre des propositions à soumettre au vote très précises mais qui rendent la procédure lourde ou des propositions légères mais pouvant être sujettes à des interprétations diverses.
- De nouvelles questions apparaissent lorsque le vote est déjà lancé.
- Les contributeurs qui ne sont pas présents pendant la discussion s'estiment « moins » légitimes.

Éléments qui font sens et qui s'opposent entre les deux discussions

Discussion qui s'amorce sur plusieurs propositions par plusieurs contributeurs de façon spontanée

VS

Discussion qui s'amorce sur plusieurs propositions par plusieurs contributeurs à partir d'un sondage préalable et sous la « direction » d'un contributeur « leader ».

Des leaders se profilent rapidement mais changent durant le processus de discussion

VS

Des leaders se profilent rapidement et demeurent inchangés tout au long du processus

Plusieurs sondages sont proposés en cours de discussion

VS

Plusieurs sondages sont proposés préalablement à la discussion

La discussion s'arrête pendant un long moment

VS

La discussion est continue

Tentative du leader de passer au vote en force

VS

Attente des leaders de la certitude d'un compromis sur les propositions à soumettre au vote

Une décision est prise mais est inapplicable, parce que le processus n'a pu offrir des propositions convaincantes pour une partie des questions posées.

VS

Une décision est prise *et* est applicable

2.4.3.5 Hypothèses de travail

La synthèse préalable permet de construire des hypothèses de travail directement liées [à la première question de recherche](#). On peut émettre l'hypothèse que le principe fondamental d'horizontalité des phénomènes d'autorité n'empêche pas – voire favorise – l'émergence dans l'interaction de leaderships locaux. Cependant, comme ceux-ci sont relatifs et non absolus, ils peuvent se dérouler de façon très différente selon la règle. Ainsi, la première pdd s'illustre par un leadership changeant dans sa première phase, plus clair dans la seconde. La deuxième pdd s'illustre par un leadership constant tout au long des discussions. La première pdd, bien que menée jusqu'à son terme, voit sa mise en place ajournée parce que ses modalités, insuffisamment ficelées, sont rejetées par la communauté. Bien qu'on ne puisse affirmer avec certitude que la seconde pdd n'avait pour préalable nécessaire le relatif échec de la première, une prise de décision dont le leadership est clair semble :

- Avoir plus de chances d'être consensuelle
- Moins risquer de provoquer des conflits parce que l'opposition sait à qui elle doit s'adresser

À travers l'analyse détaillée du processus de construction des deux règles, nous pourrons évaluer quels sont les facteurs qui président au relatif échec de la première règle et la réussite de la seconde.

2.4.4 Contestation du statut d'administrateur : Résultats

2.4.4.1 Actions dominantes et leadership

Que font essentiellement les contributeurs de Wikipédia lorsqu'ils négocient une règle ? Ils donnent leur avis. La catégorie « donner un avis » est, comme dans les deux premiers cas, largement dominante sur l'ensemble des conversations étudiées sauf en tout début de négociations. Cependant, cette catégorie recouvre plusieurs réalités parfois très différentes. Bien entendu, il s'agit pour les contributeurs de donner des avis positif ou négatif qui peuvent être plus ou moins « appuyés ». D'un côté de cette gradation, un contributeur « leader » cherchera à convaincre que les propositions qu'il a avancées sont dignes d'être suivies là où, à l'autre bout, un contributeur très critique prendra un rôle de militant très opposé à ce qui est proposé :

« [...] L'appel à voter une décision sur ce point particulier est donc caduque et cet appel à voter peut être désormais clos. --[Bruno des acacias](#) 1 mars 2011 à 13:34 (CET) »

La forte empreinte de la catégorie « donner un avis » n'éclipse pour autant pas la catégorie « proposer ». En effet, les wikipédiens assortissent régulièrement leurs critiques de nouvelles propositions qui peuvent être complètes ou, au contraire, correspondre à de légères modifications.

L'action « proposer » est presque aussi présente que la catégorie « donner un avis ». On peut considérer qu'elle en constitue le premier terme : c'est parce qu'il y a une *proposition* que d'autres peuvent *donner leur avis*. L'action « proposer » émerge dans des cas parfois très différents : en début de conversation lorsqu'aucune proposition n'a été faite, une proposition participe au lancement d'une discussion ; lorsqu'une discussion est confrontée à un constat d'échec, ce sont les différentes propositions qui vont permettre d'en sortir ; lorsqu'un acteur voudra tester la pertinence d'une proposition, il pourra demander des avis mais aussi des propositions alternatives via l'action « appel à participer », etc.

Les actions d'un wikipédien influent correspondent donc à une multitude de rôles distincts : le rôle **d'initiateur** (initier une discussion, amorcer une prise de décision, rédiger une problématique, ré-initier une discussion après qu'elle est tombée en désuétude, etc.). Par exemple, le rôle de Dereckson quand il initie la page de discussion de la règle :

*« Je propose que **dans un premier temps** nous listions ici les différents points à examiner dans la présente prise de décision, afin de mieux définir sa portée, et que nous sachions les points sur lesquels il y a matière à discuter. --[Dereckson](#) (d) 19 août 2010 à 19:35 (CEST) »*

Le rôle de **synthétiseur** (faire la synthèse des débats en cours en essayant d'être juste à l'égard de toutes les opinions exprimées, rassembler en un seul lieu des opinions multiples, reformuler les opinions pour les rendre mutuellement cohérentes, mettre en exergue les propositions manquantes, défendre la présence des opinions a priori minoritaires, éviter la sur-publicité des opinions majoritaires, etc.) Dans cet extrait, le contributeur SM donne son avis sur la synthèse de Hamelin :

*« Sinon, la **synthèse** proposée par Hamelin me convient, à ceci près que je regrette que la saisine du CA ne soit plus automatique (voir plus haut). (...) [SM](#) **** ようこそ **** 24 septembre 2010 à 00:44 (CEST) »*

Le rôle de **proposant**, bien entendu, qui est un rôle majeur déjà amplement illustré (faire des propositions d'éléments à soumettre au vote, des propositions de modifications, de planning,

de choix de scrutin, de seuil à atteindre pour les votes, etc.), le rôle d'**agent** (prendre la responsabilité de modifier directement la page principale d'une règle en fonction des débats qui ont lieu sur la page de discussion, construire – à la manière de formulaires – des structures « contenant » pour permettre aux autres contributeurs d'apporter des informations et/ou leurs opinions). Par exemple, en conflit avec le contributeur Hamelin, Skippy le Grand Gourou prendra la responsabilité de lancer un sondage :

« Sondage préliminaire (bis)

Voici un premier jet de proposition de sondage préliminaire destiné à clarifier les points évoqués dans les sections précédentes : (...) [Skippy le Grand Gourou](#) ([d](#)) 27 avril 2011 à 23:10 (CEST) »

Le rôle de **vigie** (être présent sur la longueur, tout au long de la création d'une règle mais aussi veiller à ce qu'aucun élément des discussions ne soient abandonnés sans consensus, être le garant de la continuité logique des conversations en ayant la distance suffisante) ; le rôle de **militant** (face à certains risques que la discussion fait courir sur l'une ou l'autre catégorie d'utilisateurs, face à une opinion jugée majoritaire, etc.) Ainsi, le contributeur Jean-Jacques Georges intervient régulièrement dans la pdd pour « militer » en faveur d'une limitation du mandat d'administrateur :

*« La première option ne me semble pas du tout acceptable et ne devrait même pas être proposée au vote : cela reviendrait à dire que, pour les utilisateurs lambda, les administrateurs sont des vaches sacrées. (...) A mon avis, il faudrait même mettre de côté la question des pages de contestation et **se pencher essentiellement sur la durée du mandat**. [Jean-Jacques Georges](#) ([d](#)) 20 août 2010 à 12:55 (CEST) »*

Le rôle d'**écoutant** (être capable de se remettre en question, de modifier une proposition suite à des remarques pertinentes qui ont été faites plus tôt, etc.) :

*« **Arf, effectivement j'ai lu trop vite**. En ce qui concerne le 1.C, j'entendais qu'un vote de confirmation peut être mis en place suite à une obligation, quelle qu'en soit la source (décision du CAr, aboutissement d'une procédure de contestation, confirmation régulière, etc.). D'où la séparation de la question 2, qui est alors décorrélée. (Par ailleurs, si la question de la durée*

du mandat t'intéresse, [une discussion préliminaire](#) a été ouverte.) [Skippy le Grand Gourou](#) ([d](#)) 28 novembre 2010 à 22:07 (CET) »

En revanche, certaines actions ne passent pas, même pour un acteur influent. L'action « exiger » ou « imposer » est, par exemple, « hors limite » de ce qui peut être accepté dans un environnement ouvert à l'autorité flexible :

« Voila, je pense que cette fois-ci toutes les précautions sont prises pour éviter les débordements. Il ne suffit pas de contester cette nouvelle proposition, il s'agit de soumettre des amendements ou d'autres rédactions. Merci de votre contribution. Il nous reste encore un peu de temps pour trouver un compromis d'ici l'ouverture des votes. Cordialement -- • [Hamelin](#) [[de Guettelet](#)] • 25 avril 2011 à 16:34 (CEST) »

*« Il nous reste encore un peu de temps pour trouver un compromis d'ici l'ouverture des votes » : **non, certainement pas. Il vous reste tout le temps qu'il vous faudra**, entre contributeurs intéressés, pour parvenir à une proposition stabilisée et robuste, avant que vous puissiez envisager d'ouvrir un vote. »*

Ou encore cette intervention-ci :

« à 23:59 je charge cette proposition et clos la discussion avec ouverture du vote le 30 avril à 00:01.

Cordialement -- • [Hamelin](#) [[de Guettelet](#)] • 27 avril 2011 à 23:00 (CEST)

*Ça ne surprendra personne, mais **je m'oppose fermement à cette clôture** pour les motifs déjà maintes fois exposés. Hamelin, **j'avoue ne vraiment pas comprendre ton insistance à traiter dans la précipitation** cette PDD dont le sujet semble pourtant te tenir à cœur. »*

Ainsi, s'il veut réussir sa mission, le leader doit représenter la multitude des avis qui s'expriment et ne jamais tenter d'imposer une vision particulière.

Une série d'actions fondent donc l'autorité d'un contributeur de Wikipédia. Un contributeur qui accomplit, sur l'ensemble d'une règle, toutes ces actions (complétude) avec intensité (gradation) rassemble les éléments nécessaires pour être un *auteur organisationnel*. Il est

important de noter que l'auteur organisationnel n'est pas toujours le même. Un auteur peut émerger en début de discussion, être ensuite remplacé par un autre puis revenir, etc. Ces changements ne s'opèrent cependant pas sans conflits plus ou moins explicites. Les changements de leadership n'ont pas tous les mêmes conséquences sur l'efficacité du processus de prise de décision.

Les périodes durant lesquelles il n'y a pas de « leader » clairement identifié sont aussi celles qui voient la catégorie « le fait de faire » dominante : les différents acteurs se positionnent par l'action pour prendre le lead. Sauf en cas de conflits, c'est dans les conversations avec un « leader » que le « tu » trouve les rares espaces d'expression. En effet, le « leader » en use pour s'adresser aux autres contributeurs...qui lui répondent également en l'apostrophant :

*« [...]Il me semblait que accepter cette proposition aurait été un moyen **pour toi** de répondre aux préoccupations des uns et des autres, et de réaliser un vote dans lequel chacun aurait une possibilité d'expression, et qui génèrera le moins de critiques possible. Il y a certes les moyens que **tu cites** pour donner une opinion, mais je trouve cela moins clair, et donc pourquoi opter pour le moins clair par rapport au plus clair ?[...] »*

Le « leader » est pour autant rarement reconnu nommément comme tel. C'est à travers les actions qu'on lui reconnaît que sa position s'affirme. Par exemple, dans l'extrait ci-dessous, le contributeur Hamelin répond à Hadrianus en prenant acte du fait que celui-là s'adresse à lui. En tenant des propos comme ceux-ci, il s'affirme de facto comme le leader de la discussion (notons, pour ce faire, l'importance du « je » qui se situe vis-à-vis du « tu ») :

*« **Je** n'ai aucun problème avec les contributeurs qui font des propositions argumentées, et **tu** peux **me** croire ou pas mais **je suis** fortement partisan d'une page de contestation obligatoire et **je recherche** donc le compromis qui peut le mieux convenir plutôt que d'essayer de planter la proposition. »*

Le positionnement de leader est du reste confirmé un peu plus tard lorsque, tenant compte des avis exprimés et de la réponse qu'il a pu formuler, Hamelin décide de faire une nouvelle proposition. Dans sa manière de présenter cette proposition, on retrouve l'introduction par le « je » qu'il situe face à un « tu » collectif « vos avis » :

« **Je** propose donc une nouvelle rédaction :
[texte de la proposition]**Vos avis. Merci. Cordialement --** • [Hamelin](#) ^[de Guettelet] • 26 avril 2011 à 07:04 (CEST) »

Cette façon de présenter les choses n'est pas propre à un seul contributeur « leader ». Lorsque le leadership d'Hamelin s'est effacé au profit de celui de Skippy le Grand Gourou, on retrouvera également le même genre de structures de phrase. Après une nouvelle reformulation de Skippy, celui-ci dira :

« **J'attends vos commentaires et/ou modifications (pas trop radicales...)** sur le reste. [Skippy le Grand Gourou](#) (d) 18 mai 2011 à 23:50 (CEST) »

Il arrive que le positionnement comme « leader » soit encore plus affirmé – même s'il cela relève plus de la fonction phatique que de la véritable légitimité :

« *Puisque Skippy nous sort enfin de son chapeau son sondage, j'ai reporté la date de clôture des discussions au samedi 7 mai à 23:59. **Je n'accepterai plus aucun report.** L'ouverture du vote est donc prévu pour le lundi 9 Mai à 00:01 et sa clôture le dimanche 29 mai à 23:59.* »

En réalité, ce contributeur n'est pas en position de pouvoir « accepter » ou pas un report de l'ouverture du vote. Il s'agit essentiellement d'une position affirmée rhétoriquement et qui, d'ailleurs, n'aura pas les effets escomptés puisque le vote sera effectivement reporté.

L'action « appel à commenter / participer / collaborer » révèle quant à elle une situation problématique pour l'état des discussions. Pourtant, le *fait de participer* est consubstantiel au projet Wikipédia et, de ce fait, n'a pas à être rappelé tant il relève de l'évidence. Il existe trois situations dans lesquelles cette action est accomplie : (1) « l'appel » peut servir à désamorcer un conflit (on « appelle quelqu'un » qui pourra se faire le juge d'une situation ou, par la médiation, qui aidera à trancher entre deux positions) ou, au contraire, à le renforcer sous la forme de la harangue (du type : « Fais mieux puisque tu critiques ! ») ; (2) l'appel peut aussi être une tentative de faire avancer un débat bloqué ou de renforcer la légitimité d'une proposition lorsqu'il n'est pas certain que le seuil minimum de représentativité soit atteint ou que le proposant n'est pas sûr de lui, comme dans l'exemple ci-dessous où le contributeur Skippy le Grand Gourou plaide pour un sondage :

« Le fait de décider ultérieurement du contenu des pages de contestation semble problématique pour certains. D'autres, dont je suis, considèrent que ce contenu doit être défini en concertation avec un panel de contributeurs plus large que les quelques participants à cette discussion. Enfin, certains contributeurs estiment d'une part que les discussions autour de cette PDD n'ont que trop duré, et d'autre part qu'il faut simplifier à l'extrême les propositions mises au vote, ce qui écarte la possibilité d'inclure cette consultation au sein de la PDD.

***Il me semble qu'un compromis acceptable serait un court sondage** (trois jours à une semaine de préparation, dix jours de vote) préliminaire au lancement de cette PDD, et on garde la ou les proposition(s) la(les) plus plébiscitée(s). Qu'est-ce que vous en pensez ? [Skippy le Grand Gourou](#) (d) 26 avril 2011 à 11:54 (CEST) »*

(3) l'appel peut se faire nommément : on appelle un individu *en particulier* pour prendre part à un débat spécifique, soit qu'il se soit exprimé plus tôt sur le même sujet et que des contributeurs veulent une réaffirmation de ses positions, soit que le contributeur en question dispose d'une légitimité particulière qui rend son avis nécessaire (par exemple parce qu'il est l'initiateur de la prise de décision).

2.4.4.2 Autorité par la présence

La légitimité d'un contributeur de Wikipédia est aussi directement proportionnelle à sa capacité à être présent « physiquement » dans les discussions. La présence doit être confirmée sur la longueur (il ne s'agit pas d'être très présent à un seul moment de la création d'une règle) et suffisante (c'est-à-dire que ses interventions devront respecter la dimension logos de Wikipédia qui appelle à du contenu dense). C'est particulièrement visible dans la dernière conversation de la règle. La séquence, intitulée « Et après ? » met en présence deux contributeurs. Le premier est Pic-Sou qui est justement le contributeur qui prendra le « lead » sur l'ensemble de la règle suivante devant décider des modalités de la contestation des administrateurs. Le second est Skippy le Grand Gourou qui est le « dernier » leader de la règle que les wikipédiens viennent tout juste de voter. Il y a dans cette séquence quelque chose de propre aux « passages de flambeau ». La séquence illustre également combien un leader est présent *jusqu'aux derniers instants*, à l'instar du capitaine qui pourrait, dans le cas contraire, être accusé d'abandon de navire, mais aussi combien un leader est présent *dès avant le début*.

« Et après ?[[modifier le code](#) | [Ajouter un sujet](#)]

Bon, ben maintenant que la proposition D est passée (jamais vu un vote aussi serré !), et que la proposition 2 a été refusée, je propose de lancer [Wikipédia:Prise de décision/Administrateur/Modalités de la contestation](#) et d'espérer qu'elle ne s'enlisera pas. Et pour la préparer, je suggère sue faire en attendant un sondage[Wikipédia:Sondage/Modalités de la contestation du statut d'administrateur](#), mais qui, contrairement au précédent, pourrait laisser le choix aux votants : on aurait une seule question « Selon vous, quels devraient être les critères de la contestation du statut d'administrateur ? ». Si cela vous paraît utile, je peux gérer le sondage et la PdD... --[Pic-Sou\(d\)](#) 24 juin 2011 à 09:54 (CEST) »

« Il y a des choses intéressantes sur le « serrage » du vote, j'y reviendrai. Quoiqu'il en soit il peut être bon de rappeler que cela n'influe en rien sur la légitimité du résultat, puisque la proposition « conserver la situation actuelle » est très largement perdante face aux deux propositions, et que prolonger le vote ou tenter de les départager produirait un résultat tout aussi serré, alors que la proposition B perd également son duel contre C et est donc moins légitime. En ce qui concerne la rédaction d'une nouvelle formulation, peut-être sera-t-il bon de prendre en compte les commentaires de votes (beaucoup contestent essentiellement la complexité apparente (j'insiste sur l'« apparent », il aurait fallu dire la même chose en moins de mots si c'est seulement possible...) de la formulation) et le fait qu'il y ait moins d'objections aux propositions de la question 3. Par ailleurs, peut-être serait-ce une bonne idée de profiter de ce sondage pour demander si la page de contestation doit être commune ou individuelle — ce que ne tranche pas cette PDD, et qu'il est d'ailleurs inutile de trancher par PDD. [Skippy le Grand Gourou \(d\)](#) 24 juin 2011 à 10:45 (CEST) »

« [Wikipédia:Sondage/Modalités de la contestation du statut d'administrateur](#) --[Pic-Sou \(d\)](#) 24 juin 2011 à 15:49 (CEST) »

Si un contributeur ne respecte pas cette obligation de présence mais souhaite néanmoins intervenir en ayant de la légitimité, il aura un intérêt rhétorique à lui-même mettre en exergue son absence relative pour s'en excuser :

« J'ai hésité à intervenir, vu que je n'ai pas donné mon avis antérieurement ; mais, puisque Hamelin demande des avis sur les critères ou plutôt la procédure pour la page de contestation obligatoire, et que j'en ai un, avec une proposition précise, je vais le donner. »

Les wikipédiens ont régulièrement l'opportunité de justifier leur présence ou leur absence mais jamais ne remettent en question le fait même que la présence légitime :

*« La phrase que tu cites répondait simplement à ton interrogation **sur le fait que je n'ai pas été plus actif sur cette page**, mais je note **quand même que je fais partie des dix contributeurs les plus actifs**, même avant la reprise des discussions.»*

*« Il y aura toujours des absents mais je remarque que pour la proposition B, Moez à l'origine de la proposition **est intervenu sur la PDD après ma modification hier encore**, que **je suis encore présent** pour ma proposition C et que la proposition A n'a pas été substantiellement modifiée. Quant aux mises en forme par Nouill, **il n'est pas en vacances**, puisqu'il contribue actuellement. »*

Ce n'est pas étonnant que les wikipédiens usent de telles précautions oratoires car ils savent qu'à tout moment leur absence pourra leur être reprochée et deviendra un outil dont d'autres se serviront dans leurs argumentations :

*« 3 jours à une semaine pour avoir de nouvelles propositions ! ? ! **Cela fait justement 4 jours que tu ré-interviens** dans cette page de discussion mais nous ne connaissons toujours pas tes propositions, alors 3 jours à une semaine pour avoir de nouvelles propositions à soumettre à ton sondage ... bof... »*

Et plus loin :

*« Toutes les interventions que tu cites sont postérieures à [tes modifications](#) et concernent des contributeurs qui n'étaient pour la plupart **jamais intervenus sur cette page** avant les trois derniers jours. »*

Enfin, on peut souligner que l'impératif de présence favorise la construction du consensus en ce qu'il pousse à la lassitude certains contributeurs qui, de fait, abandonnent les discussions et perdent alors leur légitimité.

2.4.4.3 Autorité des statuts

Hors des négociations propres à la création de règles, les pouvoirs réels des administrateurs sont régulièrement évoqués. Face à ces pouvoirs, la marge de manœuvre des contributeurs lambda est évoquée. À ces pouvoirs factuels (dont nous avons listé en début du cas les différentes composantes), il faut ajouter des pouvoirs d'influence, mais ceux-ci sont difficilement quantifiables et n'émergent pas dans les interactions. Ainsi, si l'addition de ces deux types de pouvoir et l'absence de contre-pouvoir effectif ont poussé la communauté à légiférer pour rendre possible la contestation des administrateurs, cela n'implique pas que les statuts ont, en tant que tels, une autorité *au sein même des négociations*. Il faut en conclure que la distribution de l'autorité dans la construction de règles ne dépend pas de statuts préétablis (QR1) et que les contributeurs disposant d'un statut ne sont pas plus susceptibles que les autres d'être des auteurs organisationnels (QR2).

2.4.4.4 Autorité de la « communauté »

Outre le pouvoir de l'individu, il y a le pouvoir de la communauté qui s'exprime concrètement (notamment à travers des votes majoritaires) mais aussi de façon rhétorique (à travers la présentification du terme par les wikipédiens). La « communauté » est perçue par ses membres comme un tout cohérent, rarement remis en question et jamais défini. C'est la seule autorité qui soit *toujours déjà* reconnue comme légitime. Le flou qui entoure sa définition permet d'occulter des questions potentiellement fâcheuses : à partir de combien de participants à une discussion la « communauté » peut-elle être considérée comme représentée ? Qui exactement fait partie de cette communauté ? Tous les contributeurs ? Seuls les plus anciens ? Tous ceux qui ont l'autorisation de voter aux décisions communautaires ? Etc. La légitimité de la « communauté » se traduit notamment par la présence fréquente du « on » que l'on peut décrire comme « prospectif et consensuel » dans les débats. Il est prospectif dans la mesure où le « on » renvoie souvent à des décisions qui ne sont pas encore prises mais qui pourraient l'être ; il est consensuel parce qu'il renvoie à une situation potentielle où la « communauté » se serait mise d'accord. Le « on » est aussi un outil rhétorique puisqu'il sert de façon récurrente à appuyer l'argumentation d'un « je ». On voit là toute la tension personnification-dépersonnification inhérente aux prises de décision sur Wikipédia et que l'on décrit en détails plus bas.

2.4.4.5 Autorité des agents non-humains

La négociation de la règle de contestation des administrateurs voit aussi l'avènement des autorités non-humaines. L'importance des autorités non-humaines est aussi sensible à la temporalité : son usage (rare ou intensif) et sa nature (non-humains externes à la discussion d'abord, propositions à soumettre au vote ensuite) ne seront pas les mêmes selon que les discussions en sont à leurs débuts ou au contraire proches d'un dénouement. La force attribuée à un non-humain (« une pdd » capable de « court-circuiter » une autre procédure) est tangible dans cet extrait :

*« La procédure de contestation d'Ironie est autorisée puisque rien ne l'interdit (et il y a eu le précédent de Vigneron). **Lancer une PDD en plein milieu pour la court-circuiter serait fort curieux.** [Mica](#) ([d](#)) 28 février 2011 à 21:07 (CET) »*

Que ces dernières soient exprimées explicitement est un choix de la part des locuteurs qui dépend aussi de ses objectifs. Par exemple, un contributeur peut s'appuyer sur une règle pour légitimer une de ses actions. D'autre part, les non-humains (comme les règles finalement édictées puis [institutionnalisées](#) ou encore les principes fondateurs de Wikipédia) ont une force coercitive importante. Si c'est la légitimité de la « communauté » qui est reconnue en amont, c'est bien la force exécutive des non-humains qui est reconnue en aval. C'est ce qui fait de Wikipédia un espace très réglementé et plutôt bureaucratique – bien que formellement peu (pas) hiérarchisé. Parmi les non-humains, notons le cas spécifique du vote. Le vote est à la fois la marque singulière du choix d'un humain qu'il représente, mais c'est aussi une procédure qui agit par l'agrégation de multiples avis. Le vote est à la fois une autorité qui agit, à la fois une action mise en œuvre par quelqu'un. Ce double statut et le fait qu'il s'oppose, traditionnellement, à l'idéal d'une décision prise par consensus (sans recours à une « majorité », donc) font du « vote » un agent très particulier et souvent central. De multiples questions sont connexes à la problématique du vote : les seuils nécessaires pour qu'un vote soit valable, le mode de scrutin, les ratios de votes positifs / votes négatifs, etc.

2.4.4.6 Autorité par la présentification

L'idée de présentification rejoint [le concept théorique stipulant que c'est par l'invocation d'un principal dont l'autorité n'est plus à démontrer qu'un agent acquiert lui-même de l'autorité](#) (Benoit-Barné et al., 2009). La pratique de l'hyperlien est une façon typique à l'environnement en ligne de « présentifier » un texte « absent » dans une conversation. Les hyperliens, en général, sont donc utilisés de manière récurrente pour asseoir l'autorité d'un

locuteur. Les hyperliens peuvent renvoyer vers d'autres lieux de l'encyclopédie, vers la page d'une règle institutionnalisée, vers un autre processus de construction de règle, vers le [diff](#) d'un conflit, voire même vers un élément de la présente discussion mais antérieur :

« [...] En réfléchissant d'avantage aux liens **entre cette PdD** et les discussions de [Utilisateur:Skippy le Grand Gourou/Discussions préliminaires à des propositions de révision du contour du mandat d'administrateur](#), j'en arrive à la conclusion, finalement, que on pourrait, et on devrait, séparer les sujets. [...] »

Ainsi, les références au passé sont régulières. Elles concernent le passé de Wikipédia et l'historique, par exemple, de la création de règles. Elles concernent aussi le passé de la présente construction de règle. C'est une dimension métaconversationnelle renforcée par la présence et l'usage intense des hyperliens internes. Le but recherché est d'aider à poser un jugement dans une situation rencontrée (un peu comme une jurisprudence dans un tribunal, la dimension est ici métatextuelle (Robichaud et al., 2004)) mais les références à des événements passés donnent aussi une force rhétorique importante et jouent un rôle certain bien que difficilement quantifiable dans la construction de la légitimité.

2.4.4.7 Imbrications d'autorités

La présente règle offre de très nombreux exemples d'imbrications d'autorité. Pour rappel, une imbrication apparaît lorsque plusieurs autorités enchâssées sont nécessaires à l'accomplissement d'une action (voir [chapitre « cadre théorique »](#)). Par exemple, la **communauté** vote pour une **règle** qui permet à **quelques contributeurs** de déposer une **contestation** d'un administrateur, laquelle contestation peut mener à un **vote** de confirmation qui verra ledit administrateur éventuellement démis de ses fonctions. Dans un pareil cas, toutes les composantes auront été nécessaires pour rendre l'action de contestation possible... Certaines imbrications présentes dans les négociations de ces règles vont jusqu'à quatre enchâssements et elles allient toutes les ontologies d'acteurs : humains pris individuellement ou en groupe, non-humains, votes, etc. L'usage rhétorique des imbrications montre la grande complexité de l'autorité sur Wikipédia et une volonté d'exhaustivité et de rigueur dans le chef du locuteur qui l'exprime. Le fait que les imbrications soient si nombreuses est une indication du nombre de garde-fous prévus par les wikipédiens concernant des actions significatives (comme la contestation d'un administrateur, sujet de la présente règle) mais aussi un indice de

ce que l'autorité est effectivement distribuée entre de nombreux acteurs. Par ailleurs, les imbrications sont plus nombreuses lorsque la discussion est « serrée » mais tendent à disparaître lorsqu'une situation serrée se transforme en situation conflictuelle.

2.4.4.8 Les pronoms

La dépersonnification des débats correspond à un état « normal » des discussions (c'est-à-dire lorsque les négociations sont effectivement entamées et en l'absence de situation conflictuelle). Elle se traduit par l'évitement de pronoms qui personnifient (comme le « tu » ou l'apostrophe qui interpellent nommément). Ainsi, même lorsqu'un contributeur marque son accord avec un autre contributeur, il va généralement éviter d'user du « tu » en s'adressant directement à lui mais préférera utiliser des déterminants articles (par exemple « **la** proposition me paraît satisfaisante » plutôt que « **ta** proposition me paraît satisfaisante »). Cette règle de dépersonnification voit une seule exception mais elle est majeure : c'est la présence du pronom « je » qui est massive. De même, toutes les interventions sont signées – ce qui rappelle la présence d'individus différenciés. Cependant, la signature ne fait pas partie, en tant que telle, du contenu des interventions. La dépersonnification a pour conséquence de « dé-auteuriser » très rapidement toute inscription. Ce n'est qu'en cas de problème qu'un retour vers le responsable de l'inscription sera opéré.

L'exception notable à l'idée de dépersonnification des débats est donc la dominance absolue du pronom « je » qui souligne l'importance de l'initiative individuelle. L'empreinte du « je » est essentielle dans les négociations et pour toute action participant de la conduite normale de ces dernières. Il existe bien des statuts « officiels » sur Wikipédia qui ont des prérogatives propres (par exemple, les administrateurs peuvent bloquer une page en écriture) mais ces statuts n'offrent pas de pouvoir supplémentaire lors de négociations régulières dans la construction de règles communautaires. Le « je » n'est, du reste, pas le seul indice de la présence de l'individu : des mots comme « quelqu'un », « chacun », « une personne » sont régulièrement exprimés pour désigner le potentiel agent de l'une ou l'autre action organisationnelle. D'ailleurs, ces termes se caractérisent par le fait qu'ils ne désignent justement *pas* un statut « officiel ». La légitimité de l'individu ressort également lorsque ce sont des contributeurs *en particulier* qui sont cités en leur absence et dont on souligne la légitimité du jugement :

*« La réponse aux objections de **Touriste** ont été complètement prises en compte (voir ci-dessous ses remerciements), **Lgd** nous met en garde contre*

*une clôture prématurée de la PDD, par contre **Skippy** reste apparemment partisan de la modif de **Nouill** que ce dernier ne maintien plus puisqu'il vient de donner son accord à ma dernière formulation. Cordialement --* [Hamelin](#) [[de Guettelet](#)] • 25 avril 2011 à 18:49 (CEST) »

Ce qui est frappant, c'est qu'il n'y a pas réellement d'intermédiaire entre l'autorité de l'individu et celle de la « communauté » prise dans son ensemble et qui est révélée par la dépersonnification naturelle des négociations.

Apparenté au pronom « je », le sujet-auxiliaire « j'ai » rend compte d'un « je » qui *accomplit* une action : « j'ai effacé », « j'ai supprimé », « j'ai modifié », etc. La catégorie « dire qu'on a fait » quelque chose et le *fait de le faire* (généralement sur la page principale de la règle) non seulement confirment que le « je » est à l'initiative mais que *ce ne sont pas que des mots* – ou plutôt qu'à travers toute inscription organisationnelle, *les mots sont de l'action*. Il faut cependant différencier le *fait de faire* sur la page de discussion (par exemple en construisant une proposition-contenant pour permettre à d'autres contributeurs de compléter ou de modifier) et le fait de faire *directement* sur la page principale de la règle. L'analyse montre que la modification de la page principale de la règle exige une légitimité déjà bien ancrée, tout le monde ne se le permet pas :

*« Bon, il est possible que ce que je propose a peu de pertinence, **et si personne ne juge bon de l'ajouter**, c'est que c'est sans doute le cas, bien que la discussion n'aie pas clairement fait apparaître cette appréciation. --* [Jean-Christophe BENOIST](#) (d) 28 février 2011 à 20:45 (CET) »

Cette légitimité se construit sur une série d'autres actions décrites ci-dessus. Au contraire, si un acteur perçu comme manquant de légitimité, modifie en effet la page principale, son action peut lui être reprochée :

*« C'est toujours la même chose, au dernier moment il y a toujours des modifications qui nous tombent du ciel. **Nouill apporte des modifs qui n'ont jamais été discutées**. Les trois propositions énoncées datent de l'ouverture de cette PDD et ont été discutées. »*

2.4.4.9 Les conflits

Les conflits font partie des événements récurrents qui modifient le fonctionnement de l'organisation et, par conséquent, les phénomènes d'autorité. Le plus notable est l'impact des

conflits sur la tension dépersonnification- personnification des débats. D'abord en situation de pré-conflit : lorsqu'un désaccord entre des contributeurs émerge et que la situation se tend, les débatteurs ont tendance à dépersonnifier la discussion. Ainsi, ils feront plus usage du pronom « on » (la responsabilité d'une erreur, par exemple, sera attribuée au « on » collectif qui est la marque du tiers absent consensuel) ou masqueront l'autorité des actions qu'ils décrivent :

*« Voila, je pense que cette fois-ci toutes les précautions **sont prises** pour **éviter** les débordements. **Il** ne suffit pas de **contester** cette nouvelle proposition, **il** s'agit de **soumettre** des amendements ou d'autres rédactions. Merci de votre contribution. Il **nous** reste encore un peu de temps pour trouver un compromis d'ici l'ouverture des votes. Cordialement -- • [Hamelin](#) [[de Guettelet](#)] • 25 avril 2011 à 16:34 (CEST) »*

On note l'usage de la voie passive et du pronom impersonnel « il » quand Hamelin est dans la critique, puis l'usage du « vous » collectif pour appeler à la contribution et du « nous » inclusif quand il est dans la prospective plus positive. L'objectif est de neutraliser la conversation pour éviter qu'elle ne s'envenime...ou de donner l'impression de vouloir la neutraliser tout en l'attisant.

Si, malgré ces efforts, le conflit s'enflamme, la dépersonnification est abandonnée et une nouvelle phase de personnification commence : les « tu » sont beaucoup plus fréquents ainsi que les pronoms « nous » et « vous ». En effet, ces pronoms sont à la fois inclusifs et exclusifs. Ils disent « qui est avec » et « qui est contre ». À propos de l'usage des pronoms en situation de *chat* en ligne, van Compernelle (2008) montre que si le « on » est toujours préféré, le « nous » trahit une situation exceptionnelle, pour référer à un groupe « vu de l'extérieur » et/ou pour marquer une exclusive.

Bien sûr, tous les « tu » ne sont pas l'indice de conflits. Certains contributeurs peuvent se parler entre eux en s'apostrophant sans que cela doive suggérer quelque inimitié, mais le « tu » est patent dans tout conflit ouvert. À noter que les conflits opposent peu de contributeurs à la fois et que, en règle générale, les autres contributeurs se gardent bien d'y participer. Une « mise au pilori » est donc extrêmement rare. Parmi les actions révélatrices de conflits, il y a la catégorie « affirmer qu'il y a/avait un consensus ». Au même titre que « l'appel à participer », superfétatoire par rapport à l'état normal de Wikipédia qui considère la participation comme un allant de soi, « l'affirmation du consensus » paradoxalement pointe le fait que le consensus n'était pas évident pour tout le monde – sans quoi il ne serait pas

nécessaire de devoir le relever avec force et il « s'imposerait » normalement via, par exemple, une transcription sur la page principale de l'article. Comme dit plus haut, les situations de conflits n'empêchent pas forcément que de nouvelles propositions puissent émerger : dans la mesure où les wikipédiens – même très fâchés ! – exècrent l'*ad personam*, ils essaient d'assortir leurs saillies les plus virulentes de propositions caractéristiques de la dimension logos de Wikipédia. Malgré tout, les conflits enflammés voient le nombre d'imbrications et d'autorités non-humaines chuter drastiquement. Sans doute les contributeurs impliqués mettent moins de rigueur à transcrire le cheminement de l'autorité des actions qu'ils décrivent et que les sujets abordés le nécessitent moins. C'est cependant intéressant de voir que la légitimité d'un humain ou d'un non-humain est aussi fonction de la perception des locuteurs qui en font état.

2.4.4.10 Personnification / dépersonnification

Dans la construction d'une règle, il existe des différences entre les premières conversations et les suivantes : (1) si la **personnification** des débats est importante **au début**, elle tend à s'effacer ensuite dans des conditions normales de négociations ; (2) le « on » qui est la marque de la prospective consensuelle est **quasi absent des premières conversations**. C'est logique dans la mesure où peu a été débattu, il y a donc peu d'éléments sur lesquels un « on » réel ou imaginé pourrait s'accorder – même d'un point de vue purement rhétorique ; (3) la **dépersonnification qui caractérise la suite des débats** a pour objectif de maintenir un système pacifié mais a également pour conséquence de générer un environnement avec peu de familiarité. Cet élément est du reste renforcé par une dimension « logos » importante.

2.4.4.11 Le style wikipédien

C'est [la dimension logos](#) qui est mise en valeur sur Wikipédia. En règle générale (c'est-à-dire hors conflit), tout appel aux émotions est évité – seul le raisonnement logique est considéré comme valable dans les négociations (ce qui ne veut pas dire que tous les raisonnements tenus se valent...) Les prises de parole sont souvent courtes (entre 10 et 20 lignes par intervention) et denses dans leur rédaction. Ces caractéristiques n'assurent pour autant pas au processus d'être « efficace » - du moins si l'on doit considérer le ratio énergie dépensée / temps passé / décisions prises. Wikipédia peut sans doute se permettre de ne pas correspondre aux standards de rentabilité propres aux organisations à but lucratif d'un contexte hors ligne. De même, le processus par définition autopoïétique peut se permettre de « briser » certains contributeurs qui partiront sans mettre en danger l'ensemble du projet. Si personne n'est irremplaçable dans aucune organisation, le constat est d'autant plus fort sur Wikipédia.

2.4.5 Modalités de la contestation : Résultats

2.4.5.1 Actions dominantes et leadership

De manière générale, ces actions ne changent pas dans cette prise de décision. L'activité principale des participants aux négociations consistent toujours à « donner des avis » et à « faire des propositions », comme par exemple Pic-Sou le fait de façon récurrente tout au long des discussions :

*« (...) je **propose** de mettre une date plancher, pour gérer l'organisation de la mise en place... Que dites-vous du premier janvier ? --[Pic-Sou](#) 16 novembre 2011 à 17:22 (CET) »*

Le nombre d'occurrences pour chaque action montre qu'il y a dans ce cas une discussion très dense, dès le début. Cette densité montre aussi l'importance d'être présent à ce moment-là. Paradoxalement, il y a peu de contributeurs. Le faible nombre de contributeurs augmente l'efficacité mais diminue la représentativité. D'ailleurs, pas mal de pré-séquences en début de cas montreront que d'autres contributeurs se sentent non invités dans les négociations. Dès le début, les leaders ont institué un processus qui les rend centraux à la prise de décision : on s'adresse à eux, ce sont eux qui *font*. Le début d'une négociation est critique en ce sens que c'est à ce moment que les leaders potentiels s'affirment. Ainsi, c'est Pic-Sou qui crée la page de discussion sur les « modalités », le 17 août 2011 :

« (...) je suggère que cette discussion s'oriente vers l'écriture d'un nombre limité de propositions (genre pas plus de cinq) qui permettront au final de faire un vote Condorcet... --[Pic-Sou](#) ([d](#)) 17 août 2011 à 18:30 (CEST) »

Le second tour de parole est pris par Pwet-Pwet, l'autre contributeur « leader ». Ce sont eux deux qui clôtureront les débats, juste avant la mise au vote. Ils seront restés pendant toutes les négociations.

Certaines actions typiques, semblables aux précédents cas, émergent des analyses et aident à conceptualiser la fonction de leader wikipédien : faire, dire qu'on a fait et construire un contenant organisationnel. Dans la règle sur les « modalités », le contributeur Pwet-Pwet réalise une telle structure dont voici une copie d'écran de la première version :

Fig. 11 : Première version de la séquence « Questions à poser »

Questions à poser

Voici la liste de questions à poser, dressée lors du sondage. Il faut dresser une liste fermée de réponses possibles ; on peut tirer des réponses possibles des différentes propositions qui ont été faites, il faut faire le tri : [2] [↗](#).

Questions à poser et choix proposés

à partir de quel moment une contestation peut être lancée

pour quels motifs une contestation peut être lancée

quels utilisateurs peuvent lancer une procédure de contestation

de quelle manière peut-on contester (forme de la requête)

Une contestation aboutit si

ce qu'entraîne une contestation qui aboutit

modalités de l'éventuel vote de confirmation suivant la contestation

Les autres participants à la discussion sont alors invités à compléter chaque section avec leurs propositions. Comme dans la règle précédente, l'action de synthèse est aussi cruciale. On retrouve le contributeur Pic-Sou :

« Je **synthétise** actuellement les résultats (...) --[Pic-Sou](#) 16 novembre 2011 à 17:22 (CET) »

Les autres actions comprennent le fait de reformuler, proposer (souvent la première proposition), déléguer, user de l'impératif, donner des « autorisations » (« vous pouvez faire ceci »), plébisciter son travail et le défendre en interaction, faire des appels variés (à participer, aux règles, etc.), être à l'écoute, se remettre en question, se faire le porte-parole des autres. Les actions « être à l'écoute » et « se remettre en question » sont symptomatiques à la fois de ce qu'un leader doit pouvoir faire pour être efficace (et donc aider à la construction d'un contenu consensuel) mais aussi de ce qu'il doit faire pour conserver son leadership. Ce faisant, le leader œuvre autant à la pérennité du contenu qu'ensemble les contributeurs co-crésent qu'à sa propre pérennité en tant que leader dans le processus.

L'action « décider » semble n'apparaître que lorsque le leadership est *fort*, comme dans cette règle, mais à la différence des règles précédentes. On trouve un exemple du contributeur Pwet-Pwet qui prend une décision :

« Bon, **va pour** Condorcet pour les questions à choix multiples. [Pwet-pwet](#) · ([discuter](#)) 18 août 2011 à 20:06 (CEST) »

Un leadership fort, construit sur l'ensemble des actions effectuées jusque-là, permet aux contributeurs leaders d'accomplir des actions qui, réalisées par quelqu'un d'autre, n'auraient

sans doute pas été acceptées, comme dans la séquence 30 où la décision est prise de supprimer une proposition.

Les leaders ne sont pas seulement dans la parole performative mais aussi dans l'action d'inscription en tant que telle. L'action « se justifier » est typique des leaders en fin de discussions, lorsqu'ils argumentent les choix précédents en vue de présenter au vote les propositions co-construites :

*« Oui. Il faudra l'avis de personnes qui n'ont pas encore mis le nez dans toutes ces histoires ; **mais sur le fond, la définition des questions est bien avancée, il reste une question à définir.** Ensuite, il faudra formuler aussi clairement que possible les propositions et le contexte, et laisser une place à un débat avant de lancer le vote. A mon avis peu importe qu'on mentionne ou non des dates (indicatives, pas contraignantes): **il n'a jamais été question** de lancer la prise de décision avant que tout soit bouclé correctement, **je ne comprends donc absolument pas pourquoi la discussion devient soudainement tendue. Il n'a jamais été dit** "La prise de décision sera lancée le 15 septembre quoi qu'il arrive" (et je suis contre cette idée, si ça peut rassurer...). [Pwet-pwet](#) · ([discuter](#)) 25 août 2011 à 13:58 (CEST) »*

Quelle différence entre un auteur et un leader ? Tous les leaders sont des auteurs, mais tous les auteurs ne sont pas des leaders. En effet, un rôle de militant implique des actions typiques de l'auteurité mais est opposé au leadership. Toute action d'auteur est cependant dépendante de la lecture qu'en font les autres contributeurs, ce qui est évidemment essentiel pour un militant.

A contrario, certaines actions semblent typiques de l'absence de leadership : faire un pas de côté, être prêt à retirer une de ses propositions plutôt que viser l'intégration dans un existant, ne pas rédiger, etc. L'absence volontaire de leadership peut aussi servir la cause d'un militant.

La forme prise par les débats a polarisé deux rôles distincts : les leaders d'un côté font face à des contributeurs militants de l'autre. Dans ces cas, les conversations vont régulièrement flirter avec le conflit, sans toutefois n'y verser que rarement. L'issue dépendra à la fois des facultés du leader à être à l'écoute, à la bonne foi d'un contributeur militant, à la présence de

parties tierces pouvant faire des propositions de compromis ou encore à l'appel consensuel à une personne tierce pour donner un avis reconnu par les deux parties comme légitime.

La plupart des contributeurs militants ont des thématiques spécifiques qui les intéressent et pour lesquelles ils agissent en véritables contre-pouvoirs. Ainsi apparaissent-ils lorsque leur thème de prédilection est évoqué et ils disparaissent aussi vite lorsque la discussion aborde un autre sujet. Il arrive qu'un contributeur militant, empruntant les actions des leaders, essaie de « passer en force » pour faire accepter une modification. De ce que j'ai pu observer, la manœuvre n'a jamais pu aboutir.

2.4.5.2 Autorité par la présence

Les absents ont toujours tort. Cette maxime ne pourrait être plus vraie que dans le contexte de Wikipédia. Dès le début, la présence précoce de certains contributeurs leur permet de prendre le leadership. Les contributeurs arrivant plus tard usent ensuite de pré-séquences (« bonjour ») pour s'excuser :

« **Bonjour,**

Je n'ai pas eu le temps de tout lire, donc ma remarque n'est pas forcément pertinente, mais le message du Bistro m'a fait venir par ici et lire sur la page de vote (...) --[Juju2004](#) (d) 12 septembre 2011 à 23:15 (CEST) »

Dans certains cas, la justification sonne comme une précaution oratoire – mais le fait même qu'elle soit explicite montre combien le fait d'être présent est critique pour les contributeurs souhaitant avoir un poids dans la construction organisationnelle.

La présence sur le long terme et le très long terme (plusieurs années) offre incontestablement une connaissance riche permettant d'avoir de l'autorité dans les phénomènes organisationnels – moins pour des questions de légitimité ou de reconnaissance par les pairs *a priori* que pour les compétences proprement organisationnelles et qui se traduisent par une parfaite compréhension des actions à réaliser, où, à quel moment et pour servir quels intérêts. C'est ainsi qu'en fin de négociations interviennent plusieurs contributeurs très expérimentés pour émettre de derniers avis ou partager des opinions, sans que leur présence plus tôt n'ait été nécessaire. Dans un même temps, être « seul » présent n'est pas valorisé non plus, puisque les wikipédiens partagent une certaine conception de la représentativité. C'est la raison pour

laquelle un nombre réduit de participants à une discussion cherchera toujours à publiciser les débats pour attirer plus de monde.

2.4.5.3 Autorité des statuts

Il existe un certain nombre d'actions ne pouvant être réalisées que par des contributeurs disposant d'un statut particulier. C'est un élément très visible, notamment dans les tableaux de présentation. La capacité d'un administrateur « d'abuser de ses outils » est, par exemple, régulièrement évoquée :

*« Je reste quand même sceptique sur cette proposition... Si on doit attendre une centaine de diff montrant que **l'admin abuse de ses outils** pour que des mesures soient prises, même sur une période infinie, ça fait quand même beaucoup... – [Bloody-libu](#) (Ö¿Ô) 22 août 2011 à 10:22 (CEST) »*

Ce principe doit cependant être relativisé par la présence de ces statuts au sein d'imbrications d'autorité montrant que le statut seul ne peut pas grand-chose. Par exemple, le pouvoir d'un [bureaucrate](#) est dans ce cas-ci dépendant d'une imbrication d'autorités importante :

*« (...) alors **les bureaucrates décident si on lance un vote de confirmation**. (...) --[Pic-Sou](#) (d) 19 août 2011 à 18:27 (CEST) »*

On trouve dans cette imbrication plusieurs autorités. Ce ne sont pas les bureaucrates qui directement confirment un admin dans son statut mais ils décident seulement de lancer un vote (de la communauté). Les garde-fous sont donc nombreux.

Les contributeurs ont par ailleurs beaucoup discuté sur la possibilité d'accorder des pouvoirs supplémentaires à des statuts déjà existants. Par exemple, le fait de demander aux bureaucrates ou aux arbitres de valider les motifs d'une contestation d'un administrateur a été beaucoup discuté. Il est intéressant de noter à ce propos que ce n'est pas cette proposition qui a finalement été retenue (en effet, c'est la communauté qui, à travers un vote de confirmation, décide de la validité des motifs). Enfin, on peut pointer qu'il est arrivé dans les discussions que certains proposent la création de nouveaux statuts.

Ce qui reste le plus marquant par contre, c'est l'absence totale de référence aux statuts dans la négociation quotidienne de la règle. Comme on le voit avec l'étude des pronoms, c'est le « je » qui est le plus valorisé. Ce « je » n'a jamais à justifier d'une légitimité attribuée qui irait au-delà de sa simple présence. De même, si certains contributeurs sont parfois cités

nommément, ce n'est jamais en référence au statut qu'ils auraient, mais plutôt en fonction de centres d'intérêts, de compétences reconnues, etc.

2.4.5.4 Autorité de la « communauté »

C'est une autorité présente un peu partout et nulle part à la fois, dont les contours sont flous mais qui semble demeurer l'autorité imparable à invoquer dans une argumentation.

*« (...) "si on peut contester pour n'importe quel motif, sans justification et que l'admin doit démissionner" : si c'est **ce que veut la communauté** comme système... mais ça m'étonnerait énormément.(...).[Pwet-pwet](#) · ([discuter](#)) »*

Elle apparaît régulièrement lorsque la participation n'est pas assez grande pour être représentative ou lorsque des points de vue s'opposent, par exemple – mais pas seulement – dans un conflit. Elle est aussi présente dans des imbrications qui illustrent alors plus son autorité réelle (en désignant par exemple le résultat d'une procédure de vote) que l'autorité que les contributeurs lui prêtent.

2.4.5.5 Autorité des agents non-humains

Ils sont plus nombreux essentiellement en fin de discussion, et ils sont régulièrement impliqués dans une imbrication. Leur présence accrue est aussi due au sujet même de la discussion qui voit leur implication nécessaire (c'est évident dans le cas du *vote*, des *procédures*, de la création d'une *règle*, etc.). Du reste, c'est aux non-humains qu'est attribuée une force très coercitive, par exemple l'agent « vote » qui a le pouvoir de confirmer ou destituer un administrateur :

*« Si une contestation n'aboutit pas à la perte des outils de l'administrateur en question : pendant combien de temps l'administrateur ne peut-il plus faire l'objet de **vote de confirmation** ou d'arbitrage (dans le cadre de la procédure de contestation) ? [K õ a n](#) ^{[Zen](#)} 11 septembre 2011 à 16:14 (CEST) »*

Du reste, le propos même de la négociation est la construction d'un agent non-humain, une règle écrite. Dans ce cadre, la rédaction de la règle est hautement discutée. Chaque terme est pesé et mesuré et doit être le résultat d'un processus collectif de décision. C'est dire l'importance accordée aux non-humains.

2.4.5.6 Autorité par la présentification

Plusieurs références au passé montrent l'importance des débats antérieurs qui influencent celui-ci :

*« Je pense que dans cette page de discussion, on devrait simplement réfléchir aux questions et aux différentes réponses possibles (**puisque dans la dernière PDD, le bloc bien formulé a été rejeté très largement**). – [Bloody-libu](#) ([ööô](#)) 17 août 2011 à 21:27 (CEST) »*

On voit l'importance des autres lieux de débat (appels réguliers aux commentaires déposés sur le bistro), mais aussi des références à des règles pour soutenir l'argumentation et des références à une « tradition wikipédienne ». Ces deux dernières actions de références mènent à envisager Wikipédia comme un univers déjà bien institutionnalisé. La référence aux règles est aussi un indice de la mise en boîte noire des processus qui leur donnent naissance : les règles sont présentifiées, mais le processus de création de la règle ne l'est jamais.

Ce dernier aspect renvoie à l'usage du terme « Wikipédia » dans les négociations elles-mêmes, en tant que metacommunication. Wikipédia est alors, au même titre que la « communauté », considérée comme une autorité autonome, une entité indépendante des processus qu'elle enserre :

*« Nous parlons d'une PDD destinée à la communauté des contributeurs de **Wikipédia où l'usage est de proposer une fourchette large pour satisfaire toutes les sensibilités**. (...) [K õ a n](#) ^{[Zen](#)} 24 août 2011 à 13:33 (CEST) »*

Si les références internes à Wikipédia, à d'autres lieux ou à son passé sont relativement fréquentes, rares sont les références à des lieux ou des événements extérieurs à Wikipédia pour soutenir une argumentation ou une proposition. Cela arrive parfois, comme dans la séquence 30 où le contributeur leader explique avoir construit sa position à partir d'une discussion sur IRC :

*« J'ai à nouveau refondu la page, **suite à des discussions sur IRC**. Normalement c'est bon. Qu'en pensez-vous ? Je vais faire de la pub sur le bistro. Cordialement --[Pic-Sou](#) 3 septembre 2011 à 21:50 (CEST) »*

En creux, jamais ne sont évoquées dans cette règle des rencontres entre wikipédiens, l'impact des différents blogs tenus par les wikipédiens qui semblent pourtant influents, ni les relations

tissées sur des réseaux sociaux comme Facebook et Twitter. Une autre analyse, concentrée sur ces aspects, devraient pouvoir déterminer en quelle mesure ces « lieux externes » n'ont qu'une influence très limitée ou plutôt en quelle mesure l'influence est réelle mais demeure occultée. À ce titre, [l'analyse des entretiens](#) doit pouvoir aider à répondre à ces questions.

2.4.5.7 Imbrications d'autorités

Elles concernent essentiellement la procédure de contestation et montrent l'ensemble du dispositif de garde-fous. Elles apparaissent plus rapidement dans cette prise de décision, comme dès le premier tour de parole de la première séquence initiée par Pic-Sou :

*« (...) En attendant, **je suggère que cette discussion s'oriente vers l'écriture d'un nombre limité de propositions (genre pas plus de cinq) qui permettront au final de faire un vote Condorcet...** --[Pic-Sou](#) ([d](#)) 17 août 2011 à 18:30 (CEST) »*

Dans cet extrait, c'est le « je » de Pic-Sou (agent humain) qui a l'autorité de suggérer qu'une discussion (agent non-humain) ait la responsabilité de rédiger des propositions (agents non-humains) qui devraient permettre un vote (agent non-humain) qui, lui-même, décidera d'une règle (agent non-humain)...laquelle sera à la fois utilisée pour destituer des administrateurs, à la fois sera présentifiée dans de nouvelles conversations. L'apparition précoce d'imbrications peut être l'indice de ce que les contributeurs voient bien de quoi il en retourne, mais aussi de ce que la prise de décision a sans doute été mieux préparée en amont (et profite également du relatif échec de la première).

2.4.5.8 Les pronoms

Dès le début, les « je » et les « on » se répondent, montrant que les contributeurs qui sont présents sont bien conscients à la fois des enjeux, à la fois de leur positionnement. Le « on » consensuel prospectif est directement utile et utilisé. Il l'est aussi pour prendre des décisions en masquant le caractère non-représentatif de cette dernière : « on clôt le débat ? » ne dit pas qu'en réalité, seulement deux personnes composent ce « on »... Le « on » est aussi employé par des leaders pour anonymiser leur responsabilité, comme si le leadership ne fonctionnait que lorsqu'il n'était pas revendiqué. Les « tu » passent nécessairement par les « leaders ». Ce sont eux qui les adressent ou à eux qu'ils sont adressés. Il en va généralement de même pour l'apostrophe nominative. Lorsqu'il apparaît, le « nous » est souvent inclusif. Il sert à renforcer l'identité du groupe pour augmenter le sentiment d'inclusion et l'adhésion à une proposition.

Dans une formule impérative, il sert d'exhortation. À noter que le « nous », plutôt rare, est cependant toujours le fait de « leaders ».

Certains « vous » sont excluants. Par exemple, lorsqu'un militant s'adresse aux leaders, il peut le faire en ces termes « Prévoyez-vous des droits pour la défense ? ». En utilisant ce « vous », il s'exclut de la démarche de proposition en faisant porter la responsabilité du résultat sur les autres. Pourtant, l'action qu'il accomplit est exactement inverse : en posant cette question, il participe de facto au « nous » organisationnel de construction d'une règle.

De manière générale, la dépersonnification est préférée. On le remarque au choix de masquer la responsabilité des actions, dans l'usage des phrases infinitives, de la voie passive, du « on » consensuel, etc.

2.4.5.9 Les conflits

Peu de conflits dégénèrent réellement lors de cette prise de décision. En règle générale, la présence massive du « on » consensuel prospectif, de l'absence explicite d'autorité et des autorités non-humaines sont les indices d'une situation de discussion sereine.

On note une première phase de dépersonnification en situation de pré-conflit. Dans certains cas, comme la séquence 18, cette étape n'est pas présente. Le tutoiement directement adopté permet la discussion franche, non opaque et démine plus facilement le conflit. Cela mène à penser que la dépersonnification usuelle en début de conflit peut apparaître pour deux raisons diamétralement opposées *en même temps* : éviter l'invective ad personam permettrait de ne pas polariser le conflit ; éviter l'invective ad personam permettrait de *dire plus et de façon plus virulente*, ce qui, de facto, polarise le conflit.

La dépersonnification n'empêche donc souvent pas le conflit d'émerger pour de bon. Dès cet instant, le caractère impersonnel des échanges est remplacé par le tutoiement et l'apostrophe nominative. Il n'est pas rare que la première et la deuxième personne du pluriel complètent le sentiment de personification par leurs caractères inclusif et exclusif.

Plusieurs actions sont typiques d'une situation de conflits : on note, par exemple, les appels à participation du genre : « Qu'as-tu, toi qui critiques, de mieux à proposer ? ». Les interpellations sous forme de questions sont abondamment utilisées. Ce sont généralement des questions rhétoriques ; on le voit d'ailleurs au peu d'occurrences de l'action « répondre ». Les actions de références sont souvent utilisées dans les conflits, pour asseoir une argumentation,

notamment en s'aidant d'éléments institutionnalisés – et donc considérés comme incontestables. Parmi les autres indices de conflits : les actions « s'excuser » et « se justifier ».

2.4.5.10 Les clans

Le contexte de la construction de la règle de contestation des administrateurs était particulièrement tendu. Régulièrement sur le bistro, dans des « moments organisationnels » forts comme l'élection d'administrateurs mais aussi sur certains blogs revenait l'idée que des clans plus ou moins explicites se livraient un conflit féroce dont l'influence sur l'encyclopédie (directe en ce qui concerne les aspects organisationnels, indirecte concernant le contenu en tant que tel) aurait pu être réelle.

Dans l'analyse de cette règle-ci, les premières mentions de clans dans les conversations apparaissent très tard, comme ici lorsque LittleTony87 évoque ce thème dans la séquence 36 :

*« Ca me semble un garde fou pertinent, qui évitera également que **des "clans"** quels qu'ils soient puissent utiliser la clause "WP:POINT" pour se protéger : seule la communauté entière décidera. [LittleTony87](#) ([d](#)) 11 septembre 2011 à 18:57 (CEST) »*

Si l'existence de clans n'est jamais niée, ils ne sont pas non plus envisagés comme étant capables de saper les procédures. D'ailleurs, dans les analyses de présentifications, ils n'apparaissent que par quatre fois, en fin de discussions, comme étant « une des données » poussant à mettre certains garde-fous et non comme l'élément principal qui justifierait l'ensemble de la procédure.

2.4.6 Conclusions

Le troisième cas est particulier à plusieurs titres. D'abord, il concentre un volume de conversations beaucoup plus significatif que les deux cas précédents, un élément qui rend compte du caractère très polémique de la règle. Ensuite, il concerne la négociation de deux règles consécutives, la seconde ayant dû reconstruire sur le relatif échec de la première avec le rôle affirmé de leaders dans les conversations.

Qu'apprend-on, avec l'analyse de ce cas, sur l'expression des phénomènes d'autorité dans la période la plus récente du projet encyclopédique (QR1) ? Qu'apprend-on, d'autre part, sur la place particulière des auteurs organisationnels (QR2) ?

À travers la construction des deux règles portant sur la contestation du statut d'administrateur, on peut faire une distinction entre l'autorité émergeant de ce qui *est accompli* par les

wikipédiens en négociations (leurs actions) et l'autorité émergeant de ce que les wikipédiens expriment (leur discours), en notant que ces phénomènes d'autorité ne portent pas sur les mêmes éléments. En effet, l'autorité dans l'action concerne la façon dont la procédure de décision est gérée tandis que l'autorité dans le discours porte sur des phénomènes extérieurs au processus lui-même (par exemple, la destitution des administrateurs qui est le *sujet* de la procédure mais non la procédure elle-même).

Les résultats montrent que l'autorité émergeant du discours des wikipédiens porte sur des actions particulièrement coercitives. Dans ce cas, les phénomènes d'autorité paraissent très décentralisés – ce qui est notamment visible à travers les nombreuses imbrications d'autorité qui intègrent, souvent, les statuts officiels (administrateurs ou bureaucrates), lesquels voient cependant leur pouvoir restreint ou dépendant de leur articulation à d'autres agents comme, par exemple, le vote de la communauté. A contrario, l'autorité émergeant des *actions* des wikipédiens *en train de négocier* s'appuie elle sur des leaders et des militants « locaux », sans statuts, correspondant à la définition d'auteurs organisationnels. Les actions dont ils se rendent responsables sont peu coercitives prises individuellement mais, agrégées, permettent à l'ensemble des processus de négociations d'aboutir. Les deux règles analysées illustrent la diversité de ces actions par rapport aux règles précédentes et, par conséquent, la complexification du rôle d'auteur : on note le rôle d'initiateur, d'agent, de vigie, de militant, de proposant, de synthétiseur, de délégation, de porte-parole ; celui consistant à publiciser son travail, à autoriser certaines actions, à se remettre en question voire même à décider ! Cependant, l'échec relatif de la première règle et l'instabilité du leadership qui en est une des causes montrent combien le rôle d'auteur et, encore plus, celui de leader sont très relatifs : on ne peut compter a priori sur un leadership émergent dans la mesure où rien n'indique que celui-ci sera suffisamment fort pour mener à bout de bras la prise de décision. Il en résulte que le caractère éminemment contingent de l'auteurité et, par suite, de l'organisation, est réaffirmé avec force renvoyant aux risques que suppose une organisation reposant exclusivement sur ce type d'autorités dans les processus de négociations.

PARTIE 3

3.1 Analyse longitudinale

Ce chapitre a pour objectif d'interpréter diachroniquement les résultats des analyses des trois cas étudiés par rapport au terrain de recherche qu'est Wikipédia, d'une part en synthétisant les analyses conversationnelles des trois cas étudiés mais aussi en nourrissant ces analyses par des extraits des entretiens narratifs menés (voir chapitre « méthodologie »). Dans un second temps, j'opère un retour vers la littérature spécialisée portant sur l'autorité sur l'encyclopédie collaborative. Enfin, je propose de modifier le modèle théorique proposé dans la première partie de ce travail en le nourrissant des apports de l'analyse.

Pour rappel, les questions de recherche auxquelles la présente étude essaie d'apporter une réponse sont les suivantes :

QR1. Comment se produisent les phénomènes d'autorité (*niveau micro*) dans une organisation *a priori* décentralisée ?

QR2. Quel est le rôle des auteurs organisationnels dans la production de ces phénomènes d'autorité ?

QR3. Comment évoluent les phénomènes d'autorité dans l'histoire de l'organisation ?

L'analyse longitudinale entend précisément répondre à la QR3, notamment en posant la question de la temporalité : Y a-t-il eu un changement de paradigme radical entre les premiers wikipédiens et la réalité de la participation aujourd'hui ?

Pour rappel, le premier cas est une analyse exhaustive de la création des cinq premières règles sur la Wikipédia francophone. Le deuxième cas est l'analyse exhaustive de la règle de création d'un label alternatif au label de qualité. Le troisième cas se compose de l'analyse de deux règles portant sur la contestation du statut d'administrateur. La première des deux en a décidé le principe, la seconde en a prévu les modalités. La section qui suit déconstruit selon les catégories heuristiques qui ont émergé dans les analyses des cas la lecture de l'autorité sur Wikipédia et met en comparaison les résultats obtenus pour chacune des règles.

3.1.1 Analyse diachronique de l'autorité sur Wikipédia

3.1.1.1 Actions dominantes

Depuis la création de l'encyclopédie, on remarque que ce sont les deux actions en miroir « proposer » et « donner un avis » qui sont dominantes. Cet état de fait n'a jamais changé. Il ne dépend ni du moment de la règle par rapport à l'histoire de l'organisation, ni du problème que traite la création d'une règle en particulier, ni du processus lui-même (avec ou sans leadership fort, avec ou sans conflits, efficace ou poussif, etc.). Ces actions constituent donc la substantifique moelle de la participation à la dimension organisationnelle de Wikipédia.

En quoi consistent-elles ? Pour chacune d'elle, il existe une dimension pragmatique et une dimension rhétorique. L'action « proposer » suppose de faire avancer le débat en faisant des propositions concrètes à mettre au vote. Les wikipédiens proposent aussi des modifications à des propositions existantes. Ils peuvent faire des propositions typiquement organisationnelles : un planning pour une règle, une façon de mener la discussion... Cependant, l'action proposer peut aussi recouvrir une dimension plus « rhétorique ». Ainsi, une critique sera souvent assortie d'une proposition – parfois moins dans le but d'amener une véritable alternative que dans celui de rendre sa critique acceptable. Bien entendu, une proposition doit se faire de la bonne manière : stylistiquement, elle doit respecter les façons propres de converser sur Wikipédia ; elle doit correspondre à une temporalité adaptée (plus question de proposer quand les questions sont déjà soumises au vote) ; le contenu de la proposition doit être en accord avec ce qui s'est fait précédemment ou serait susceptible de se faire, etc.

L'action « donner un avis » est, en termes d'occurrences, encore plus courante que l'action « proposer ». Je la cite en deuxième position car l'expression d'un avis suit nécessairement l'expression d'une proposition. L'avis peut, lui aussi, prendre des formes très différentes : l'avis est positif ou négatif, il est « sec » ou argumenté, il peut être émis dans l'objectif de faire évoluer une proposition ou dans celui de la renverser, etc. D'un point de vue rhétorique, il peut ne servir qu'à exprimer un mécontentement latent et, dès lors, s'il est utile en tant que parole performative, son contenu importe moins. L'avis est l'instrument privilégié par les militants qui font valoir une opinion parfois minoritaire mais qu'ils défendent avec ardeur.

3.1.1.1.1 Auteurs / Leaders / Militants

L'analyse permet de distinguer entre les auteurs organisationnels, les leaders et les militants. Pour faire preuve « d'auteurité », un acteur doit être capable d'effectuer une série d'actions organisationnelles spécifiques. La qualité et la quantité de son engagement soit le conforteront

dans un rôle d'auteur de second plan, soit le placeront dans une position de leadership ou dans une position de militant. Un leader, comme le mot l'indique, mène les discussions. Il assure la cohérence d'actions positives dirigées vers un but commun. Le militant essentiellement s'oppose aux discussions, soit qu'il réfuse des éléments du débat, soit qu'il est en désaccord avec l'objectif général. Cependant, tant le leader que le militant utilisent les outils de l'auteurité.

L'essentiel de ce qui fait l'autorité individuelle sur Wikipédia était déjà présent dans la construction des toutes premières règles. Un nombre limité de contributeurs prend le « lead » sur la plus grosse partie des discussions. C'est essentiellement sur l'initiative spontanée que se construit cette autorité. Les quelques contributeurs qui maîtrisent parfaitement les rouages de l'organisation accomplissent une série d'actions spécifiques à ce rôle : des actions de synthèse, l'action essentielle d'inscription (c'est-à-dire, concrètement, de modification unilatérale de la page principale concernant ladite règle), la faculté de se remettre en question et, par-dessus tout, la présence sur la longueur dans les discussions. La présence peut être locale, c'est-à-dire au sein même d'une négociation, mais aussi globale, tout au long de l'histoire du projet encyclopédique. Ainsi le surplus d'autorité acquis par un auteur dans le cadre, par exemple, de la construction d'une règle, lui sera utile lors d'une autre règle ou dans un autre lieu de négociations. L'autorité engrangée est similaire à une légitimité par la réputation.

Dans l'évolution de l'encyclopédie, ce sont donc essentiellement des aménagements et une complexification de ces éléments qui sera opérée. De nouvelles actions apparaissent comme le fait de construire un « contenant organisationnel » (comme dans la séquence « [propositions](#) » analysée dans le second cas), la délégation, la reformulation de points de vue, etc. Il est important de noter que tant dans les premières règles que, dix ans plus tard, dans les règles récentes, un contributeur qui s'autorise à accomplir une action d'inscription mais le fait sans une légitimité suffisante en subit l'immanquable reproche. Il faut en déduire que l'autorité n'émerge pas de façon instantanée mais se construit par l'action sur une certaine longueur de temps.

Quelques éléments différencient malgré tout l'autorité individuelle dans les premiers temps de la Wikipédia francophone par rapport aux règles plus récentes. Ainsi, les compétences techniques étaient essentielles dans la construction des premières règles. Ce sont elles qui permettaient d'offrir des solutions face à plusieurs problèmes mais aussi à être suffisamment

légitime lors de demandes adressées à l'équipe américaine de Bomis à qui appartenait encore Wikipédia. Ainsi, les premiers utilisateurs étaient, de ce que j'ai pu observer, proches des métiers de l'informatique.

Par la suite, des rôles qui n'existaient pas dans les premières règles se sont affirmés. Le rôle distinct de militant est apparu lorsque l'encyclopédie avait déjà atteint une taille suffisamment critique pour générer des opinions contrastées mais durables quant aux orientations à lui donner. Par exemple, certains wikipédiens – les « suppressionnistes » - sont en faveur d'une encyclopédie plus restrictive tandis que d'autres – les « inclusionnistes » - estiment que puisque Wikipédia n'est pas confronté à un problème d'espace, elle doit être largement ouverte à toute proposition d'article. Les contributeurs avec l'une ou l'autre sensibilité peuvent défendre leur position avec les outils de l'auteurité et ainsi agir comme des « militants ». Cependant, dans le cadre de négociations portant sur des règles, les sujets à militantisme (touchant au « marronniers » de Wikipédia) concernaient plutôt le Comité d'arbitrage – qui n'emporte pas les suffrages de tous les wikipédiens – ou la possibilité de limiter la durée du mandat des administrateurs. Par son caractère ouvertement subjectif, le rôle de militant est difficilement conciliable avec celui de leader. En revanche, tant les leaders que les militants empruntent les outils de l'auteurité organisationnelle.

À noter qu'en l'absence de leader « reconnu » dans son action, la catégorie d'actions « faire » prend une proportion encore plus significative. Cela veut dire que les contributeurs n'arrêtent pas « d'inscrire » la règle quand il n'y a personne faisant – implicitement - consensus pour mener les débats mais, qu'au contraire, l'action d'inscription est plus intense encore à ces moments-là. Il faut interpréter cet état d'ébullition comme une preuve supplémentaire que c'est *par l'action* que les acteurs gagnent de la légitimité. L'acteur qui sera reconnu par son action pourra prendre un leadership stabilisé, ce qui aura pour effet de diminuer la fréquence des actions directes d'inscription.

3.1.1.2 Autorité des agents non-humains

Peut-être liés à la dimension technique essentielle à Internet, les agents non-humains jouent un rôle primordial dans la construction de l'encyclopédie et ce, depuis ses débuts. Cependant, la nature de ceux-là et leur rôle a fortement évolué. L'analyse des premières règles a par exemple montré combien la version du logiciel qui supporte Wikipédia a pu avoir un impact sur la dimension organisationnelle. Parallèlement, les robots accomplissant des tâches automatisées sont présents depuis les premières règles.

Ce n'est que plus tard que des agents non-humains bien particuliers – les règles – sont apparus. Sans règles, les contributeurs convoquaient un certain *zeitgeist* dans leurs argumentations pour soutenir l'une ou l'autre position, mais à mesure que l'encyclopédie se dotait d'un corpus conséquent de règles formelles, les règles ont pris le dessus et ont fini par représenter la force coercitive par excellence. Les règles ne sont évidemment pas nées de rien : elles sont légitimes parce qu'elles sont considérées comme le résultat neutralisé des opinions diverses des wikipédiens. Pour le dire autrement, une règle est vue comme l'émanation directe de la communauté – laquelle est plus que la simple addition des membres qui la composent. Autrement dit, la communauté est en amont : c'est elle qui, par les prises de décision décidées consensuellement, co-construit une règle qui, en aval, agit sur la façon de construire l'encyclopédie, régissant ce qui est admis ou pas.

Par ailleurs, les non-humains agissent rarement « seuls ». Comme ils doivent être « édictés » par un agent humain, il n'est pas étonnant de retrouver les agents non-humains de façon prioritaire dans les imbrications d'autorité. Parmi les agents non-humains, le « vote » tient une place particulière à plusieurs égards. D'abord, il est depuis le début de Wikipédia décrit comme moyen de décision. Plusieurs contributeurs l'ont historiquement opposé à la notion de consensus qui ne pourrait être atteint que par le dialogue. Pourtant, le vote est présent depuis les premières règles. On peut même affirmer que le vote était plus souvent pratiqué (souvent deux fois par construction de règles) là où, dans les règles plus récentes, il sert à départager les avis entre les ultimes propositions construites, elles, sur le modèle du dialogue. Un autre point est à considérer. Le terme « vote » est trompeur en ce qu'il a plusieurs significations différentes. Dans un cas, le vote est un *agent* non-humain participant à la décision. Dans son autre acception, c'est une *action* accomplie par un acteur, l'action de voter. Ainsi, le concept de vote implique forcément une imbrication d'autorités : un acteur vote / le vote décide d'un résultat. Le vote est, par conséquent, nodal dans toute prise de décision. C'est d'ailleurs l'horizon vers lequel est dirigée toute la longue procédure de discussions visant à construire des propositions qui lui seront soumises. Après le vote ne reste plus rien de polémique : les chiffres parlent selon les seuils négociés à l'avance et le résultat n'a plus qu'à être appliqué.

3.1.1.3 Autorité des statuts

Une constante apparaît au long de toutes les règles étudiées : les statuts des wikipédiens ne confèrent directement aucun pouvoir supplémentaire au sein des négociations. Cela veut dire que la voix d'un wikipédien administrateur ne portera pas plus que celle d'un wikipédien « lambda », pour peu que ce dernier maîtrise les codes propres à l'encyclopédie et agisse avec

autorité. Les références aux différents statuts sont plutôt rares, sauf lorsque le statut lui-même est l'objet d'une discussion (comme dans le dernier cas). Cela ne veut pas dire qu'il n'existerait pas de corrélation statistique entre la légitimité d'un wikipédien d'une part et le fait qu'il soit, par exemple, administrateur. Une telle corrélation cependant n'indiquerait pas en quelle mesure c'est *parce que* ce wikipédien était déjà légitime qu'il a obtenu son statut ou plutôt en quelle mesure c'est son statut qui lui a fait gagner en légitimité. On peut supposer que les deux mouvements existent en même temps sur Wikipédia et que, tous deux, ils renforcent la perception des administrateurs comme des super-utilisateurs très légitimés. Cependant, même cette dernière affirmation doit être relativisée : rien dans les analyses ne permet d'affirmer qu'un « super-utilisateur » comme un administrateur jouit d'une autorité émergente plus grande que n'importe quel autre acteur très impliqué. Les exemples de leadership du dernier cas prouvent en tout cas qu'il n'est pas nécessaire d'être administrateur pour jouir d'une grande autorité. Évidemment, cela ne veut pas dire que les pouvoirs particuliers de certains acteurs ne peuvent mener à des problèmes organisationnels. À chaque pouvoir correspond une responsabilité, laquelle peut être plus ou moins bien tenue selon les personnes. S'il n'existait aucun problème avec les administrateurs, la construction de la règle de contestation de ce statut n'aurait jamais vu le jour, tant une telle procédure est énergivore et chronophage pour des acteurs dont la dimension managériale de l'organisation n'est pas censée être la priorité.

Il faut par ailleurs noter que ni la quantité ni la qualité des statuts ne sont « figées » dans le temps. Le dernier cas a montré des prémisses de discussions autour de l'élargissement des prérogatives des bureaucrates ou la constitution d'un nouveau statut distinct. Les propositions ont été rejetées mais le fait même qu'elles soient évoquées est une preuve du caractère processuel de la définition des statuts.

3.1.1.4 Autorité par la présentification

Les résultats sont ici contrastés selon les moments étudiés. Le socle commun est l'autorité reconnue du groupe, exprimée différemment selon les cas. Dans les premières règles, l'autorité du groupe se traduit par l'usage du pronom « nous », très inclusif, qui situe les contributeurs francophones en confrontation avec un « autre » hostile, les représentants de la Wikipédia anglophone. Cette hostilité se traduit notamment par les menaces de forking - qui est sans doute l'action la plus emblématique de l'affirmation d'une identité propre. Ces éléments signifient aussi un degré important de situations métaconversationnelles où « ce qu'est Wikipédia » est ardemment négocié. On peut rapprocher ces observations d'une

logique attendue dans toute organisation en début de vie et qui opère lentement un processus d'institutionnalisation.

Il s'ensuit une période que l'on peut qualifier d'autiste : les références aux autres Wikipédia existent encore mais elles sont devenues rares. Cependant, comme le corpus de règles est en pleine construction, les références à ces dernières sont également peu fréquentes. Cette période est faste pour la créativité organisationnelle des individus singuliers et correspond à une explosion bureaucratique (par exemple dans la construction de règles) déjà décrite dans la littérature. Le « nous » inclusif (van Compernelle, 2008) a été abandonné au profit d'une dépersonnification des conversations importante qui se traduit par l'usage du « on » impersonnel, des phrases infinitives, des articles définis plutôt que des déterminants possessifs, etc. Sont posés à ce moment les jalons de ce qui fera la spécificité du style wikipédien. Cependant, le terme « communauté » apparaît encore peu, contrairement aux premiers temps où le nombre réduit d'acteurs semblait donner une impression très claire de la constitution de ce « nous », mais aussi contrairement aux dernières règles où la « communauté » est devenue un élément crucial dans la rhétorique de l'autorité.

Le troisième cas illustre avant tout l'avènement de la « communauté wikipédienne ». Cette communauté peut ne pas en être une au sens sociologique du terme. Elle ne correspond pas non plus à la communauté des premiers temps où tous les contributeurs se connaissaient. Elle correspond plutôt à une *idée*, un concept dont la définition est avantageusement floue car elle permet d'être mise en présence rhétoriquement dans les conversations, parfois pour des raisons parfaitement opposées. Personne ne sait *qui* est cette communauté alors que tout le monde s'en réclame pour faire valoir ses propos. Le mot matérialise en réalité un consensus unanimement partagé qui voudrait que toute décision soit représentative de l'ensemble des contributeurs. Dans la mesure où un tel consensus unanime est inatteignable, la « communauté » ne doit surtout pas être définie trop précisément. La confusion engendrée est en réalité un interstice, une zone tampon nécessaire, pour que l'organisation puisse s'auto-générer, en acceptant – voire en se nourrissant – de ses propres contradictions.

C'est également aujourd'hui qu'apparaissent dans les conversations de très nombreuses références au passé de Wikipédia, à des règles précédentes, à des événements antérieurs ou simultanés mais se déroulant *ailleurs*, à une « tradition wikipédienne », voire à Wikipédia tout court qui, avant tout considérée comme le contenant des discussions qu'elle enserme, est régulièrement présentifiée et en devient son propre contenu, dans une mise en abîme

métaconversationnelle caractéristique d'un environnement institutionnel qui continue de *toujours déjà* se constituer. Le troisième cas présente en effet les indices d'une organisation institutionnalisée.

3.1.1.4.1 Le cas particulier de l'extérieur de Wikipédia

N'importe quelle organisation existe dans une réalité qui la dépasse et qui, d'une manière ou d'une autre, a un impact sur elle. Si, dans le cas de Wikipédia, cet impact se produit essentiellement sur la fondation Wikimedia dont Wikipédia n'est qu'un projet et qui gère les questions légales attenantes, cela ne veut pas dire non plus que les contenus de Wikipédia et la façon de les envisager à travers la dimension organisationnelle qui est l'objet de ce travail soient forcément indépendants de ce qui se passe hors de Wikipédia. La question que pose cette catégorie est donc la suivante : l'extérieur de Wikipédia fait-il autorité à l'intérieur de Wikipédia ?

Les résultats sont ici très contrastés entre la situation que l'on peut observer dans la construction des premières règles et la situation à partir du deuxième cas étudié jusqu'aujourd'hui. Lorsque l'encyclopédie Wikipédia était encore à ses débuts, les contributeurs faisaient régulièrement référence à l'extérieur de Wikipédia le considérant comme une source d'autorité importante. Ainsi, les normes du W3C (un organisme de normalisation du Web) sont régulièrement citées par les contributeurs. Plus significatif encore, la Wikipedia anglophone est elle aussi présentifiée dans les discussions de façon récurrente. Enfin, l'autorité de Bomis, l'entreprise à but lucratif qui gérait les projets Wikipedia à cette époque est désignée comme faisant autorité et, à travers elle, son fondateur Jimmy Wales détenait à la fois les moyens techniques et la connaissance nécessaire pour accomplir certaines actions.

Cependant, une situation dans laquelle toute demande concernant la Wikipédia francophone (par exemple de suppression de page) devait être envoyée à l'équipe américaine pour être accomplie, ne pouvant être tenable dans la durée, Wales demande aux contributeurs francophones de se choisir une personne de confiance qui aurait l'accès aux serveurs. C'est ainsi que naît ce qui deviendra le statut d'administrateur. Une fois ce problème résolu, l'extérieur de Wikipédia semble ne plus avoir tellement d'impact en interne. Même les différentes polémiques sur la fiabilité de l'encyclopédie ne transpirent pas dans la construction des règles étudiées. Il faut cependant être prudent à cet égard dans la mesure où ces dernières règles peuvent n'être pas représentatives, dans les sujets qui y sont abordés, de

l'ensemble des règles construites à un moment. Pourtant, cette observation doit être prolongée au troisième cas également : les références à l'extérieur de Wikipédia sont plutôt rares. Même les nombreux blogs de wikipédiens a priori influents trouvent peu de résonance dans les conversations et il n'y a aucune mention d'articles de presse. Il arrive qu'une conversation entre wikipédiens hors du site (par exemple sur IRC) soit évoquée comme étant la source d'une proposition faite en page de discussion, mais le simple fait que le contributeur ressente le besoin de le préciser incite à penser qu'il s'agit d'un cas isolé.

Plusieurs hypothèses peuvent être émises en conclusions : d'une part, la réactivité de Wikipédia est telle lorsqu'une polémique sur un article éclot dans la presse que la traduction des causes en une nouvelle règle est rare et, si cela arrive parfois comme avec la règle anglophone des biographies sur les personnes vivantes, elle sera construite relativement isolément au reste du corpus de règles ; d'autre part, il semble que Wikipédia contienne la très grande majorité des conversations qui comptent pour elle. Les rencontres « réelles » entre wikipédiens, les tweets, les salons IRC, les blogs, etc. ne semblent pas avoir d'impact fondamental sur les processus profonds qui animent l'encyclopédie.

3.1.1.5 Imbrications d'autorités

Les imbrications d'autorité sont l'indice d'une organisation complexe et déjà institutionnalisée, dans la mesure où elles impliquent différentes ontologies d'acteurs. Il n'est dès lors pas étonnant d'en retrouver peu dans les premières règles et de très nombreuses dans le dernier cas étudié. Cependant, il existe aussi une constance entre les trois cas : les imbrications d'autorité apparaissent le plus souvent dans des situations sensibles, c'est-à-dire lorsque les acteurs ressentent le besoin impérieux d'être précis et rigoureux dans la désignation des responsabilités pour l'accomplissement d'une action. Il n'est donc pas rare d'en trouver dans des situations de pré-conflit alors qu'elles disparaissent complètement lorsque le conflit est ouvert. Une autre constance est l'opportunité qu'offrent les imbrications d'exposer de manière détaillée la distribution de l'autorité pour une action donnée : c'est un élément d'argumentation important, par exemple dans le dernier cas, pour montrer les garde-fous existants dans la règle de contestation du statut des administrateurs.

L'identité des acteurs impliqués dans les imbrications va subir une légère évolution entre le second et le troisième cas. Si dans la règle sur le label alternatif au label de qualité les imbrications concernaient essentiellement l'agentivité d'acteurs non-humains (par exemple le vote), ce sont toutes les ontologies d'acteurs qui sont investies d'autorité dans le troisième

cas : non seulement des acteurs très identifiés, comme des personnes, des statuts, des règles, etc. mais aussi des autorités généralisantes volontairement floues comme « la communauté » ou « Wikipédia ». Ce dernier aspect renforce de fait la visée rhétorique dans le chef d'acteurs construisant des autorités imbriquées.

3.1.1.6 Les pronoms

L'analyse diachronique des pronoms expose une constance : les débats sur Wikipédia sont de préférence dépersonnifiés (voir aussi infra). Dès les premières règles, l'usage du « on » ou du « il » impersonnel est fréquent. Cependant, dans un environnement où les acteurs se connaissent, cet usage s'équilibre avec une quantité importante d'interpellations nominatives des acteurs les plus légitimes et par une présence massive d'un « je » qui s'affirme comme légitime pour poser une action ou effectuer un jugement. Ainsi, si les grandes orientations sont plutôt dépersonnifiées, les interactions peuvent être, quant à elles, relativement personnifiées.

Avec le temps et la croissance du nombre des contributeurs, cette dernière caractéristique va s'effacer pour faire place à un environnement qui dans une situation d'équilibre non-conflictuel est essentiellement dépersonnifié, si l'on ne tient pas compte du « je » qui demeure évidemment massif, étant le symbole même de l'initiative personnelle. Ainsi, le second cas présente un usage des pronoms centré essentiellement sur des autorités généralisantes : le « on », le « il » impersonnel, les phrases infinitives, etc. Le choix de ces pronoms témoigne d'une tendance à la dépersonnification. Parfois, le choix d'une autorité « floue » a également une visée rhétorique : il peut s'agir, par exemple, de faire passer une opinion personnelle ou une proposition comme l'émanation du groupe pour lui donner plus de poids. Le troisième cas ne présente pas de changement majeur sinon, avec l'apparition d'un leadership fort dans la règle portant sur les modalités de la contestation du statut d'administrateur, un recours au tutoiement qui transite nécessairement par les contributeurs leaders : ce sont eux qui tutoient et qui sont tutoyés, illustrant de ce fait qu'ils représentent des « nœuds » par lesquels transite l'information. Dans cette règle aussi émerge un « nous » de l'exhortation, prioritairement employé par les contributeurs leaders et un « vous » excluant dont font usage les contributeurs militants.

3.1.1.7 Les conflits

Des conflits émergent dans chacun des cas étudiés. Cependant, selon la qualité de la négociation en cours, ces conflits se résolvent ou, au contraire, s'enveniment. Le nombre de règles étudiées ne permet pas d'en faire une généralité mais on observe que les conflits les

moins violents et qui ont porté le moins préjudice à la discussion se sont déroulés dans une négociation avec un leadership fort (2^{ème} règle, cas 3). En revanche, les conflits ont été très coûteux pour l'encyclopédie – notamment provoquant plusieurs départs de contributeurs de qualité (qui ont rédigé beaucoup d'articles et/ou ont été très impliqués dans la dimension organisationnelle) – lorsque le leadership était contesté. Comme il y avait notamment des contributeurs leaders « temporaires » parmi les départs, cela implique que les conflits ont un impact sur les phénomènes d'autorité eux-mêmes, considérant bien entendu, selon l'observation précédente, que le contraire est aussi vrai.

Depuis les premières règles co-construites sur Wikipédia, un certain *pattern* est observable : dans une situation de pré-conflit – c'est-à-dire lorsque deux contributeurs prennent conscience qu'ils sont irréconciliables – la tendance est à la dépersonnification extrême des débats. Ce faisant, les acteurs poursuivent implicitement deux objectifs distincts mais contradictoires : d'une part, le fait de dépersonnifier le débat devrait aider à ne pas l'envenimer dans la mesure où ne pas accabler quelqu'un personnellement ouvre une porte à la remise en question ; d'autre part, comme la dépersonnification extrême nécessairement évite l'attaque ad personam, elle semble également autoriser à aller « plus loin » dans ses reproches et à être plus virulent encore puisque personne n'est directement désigné responsable. Or, s'il n'y a pas de désignation explicite, les acteurs visés sont souvent parfaitement identifiables et se reconnaissent comme tels : c'est ainsi qu'ils répondent à ce qui est perçu comme une attaque et que le conflit s'envenime.

Dans cette deuxième phase, le conflit est quant à lui très personnifié. La deuxième personne du singulier est très présente. Le niveau d'argumentation baisse quant à lui substantiellement. En conflit, le nombre et la qualité des imbrications d'autorités chutent également. Le conflit ouvert se caractérise par une série d'actions typiques et relativement absentes d'un environnement pacifié : les actions « affirmer qu'il y a consensus » ou « appeler à participer » sont ainsi caractéristiques parce qu'elles enserrent une contradiction interne : s'il y a consensus, il n'y a nul besoin de devoir l'affirmer unilatéralement. Et s'il faut « appeler à participer », c'est qu'on ne participe pas, pour des raisons indépendantes de l'appel lui-même...

Si, lors des premières règles, la dimension rhétorique « pathos » est très présente, elle disparaîtra par la suite pour être remplacée par la dimension « logos », même dans le conflit. Le style du wikipédien en conflit a donc ceci d'étrange qu'il manie la virulence du verbe avec

une rationalité exposée et en assortissant ses saillies de propositions constructives. En effet, il est rare que le conflit ne soit composé que d'anathèmes ; si les wikipédiens qui se disputent règlent des comptes personnels, ils n'en demeurent pas moins obligés de souscrire au style wikipédien usuel lequel privilégie la paire adjacente « proposition / avis ».

3.1.1.8 Les clans / groupes de pression

La lecture des résultats est aisée : l'évocation de groupes de pression comme des clans n'apparaît pas dans les premières règles étudiées, ni dans la règle concernant le label alternatif. En fait, il semble que ce soit une problématique relativement récente dont les premières mentions émergent dans la deuxième règle du troisième cas. Là encore, il faut s'intéresser à ce qui en est dit : si l'existence de clans n'est pas en soi contestée, leur influence n'est pas non plus dénoncée comme posant un problème organisationnel. Rien n'indique donc dans les conversations étudiées que les clans puissent jouer un rôle d'envergure dans les négociations.

3.1.1.9 Personnification / dépersonnification

La tension (c'est-à-dire la dynamique) existant entre la dépersonnification et la personnification des débats est propre au style wikipédien depuis les premières règles. La première personne du singulier a donc toujours été très présente et s'opposait à un état naturel des conversations tendant à anonymiser ou à masquer la responsabilité des actions qui n'émanaient pas du « je ». La dépersonnification des débats est donc l'état naturel des conversations sur Wikipédia. Dans la plupart des cas, elle est d'ailleurs le choix le plus rationnel : la responsabilité d'une action peut sembler évidente pour tout le monde ; elle permet à un contributeur de masquer le fait qu'il est le responsable d'une action ; la dépersonnification permet de faire porter la responsabilité de l'action sur l'ensemble du groupe plutôt que sur un acteur en particulier ; comme elle ne désigne personne, elle entretient un flou non-questionné qui favorise le consensus ; etc. Elle va également de pair avec une absence de familiarité entre les acteurs.

Les analyses mettent en évidence trois modalités de la tension dépersonnification-personnification des débats.

Une modalité chronologique d'abord : ce sont bien des apports individuels dont la source est identifiable et identifiée qui, agrégés les uns aux autres et passés par le formatage de propositions puis par le résultat d'un vote, donnent naissance à une règle quant à elle absolument dépersonnifiée. Le mouvement allant de la personnification à l'apersonnification

est donc inhérent à la construction collective d'une règle. Cependant, il existe une autre modalité chronologique, liée cette fois au processus lui-même : au début d'une discussion, peu de contributeurs s'investissent et les propositions, ne faisant pas encore consensus, sont encore fort liées à leur auteur. Ainsi, dans le premier temps de la construction d'une règle, la personnification est encore réelle. Dans un second temps, de nouveaux contributeurs participent aux discussions. Des propositions nourries d'apports multiples apparaissent, le processus de déauteurisation est en marche. C'est à ce moment que la dépersonnification est la plus forte. Dans un troisième temps, de nombreux contributeurs sont satisfaits des propositions mises au vote. Ils quittent le lieu des débats et ne restent plus que quelques contributeurs parmi lesquels les éventuels leaders et acteurs militants. Le faible nombre d'acteurs et la nature de ceux qui demeurent invitent de façon récurrente à une repersonnification des débats.

La deuxième modalité est relationnelle. On constate en effet qu'une dépersonnification élevée caractérise les situations de débat non-conflictuel. Celle-ci devient pourtant extrême lorsqu'une conversation entre dans un état de pré-conflit et ce pour les raisons déjà évoquées dans la section concernant les conflits. Lorsque le conflit éclate au grand jour, c'est au contraire une personnification extrême qui est observable : les acteurs se tutoient, s'accusent, s'apostrophent nommément. Ce n'est que lorsque la situation redevient à son équilibre (soit grâce à l'intervention d'un tiers, soit par la décision unilatérale d'un des opposants de cesser le débat, soit dans le cas plus rare d'une résolution consensuelle) que la dépersonnification « naturelle » réapparaît.

La troisième modalité est légitimaire. Si les débats sont naturellement dépersonnifiés, on constate qu'ils le sont moins lorsque les conversations transitent par des leaders clairement identifiés. Ainsi, les acteurs s'adressent aux leaders par le tutoiement, demande ou donne des avis en apostrophant directement les acteurs qui semblent les plus légitimes soit pour en juger, soit pour accomplir l'action correspondante. C'est aussi les leaders qui tutoieront les autres acteurs pour leur demander des avis, les appeler à participer plus massivement, répondre à des contributeurs militants, etc.

3.1.1.10 Le style wikipédien

Il existe à la fois une grande constance, à la fois une évolution majeure dans la façon de converser sur Wikipédia depuis la création de l'espace linguistique francophone. Dans les premières règles, on observe une volonté des acteurs en présence de « mimer » la

conversation en temps réel : les contributeurs usent d'onomatopées, emploient massivement les émoticônes, écrivent de façon familière en transcrivant même des fautes de langage et/ou dans un registre le plus proche possible de la conversation en face-à-face. Par la suite et simultanément à l'institutionnalisation de Wikipédia, les conversations vont se rationaliser à l'extrême et toute trace de familiarité disparaîtra. Il s'agit cependant plus d'une posture que d'un jugement sur les faits car une parole prétendument dénuée d'émotions peut s'avérer également très blessante : Wikipédia est un environnement dur pouvant briser moralement les contributeurs même les plus passionnés.

Il n'en reste pas moins que la dimension « logos » centrée sur le contenu des conversations est inhérente au projet et ce depuis la construction des toutes premières règles. Lors de ces dernières, la dimension « pathos » avait encore une présence certaine mais c'est devenu de moins en moins vrai par la suite – même dans les situations de conflits où c'est encore le logos qui est valorisé.

Les inscriptions ne doivent pas seulement être rationnelles. Elles doivent aussi répondre à des exigences d'espace, en alliant à la fois contenu riche et concision du propos. Dans ce cadre, il est évident que les contributeurs qui maîtrisent le mieux le « style wikipédien » sont aussi ceux qui jouiront plus facilement d'une plus grande autorité. Du reste, la présence massive du « je » mène à penser que celui-ci se suffit à lui-même en tant qu'affirmation de l'autorité de n'importe quel ethos.

Du point de vue de la structure des conversations, on observe l'importance des titres de sections qui, rédigés par l'initiateur de la discussion, permettent à la fois de résumer objectivement le contenu de la première intervention, à la fois de présenter une opinion située par rapport à un sujet précis. Ces titres n'apparaissent qu'à partir du deuxième cas, lorsque le nombre de contributeurs à une discussion devient critique et que l'ensemble de la discussion est partagé en différentes thématiques. La plupart du temps, les contributeurs n'introduisent pas leur tour de parole. Chaque parole semble avoir toujours été là, au moins en tant que possibilité. La temporalité est ainsi transcendée par une discussion qui apparaît toujours présente. Les pré-séquences et les post-séquences (comme le fait de dire « bonjour » avant d'entamer sa prise de parole) jouent, dans ce cadre, un rôle particulier qui consiste à annoncer que la prise de parole doit être considérée comme particulière, par exemple qu'elle préfigure une opposition forte pouvant mener à une tension. Relevons enfin que la plupart des paires adjacentes récurrentes comprennent un second terme « méta » par rapport au premier terme.

Par exemple, plutôt que retrouver la paire adjacente « question-réponse », une paire du type « proposition-jugement de la proposition » sera beaucoup plus fréquente.

3.1.1.10.1 Le cas particulier de la signature

Signer une intervention, c'est s'affirmer comme l'auteur de cette dernière, avec ce que cela implique en termes de responsabilité. C'est aussi, en creux, reconnaître que l'inscription n'est le reflet de l'avis que de la personne qui la signe. Autrement dit, signer revient à individualiser son propos. En termes d'autorité, signer signifie que l'auteur se sent suffisamment légitime pour prendre sa part au débat mais qu'il considère aussi, en miroir, que sa voix n'est jamais qu'une voix parmi toutes les autres.

Le fait de systématiquement signer ses interventions est une habitude qui s'est petit à petit institutionnalisée. Dans les premières règles, la signature n'était pas encore considérée comme nécessaire même si des demandes allant en ce sens ont rapidement émergé. Rappelons que l'auteur d'une section non signée peut toujours être retrouvé (et a toujours pu l'être) grâce aux historiques des versions de la page modifiée.

Parmi les sections non signées, différents cas doivent être distingués. La plupart du temps, l'absence de signature est vraisemblablement due à un oubli de la part de l'auteur. Il est cependant des cas plus intéressants où la raison de cette absence est ailleurs. Par exemple, certaines sections ont pu être signées jusqu'à ce que l'auteur décide d'effacer sa signature et anonymise l'inscription. Ce cas est apparu notamment dans la construction de la règle portant sur le label alternatif. Cela arrive notamment lorsqu'un contributeur leader met en place une structure discursive (un « contenant » organisationnel) dans laquelle chaque contributeur peut ajouter son avis et ses propositions, à la manière d'un « formulaire ». Parlant ainsi « au nom » de la communauté, l'auteur de cette section anonymise son intervention. Ce sont par ailleurs les contributeurs les plus présents qui ont le plus tendance à ne pas signer certaines interventions. On peut comparer cette tendance au phénomène de la célébrité : ces contributeurs sont reconnus par les seuls forme et contenu de leur intervention. Ne pas signer renforce alors l'impression que ce sont eux qui, précisément, mènent les débats, sans que ce comportement soit forcément intentionnel.

Rappelons enfin que l'absence de signature est l'état naturel d'une règle consensuelle. Tant qu'il y a des signatures, il y a des opinions qu'il reste à faire coïncider. L'absence de signature est...la signature en creux de l'organisation en accord avec elle-même : c'est ainsi que ni les règles ni les contenus encyclopédiques ne sont signés sur Wikipédia.

3.1.1.11 Toutes les actions se valent-elles ?

Toutes les actions ont été catégorisées parce qu'elles étaient susceptibles de modifier, à leur mesure, la marche de l'organisation. On s'attendrait pour autant à ce que toutes les actions ne se valent pas, que certaines aient une plus grande influence que les autres. Or, l'analyse ne permet pas de mettre à jour des actions particulièrement sensibles qui auraient fait basculer dans un sens ou dans l'autre la construction organisationnelle. Au contraire, il semble que le processus de co-construction collective soit plutôt basé sur l'addition et la mise en cohérence de très nombreuses petites actions, concrètes comme des inscriptions ou abstraites comme l'émission d'un avis, engagées par toutes les ontologies d'acteurs. Les actions qui requièrent un pouvoir spécial accordé par les statuts sont certes des actions importantes (comme la suppression ou la protection d'une page qui ne peuvent être réalisées que par les administrateurs) mais elles ne concernent pas la construction organisationnelle en tant que telle.

3.1.2 Analyse diachronique de l'autorité : apport des entretiens

La synthèse qui précède donne une idée du sens que l'analyste peut faire émerger des interactions. La méthodologie que je propose invite cependant à confronter ces interprétations avec la parole des wikipédiens les plus impliqués dans les règles étudiées. Les extraits qui suivent (mis en italique et entre guillemets) et qui sont eux aussi organisés en thématiques mettent en perspective, contextualisent, complètent et parfois contredisent ce que j'ai pu dire précédemment. Cela devrait permettre de revenir également sur la dimension du contexte dans les interactions. L'anonymat des contributeurs est ici respecté, dans la mesure où la parole recueillie lors des entretiens n'est évidemment pas soumise à la licence qui s'impose à tout propos présent sur le projet Wikipédia.

3.1.2.1 Autorité et leadership

Les entretiens m'ont amené à considérer qu'il fallait distinguer un leadership localisé, évident dans le cadre, par exemple, de la construction d'une règle et un leadership plus étendu – à une autre échelle – qui est lié à d'autres paramètres comme la réputation ou l'ancienneté mais qui nécessairement dépend de précédentes interactions.

Reconnaître le leadership des autres

Les wikipédiens rencontrés associent l'idée de leadership localisé à une série de qualités. Le leader est avant tout celui qui prend l'initiative dans les situations plus difficiles. Il « *prend toutes les remarques qui ont été données pour en faire quelque chose* ». Ce point de vue

rejoint très clairement l'idée d'un manager-auteur tel qu'imaginé par John Shotter (1993). Le leader est obstiné, c'est celui « *qui tient le plus à l'affaire* ». Comme j'ai pu le mettre en évidence dans la définition de l'auteur organisationnel, le leader est aussi un lecteur organisationnel : il « *prend en compte toutes les remarques* », il doit « *être à l'écoute, tenir compte de ce que disent les autres* », et il agit en conséquence en faisant ensuite « *des propositions* » - c'est-à-dire des « inscriptions » - « *qu'on puisse mettre au vote* ». Rejoignant également les compétences du « compilateur », on reconnaît au leader à la fois « *une énorme puissance de travail* » et « *l'esprit de synthèse pour le faire* ». Outre l'écoute et la proposition, le leader joue un rôle de pacification, de « *régulateur dans un gros conflit* », grâce à des qualités moins tangibles comme « *[la] diplomatie et [le] charisme* ». Ainsi, certains wikipédiens décrivent les leaders comme disposant d'une « *fameuse aura* », des personnes qui ont « *un charisme à part* » dont l'utilité s'exprime essentiellement dans la médiation et la résolution de conflits. On lui reconnaît par suite « *cette capacité à pousser les autres dans la bonne direction, à tirer le meilleur des contributeurs* ».

Pour chaque règle étudiée, les wikipédiens reconnaissent et peuvent identifier (l'auteur organisationnel est toujours *identifié* dans un premier temps) « *deux ou trois contributeurs [qui] ont joué un rôle majeur dans la mise en place de [la] prise de décision* ». Les deux extraits suivants, recueillis auprès de deux contributeurs, différents montrent que ces derniers identifient les mêmes leaders dans le processus de prise de décision :

Anonyme1 : « *[Il y a eu] une deuxième phase, effectivement, où j'ai moins participé, Skippy aussi, où c'était plutôt Pic-Sou et Pwet-Pwet qui ont fait un gros travail qui a participé au succès final, qui n'était pas évident.* »

Et :

Anonyme2 : « *Il y a ce rôle-là qui a été pris par Pic-Sou et Pwet-Pwet. Et l'alchimie entre eux deux a bien pris. Il aurait aussi été très possible que personne n'ait eu la puissance de travail.* »

Le leadership localisé, c'est-à-dire qui s'exprime au sein même des interactions liées à la création d'une règle, n'est pour autant pas forcément neutre. Comme la définition de l'auteur organisationnel l'exprime clairement, le leader – qui est par définition un auteur – a un projet personnel. Celui-ci peut éventuellement viser l'objectivité :

« [...] En même temps, tu vois, Skippy qui a participé à la prise de décision, il ne défendait pas un point de vue particulier [...]. »

...mais ce même projet personnel peut aussi signifier une partialité évidente concernant le fond des discussions, comme en témoigne cet extrait où un répondant affirme avoir occupé un rôle de leadership avec un autre contributeur tout en étant conscient des intentions différentes qui les animaient tous deux :

« [On a travaillé] en collaboration, mais j'ai essayé de défendre mon pré carré et lui c'était la même chose. »

Toutes deux formes particulières d'auteurité organisationnelle, le leadership et le militantisme conscient et assumé ne sont pas forcément mutuellement exclusifs :

« Dans [la prise de décision] relative aux labels AdQ, j'étais un "leader d'opinion" et un "militant". J'ai porté cette prise de décision. »

De même, les leaders se reconnaissent entre eux, assumant un rôle qu'ils partagent avec d'autres :

« J'ai participé parallèlement aux principales prises de décision et surtout à la deuxième partie de la réforme du [CAr](#), avec principalement Popo, Musicaline, Iluvalar, Touriste et Suprememangaka, [une prise de décision] que j'ai amenée jusqu'à la synthèse et au vote après l'indisponibilité de Popo en juillet 2010. »

Un leadership « positif », cherchant à faire avancer la prise de décision se confronte souvent à des formes de militantisme, importantes pour l'organisation en ce qu'elles mettent en évidence des problèmes qui seraient sans elles passés sous silence. Dans une certaine mesure, la plupart des gens qui participent à l'élaboration d'une prise de décision sont « des gens qui défendent un point de vue » et qui veulent que celui-ci soit « visible dans la formulation de la prise de décision ». Ce militantisme normal peut aussi être déviant, porter préjudice à

l'organisation mais être aussi un moteur de changement, comme en témoigne l'extrait suivant faisant référence aux premiers temps du projet :

*« Je dirais [que], sur la ligne du temps, il y a eu une raison de [...] [l']apparition [des règles], c'est qu'on a eu un nouveau ou une nouvelle contributrice qui avait un problème avec le temps. C'est-à-dire **qu'elle voulait essayer de nous imposer** de faire référence au temps sans faire référence à Jesus-Christ. »*

De nombreux autres verbatim, sans être dans pareille extrémité, montre l'intention franche de contributeurs d'influencer un débat dans un sens plutôt qu'un autre : un wikipédien se décrit alors comme un « *contradictueur aveugle* ». Cette contradiction peut ne pas être d'ailleurs sans raison :

« Il participait parce qu'il ne voulait pas de cette règle-là. Il a toujours lutté contre, de manière assez mesurée d'ailleurs, et constructive mais il était contre. Il le sentait bien qu'il en serait la victime... »

Le militantisme n'est lui pas forcément localisé. Certaines thématiques reviennent comme des marronniers sur Wikipédia, ce qui implique que les contributeurs qui y trouvent un intérêt reviennent sans cesse, dans des discussions variées, sur le même sujet :

« Donc, moi j'ai toujours un peu milité, effectivement, pour la limitation des mandats, et des mandats qui auraient aussi une certaine durée, avec une élection régulière. »

« Un petit groupe anti-Car [...] s'arrangent pour systématiquement voter contre les arbitres. »

Dans les différents extraits ressort donc la prépondérance de l'intention des auteurs organisationnels.

Échec du leadership

Comme je l'évoquais dans la partie théorique, il arrive évidemment que le leadership soit avorté. C'est le cas par exemple d'une prise de décision que les wikipédiens ont entreprise sur un positionnement politique à adopter face aux lois SOPA aux États-Unis. Cette dernière a échoué, selon un répondant, « *parce qu'elle avait été très mal préparée* ». C'est ici la

dimension de l'initiative qui pose problème. Parfois, le leader semble manquer d'aura, comme lorsqu'un wikipédien me partage qu'il « *parle souvent mais [qu'] assez peu de personnes [lui] répondent* », une situation que ce dernier explique par ses « *raisonnements un peu compliqués* ». Enfin, il arrive que de précédentes actions posées aient un impact sur le développement futur du leadership d'un wikipédien, comme en témoigne cet extrait :

« Justement, le fait d'avoir échoué à une candidature m'a été reproché une fois que j'ai voulu prendre en main cette règle, pour certains, c'était une forme de vengeance. »

Pouvoirs d'influence : tentative de leadership global

Outre le leadership « localisé » - celui qui émerge essentiellement dans le cadre d'une discussion comme la construction d'une règle – et tout en considérant qu'il n'y a évidemment pas de frontières imperméables entre l'un et l'autre type, les entretiens ont aussi permis de mettre en exergue une influence plus large que peuvent avoir certains wikipédiens, indépendamment des lieux et des situations dans laquelle elle s'exprime. Cette influence-là est aussi reconnue par les pairs qui, par cette reconnaissance, la font exister :

« Si on parle d'influence, je pense plutôt à quelqu'un comme [...] »

« Je pense que, particulièrement par ces deux-là, il y a une tentative consciente d'avoir une influence, d'influencer les autres. »

« Il n'est pas admin, lui ! Il se prend pour le juge suprême de tout et n'importe quoi, mais il n'est pas admin. »

Le pouvoir d'influence global attribué à un wikipédien peut aussi correspondre à la dimension charismatique évoquée plus haut. Par exemple, un répondant me disait qu'il y avait « *peut-être [...] une influence naturelle* », et relevait en citant un contributeur que celui-ci était « *quelqu'un d'assez écouté* ». L'aura des contributeurs dont il est question n'est alors pas indépendante de la neutralité qu'on leur reconnaît « *comme Alexander Doria, qui peut avoir la dimension d'un leader mais qui sait rester à distance...* ». En revanche, c'est ce type de leader « global » dont l'opinion sera écoutée « localement » au sein de la construction d'une règle car même s'ils ne sont pas actifs dans l'élaboration de la règle, « *on va attendre leur opinion avant de prendre une décision définitive* ».

C'est donc à chaque fois par l'interaction – selon qu'on y prend un rôle ou qu'au contraire l'on s'en tienne à distance – que des contributeurs égaux émergent des figures de leadership emblématiques, reconnues mais parfois contestées, reconnues *et* parfois appréciées pour leur neutralité.

Dans les paragraphes suivants, je propose d'aller un peu plus en détails sur certains paramètres du leadership mais surtout de l'auteurité organisationnelle dans un sens plus large. Pour ce faire, je reprends des catégories déjà utilisées dans les précédentes analyses conversationnelles et qui focalisent (1) sur la dimension de l'initiative et des actions posées ; (2) sur la nécessaire présence à court, moyen et long terme des acteurs influents ; (3) sur l'existence d'une *auteurité* qui soit multiple ; (4) sur le rapport à établir entre auteurité et statuts officiels de Wikipédia ; (5) sur l'autorité des agents non-humains ; (6) sur la constitution d'une identité organisationnelle et, par suite, la disparition de l'auteur.

3.1.2.2 Autorité par l'initiative

L'initiative est le filtre par lequel j'envisage les phénomènes d'autorité dans ce travail. L'initiative, c'est *l'action non sollicitée* par laquelle un acteur acquiert de l'autorité – de façon intentionnelle ou non en ce qui concerne ce dernier paramètre. Si les analyses traitent ici de la dimension organisationnelle de Wikipédia et, par conséquent, des initiatives entreprises en ces lieux, cela ne veut pas dire qu'elles soient cantonnées à ceux-ci. Au contraire, le projet encyclopédique Wikipédia invitant par nature quiconque à rédiger des articles est, par essence, un lieu où l'initiative doit primer. Il est ici bon de rappeler que proportionnellement peu de wikipédiens participent en effet à « l'organisation de l'organisation ». D'autres contributeurs peuvent être très actifs sans pour autant se distinguer par une telle implication, comme le rappelle ce répondant à propos du wikipédien Clio64 :

« [...] On ne le voit pas dans la dimension organisationnelle, mais le gars a des masses et des masses de modifications, sur les plantes, le foot, les communes, etc. Il fait énormément de choses, de la maintenance, des trucs, c'est pas un gars qu'on voit, je ne pense pas qu'il ait de blogs d'ailleurs, il y a des gens qui font beaucoup de choses sur Wikipédia et qui ne sont pas du tout dans cette sphère-là. »

La participation à l'espace encyclopédique (plus qu'à l'organisation) est par ailleurs l'activité qui est essentiellement valorisée. À tel point même qu'elle peut servir de « laisser-passer » en constituant une légitimité qui pourra être édictée dans la dimension organisationnelle, la

présence ailleurs faisant l'influence ici. Sont ainsi décrits quelques contributeurs considérés comme problématiques qui « *s'appuient sur une base encyclopédique forte, c'est-à-dire qu'ils sont une réelle plus-value pour l'encyclopédie* » mais qui « *puisque'ils ont cette reconnaissance indéniable, [...] en profitent pour pinailler ailleurs et foutre le bordel* ».

Dans la mesure où tout leader se distingue par des initiatives – dont j'ai pu relever les différents traits plus haut – la frontière est ténue et non absolue entre les auteurs particuliers que sont les leaders ou les militants et des auteurs organisationnels nécessaires mais dont le rôle est peut-être moins visible. Ces derniers, pour autant, se distinguent aussi par leurs prises d'initiative.

L'initiative est ainsi inhérente au projet Wikipédia : « *Ce qui était un événement, c'est quand l'un d'entre nous faisait avancer l'organisation du site* ». Elle comprend le fait de soulever un problème sur une page de discussion, lequel problème pourra être embrassé par cette personne ou par une autre, notamment dans la mise en place d'une procédure de prise de décision. Ce processus est parfaitement émergent et contingent. Émergent parce qu'il n'est pas planifié, contingent parce qu'il aurait très bien pu ne pas se faire. Comme le partageait un contributeur très actif dans l'une des règles étudiées : « *Je regarde ce qui s'est passé [quand je n'étais pas là], et après tu commences à être bavard, à mettre ton grain de sel un peu partout.* » Ni l'émergence, ni la contingence n'excluent cependant une certaine vision de son propre rôle dans le processus ou des qualités que devra posséder la future règle : « *Il me semblait important de prendre les choses en mains et surtout je voulais que les choses se passent, qu'on trouve la solution idéale et pas qu'on parte dans une solution facile, mais qui serait temporaire.* » Un des wikipédiens relevait par ailleurs que comme l'initiative est ouverte à tous, elle est largement partagée. Il en résulte que l'autorité est, dans un premier temps du moins, moins une autorité collective qu'une confrontation d'autorités individuelles.

Exemple d'initiatives

Les wikipédiens que j'ai pu rencontrer ont donné de nombreux exemples de ces initiatives non sollicitées dans la construction des règles analysées dans les trois cas. En voici quelques exemples. Le premier wikipédien présent sur le site francophone du projet raconte que ses premières actions ont précisément été des initiatives non-sollicitées, dont celle de poster la traduction du mode d'emploi du wiki :

*« Le site existait, on va dire ça, mais il était vide. Il n’y avait rien, quasi rien. Donc j’ai **posté le mode d’emploi** et quelques jours après il y a eu un premier mec qui s’est pointé [...], il a **traduit la foire aux questions** et on a commencé à **essayer de faire une page d’entrée** quoi, de **créer les premiers articles** et à voir comment on pouvait s’organiser. »*

Quelques semaines plus tard, lorsqu’un premier noyau de contributeurs francophones s’étaient déjà formé, il a fallu choisir des « représentants » dignes de confiance auprès de Jimmy Wales pour disposer d’un accès aux serveurs afin d’accomplir certaines tâches. Ce rôle, prémisses du statut d’administrateur, n’a pas été accordé par vote mais suite, encore, à l’*initiative* de trois contributeurs : « *après discussions, on a été trois à se proposer.* » Parmi ces trois-là, certains avaient par ailleurs présenté leurs compétences en informatique comme source d’autorité pour être déclarés compétents. Il semble que le changement de logo se soit sensiblement déroulé de la même manière, Rinaldum et Aoineko s’arrogeant le droit (une autorité acquise) de travailler sur une version francophone dont la présentation à la communauté fait l’objet d’une analyse complète dans le second cas de la présente recherche. Le nouveau logo, suivant l’*initiative* de Rinaldum qui lui aura envoyé, sera pris en charge par Brion Vibber, un développeur de la première heure du logiciel [Mediawiki](#) qui, lui, prendra l’*initiative* de le mettre en place, non sans prendre l’*initiative* de contacter Wales qui fera part de son agacement face à ces initiatives multiples.

En ce qui concerne le label alternatif aux articles de qualité, un répondant se souvient « *qu’il y a [eu] une première personne qui a parlé de faire un label alternatif pour faire des articles courts* ». Quant à la règle de contestation des administrateurs, ce sont aussi « *des contributeurs* » qui, « *à un certain moment* », ont voulu mettre au point un système de contrôle. L’instant précis correspondant à ce moment n’est pas innocent, mais il est difficile à interpréter. Dans ce cas, on note qu’un autre wikipédien annonce avoir, un peu plus tôt « *lancé des discussions plus générales [à ce propos] [...] sur une sous-page de [son] compte* ». La prise d’initiative ne s’arrête bien entendu pas une fois que la prise de décision est lancée, comme le confirme ce contributeur qui regrette que Skippy le Grand Gourou se soit « *approprié ces discussions* ».

Le fait remarquable dans ces différents exemples est bien le caractère à chaque fois non-sollicité des prises d'initiatives et leur indépendance absolue par rapport à toute forme de hiérarchie formelle. Deux aspects qui, du reste, ne sont pas toujours sans conséquence. Ainsi, des initiatives prises à un lieu de l'encyclopédie peuvent avoir des effets dommageables à un autre, sans qu'aucune « ligne hiérarchique » ne puisse être incriminée ou qu'une responsabilité ne puisse être réellement mise en cause, comme dans ce cas où une action a incidemment renforcé l'anonymat des contributions et la création de « [faux-nez](#) » :

« Les développeurs, pour des raisons que je ne connais pas, ont développé l'identification en donnant la possibilité de faire un login avec un mot de passe, ce qui était très bien, mais ils ont supprimé l'apparition au survol de l'adresse IP. »

Du point de vue des actions posées par ces auteurs organisationnels prenant l'initiative, on retrouve dans les récits différentes actions relevées suite à l'analyse conversationnelle, dont les principales que sont l'avis, la proposition et la synthèse :

« Après avoir donné quelques avis, j'ai proposé plusieurs fois des écritures et réécritures des propositions ainsi que des synthèses de propositions jusqu'à la rédaction de la prise de décision. »

D'autres rôles que nous avons déjà vu émerger dans les analyses conversationnelles apparaissent dans les récits : **initiateur** d'une prise de décision, **initiateur** d'un sondage, **rédacteur d'une synthèse** des sondages et, bien entendu, le **fait de faire** un contenant « *destiné à recueillir des propositions* ». Enfin, une prise de décision ne pourrait être menée à son terme sans les **voteurs** qui, comme tous les autres acteurs, se rendent aux urnes de leur propre gré.

Une approche diachronique de l'histoire de l'encyclopédie permet aussi de mettre à jour des rôles qui ont été cruciaux dans la constitution de l'organisation mais dont l'importance a diminué avec le temps comme, par exemple, le lien entre autorité et savoir technique. Ainsi, un répondant partageait le fait que Wikipédia était une technocratie, laquelle « *a perduré très longtemps sur la version anglophone parce que les développeurs avaient toute sorte de pouvoirs techniques que les autres n'avaient pas et se retrouvaient à prendre des décisions à*

la place de la communauté ». En effet, au début du projet, toute demande technique devait passer « *par une adresse email aux USA* ». Même parmi les contributeurs de Wikipédia, on trouvait « *une trop grande proportion de techniciens/informaticiens et de contributeurs venant des sciences exactes alors que les principes de fonctionnement de l'encyclopédie sont directement tirés des sciences humaines* ». Selon l'avis exprimé par un autre wikipédien, c'est le lien entre Wikipédia et la culture du libre qui est dommageable car les contributeurs influencés par celle-ci auraient tendance à la confondre « *avec l'absence de règles à respecter* ».

3.1.2.3 Autorité par la présence

Un paramètre est néanmoins essentiel pour que l'initiative puisse s'exprimer : c'est la présence dans l'organisation. On a déjà pu mettre en évidence l'importance de la présence dans les analyses conversationnelles. Cette dernière se confirme à travers les entretiens que j'ai pu avoir et permet aussi d'élargir quelque peu le propos. En effet, dans une certaine mesure, c'est la présence dans les interactions localisées mais aussi sur le long terme de l'organisation qui participent prioritairement de la constitution d'une réputation par l'ancienneté. L'intérêt de l'évaluer en termes de présence est la focale sur l'action basique d'être *là où il faut, quand il le faut*.

L'organisation, nécessairement constituée par la communication, n'apparaît que lorsqu'il y a de l'interaction. Si l'URL de Wikipédia en Français avait été créée depuis un certain temps, « *personne n'était dessus* », il n'y avait « *que la [Wikipedia] anglophone qui était active et tous les participants étaient a priori des américains* ».

Par la suite, Wikipédia s'est institutionnalisée, le temps a passé et, avec lui, deux formes relativement distinctes de présences ont vu le jour : une présence hyper locale, liée par exemple à une prise de décision en particulier ; une présence sur le long terme qui participe à l'ancienneté et qui garantit la réputation. Les deux types de présence peuvent (et sont régulièrement) associées l'une à l'autre et se renforcent mutuellement.

La présence ponctuelle

La présence ponctuelle illustre qu'aucun autre attribut (outre ceux décrits dans ce chapitre, évidemment) n'est nécessaire à sa légitimité sinon une présence participative dans les lieux où se conçoivent les décisions. Autrement dit, les absents ont toujours tort : « *[...] Au niveau des prises de décision [...] c'est les personnes présentes [qui comptent], si une personne était absente, on aurait décidé sans elle, je pense* ». Ainsi, les contributeurs très présents dans une

discussion ne le sont pas forcément dans les autres, comme en témoignent de nombreux extraits :

« Il y a cette prise de décision dans laquelle je m'étais engagé et finalement je n'ai pas fait ça tout le temps. Je ne vote quasiment jamais pour les administrateurs [...], et voilà, l'organisationnel, je m'en suis occupé à ce moment-là. »

« J'ai peu suivi les autres [prises de décision]. »

« Je n'ai véritablement suivi (et participé à) qu'à deux prises de décision »

« Honnêtement, je n'ai pas tant suivi de prises de décisions. »

Tandis qu'au sein d'une prise de décision, le manque de présence est clairement un désavantage :

« Il a lancé ça, il a ouvert la prise de décision, puis après, il n'a plus été tellement là, et finalement la prise de décision a été prise en charge par d'autres qui l'ont orientée autrement. »

« [...] Celui qui a ouvert la page, [...] après il n'était plus là. Il n'était plus là, donc ben, il n'a pas défendu son affaire et on est parti sur autre chose. »

Et, de la même façon que j'ai pu le montrer dans les analyses conversationnelles, l'absence peut être durement reprochée à un contributeur :

« Après un longue période de silence, [il réintervient] dans la discussion pour tout bloquer cinq minutes avant la fermeture. »

La présence sur le long terme

La présence ponctuelle s'accompagne, à un autre niveau, d'une présence sur le long terme, laquelle participe directement à la légitimité d'un contributeur. Cette présence sur le long terme n'est pas directement décelable à partir de la seule analyse conversationnelle. Pourtant, elle semble à travers les entretiens directement constitutive de l'autorité sur Wikipédia, comme le précise ce contributeur : *« [...] la présence, le temps passé sur Wikipédia, est un facteur déterminant du poids des opinions que l'on défend [...] »*. La présence sur le long terme garantit la notoriété, laquelle *« semble influencer la façon dont certains contributeurs s'expriment, certains tons sont parfois condescendant, certains avis formulés de manière péremptoire - comme si ces contributeurs s'attribuaient le pouvoir de trancher, de conclure la discussion »*. La présence sur le long terme s'exprime dans différents lieux, comme le [Bistro](#),

où les « interventions sont souvent moins sérieuses » mais où « c'est un moyen d'apparaître, de paraître, de se créer une influence ».

La présence sur le long terme permet d'avoir une bonne idée du fonctionnement du projet faisant que « les anciens savent mieux s'y prendre ». Par conséquent, ce sont les mêmes qui participent aux prises de décisions, « typiquement, les [IPs](#), il y en a très peu ». Au plus un contributeur est présent, au plus on lui prête un pouvoir d'influence, car avec l'expérience et l'ancienneté vient le réseau :

« Ce qui importe le plus est d'être déjà intégré et reconnu dans un groupe de contributeurs. »

« Cependant, il me semble assez clair que la réputation, l'ancienneté et le réseau sont aussi déterminants, trop (par définition, aurais-je envie de dire) de mon point de vue. »

De cette manière, la présence sur le long terme assure d'être reconnu. Une reconnaissance qui ne manquera pas d'être utile dans des interactions futures :

« J'ai utilisé cette reconnaissance pour m'occuper de l'accueil des nouveaux et intervenir sur les [RA](#) où je trouvais la confusion entre IPs/nouveaux et vandales un peu trop systématique. »

« Quand je vois des requêtes de contributeurs pour qui j'ai un certain degré de confiance, dont je connais la qualité, l'approche, la démarche, en général je vais légiférer parce que je les connais. Pour les autres contributeurs, je vérifie, je regarde si c'est en accord avec les règles, mais c'est comme dans la vie de tous les jours. Tu sais à qui tu as affaire ou pas. »

À l'inverse des effets positifs sur l'influence d'un wikipédien engrangés par sa présence, il y a le phénomène naissant de l'héritage trop lourd de précédents conflits :

« Puisque j'avais déjà eu plusieurs conflits, je craignais de diminuer la crédibilité de la procédure en m'y impliquant trop. »

Enfin, il faut rappeler que le moyen le plus sûr et le plus valorisé d'être présent n'est cependant certainement pas en assurant une activité importante dans la dimension organisationnelle mais plutôt, comme j'ai pu le dire plus tôt, dans la partie encyclopédique :

« Les contributeurs ayant à leur actif un ou des articles labellisés ont plus de poids dans la discussion sur le contenu d'un article que les autres »

« Il y a une admin, Lomita, qui fait un nombre impressionnant de suppressions immédiates, je n'ai pas été voir ce que c'était, mais je pense personnellement que, elle, par exemple, a beaucoup d'influence. »

« [Telle wikipédienne] crée sans cesse des problèmes mais elle a cette image de contributrice qui a beaucoup de contributions, cette image de lutter contre les [POV-pushers](#), etc. »

3.1.2.4 Autorité des clans ou de « groupes de pression »

Je relevais plus haut dans ce chapitre la difficulté que représentait l'évaluation de l'autorité de « clans » ou de groupes de pression sur Wikipédia. C'est d'autant plus vrai que la question des clans n'est pas apparue dans les analyses conversationnelles avant la fin de la deuxième règle du troisième cas. De même, les analyses n'ont pu mettre en évidence un impact réel de ces clans supposés sur la conduite des négociations. Pourtant, si l'on en juge par les informations contextuelles recueillies à travers les entretiens, la question de clans ou de petits groupes de pression est présente depuis les débuts de l'encyclopédie – et était l'objet d'une crainte déjà dans le chef de Jimmy Wales lorsqu'il a dû accepter de confier l'accès aux serveurs à de nouveaux wikipédiens :

« [La représentation] existait sur l'anglophone mais avec toujours Jimmy Wales comme paravent, comme décision ultime si nécessaire, comme sauveur de l'humanité. Alors que les francophones, non. Donc il y avait toujours la petite angoisse qui était : « Est-ce qu'il ne pourrait pas y avoir un petit groupuscule qui pourrait prendre le pouvoir sur la francophone ou l'espagnole ou sur l'italienne, etc. »

L'existence contemporaine de « clans » est quant à elle beaucoup plus récente – mais les contributeurs sont loin d'être tous d'accord quant à leur existence, leur capacité d'influence et même leurs contours. Je propose ici de reprendre différents verbatim concernant ces clans afin de dégager quelques interprétations possibles.

Pas de clans

Une série de contributeurs doutent de l'existence déterminée de « clans » ou, en tout cas, de l'influence que d'aucuns leur prêtent : « *Des clans ? Oui, ceci étant, moi je n'en ai jamais vus...* ». Il y a cet autre contributeur estimant qu'il « *n'a pas trop l'impression* » que les clans aient une existence réelle mais qui reconnaît que « *peut-être que si, je n'en sais rien* ». Un administrateur qui suite à une contestation avait dû se représenter au vote pour être confirmé dans son statut me partageait son étonnement quand il a vu certains contributeurs voter contre, pour ou rester neutre dans un sens opposé à celui qu'il attendait. Cet aspect vient renforcer l'idée d'un autre wikipédien doutant de l'influence des clans en relevant qu'il a « *du mal à penser qu'un nombre trop important de personnes puissent agir de manière strictement "clanique", appuyant un membre du clan indépendamment de ce qu'il pense de la situation précise sur laquelle il s'exprime* ».

La question des clans est sans aucun doute aussi sensible au temps – c'est-à-dire au moment de l'évolution du projet Wikipédia – et aux lieux fréquentés par les wikipédiens. Un des contributeurs de la règle sur le label alternatif au label de qualité me disait ne jamais avoir eu l'impression que certains se « *reconnais[sent] entre eux comme pour former une clique* ». Et, en effet, ce genre de considérations sont tout à fait absentes de notre analyse du second cas. D'autre part, sans être présent dans les lieux les plus concernés, ce répondant affirmait qu'il n'avait « *pas vraiment eu à expérimenter qu'il y ait un problème de clans* ».

Désaccord sur les contours

Si les autres wikipédiens sont plutôt d'accord pour reconnaître l'existence de clans, cela ne veut pas encore dire qu'ils mettent les mêmes personnes dans les mêmes ensembles. Autrement dit, des clans existeraient au gré et selon celui qui les perçoit – ce qui atténue d'autant leur autorité pratique.

Ainsi, ce contributeur affirmait qu'il y a des clans mais qu'il « *n'identifie pas les mêmes clans que les autres contributeurs* ». Le commentaire est similaire chez cet autre wikipédien pour qui « *il y a effectivement un phénomène de clans* » mais qu'il ne « *saurait pas trop les identifier à part quelques-uns* » et qu'en tout état de cause « *beaucoup de gens [...] ne font partie d'aucun clan* ». De même pour un autre répondant estimant que la discussion sur les clans est « *un peu surfaite* » dans la mesure où « *certaines voient des clans là où il n'y en a pas* ». Enfin, un autre wikipédien envisage plutôt un clan contrôlé « *par les gens du libre* ».

Il existe des clans

Selon d'autres contributeurs, les clans ont une existence dont ils ne doutent pas : *« Oui, il y a depuis longtemps une « guerre des clans » entre deux groupes d'utilisateurs sur Wikipédia »*. Pour ceux-là, *« le fonctionnement décisionnel de Wikipédia n'est pas lié à une personne ou une personnalité mais à sa réputation au sein d'un groupe de contributeurs et à la réputation de ceux qui le suivront ou non dans un processus »*. Certains contributeurs sont nommément cités, on dit qu'ils font partie d'un *« petit groupuscule [...] un peu problématique »*. Ils expliquent que l'existence de « cabales » est consubstantielle à *« une organisation anarchique assumée [qui] donne lieu à des contestations permanentes d'utilisateurs qui forment des clans opportunistes »*. Cependant, une fois posée l'existence de clans, fussent-ils aux contours un peu flous, encore faut-il comprendre comment et où ils se forment et se maintiennent et par quels biais peuvent-ils en effet peser sur les décisions de la communauté.

Un premier élément de réponse serait géographique : en effet, plusieurs wikipédiens désignent les rencontres réelles entre contributeurs comme des lieux favorisant la constitution de clans qui y *« préparent leurs coups »*. Ainsi, certaines positions se décideraient *« en marge de Wikipédia, avant d'y être appliquées »*. L'effet de ces rencontres dans la réalité matérielle serait visible notamment parce qu'à la suite de ces rencontres, *« des inconnus arrivent sur des pages chaudes pour soutenir les amis rencontrés »*.

Outre les rencontres réelles, plusieurs « lieux » de Wikipédia semblent favoriser soit l'expression de jeux de pouvoir liés aux clans, soit leur formation. Ce qui est intéressant, c'est qu'encore une fois la lecture est hétérogène selon les contributeurs interrogés. Il n'y a pas de consensus clair quant aux lieux d'influence – même si les mêmes espaces sont souvent désignés : le bulletin des administrateurs, dans les discussions entre les administrateurs, les bureaucrates et les arbitres, dans les projets rassemblant des groupes de contributeurs conséquents, au bistro, parmi les patrouilleurs présents sur les modifications récentes, sur les pages à supprimer, sur les pages des critères d'admissibilité des articles, etc. Si sur chacun de ces lieux s'expriment des formes d'autorité (les wikipédiens utilisent le mot « pouvoir »), la diversité de ces lieux incite à penser que cette autorité est relativement décentralisée.

Il y a pourtant trois lieux qui reviennent systématiquement et qui méritent, de ce fait, une analyse plus détaillée: les pages de [projets](#), les chats [IRC](#) et les [blogs](#) de wikipédiens.

L'autorité des projets est intéressante en ce qu'elle est directement liée au contenu éditorial de l'encyclopédie : « [...] Avec les gens du projet, on avait ouvert une série de [PàS](#), et on avait fait le nettoyage, [les articles] étaient passés à la trappe facilement ». Un répondant l'affirme explicitement, les décisions « en termes de contenu éditorial, c'est essentiellement sur les projets ». L'autorité des projets ne porte pour autant pas que sur le contenu mais aussi sur des dimensions organisationnelles en ce que les projets « ont tendance à fonder leurs propres règles », comme les projets « communes de France ou [...] Football ». À côté donc du critère géographique pouvant être à la source de relations « claniques », il faut considérer également les centres d'intérêts car « clans et projets peuvent alors se recouvrir parfois ».

Plus mystérieux sont les canaux IRC de Wikipédia. Si pour certains, ce n'est certainement pas « le canal principal » en termes de stratégie, il semble évident que c'est un endroit à gros enjeu relationnel :

« Il traîne encore sur IRC malgré le fait qu'il soit bloqué régulièrement pour six mois, mais c'est quelqu'un qui, sans raison particulière et six mois après les échanges qu'on a eus, [...] m'a encore sorti une vacherie sur IRC. »

Ainsi, IRC est un lieu où se font et se défont les influences et la réputation:

« Moi j'ai une règle : IRC, j'y ai mis une fois les pieds et je n'y suis jamais retourné. IRC, j'ai l'impression que c'est un lieu justement de prise de décision sur la sphère sociale. Là, [les clans] ont un canal à eux, où ils se réunissent. »

« [...] Moi je pense que ce qui a vraiment un impact fort sur la communauté dans les relations entre contributeurs c'est l'IRC. je crois que c'est cela qu'il faut aller creuser. »

Selon le même principe que le concept de « présence », être absent d'IRC reviendrait donc à accepter de n'avoir pas cette influence que le lieu permet :

« Il y a un élément qui rentre pas mal en jeu dans les discussions, c'est qu'il y a des gens qui ont plus d'influence que d'autres. Et moi, je n'en ai pas

tant que ça. Et je pense qu'une des raisons, c'est que je rencontre peu de personnes, je ne vais pas sur IRC, je n'y suis d'ailleurs jamais vraiment allé. »

Un dernier aspect culturel intéressant est le fait que beaucoup de wikipédiens aguerris ont mis en place des blogs personnels sur lesquels ils rédigent des billets qui concernent – souvent – la vie communautaire de Wikipédia : *« Ça fait un peu partie du passage obligé du Wikipédien 'du niveau 1' »*. Ces blogs, externes au site Wikipédia, ont parfois une audience importante même si, là encore, tous les wikipédiens ne sont pas d'accord sur l'influence qu'il faudrait leur attribuer. Certains chiffres sont cependant révélateurs. Le blogueur le plus influent de Wikipédia (qui est sans doute aussi contributeur mais qui n'a jamais révélé son identité wikipédienne) affirme avoir eu régulièrement entre 100 et 200 visiteurs uniques dans les deux jours suivant la publication d'un billet. Ce chiffre correspond grosso modo au nombre de wikipédiens très actifs sur le projet francophone. Il faut donc en conclure qu'une grande majorité des wikipédiens participant à la dimension organisationnelle de Wikipédia li(sai)t¹¹¹ systématiquement ce blog. Il n'est donc pas étonnant qu'un répondant affirme que *« celui qui a un blog a forcément plus de voix que celui qui n'en a pas »*. Les billets publiés sur les blogs de wikipédiens participent ainsi à la vie wikipédienne, à ce qui est discuté et ce qui fait l'actualité. Par exemple, c'est sur un de ces blogs que l'idée de « clans » a été popularisée et que certains wikipédiens – parfois avec étonnement, parfois sans surprise – ont découvert qu'on leur attribuait telle ou telle connivence avec l'un et l'autre. Selon ce blogueur, le billet lui-même a eu des effets sur les clans : *« Certains se sont rendus compte que les clans que j'avais dessinés se retrouvaient parfois nettement dans des discussions, et ont adapté leur comportement ou leur regard en fonction »*. Là se trouve en effet le cœur de la question : quelle influence faut-il attribuer à ces blogs ? Ironiquement, un répondant affirme que *« l'influence des blogs est limitée à l'intelligence de ce qui y est écrit »* tout en reconnaissant que cela pouvait *« contribuer à tendre certains rapports »*. D'autres en revanche pensent que les blogs n'ont *« pas d'impact, [ou] très peu »* car ceux-ci ne font que *« relayer des idées qui sont déjà véhiculées sur l'encyclopédie »*.

Comment les clans et les groupes de pression peuvent-ils avoir un impact concret sur l'encyclopédie ? La réponse est à la fois dans les discussions préliminaires (par exemple

¹¹¹ Ce même blogueur a récemment annoncé qu'il fermait son site et cessait toute rédaction de chroniques.

celles faisant l'objet de cette étude et qui précède le vote d'une règle) et dans les votes en tant que tels. On peut assister alors à une forme de concurrence entre des auteurs organisationnels respectés individuellement et l'influence de ces groupes d'autre part :

« Si un groupe avec plusieurs personnalités respectées promeut un principe, il sera généralement suivi par la communauté. Si un groupe entre dans le champ d'action d'un clan, c'est souvent la fin du processus décisionnel. »

En ce qui concerne les votes, un contributeur affirme que lorsqu'un clan entre en action, *« on assistera surtout à une avalanche de votes sous la forme "idem untel" pour imposer une majorité »*. Il est évident que ces deux cas sont très difficilement perceptibles en ne se concentrant que sur les interactions.

D'un point de vue théorique, la question des clans est intéressante parce qu'elle renvoie à l'idée que l'auteurité organisationnelle peut faire référence à un agent multiple – comme l'Odyssée est le texte de plusieurs. On remarque également que la plupart des contributeurs pensent pouvoir identifier qui sont, *selon eux*, les membres d'un clan (sauf ceux pour qui les clans n'ont pas d'impact ou n'existent pas, bien sûr) mais ne sont pas à même de faire facilement le lien entre le clan et les effets sur l'organisation – ce qui rappelle le fait que pour faire autorité, un texte doit être déauteurisé.

3.1.2.5 Autorité et statuts

La question de l'influence de potentiels clans a été essentielle dans le contexte wikipédien autour de l'année 2011. Ce « marronnier¹¹² » spécifique de l'encyclopédie est indissociable de la question de l'autorité des wikipédiens disposant d'un statut : *« Les problèmes vien[nent] des copinages entre les utilisateurs qui ont des postes « importants », un administrateur et un arbitre, par exemple »*. En particulier, le pouvoir d'influence qu'il faudrait attribuer à certains administrateurs a fait couler beaucoup d'encre (*« C'est là, que j'ai découvert toutes les pratiques des admins, les clans – il était trop facile de savoir qui allait attaquer qui et qui allait défendre qui »*) tandis que la plupart reconnaissent aussi *« le dévouement silencieux d'autres admins qui refusent ces pratiques du [bulletin des administrateurs](#) pour se consacrer à leurs responsabilités techniques »*. Les paragraphes suivants explorent l'avis sur les administrateurs qu'ont pu avoir les wikipédiens rencontrés.

¹¹² Dans la mesure où la question des clans est parmi les thèmes abordés de façon récurrente par les wikipédiens, à l'instar de la limitation dans le temps du mandat d'administrateur, l'utilité du Comité d'Arbitrage, etc.

La grande diversité des opinions corrobore la difficulté pratique de mettre en évidence une influence particulière des administrateurs dans les analyses conversationnelles mais explique aussi pourquoi, comme j'ai pu le montrer dans la revue de littérature, les auteurs n'étaient pas tous d'accord à ce sujet.

Une prémisse essentielle et rarement mise en question consiste à dire que l'existence même de la règle sur la contestation du statut d'administrateur et le haut degré de participation à cette dernière invitent à considérer que la question des administrateurs posait un problème réel, comme le confirme un contributeur : « *[Les administrateurs] sur Wikipédia, c'est devenu quelque chose de douloureux, c'est-à-dire que c'est quelque chose associé à du pouvoir et quand on l'a, on ne le quitte plus* ». Toutefois, tous ne sont pas d'accord sur la nature du problème posé, ni sur son degré. Parmi les réponses qui m'ont été données, j'ai catégorisé en deux grands types d'actions la perception des wikipédiens par rapport à la marge de manœuvre des administrateurs : les actions concrètes, lesquelles mettent directement en jeu les outils techniques supplémentaires qui sont à leur disposition, et les actions d'influence qui ne reposent « que » sur l'image perçue de leur statut.

Actions concrètes

En ce qui concerne les actions concrètes, la question cruciale est de déterminer en quelle mesure les administrateurs peuvent profiter de leur statut pour avoir un impact sur le contenu éditorial de l'encyclopédie. En effet, les autres actions concrètes qu'autorisent les outils sont connues :

« Par exemple, clairement en tant qu'administrateur, si je veux supprimer une page parce que ça craint, je peux supprimer la page. Mais ça, n'importe qui peut facilement revenir en arrière et restaurer la page. Donc ce qui est un acte un peu extrême [...] peut aussi facilement être corrigé ».

Sur la question éditoriale en revanche, les avis divergent radicalement. Plusieurs contributeurs affirment par exemple que les administrateurs n'ont peu ou pas ce pouvoir éditorial :

« Objectivement, il y a assez peu de cas où les outils ont été utilisés pour favoriser quelque chose éditorialement. »

« Quant aux compétences éditoriales, [les administrateurs] n'en ont, fort heureusement à mon avis, pas ! »

« Il n'en reste pas moins que les administrateurs n'ont AUCUNE influence éditoriale. »

Cet avis peut du reste être sensible à la temporalité. En effet, selon que ces wikipédiens ont été rencontrés quelques semaines ou plusieurs mois après la mise en place de la procédure de contestation des administrateurs, le discours aura pu changer – montrant par là les effets perceptibles de la règle sur la conduite de l'organisation. Ainsi, un contributeur affirmait que *« [depuis la règle sur la contestation] les administrateurs sont peut-être de plus en plus considérés comme ce qu'ils sont : des gens à qui on demande un usage des outils »*.

Une telle vision des choses n'est cependant pas partagée par l'ensemble des répondants. Plusieurs insistent au contraire sur l'usage des outils *pour* des raisons éditoriales :

« J'ai pu me rendre compte que les administrateurs ont un vrai pouvoir éditorial sur Wikipédia, ce qui explique peut-être pourquoi ils insistent tant pour dire qu'ils n'en ont pas. J'ai pu voir très fréquemment un administrateur bloquer ou menacer de blocage un contributeur avec lequel il était en conflit sur le contenu d'un article, ou un administrateur prendre la défense d'un autre dans les mêmes circonstances. Finalement, la version de l'article qui subsiste est celle qui a les faveurs de l'administrateur, pas celle du simple péon. »

« C'était une motivation purement éditoriale. [...] S'il a un avis là-dessus, il le met sur la page de discussion, [l'administrateur] n'a pas à bloquer la page parce qu'il pense qu'il ne faut pas mettre l'information. »

De même, à côté de leurs outils, les administrateurs actifs disposent proportionnellement plus souvent que les autres contributeurs des compétences nécessaires à l'autorité organisationnelle. Leur *présence* évidente et leur ancienneté leur assurent de connaître parfaitement les arcanes de l'organisation Wikipédia. En d'autres termes, lorsqu'une décision les concernant est en construction, les administrateurs veilleront sur leurs intérêts avec plus de facilité qu'une autre catégorie de contributeurs. Cet état de fait – pas directement imputable au statut en tant que tel – implique une nécessaire participation des autres contributeurs dans les prises de décisions concernant les admins pour que ceux-ci ne *« puissent influencer d'une manière disproportionnée sur leurs propres prérogatives »*. C'est donc bien la présence et la possession d'outils spécifiques qui font des administrateurs des « contributeurs » à part. Ces

deux éléments, mis ensemble, mènent à considérer à côté de leurs actions concrètes leur supposé pouvoir d'influence.

Actions d'influence

Si dans ce cas non plus il n'existe pas de consensus fort, il faut reconnaître que les voix affirmant que l'influence des administrateurs n'existe pas sont moins nombreuses. Il y a bien un contributeur assurant ne jamais s'être senti moins considéré « *étant moins ancien* » ou celui ne voyant pas de « *camp des admins* ». Il y a même un contributeur, ancien administrateur, qui considère que le « *statut d'administrateur (et l'administrateur lui-même, terme pompeux qui désigne en fait le détenteur de quelques boutons supplémentaires assimilés à des "outils de pouvoir") est devenu une sorte de bouc émissaire* ». Pour les autres, la capacité d'influence des administrateurs est évidente, ce qui aura expliqué la mise en place de la règle de contestation :

« Je pense qu'il est important, puisque le pouvoir des administrateurs a été véritablement sacralisé, et détourné de sa fonction initiale d'opérateur (qui protège les pages, bloque les vandales...) vers une fonction décisionnelle, d'y instaurer une limite. »

Comme je l'avais suggéré dans la revue de littérature, il serait précipité de considérer forcément que l'influence des administrateurs naît de leur statut plutôt que le contraire. Si l'on considère l'ensemble des actions nécessaires à un wikipédien pour acquérir de l'autorité, on comprend aisément que celui qui arrive à allier toutes ces compétences pourra acquérir une légitimité suffisante pour être élu administrateur. Autrement dit, « *ne serait-ce que par leur élection, [les administrateurs] sont à même de disposer d'un pouvoir d'influence plus important qu'un simple contributeur* ».

La capacité d'influence s'exprimera alors de différentes manières, à chaque fois en profitant d'une « *position dominante* » :

« En tant qu'admin, je peux aller voir l'auteur de cette page-là et le faire souffrir, le décourager, le faire craquer. Et lui dire : 'moi je suis administrateur, je sais mieux que toi !' »

« Parce que [cet administrateur] [...] était le gros con prétentieux, qui essaie d'intimider les autres avec son statut d'admin. »

« [Les administrateurs ont] des pouvoirs en plus que les autres et ce peut être un outil d'intimidation. »

Si le fait d'être un administrateur confère une certaine autorité, celle-ci entre parfois en confrontation avec d'autres régimes d'autorité, comme celui de l'ancienneté et de l'expérience (c'est-à-dire de la *présence*) :

« Des administrateurs [...] ont vu rapidement sa question puis [...] lui répondaient un peu sèchement, 'non, non, ce n'est pas comme ça qu'on fait' et puis paf [ils] révoquent ce [que le contributeur avait écrit], là je l'ai appuyé et on en est resté à avoir un article Chine qui parle de la Chine [...], je savais comment dire les choses. »

Enfin, l'erreur serait de croire que les admins, parce qu'ils disposent d'outils supplémentaires et d'un réseau assuré, partagent tous les mêmes intérêts. Comme le rappelle un des répondant : *« Différents groupes de pouvoir se sont créés parmi les administrateurs »*. En ce sens, ils ne forment pas une « classe » homogène pour la simple raison que d'autres types de connivence peuvent s'être développés en fonction de critères géographiques lors de rencontres réelles, d'intérêts communs via des projets ou encore selon des conceptions idéologiques de ce que devrait être une encyclopédie selon eux. Aussi, les administrateurs se confrontent parfois entre eux :

« Le blocage n'est pas un outil éditorial mais plutôt un outil de pouvoir. Et c'est aussi un outil de pouvoir entre les admins. Par exemple, si quelqu'un débloque ce qu'un autre admin avait bloqué. »

Les outils des administrateurs sont donc essentiellement techniques. Cependant, cette dimension technique peut être rapidement corrigée si un usage abusif devait en être fait. En revanche, de la même façon qu'un policier ne devrait pas avoir plus de droit que ce à quoi la loi l'autorise, il arrive qu'il utilise son statut pour renforcer symboliquement l'exercice de son influence. On est cependant loin de l'idée, ci et là défendue dans la littérature, qui voudrait que les administrateurs fassent partie d'une « classe dirigeante » à la manière du management d'une entreprise.

3.1.2.6 Autorité des non-humains

Au même titre que dans l'analyse conversationnelle, les agents non-humains apparaissent comme primordiaux dans les entretiens que j'ai pu avoir avec les contributeurs. On retrouve ainsi trois grands groupes déjà étudiés via les interactions mais qu'on aborde sous un angle un peu différent ici : la dimension logicielle de Wikipédia, les procédures de votes et les règles. Une quatrième catégorie, moins visible, exerce cependant une autorité incontestable dans le quotidien des wikipédiens : elle concerne l'infrastructure même de Wikipédia et correspond à ce que j'ai décrit comme les « [sites](#) » dans le chapitre théorique. Ces sites particuliers peuvent faire autorité dans la mesure où ils permettent l'action (à la fois en accordant les droits, à la fois en en donnant les moyens) mais aussi en ce qu'ils peuvent « contenir » des phénomènes d'autorité.

Ainsi, un élément important dans les premiers temps de l'encyclopédie, c'est que les pages de discussion étaient l'unique lieu de négociation pour les wikipédiens de l'espace linguistique francophone :

« On n'avait pas un forum à part, on ne se parlait pas par mail, c'était vraiment sur les pages de Wikipédia, tout se faisait sur les pages de discussion. »

Ce sont aussi des agents non-humains qui, à la manière de panneaux de signalisation dans la rue, dirigent les wikipédiens vers les lieux où se négocient l'autorité :

*« Plusieurs années après, je regardais régulièrement **les discussions, le bistro**, pour discuter des choses de Wikipédia, maintenant moins. »*

*« J'ai suivi **un lien qui compte**. »*

*« Je checke **ma liste de suivi**. »*

*« J'ai fait de la publicité **sur les pages de discussion** de cette prise de décision. »*

La question des « sites » et des agents non-humains est directement liée à la contingence du projet. Si tel wikipédien n'avait pas mis dans sa « liste de suivi » la page de contestation des administrateurs, il n'aurait pas été au courant de la confirmation d'un admin, n'aurait pu donner l'ultime vote faisant pencher la balance vers la conservation du statut ou, au contraire,

vers l'éviction de l'admin. À l'échelle individuelle, l'exemple semble grossier mais, à l'échelle de la communauté des wikipédiens, les « panneaux de signalisation » sont essentiels.

La dimension logicielle, les procédures de votes

La dimension logicielle joue un rôle en ce qu'elle détermine, au moins par défaut, la forme des débats qu'elle permet. Ainsi, si j'ai déjà évoqué le sentiment de méfiance réciproque qui existait entre la communauté francophone naissante et le fondateur américain Jimmy Wales dans les premiers temps du projet, celle-ci s'expliquait aussi par le fait qu'il n'y avait pas de liens entre les langues. Ce n'était techniquement pas possible *« parce que c'était vraiment deux serveurs séparés, donc ce qui pouvait nous unir, c'était une liste de discussion »*. Or, la liste de discussion est un « site matériel » bien moins ergonomique et participatif pour négocier. En ce qui concerne la plateforme wiki en tant que telle, un autre contributeur me partageait l'opinion selon laquelle le *« modèle du wiki actuel n'est pas très favorable à la mise en place de délibérations non-laborieuses et donc rapidement constructives »*. Même si cet avis n'est pas unanimement partagé, on voit que le vécu des sites est différent selon les personnes, qu'il est *agissant* et, de ce fait, qu'il influe sur les phénomènes d'autorité qui s'y exercent.

Je ne vais pas revenir en détails sur les procédures de votes que nous avons pu analyser précédemment. Les entretiens n'ont pas mis en évidence de nouvelles dimensions du vote, excepté pour deux éléments : le premier concerne les votes « pour » et les votes « contre ». À la lecture des votes déposés sur la page d'une règle (ou d'une élection d'administrateur ou lors de toute autre procédure qui exige le vote), on ne pourrait faire de différence de nature entre les votes en faveur et ceux en défaveur. Pourtant, comme le vote est libre, plusieurs wikipédiens évoquent le fait que les *« 'contre' ont toujours plus tendance à s'exprimer que les pour, en règle générale »*, ce qui leur donne artificiellement plus de poids ; le second élément est l'habitude wikipédienne d'employer des méthodes de votes extrêmement complexes (rien n'est plus rare sur Wikipédia qu'un vote à la majorité). Or, selon la méthode de vote employée et les seuils négociés, les résultats seront forcément différents. Ce n'est donc pas anodin si les wikipédiens régulièrement choisissent la méthode de vote dite [Condorcet](#) qui *« donnent un spectre de réponses beaucoup plus nuancé »* tout en aboutissant *« quand même à un résultat tranché »*.

Les règles

Outre les « sites », la dimension logicielle et ce qui a trait au vote, l'agent non-humain le plus directement autoritaire est sans nul doute l'important corpus de règles dont s'est dotée la communauté au cours de l'institutionnalisation du projet. S'il y a bien un consensus absolu, c'est en ce qui concerne la légitimité des règles particulières que sont les principes fondateurs. Créés par le co-fondateur de Wikipedia Larry Sanger, les principes fondateurs représentent cinq piliers inaliénables et non négociables auxquels doit souscrire sans réserve toute personne souhaitant contribuer à l'encyclopédie. L'intelligence de ces derniers est unanimement reconnue, certains n'hésitant pas à les comparer aux fameuses trois lois de la robotique d'Asimov. Elles allient à la fois la simplicité et la complétude. Elles sont coercitives tout en laissant une marge de manœuvre suffisante. Comme le dira ironiquement un wikipédien :

« Ce sont des règles de toute éternité. [...] Le paradoxe c'est que les gens y voient des choses complètement différentes. »

Du reste, les principes fondateurs (« PF ») représentent l'argument ultime à présentifier dans les négociations. Si les règles semblent être négociables, voire parfois bafouées, les piliers sont considérés comme « *très importants* », « *vraiment importants* ». Un répondant ira jusqu'à dire qu'« *un trait commun à toutes les Wikipédias, c'est de n'avoir ni Dieu ni Maître, à part les principes fondateurs* ».

Certaines règles découlent directement des principes fondateurs. Par exemple, l'orientation des fameuses « pages à supprimer » et des « critères d'admissibilité des articles » déterminent directement, selon un wikipédien, l'application du premier principe fondateur selon lequel Wikipédia « *est une encyclopédie* ». De nombreuses autres règles sont venues compléter les principes fondateurs, souvent pour répondre à des problèmes localisés expérimentés dans le cours de l'organisation. On notera par exemple la règle « Pas d'attaque personnelle » (wp:PAP) qui explique pourquoi les wikipédiens évitent de verser dans l'ad personam, même au plus fort d'un conflit – comme nous l'a révélé l'analyse conversationnelle. On voit bien ici que la règle fait autorité, qu'elle a un impact direct sur les discussions. À ce titre, l'application de la règle sur la contestation du statut des administrateurs est aussi symptomatique de l'autorité d'agents non-humains. Évoquant un administrateur problématique, un wikipédien affirmait qu'avec la nouvelle procédure, il ne lui donnait « *pas trois mois pour être remis en*

cause » et pour perdre son statut. Ainsi, la règle a effectivement permis, dans la foulée de son application, que différents administrateurs soient démis de leurs fonctions :

« Ça fonctionne dans la mesure où [tel administrateur] a été déboulonné ; ça montre que ça peut fonctionner. »

« Ce qui se passe c'est que là ils sont remis en cause de manière plus formelle qu'auparavant. Avant, ils étaient critiqués par un contributeur, c'était pas tellement grave. Là, il y a une menace derrière. Cette menace rend la contestation plus forte. »

Une règle ne peut cependant agir que dans la mesure où elle est édictée, c'est-à-dire « mise en action » par un agent humain. C'est la raison pour laquelle nous avons relevé dans l'analyse conversationnelle que les agents non-humains sont bien souvent intégrés à des imbrications d'autorités multiples qui rend leur action possible (selon le concept évoqué dans le cadre théorique et que je reprends de Benoit-Barne et Cooren (2009)). La présence des règles dans des autorités imbriquées apparaît d'ailleurs dans les entretiens aussi, comme en témoignent ces deux extraits :

« Quoi que disent les règles qu'on peut tordre de toute façon dans un sens ou dans un autre, je pense que c'est là qu'est prise une grosse partie de la décision sur la direction que prend wp. »

« Même si ces règles vont pouvoir laisser une impression sur les gens qui, après, vont mettre ces règles en place. »

Dans le premier extrait, l'agent « règle » dit quelque chose (« quoi »). C'est une première présentification. Mais l'agent « on » présentifie la « règle » (qui n'est alors plus un « agent » mais un « principal ») qui elle-même présentifie le « quoi ». Qui plus est, le « on » ne fait pas seulement qu'invoquer la règle, mais il la « tord », de telle sorte que c'est bien l'articulation des différents agents et principaux et leur imbrication qui confèrent de l'autorité au « on ». Dans le second extrait, le répondant accorde une agentivité spécifique à la règle : celle de « laisser une impression sur des gens ». Et ce sont précisément « les gens » qui vont alors mettre les règles en place. On voit non seulement l'imbrication entre l'agent « règle » et l'agent « les gens », mais aussi la dimension contenant-contenu qui lie les deux agents : la

règle agit sur les gens en « laissant une impression », les gens agissent sur la règle en « la mettant en place ».

La référence est autre une forme de présentification. Elle est une manière de faire référence à un objet absent pour acquérir la légitimité que cet objet détient déjà en principe. Les présentifications sont nombreuses sur Wikipédia, comme nous l'avons vu dans l'analyse conversationnelle, et participent de la dimension éminemment rhétorique du projet. Deux pratiques extrêmement courantes se font concurrence en termes de références. La première consiste à présentifier des règles, parfois même sans que celles-ci soient pertinentes dans le cas précis où le wikipédien les invoque :

« Après ça peut aussi être du pipeau, des gens qui te sortent une batterie de références... »

L'autre présentification courante est l'invocation d'événement passés, par exemple sous la forme de [diffs](#), c'est-à-dire le renvoi vers une page montrant les différences existant entre deux versions d'un article, avec l'auteur du passage incriminé souligné :

« Quand dans un arbitrage tu décides de témoigner, ça prend du temps. je l'ai déjà fait, aller chercher des diffs, c'est un travail qui prend beaucoup de temps. »

Des références plus classiques à un passé (paradoxalement toujours déjà présent grâce à l'historique de toutes les versions de chaque page) :

« Parfois des gens ressortent des références obscures de choses que moi j'avais complètement oubliées. »

Enfin, il y a la perception du projet dans son ensemble, c'est-à-dire une certaine manière de comprendre le projet qui peut être instrumentalisée via la présentification. Dans l'extrait qui suit, un administrateur explique comment il utilise la règle « Wikipédia n'est pas une démocratie » pour justifier la suppression unilatérale d'une page :

« Moi je peux considérer que Wikipédia n'est pas une démocratie, mais c'est juste un truc pratique à invoquer quand on a une suppression

[d'article] et que pleins de gens viennent pour dire qu'il faut [le] conserver. »

Ce dernier aspect mène à considérer, finalement, l'autorité déauteurisée de la communauté des wikipédiens et de l'identité organisationnelle qui serait univoque.

3.1.2.7 Identité organisationnelle

Dès les premières interactions entre les premiers contributeurs francophones, l'impression d'appartenir à un groupe identifié (se définissant aussi dans son rapport conflictuel à un « autre ») est patente :

« On avait vraiment envie de développer notre truc. Et on ne peut pas dire que [Jimmy] essayait véritablement de nous aider parce qu'il était souvent assez adverse en termes de position. Il avait peur, en fait, qu'on fasse n'importe quoi. »

Dans le cadre théorique, je montre comment la construction de règles qui, par la suite, seront présentifiées dans des conversations (par exemple dans les imbrications d'autorités), participent de [l'institutionnalisation](#) d'une organisation. C'est précisément ce mécanisme qui a été puissant au début du projet francophone quand il s'agissait de se positionner par rapport aux contributeurs américains :

« Je crois que ça a été énormément de résistance [face aux] règles [...] adoptées sur la version anglophone qui était plus en avance [...], ça a été une lutte consciente contre le fait de se faire imposer des règles. Donc en fait à chaque fois qu'on venait nous dire : 'il faut faire comme ça parce que la wiki anglophone l'a décidé', il y a eu un paquet de fois où c'était de bonnes décisions mais où on a dit, on ne peut pas les respecter parce que ce n'est pas des décisions qu'on a prises. Il y a eu vraiment une démarche de résistance active. »

Même si les dimensions métatextuelles et métaconversationnelles des règles suivantes ont été moins évidentes, il n'en demeure pas moins que chaque prise de décision n'est, comme le dit bien un des répondants, « *pas seulement un processus d'institution d'une nouvelle règle, mais aussi un processus d'auto-détermination* ».

Le « on » de l'auto-détermination sera décliné un nombre incalculable de fois, comme nous avons pu le voir dans les conversations quotidiennes sur Wikipédia. À ce « on » un peu flou est cependant parfois préféré le terme de « communauté » qui, s'il semble plus précis, ne renvoie en réalité à aucun signifié évident. Les verbatim qui suivent montrent combien, derrière un même mot, les wikipédiens peuvent envisager des réalités différentes :

*« En réalité, la **communauté** au niveau décisionnel, ce sont les **30 contributeurs/geeks très réguliers** qu'on retrouve sur IRC, wp:ra, wp:ba et sur le bistro. Ce sont les contributeurs influents. »*

*« Lorsqu'ici je parle de communauté, je désigne dans l'absolu **l'ensemble des contributeurs**, tout en sachant qu'en pratique, il s'agit des contributeurs qui s'intéressent et s'investissent dans l'aspect organisationnel de Wikipédia. Ceci dit, je n'exclus pas les simples visiteurs de la communauté WP, qui à mon avis en font partie, mais ne le savent pas vraiment... »*

*« Quand moi je parle de communauté, je parle de ceux qui participent et qui se tiennent au courant de ce qui se dit sur les pages communautaires. [...] Pour moi c'est ça la communauté et, à vue d'œil, je crois que ça correspond à **entre 1000 et 1500 contributeurs**. »*

Sans compter qu'outre la définition singulière que chaque contributeur se donne de la « communauté », chacun aura tendance aussi à instrumentaliser le terme pour le faire correspondre au besoin rhétorique de son argumentation :

*« Beaucoup ont tendance à l'élargir, **quand ça les arrange**, à l'ensemble des contributeurs. D'autres y voient plutôt le noyau restreint et actif. Ceux qui participent régulièrement aux décisions, ceux qui sont au courant des us et coutumes de Wikipédia... »*

*« Il y a des clichés rhétoriques, justement. **La communauté ceci, les principes fondateurs cela, c'est complètement creux mais ce sont des arguments qui passent bien**, c'est plutôt pratique. Ce n'est pas beaucoup plus que ça. »*

Il reste plusieurs dimensions que les entretiens ont pu faire émerger et que nous avons rencontrées dans les analyses conversationnelles : la question de la personnification des débats, les éléments de contexte précédant la création des règles étudiées et des considérations quant au style wikipédien.

La question de la personnification des débats ne s'est révélée significative qu'à l'analyse. Ce n'est pas un sujet que j'ai systématiquement abordé dans les entretiens avec les contributeurs. Cependant, certains des répondants ont malgré tout indiqué combien le fait de personnifier la discussion était un comportement dévalorisé sur le projet :

*« Ce contributeur-là avait vraiment été chiant, **il avait personnalisé le débat**, ç'avait été très dur mais au final les pages ont été supprimées. »*

Je pense que l'évitement de la seconde personne du singulier est essentiellement inconscientisé chez les wikipédiens, même si des processus similaires visant, par exemple, à ne pas attribuer d'intention font quant à eux partie du « style wikipédien » attendu – au moins en ce que cela répond à la règle imposant de « supposer la bonne foi » de ses interlocuteurs :

« J'évite de dire 'Tu es un POV' ou 'Tu es impliqué dans...', 'tu manques de neutralité' mais plutôt 'tu donnes l'impression de...', j'essaie d'éviter d'attribuer des intentions parce qu'en plus, la plupart du temps, on se plante ! »

3.1.2.8 Le style wikipédien

Éviter la personnification n'est pas la seule dimension stylistique relevée par les wikipédiens dans les entretiens. La maîtrise du « style wikipédien » joue une part importante dans la construction de l'autorité parce que celui qui « *n'a pas l'habitude de contribuer sur Wikipédia, [ça se voit] tout de suite* ». La communication sur Wikipédia a pour particularité, comme je le relève dans la méthodologie, d'être « entre » l'oral et l'écrit. C'est une communication asynchrone écrite, mais qui simule des éléments de l'oralité, comme le fait de « répondre » à son interlocuteur, de ne rédiger que de courtes prises de parole, etc. Pourtant, comme le souligne un contributeur, « *il y a aussi un phénomène de distanciation* » et à l'écrit on ne voit pas « *la réaction des autres, le changement d'attitude, du faciès, l'intonation de la voix* », ce qui renforce d'autant l'essentialité d'une règle comme « supposer la bonne foi ». La

longueur des interventions est quant à elle « *capitale* », il ne faut être « *ni trop court ni trop long dans les contributions* ». Ces exigences stylistiques s'ajoutent à toutes les autres caractéristiques nécessaires pour que l'action finisse par faire autorité.

Outre la forme, la préséance de la catégorie « donner un avis » dans l'analyse conversationnelle incite à penser que la dimension argumentative est cruciale sur Wikipédia. La volonté de convaincre est une activité cruciale pour tout wikipédien. L'autorité de l'argument doit donc nécessairement être prise en compte à côté de tous les autres régimes d'autorité – à moins de considérer que les wikipédiens s'adonnent constamment à une pratique dont ils connaissent l'inanité. Et, en effet, les répondants en règle générale s'accordent à reconnaître une certaine autorité aux arguments :

« Oui, je pense que globalement, les arguments des uns et des autres sont considérés en tant que tels, et déterminent de manière significative la poursuite de la discussion [...]. »

...mais on aurait tort de croire que l'argument peut seul être en mesure de faire évoluer une position. Selon un autre répondant :

« Si l'argument a un impact, ce serait en convainquant des tiers qui vont lire ça et voteront après en conséquence. Je n'ai jamais eu l'impression de voir des gens qui changeaient d'avis. Je n'ai vraiment pas l'impression. »

3.1.3 Confrontation avec la littérature existante

Les résultats de notre analyse des phénomènes d'autorité permettent d'affirmer le caractère éminemment contingent de Wikipédia : une suite de microdécisions sont prises de manière récurrente par plusieurs acteurs alors même que d'autres solutions *auraient pu* être choisies. Dans ce cadre, toute forme de planification irait, dans une certaine mesure, dans le sens opposé à la « liberté organisationnelle » voulue sur l'encyclopédie. Par exemple, les prises de décisions ont effectivement été formalisées en 2003 (Levrel, 2006), mais la plupart des éléments qui les composaient étaient déjà là en substance depuis les premières contributions francophones. Si la prise de décision est trop formalisée, le processus gagnerait en efficacité ce qu'il perdrait en créativité organisationnelle. Ainsi, le caractère incertain de la démarche de prise de décision constitue précisément un problème – discutable sur le long terme mais évident sur le moyen terme. En effet, un leadership clair émergeant au début d'une discussion

crée des conditions qui réduisent l'incertitude du processus collectif qui s'ensuit. La difficulté est de systématiser l'émergence d'un tel leadership qui repose essentiellement sur la volonté et la motivation d'un ou quelques acteurs compétents. Il est difficile d'émettre des hypothèses sur les facteurs pouvant augmenter les chances qu'un tel contexte favorable apparaisse : la qualité de la préparation d'une prise de décision ? ; l'implication précoce de contributeurs qui instillent un certain « style » à la prise de décision ? Ces éléments-là sont, du reste, eux-mêmes parfaitement contingents et liés à des situations interactionnelles dont la prédiction est impossible. D'autre part, il serait erroné de penser que seul un leadership fort est à même de mener à bien une prise de décision. La première règle du troisième cas a vu la succession de leaderships contestés avec des périodes de négociations sans leaders. Le processus se révèle chronophage, résolument inefficace et – plus étonnant – extrêmement coûteux humainement, mais il fonctionne malgré tout. On ne saurait bien entendu oublier qu'une majorité des processus de prise de décision échouent avant d'aboutir, pour des raisons diverses qui ne peuvent toutes s'expliquer par un défaut de leadership.

Il faudrait aussi pouvoir prendre une certaine distance d'avec l'analyse micro des processus organisationnels. Même si les autres lieux d'expression de l'autorité sur Wikipédia ne constituent pas le cœur de notre recherche, il faut pouvoir distinguer l'autorité au niveau de l'organisation et de son infrastructure de l'autorité émergente liée à la contingence des processus micros – tout en considérant les chevauchements qui peuvent apparaître entre les deux niveaux (voir à ce propos Morell (2011)). En effet, comme le montre l'analyse de notre première règle, il serait faux de tracer une frontière nette entre la communauté des contributeurs d'un côté et les aspects matériels (serveurs, problèmes juridiques, levée de fonds, licences, etc.) de l'autre. Au début des premières règles francophones, on a pu constater une certaine défiance de la part des Wikipédiens à l'égard du co-fondateur de Wikipedia Jimmy Wales et de ses plus proches collaborateurs. Selon la littérature portant sur le leadership au début de l'encyclopédie (voir e.a. Famiglietti, 2011; Forte & Bruckman, 2008; O'Neil, 2011; Reagle, 2007), Jimmy Wales et Larry Sanger exerçaient en effet un leadership fort tant sur les aspects matériels (les serveurs étaient la propriété de la société Bomis appartenant à Jimmy Wales) qu'encyclopédiques (les « principes fondateurs », décrits comme les seules règles immuables de Wikipédia, ont été rédigées par ces derniers). Si Forte et Bruckman (2008) ont parié sur une décentralisation de plus en plus forte du processus organisationnel, il en est tout autrement d'une infrastructure qui est et a toujours été très centralisée. Wales a effectué un important travail de lobbying pour que les contributeurs de

GNUpedia rejoignent le projet Wikipedia (O’Neil, 2011). En conséquence, le contenu de Wikipedia a été centralisé et non pas stocké sur des serveurs distribués dans le monde entier comme le suggérait Richard Stallman (Famiglietti, 2011). Cependant, avec le temps, l’ingérence de la Fondation Wikimedia dans les contenus encyclopédiques et la façon de les gérer a visiblement diminué. Pour l’espace linguistique francophone, on ne trouve plus de mentions de Wikimedia dans les conversations dès le deuxième cas.

Il y a aussi une raison très concrète présidant à l’effacement de Jimmy Wales au profit d’un partage plus large des responsabilités : des difficultés grandissantes – comme les problèmes de vandalisme - allaient avec le succès de Wikipedia. Or, la suppression des pages exigeait un accès au serveur. Jimmy Wales – et ses proches collaborateurs – ne pouvaient bientôt plus assumer un tel rôle pour tous les projets Wikipedia dans toutes les langues. Il a dû déléguer l’accès aux serveurs et c’est ainsi que sont nés les premiers « system operators » ou, en Français, les *administrateurs*.

Par la suite, de nouveaux statuts ont été créés pour répondre à différents besoins tout en assurant une certaine séparation des pouvoirs. Si la plupart des auteurs s’accordent à reconnaître que la structure de la gouvernance est surtout émergente et s’exprime via la préséance de l’action (sur ce point, voir aussi Morell (2011) et Reagle (2007)), nombreux sont ceux qui associent les statuts techniques à des positions d’autorité (Benkler, 2006; Derthick et al., 2011; O’Neil, 2011; Reagle, 2007). O’Neil (2011) estime par exemple que sur l’espace anglophone, les administrateurs – et dans une moindre mesure, tous les autres statuts officiels - auraient plus que jamais acquis une « autorité sociale ». La question des administrateurs mérite qu’on s’y arrête : si l’analyse conversationnelle n’a pas été en mesure de mettre en exergue l’autorité que la plupart des auteurs leur prêtent, cela ne veut pas dire que cette dernière n’est pas réelle, comme on a pu le constater avec les extraits d’entretiens. Elle peut s’exprimer par exemple dans d’autres lieux que sur les pages de construction de règles (sur les pages à supprimer, face à des nouveaux venus dans l’espace encyclopédique, etc.). Forte et Bruckman (2008), s’appuyant sur le témoignage de contributeurs, montrent quant à eux que les pouvoirs techniques sont relativement découplés des pouvoirs de la communauté. Les résultats de notre analyse invitent à une interprétation allant dans le même sens : si ce qui construit fondamentalement l’autorité est le pouvoir d’initiative, alors ceux qui maîtrisent le mieux l’encyclopédie et y ont l’engagement le plus intense ont le plus d’autorité. Or, l’alliance de la maîtrise et de l’engagement caractérise précisément les administrateurs tout en n’excluant pas d’autres contributeurs que la fonction administrative n’intéresse pas mais qui

disposent malgré tout à la fois d'une connaissance organisationnelle suffisante et des compétences adéquates pour être des auteurs organisationnels.

En effet, parmi les participants aux prises de décision, rares sont ceux qui ne maîtrisent pas parfaitement les codes wikipédiens, qu'ils soient administrateurs ou non. En conséquence, chacun est, de ce point de vue, sur un pied d'égalité. C'est donc presque exclusivement sur le plan de l'action que les phénomènes d'autorité vont se jouer. Comme le dit Morell (2011), l'approche wikipédienne veut que « celui qui fait décide ». Le « fait de faire » correspond ici à la prise de parole (Grassineau, 2007), mais ce n'est pas tout de dire que les wikipédiens discutent, encore faut-il détailler ce qu'ils se disent et comment ils le disent. Levrel (2006) décrit effectivement l'importance dans la dimension organisationnelle de Wikipédia des actions « proposer » et « donner un avis ». Cependant, bien que ces deux seules actions soient essentielles au processus délibératif, elles n'en restent pas moins insuffisantes. Notre propos en faisant une analyse fine était bien de compléter et complexifier l'éventail d'actions propres à un travail d'auteur - c'est-à-dire des actions d'inscriptions. Par ailleurs, les acteurs ne sont pas tous égaux dans *l'auteurisation* de l'organisation, certains restent au second plan tandis qu'une minorité très engagée prend le rôle de leader ou, au contraire, de militant en s'affirmant comme contre-pouvoir.

Ce qui garantit à un acteur de devenir un *auteur* de premier plan réside essentiellement en ses compétences sociales individuelles (et sa connaissance des processus) que nous avons analysées à travers ses actions d'inscription. Pour ma part, je n'ai été confronté qu'à des acteurs « experts » qui pouvaient, potentiellement, devenir des auteurs. En effet, les nouveaux venus n'ont pas les moyens de participer à la dimension organisationnelle : non seulement *réglementairement* ils ne peuvent participer aux votes, mais en plus une bonne connaissance des processus est nécessaire pour savoir en quel lieu ces discussions se déroulent et comment y contribuer. Cela rejoint l'idée évoquée par O'Neil (2011) que le charisme en ligne est intimement lié aux caractéristiques d'un individu et n'est pas transférable. Une pareille considération rejoint le focus sur le pouvoir personnel d'initiative qui nécessairement s'articule aux règles existantes pour donner naissance à des jeux de pouvoir (Kriplean et al., 2007). Kriplean et al. en décrivent sept qu'il me semble intéressant de passer en revue et que je suggère d'envisager comme la part intégrante d'un empire rhétorique (Gross & Dearin, 2002) dans lequel baignent les négociations sur Wikipédia.

Le premier jeu de pouvoir stipule qu'un acteur délimite unilatéralement ce qui est central ou périphérique. En effet, la définition du sujet discuté est une action d'autant plus sensible que l'acteur qui en prendra la charge sera considéré comme manquant de légitimité. Cependant, même cette délimitation sera vite confrontée à des oppositions tout aussi unilatérales. Deux autres jeux de pouvoir concernent des formes de jurisprudences liées au passé et/ou à d'autres lieux de l'encyclopédie. Les arguments se construisent sous la forme de « On a fait comme ça à ce moment-là » ou « On fait comme ça à cet endroit-là ». La présentification du passé et des autres lieux, j'ai pu le montrer dans les sections précédentes, est devenue essentielle avec la complexification de l'encyclopédie et son institutionnalisation. Le jeu de pouvoir suivant évoque l'idée d'une sous-communauté qui commande avec une plus grande autorité. Bien que plusieurs auteurs parlent de l'autorité « locale » que représentent les wikiprojets (voir e.a. Forte & Bruckman (2008) et Wattenberg, Viégas, & Hollenbach (2007)), je n'ai pu confirmer ces observations par mes analyses qui, s'occupant de règles générales, concernaient l'ensemble de la communauté et non un groupe de wikipédiens rassemblés autour d'un thème spécifique. Même les fameux « clans », sujet inévitable de blogs de wikipédiens, n'ont pu être observés dans les conversations – tout en étant régulièrement évoqués dans les entretiens. Je rejoins ici la lecture d'O'Neil (2011) qui voit dans les cabales une réalité en partie fantasmée par des « déçus » de Wikipédia ou, à tout le moins, des réalités si mouvantes selon les perceptions qu'elles en perdent leur pouvoir concret. On aurait ainsi tort de minimiser l'impact psychologique douloureux que peut avoir l'encyclopédie sur des wikipédiens qui ont pu donner beaucoup de temps et d'énergie et qui, suite à un conflit, ont arrêté leur participation – parfois pour rejoindre des blogs critiques. L'adage voulant que si « chacun est indispensable, personne n'est irremplaçable » a des conséquences réelles, bien loin de la virtualité dont on affuble le mot à toute entreprise en ligne. Un autre jeu de pouvoir mettrait en scène l'ethos d'un contributeur (le sien ou celui d'un autre) pour renforcer une position. À la lumière des analyses conversationnelles, il faut considérer que le fait est plutôt rare. Cependant, plusieurs commentaires de répondants évoquent un tel jeu de pouvoir mis en place par certains administrateurs qui profiteraient ainsi de leur influence. Cela dit, c'est plutôt par son action (et éventuellement son expertise) qu'un contributeur pourra renforcer sa position ou amoindrir celle d'un autre. L'expertise d'un *autre* est quant à elle rarement présentifiée dans les conversations – même s'il existe des contre-exemples, notamment dans l'appel à un tiers pour résoudre un conflit. La menace de sanction ou de blocage constitue le sixième jeu de pouvoir selon Kriplean et al. Dans le cadre de la construction de règles, cet élément est tout simplement absent. Au contraire, dans la mesure où une menace peut être perçue comme la

prérogative d'un dominant, un tel acte serait parfaitement contre-productif. Enfin, si le septième jeu de pouvoir concerne la légitimité des sources apportées par un contributeur, il n'est pas pertinent dans la dimension meta de l'encyclopédie où le sourçage n'est pas pratiqué.

Les règles déjà institutionnalisées sont, d'une manière ou d'une autre, réintégrées au cours des conversations pour supporter des arguments visant à construire de nouvelles règles. Ce cycle, parfaitement représentatif d'une dimension organisationnelle de Wikipédia qui a été en forte croissance (Cardon & Levrel, 2009), correspond relativement bien à deux des huit éléments décrits par Elinor Ostrom (1990) concernant l'autorégulation des communs : « la règle doit pouvoir être modifiée par ceux qui la subissent » et « la production de la règle se fait étroitement avec la ressource à réguler ». Ainsi, c'est bien les wikipédiens les plus directement impliqués par l'existence d'une règle sur la contestation du statut d'administrateur qui en ont été les plus fervents architectes – soit qu'ils étaient eux-mêmes administrateurs ou qu'ils étaient régulièrement amenés à en fréquenter. Les contributeurs enregistrés et les administrateurs – c'est-à-dire la sorte de wikipédiens que j'ai étudiés de près dans mes analyses - présentent massivement les règles. La présentation des règles serait ainsi la manifestation régulière de la structure de gouvernance (Kriplean et al., 2007; O'Neil, 2011). Pourtant, les règles pour l'espace linguistique francophone n'ont pas toujours existé ; les premiers contributeurs invoquaient plutôt un *zeitgeist* – un « esprit wikipédien ». De plus, les règles ne sont pas les seuls éléments invoqués pour faire autorité. Les imbrications d'autorité montrent, dans les analyses, combien toutes les ontologies d'acteurs sont présentifiées et comment c'est précisément de telles articulations qui confèrent de l'autorité à l'acteur-ventriloque (François Cooren, 2010a). Les règles pouvant être présentifiées par n'importe quel contributeur, il devient difficile d'affirmer que celles-ci cristallisent la structure de gouvernance, à moins de considérer que *n'importe quel contributeur* gouverne Wikipédia – ce qui serait par trop radical, comme j'ai déjà pu le montrer. Enfin, les règles ne recouvrent aucunement l'ensemble du territoire de la gouvernance. Par exemple, des prises de décision peuvent se dérouler de manière fort différentes, selon les acteurs engagés, alors même que le corpus de règles existant est sensiblement similaire (Joyce et al., 2012). Selon Joyce et al. (2012), cela s'explique par le fait que la règle entre en tension avec l'initiative individuelle et que, dans cette confrontation, l'individu malgré tout domine. Évidemment, il ne peut s'agir de n'importe quel acteur : ce sont les « experts de Wikipédia » qui dominent ce

qui est vu sur l'encyclopédie – que l'on se trouve dans la partie encyclopédique ou dans la partie organisationnelle (Auray & Paris, 2007; Bryant et al., 2005; Priedhorsky et al., 2007).

3.1.4 Retour théorique

La rencontre avec mon terrain a été simultanée à la découverte d'un cadre théorique riche qui m'a amené à envisager l'autorité comme un processus émergeant en interaction. La dimension processuelle est évidente sur Wikipédia (les articles sont toujours déjà des ébauches, toutes les règles sont renégociables, le turn-over des contributeurs est important, etc.) et ancrée depuis ses débuts, comme l'exprime un des pionniers de l'espace linguistique francophone :

« Il suffisait de l'accord de quelques-uns et on se lançait, parce que de toute façon on savait qu'après il pouvait y avoir encore des discussions, qu'on pouvait encore modifier le truc. »

À travers ces discussions, c'est bien la communication qui est au centre de la construction de l'organisation – c'est la communication qui génère des *réalités organisationnelles* (Ashcraft et al., 2009). Toutes les discussions participent-elles à construire l'organisation ? Oui, sans aucun doute même si, parmi elles, *certaines* sont plus « organisantes » que d'autres – comme les négociations autour de la création d'une règle ou les discussions dans les différents lieux décrits comme des lieux d'autorité mais que je n'aurai pas eu l'occasion d'explorer dans ce travail : pages à supprimer, débats au Comité d'arbitrage, sur le bulletin des administrateurs, etc. En réalité – et je rejoins en ça la perspective de Schoeneborn (2011) sur ce qui rend la communication organisationnelle – toute communication se rapportant à l'organisation est de facto organisante. C'est très clair pour la communication strictement interne à l'organisation, par exemple un conflit entre deux contributeurs d'une page de discussion sur l'admissibilité d'une information, car la résolution d'un tel conflit aura une incidence sur ce qui est acceptable plus généralement sur l'encyclopédie, contribuant ainsi à la définir. La réflexion est sensiblement la même pour toute communication a priori extérieure au projet mais qui s'y rapporte : les controverses sur la fiabilité du projet qui paraissent de manière récurrente dans la presse sont autant de discussions *constituant* l'organisation, participant à sa définition, à ce qu'elle est et n'est pas, etc. Ainsi, je propose une formule extrêmement simple qui voudrait que la communication est organisationnelle dès l'instant où elle se rapporte à quelque forme d'organisation, enserrant en plus de son contenu une dimension « meta » : la communication est organisationnelle quand elle est *organisante*.

La communication sur Wikipédia est essentiellement écrite. Elle est présentée sous la forme de conversations asynchrones qui sont autant de moments de négociations. Si l'on « vide » Wikipédia de ses interactions, l'encyclopédie s'effondrera d'elle-même. Tout ce qui « fait » l'organisation dépend des interactions : de la cohérence des articles encyclopédiques à la construction des règles qui les sous-tendent, de la promotion institutionnelle de la Fondation Wikimedia à la résolution de conflits entre certains contributeurs. Les interactions ne sont pas pour autant évanescences. Stockées dans des archives, elles sont régulièrement réinjectées via des hyperliens (par exemple, les « [diffs](#) ») dans de nouvelles conversations. Cela signifie que les interactions sont continuellement liées à une matérialité propre à l'organisation : les interactions ont besoin des serveurs qui les stockent et dépendent, bien entendu, des acteurs « humains » qui, devant leur écran, les mettent en œuvre. L'immatérialité (ou la virtualité) des organisations en ligne est donc un leurre.

Le cycle texte-conversation constitue toute interaction : la conversation correspond au caractère changeant des interactions qui peuvent se dérouler de différentes manières, dans des lieux différents et en impliquant différents acteurs. D'un point de vue épistémologique, la conversation n'est pas une modalité du réel « en soi ». Elle est plutôt une lecture propre à l'analyste, un certain filtre interprétatif. Des situations conversationnelles variées ont joué des rôles cruciaux dans la construction des règles analysées. En terme de lieux, les négociations se passaient classiquement sur la page de discussions de la règle mais des conversations préparatoires se sont déroulées lors de sondages, des avis ont pu être régulièrement demandés sur le bistro, les votes se faisaient directement sur la page principale, les références à de précédentes discussions étaient récurrentes, etc. Le lieu n'est pas la seule modalité d'une situation conversationnelle. La conversation peut aussi se dérouler sereinement, avec familiarité ou avec distance, dans l'évitement constant du conflit ou, au contraire, dans l'attaque personnelle, etc. La conversation peut évidemment inclure des dizaines de contributeurs ou, au contraire, seulement un acteur devisant avec lui-même. Les conversations changent selon la « focale » adoptée, c'est-à-dire en fonction du degré de précision avec lequel le chercheur en prend connaissance : ainsi, si la négociation d'une règle est en soi une situation conversationnelle, elle en embrasse de multiples autres que l'on peut distinguer à l'analyse.

La dimension textuelle apparaît dès lors qu'une interaction est (ou mène à) une réification. L'exemple le plus évident est celui de la version définitive d'une règle co-construite : la rédaction finale est apposée sur la page qui la concerne et personne ne peut plus la modifier –

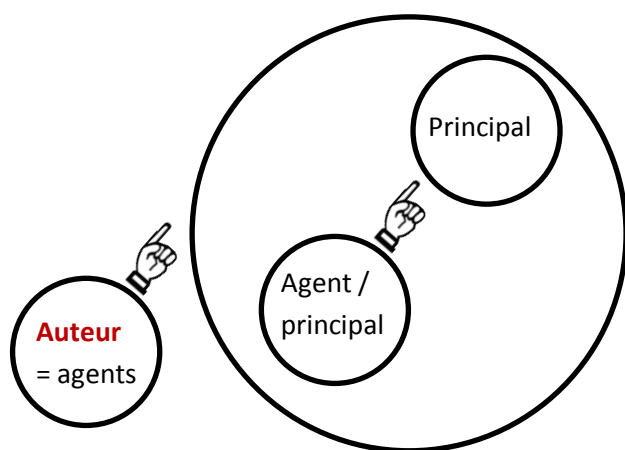
à moins bien sûr d'entamer un nouveau processus de régulation et de repasser donc dans la dimension conversationnelle. Cependant, la dimension textuelle est intéressante si l'on considère la réinjection des artefacts au sein même des situations conversationnelles. La règle édictée par la communauté des wikipédiens n'a aucune implication tant qu'elle n'est pas présentifiée en interaction, par exemple pour soutenir un argument. C'est précisément cette « réinjection » qui détermine le cycle texte-conversation. De plus, la dimension textuelle ne se limite pas aux artefacts de régulation. Tout ce qui est « figé » appartient potentiellement au texte au sens large : de l'article encyclopédique à une conversation passée à laquelle il est fait référence. Comme l'exprime Derrida (1967), le texte ne peut s'expliquer par son origine : c'est la lecture qui lui donne son sens. En d'autres termes, ce qui donne naissance au texte est la situation interactionnelle qui comprend à la fois sa production et sa réception. C'est la raison pour laquelle le texte ne peut s'envisager sans la dimension conversationnelle au même titre qu'une conversation implique une textualisation – fût-elle non-écrite. En effet, le texte n'est pas non plus seulement fait de *mots*. À bien des égards, les agents non-humains sont présentifiés comme des textes : tel acteur décrira la force d'un *processus*, tel autre l'action d'un *bot* ou encore le choix d'un *vote*. Enfin, toute conversation ne mène pas forcément à une inscription durable : un procès-verbal ne suit pas forcément une réunion – ce qui ne signifie pas que rien ne reste d'une réunion sans procès-verbal. En présentifiant des textes, un acteur cherche à profiter de l'ancrage que ces derniers offrent dans une interaction. L'ensemble du cycle appartient à un empire rhétorique (Gross, Alan G., Dearin, 2003) mis en œuvre par les acteurs.

« L'empire rhétorique » (Perelman, 1997) de Wikipédia est, en ce sens, tout à fait singulier. En effet, toute conversation *reste*, est archivée, et est potentiellement présentifiable dans une conversation suivante à la manière d'un texte. **Par conséquent, il y a sur Wikipédia un recouvrement presque parfait entre les dimensions textuelle et conversationnelle.** Les conséquences pour l'organisation sont énormes car cela signifie que *rien n'est jamais oublié*. À la manière de Funès, le personnage de l'auteur argentin Jorge Luis Borgès qui, suite à un accident, avait perdu la faculté d'oublier, Wikipedia se trouve perpétuellement condamnée à revivre des conversations passées qui, dans tout autre contexte, n'aurait pu être représentifiée. La temporalité wikipédienne a ceci de particulier que présent et passé sont perpétuellement mêlés – la notion de passé n'a, en soi, pas de sens « communicationnel » tant tout ce qui a été dit peut être *retenu contre* celui qui l'a dit. D'un point de vue théorique, il s'agit de reconsidérer les dimensions textuelles et conversationnelles qui sont moins distinctes par

« nature » que par la façon dont elles seront énoncées. En quelle mesure ne peut-on considérer que des textes se répondant forment une situation conversationnelle ? Le texte, entrant en dialogue, perd de son caractère figé et redevient événementiel. En quelle mesure ne peut-on considérer que des conversations dont il est fait mention n'ont pas été « textualisées » dans le processus ? Ainsi réinjectée dans une nouvelle conversation, la conversation précédente est « cristallisée » dans une version univoque interprétée par celui qui la présentifie – de la même façon qu'un wikipédien fait référence à un « diff » pour soutenir son argumentation.

Au terme de l'analyse de nos trois cas, que reste-t-il du schéma théorique de l'autorité proposé dans le cadre théorique ? Comment peut-on le faire évoluer pour suggérer une nouvelle lecture de l'autorité émergente dans les organisations – dont, bien entendu, les organisations non-hiérarchisées ? Je propose de revenir d'abord à un point de vue micro. Dans le premier schéma, l'autorité émergente dépendait de la capacité d'un agent à invoquer des autorités déjà légitimes – c'est ce principe d'invocation (de présentification) qui constituait l'épicentre de l'autorité (Benoit-Barné et al., 2009) (fig.12).

Fig.12 : Rappel du schéma de présentification de l'autorité

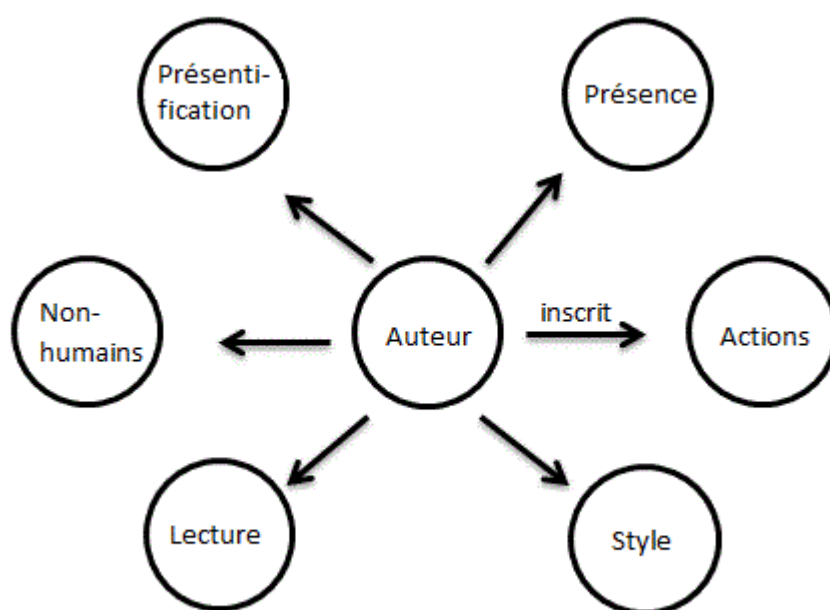


Or, nous avons montré à travers les analyses que si l'autorité s'acquiert effectivement par des actions d'*inscription* (à l'instar de l'*invocation* représentée par le doigt levé dans le schéma ci-dessus), la présentification n'est jamais qu'une inscription parmi d'autres. L'auteur organisationnel, au contraire, est responsable d'une *constellation* d'inscriptions (fig. 13).

Parmi ces inscriptions, on retrouve bien sûr le principe de **présentification** développé par Benoit-Barne et Cooren (2009). Les analyses conversationnelles mais aussi quelques extraits d'entretiens ont permis de montrer que la présentification est régulièrement **imbriquée** et

comprend plusieurs étapes articulées explicites. Les imbrications d'autorité, constructions éminemment rhétoriques, ont pour fonction de distribuer la responsabilité d'une action – à laquelle le locuteur ne prend d'ailleurs pas forcément part. Parmi les autorités déjà légitimes invoquées, on relève aussi la présence de multiples **références à d'autres lieux**, mais aussi à **d'autres temps** (passé et futur), voire même à une confrontation des deux à travers les **diffs**. Parmi les présentifications les plus courantes, on trouve bien entendu aussi **les références aux règles**, souvent sous la forme de l'hyperlien – outil caractéristique permettant de rendre présent quelque chose d'absent. Sans nier l'empire rhétorique dont les actions de l'auteur font partie, il faut souligner que la grande majorité de ses actions n'impliquent pas d'invoquer une autorité déjà légitime.

Fig. 13 : une autorité multimodale



Le paramètre suivant participant à la constitution de l'autorité est le principe de **présence**. Comme on a pu le montrer abondamment, la présence se fait sur le **court terme** et de façon très **localisée** dans le cadre d'une règle mais elle est réelle aussi sur le **long terme** de l'organisation et **à tout endroit**. Dans les deux cas, elle participe à la constitution d'une légitimité par l'ancienneté et par l'expérience, lesquels mots recouvrent simplement des interactions passées dans lesquelles ces mêmes acteurs ont procédé à diverses inscriptions. La présence assure notamment **la différence entre les « amateurs » et les « experts »**

wikipédiens [décrits dans la littérature](#) avec pour paragon l'élection d'administrateurs. Par ailleurs, l'autorité organisationnelle ne se crée pas uniquement à partir d'une **présence** dans la dimension organisante du projet (namespace « meta ») mais aussi **dans la partie encyclopédique** (namespace : « main »), comme ont pu le révéler plusieurs entretiens insistant sur la légitimité des gros contributeurs à l'encyclopédie. Le caractère émergent de l'autorité n'est pas remis en question par la nécessaire présence des auteurs : c'est bien continuellement, dans chacune des interactions, que la légitimité éventuellement déjà acquise est à nouveau jouée et négociée.

La dimension suivante est celle de l'inscription **d'actions concrètes**. Les actions minimales du contributeur à la partie organisationnelle sont **la proposition et l'avis**. À côté de ces deux rôles « basiques » existent des rôles plus spécifiques pris par des acteurs particuliers que j'ai nommés « auteurs organisationnels ». Ceux-là vont en outre prendre **de multiples initiatives non sollicitées** comme la copie, la synthèse, le commentaire et la création de textes neufs. Un auteur doit aussi être capable d'initier une discussion, de « veiller » sur les discussions, d'agir pour demeurer le point central par lequel transitent toutes les autres propositions et les autres avis, de construire des structures d'accueil des avis tiers, de déléguer, d'imposer, d'autoriser, de plébisciter son travail, d'exhorter à l'action, de porter la parole des autres et même, tout simplement, de prendre des décisions. Toutes ces actions doivent en plus être réalisées dans une temporalité que l'auteur maîtrise : il doit être rigoureusement présent sur le moyen terme d'une discussion et, pour augmenter encore sa légitimité, sur le long terme de l'histoire de l'organisation. A noter que ces actions et les rôles pris peuvent varier selon la temporalité même de la discussion et l'objet de cette dernière.

Toutes ces inscriptions doivent, pour avoir un impact sur l'ensemble de l'organisation, respecter un « **style wikipédien** » reconnaissable par les autres acteurs. Ce style comprend la valorisation de la **rationalité** : le discours est, en termes rhétoriques, essentiellement du côté du logos. La focale est mise sur l'argumentation. Les prises de paroles respectent une taille moyenne (ni trop court, ni trop long) et sont généralement **concises**, en ce sens que chaque mot doit avoir sa raison. Sont ainsi évitées, en situations normales, les pré-séquences, les fermetures de séquences, les incises hors-sujet. Enfin, le style favorise aussi une façon de parler à la **première personne du singulier mais qui a tendance à anonymiser l'action des autres** par l'usage de termes généralisant tels que les pronoms « on », les phrases infinitives, la voie passive, etc.

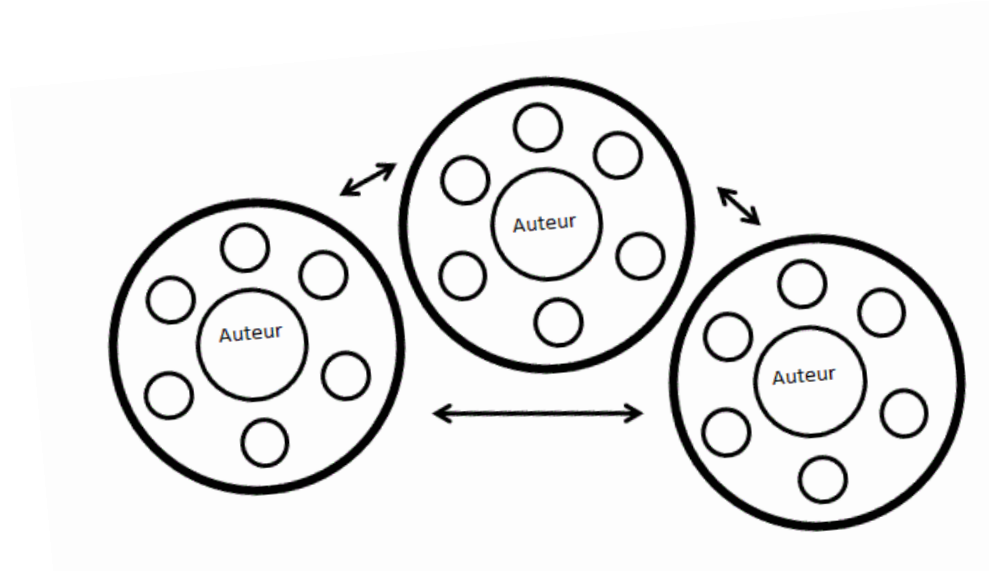
L'auteur n'est pas dans une relation à sens unique. Il doit tenir compte de l'effet de ses inscriptions et de celui des autres autant que de l'action d'inscrire en tant que telle. C'est ce que j'appelle la « **lecture organisationnelle** ». Elle se traduit dans les interactions par différentes actions comme la **remise en question**, la **proposition d'alternatives**, le fait de supposer la bonne foi, de s'excuser...mais aussi, au contraire, de volontairement rester dans le déni (par exemple, en espérant que ça ne se voie pas, dans le but de favoriser une conception plutôt qu'une autre). La lecture organisationnelle fait la synthèse entre l'émission d'un texte intentionnel et sa réception qui, elle, n'est pas liée à l'intention première. Le feedback peut ainsi faire état d'un fossé entre l'un et l'autre, lequel peut se résoudre par une prise en compte de la réception. Un auteur compétent est capable de jouer avec le paramètre de la lecture organisationnelle.

Le dernier aspect participant à la constitution de l'autorité est le lien qui unit l'auteur et une série **d'agents non-humains**. Ceux-ci peuvent correspondre à des lieux (des « sites » d'émergence pour reprendre le terme de l'École de Montréal), mais aussi des règles, des bots, des procédures, des votes, etc. Dans la mesure où un non-humain doit être édicté pour faire autorité, il n'est pas étonnant que l'on retrouve de nombreux non-humains dans la partie « présentification », notamment lorsqu'ils sont « imbriqués » et/ou présentifiés. Cependant, les non-humains n'agissent pas seulement à travers la présentification, comme le rappelle la dimension logicielle de Mediawiki qui, selon les stades de son développement, a permis (ou pas) certaines interactions.

L'auteur organisationnel, tel qu'il est présenté dans le schéma ci-dessus, ne correspond pas toujours à un individu singulier, même si la définition de l'auteur organisationnel affirme que l'auteur est un agent humain. Notre hypothèse théorique dans la conceptualisation de l'autorité organisationnelle stipule que l'auteur peut être multiple pourvu que l'ensemble des individus partagent un projet cohérent. Cette hypothèse s'est largement vérifiée grâce aux entretiens qui ont montré combien des wikipédiens pouvaient s'allier pour constituer une autorité particulière : c'est le phénomène de « clans » évoqué plus haut. Cependant, il existe d'autres formes d'autorités multiples qui ne sont pas clandestines mais parfaitement institutionnalisées, à la manière, par exemple, des wikiprojets ou de certains administrateurs partageant les mêmes intérêts. La difficulté inhérente à l'évaluation de l'impact de ces groupes de pression tient au fait qu'ils sont nombreux, mouvants et que leur action régulièrement se compensent, voire s'annulent.

L'auteur organisationnel, singulier ou multiple, n'agit donc pas seul. Il est entouré, dans ses interactions, par de nombreux autres auteurs poursuivant eux aussi des objectifs personnels. C'est la raison pour laquelle une photographie générale de l'autorité sur Wikipédia doit tenir compte de tous ces régimes d'auteurité mis en concurrence les uns avec les autres (fig. 14) :

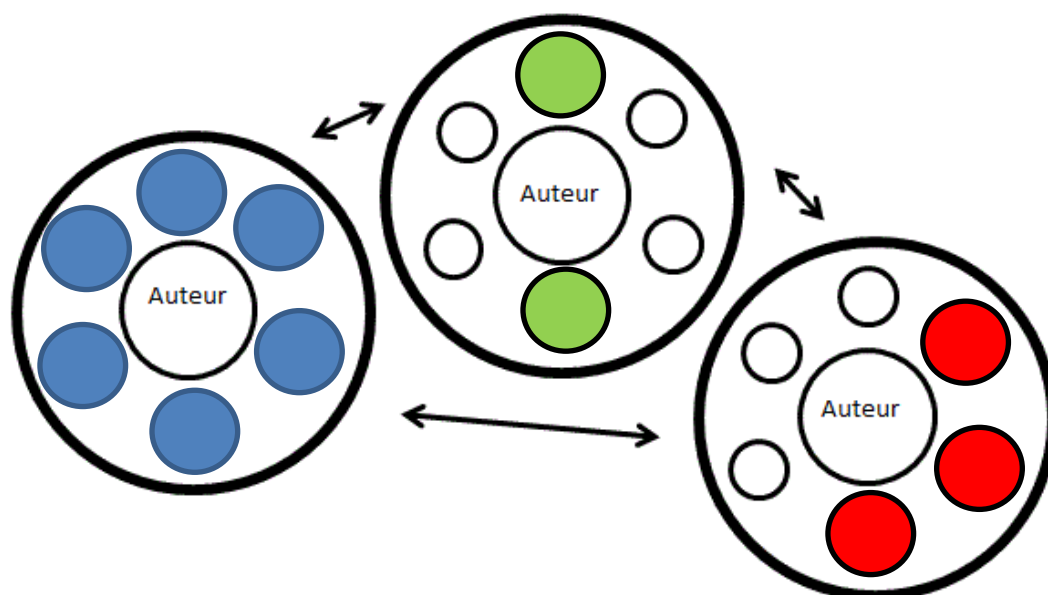
Fig. 14 : Des auteurités en concurrence



Et, parmi ces « auteurs » en concurrence, certains vont sortir du lot, certains vont influencer plus que d'autres l'écriture du texte organisationnel. C'est la fameuse question qui consiste à comprendre pourquoi, parmi des acteurs a priori égaux, certains finissent par détenir une autorité plus grande que les autres. Suivant l'interprétation que je fais de mes analyses, je note deux éléments : (1) un acteur devra être capable pour avoir de l'influence de cumuler plusieurs des inscriptions typiques de l'auteurité ; (2) parmi ces inscriptions, il devra exceller dans celles qui comptent le plus – ces dernières pouvant changer selon l'activité adressée dans l'organisation. Par exemple, dans le cadre d'une prise de décision, l'action de synthèse et le « fait de faire » sont indissociables du leadership.

Le schéma suivant (fig. 15) montre que l'auteur « A » aura plus d'autorité que les deux autres car il maîtrise l'ensemble des compétences liées à l'auteurité organisationnelle – au contraire des deux autres qui n'en possèdent que certaines.

Fig. 15 : Schématisation du surplus d'autorité par certains auteurs



On peut d'ailleurs émettre l'hypothèse que l'autorité supplémentaire des clans et des groupes de pression tient au fait qu'étant des auteurs « multiples », il y a plus de chance qu'ils puissent ensemble remplir les différents rôles nécessaires à l'acquisition de l'autorité, certains membres du clan étant très présents, d'autres maîtrisant parfaitement l'art de la présentification, etc. Du point de vue du chercheur, il semble clair que sans « dénonciation » de la part d'autres auteurs, un tel phénomène est imperceptible à la seule analyse conversationnelle. Du point de vue des autres acteurs, même si l'identification des membres du « clan » peut se faire à travers les actions posées, le doute reste de mise quant à l'appartenance effective d'un acteur à un groupe de pression (un wikipédien peut très bien se trouver en accord avec un clan, à un moment donné, sans pour autant « en faire partie »).

Tous les acteurs ne sont donc pas égaux dans leur participation aux cycles textes-conversations. Certains wikipédiens n'interviennent qu'une fois au cours de la construction d'une règle alors qu'une petite minorité est responsable de la majorité des conversations. Par exemple, sur la règle des modalités de la contestation des administrateurs, 10% des participants ont contribué à 70% de l'ensemble des discussions¹¹³. Bien entendu, ce serait une erreur de ne mesurer la participation qu'à la quantité de texte ajouté. Certains « militants » ont

¹¹³ Voir les statistiques ici :

<https://tools.wmflabs.org/xtools/articleinfo/index.php?pageid=5673126&project=fr.wikipedia.org&uselang=fr>

pu n'intervenir qu'une ou deux fois tout en ayant amorcé des discussions qui se sont révélées fondamentales pour la poursuite des négociations parce qu'ils maîtrisent les leviers de l'autorité organisationnelle. Ainsi, tant le volume que la qualité des interventions sont à considérer : une faiblesse sur l'un des paramètres (par exemple la « présence ») peut être compensée par un autre (par exemple, la qualité des présentifications).

Comme j'ai pu le montrer, les acteurs les plus influents sont ceux qui produisent des inscriptions ayant un impact fort sur l'organisation. Il est maintenant intéressant de reprendre la définition de l'auteur proposée dans le chapitre théorique et d'en faire une nouvelle lecture à l'aune des résultats des analyses.

Les auteurs se rendent donc responsables d'actions d'inscriptions qui, tant qu'elles sont le fait d'auteurs identifiés, sont potentiellement toujours changeantes. La responsabilité de l'inscription ne présage en rien de la suite que l'auteur lui donnera. Cet aspect est important car il tranche avec les hiérarchies traditionnelles dans lesquelles un manager est considéré responsable du début à la fin des actions qu'il pose mais aussi avec les projets open-source dans lesquels le responsable du projet demeure du début à la fin. Au contraire, il n'est pas rare sur Wikipédia de voir un contributeur poser un geste fort (comme Dereckson lorsqu'il initie une règle) et puis s'en désintéresser en n'y intervenant guère. Ce comportement est tout à fait accepté par les autres contributeurs qui n'en feront pas griefs. Il en est sans doute autrement des auteurs qui travaillent à la constitution d'un leadership et qui, eux, doivent assumer une présence sur la longueur.

L'inscription ne devient texte figé qu'après le long processus de négociations mettant en concurrence des régimes d'autorité différents qui se soldent, dans le cas étudié, par la rédaction d'une règle déauteurisée. Dans le contexte de Wikipédia, la définition de l'inscription correspond plutôt bien à la définition usuelle : il s'agit d'une trace écrite – laquelle traduit en mots des actions pouvant être très différentes les unes des autres (proposition, avis, reformulation, synthèse, vote, etc.). Cependant, il ne faut pas limiter le concept d'inscription à la seule écriture. Dès lors qu'une inscription est réalisée en interaction, la plupart des actions organisationnelles peuvent être interprétées comme des formes particulières d'inscription (même des gestes, à la manière d'un danseur dont la chorégraphie est une inscription dans l'espace). Le focus sur l'interaction pousse à avoir une compréhension plutôt radicale : rares sont les actions qui n'ont pas, plus ou moins indirectement, un effet sur l'interaction et, par suite, sur l'ensemble du processus organisant.

Par exemple, le simple fait de « dire » quelque chose modifie suffisamment la perception du réel par les différents acteurs présents pour considérer que cet acte de parole transforme à sa mesure l'organisation – même si le contenu peut sembler anodin.

Au même titre que tous les acteurs ne se ressemblent pas, il existe différentes sortes d'auteurs, selon le degré d'implication et selon le projet personnel qu'ils portent. Les analyses ont permis notamment de mettre en exergue deux types d'auteurs très engagés : le *leader* qui mène les discussions positivement en vue de construire du consensus ; le *militant* dont l'action consiste essentiellement à défendre un point de vue précis. Des auteurs de second plan peuvent prendre des responsabilités ponctuelles ou servir l'action d'un auteur leader. La légitimité de l'auteur organisationnel dépend donc d'une part du projet qui l'anime, d'autre part des actions d'inscriptions qu'il met en œuvre pour défendre ce projet.

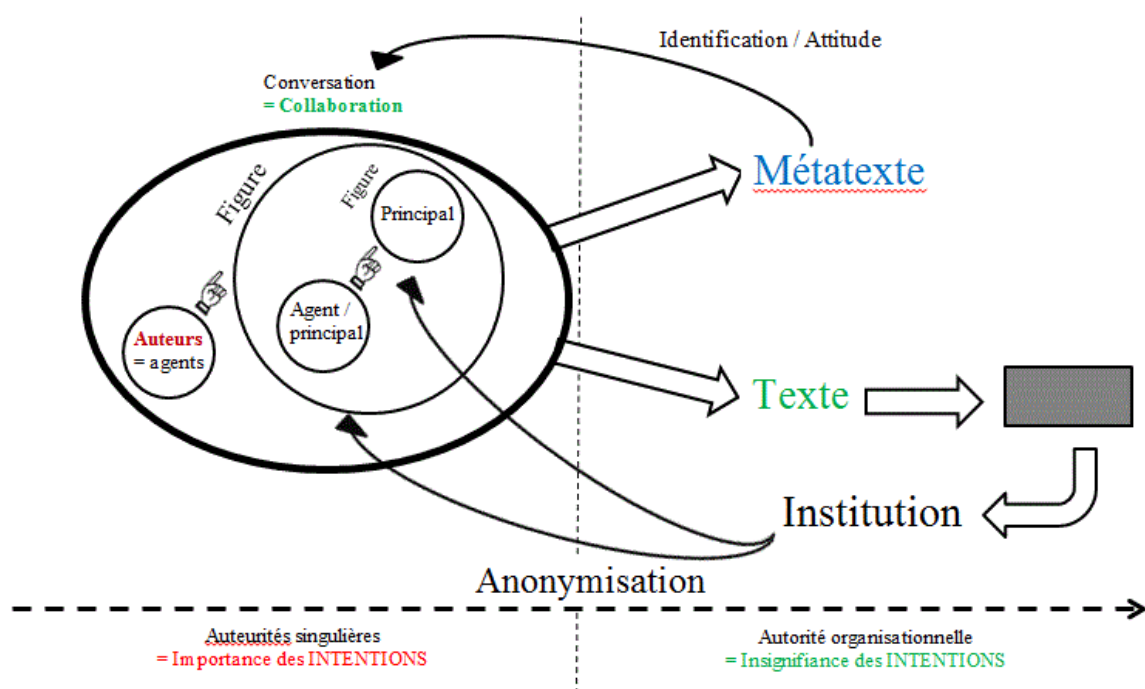
3.1.4.1 De l'auteur à l'organisation

Le concept d'auteur organisationnel affirme qu'un auteur est toujours identifiable. En effet, sur Wikipédia, chaque intervention est signée par son auteur. Bien sûr, le principe même de signature était moins formalisé lors des premières règles, contrairement aux règles étudiées dans le troisième cas. Il existe cependant des situations qui semblent contredire l'identification nécessaire de l'auteur. Dans chacune des règles étudiées apparaissent des segments de textes non signés qui, si on les analyse de près, se révèlent être le fait des contributeurs les plus actifs – que l'on aurait justement qualifié « d'auteurs organisationnels ». Ces événements permettent de complexifier quelque peu le principe d'identification. D'abord, ce n'est pas parce qu'une section n'est pas signée sur Wikipédia que l'on ne peut pas retrouver son auteur. Les historiques de toutes les versions permettent au contraire de savoir précisément qui a ajouté quoi et à quel moment. Ensuite, il faudrait pouvoir préciser ce que l'on entend par identification. L'analyse a en effet montré que même lorsqu'un segment de texte n'était pas signé, l'identité de l'auteur semblait évidente pour tous les autres contributeurs. Il en résulte que l'auteur de ce texte non signé était *tellement identifiable* qu'il n'avait plus le besoin de signer son intervention. Cela rejoint, en somme, la définition de la célébrité qui voudrait une inégalité quantitative entre le nombre significatif de ceux qui reconnaissent quelqu'un et le nombre plus réduit de ceux que ce quelqu'un reconnaît. Bien entendu, ce sont aussi des éléments de contexte qui permettent l'identification. Ce n'est pas *n'importe quel* segment de texte qu'un auteur décidera de ne pas signer. Il arrive même qu'un auteur signe son intervention et efface sa signature plus tard...lorsque son texte a changé de nature et qu'il est devenu plus représentatif de l'opinion du groupe que de son opinion

personnelle. Cela arrive notamment lorsqu'un auteur conçoit un « contenant textuel », c'est-à-dire une structure proche d'un formulaire, et qui autorise chacun à venir y intégrer son avis sur une question afin de construire du consensus. Cet exemple montre bien comment l'auteur est attaché à un projet spécifique et personnel dont il ne se sent plus directement responsable lorsque ce projet s'étend à un plus grand nombre. Il y a là les prémisses de l'articulation entre l'initiative individuelle et l'accord consensuel du groupe.

Dans le schéma original de l'auteurité, je considérais le phénomène d'anonymisation de façon très chronologique : des multiples prises de parole signées s'anonymisaient dans leur confrontation pour donner naissance à un texte déauteurisé (fig. 16).

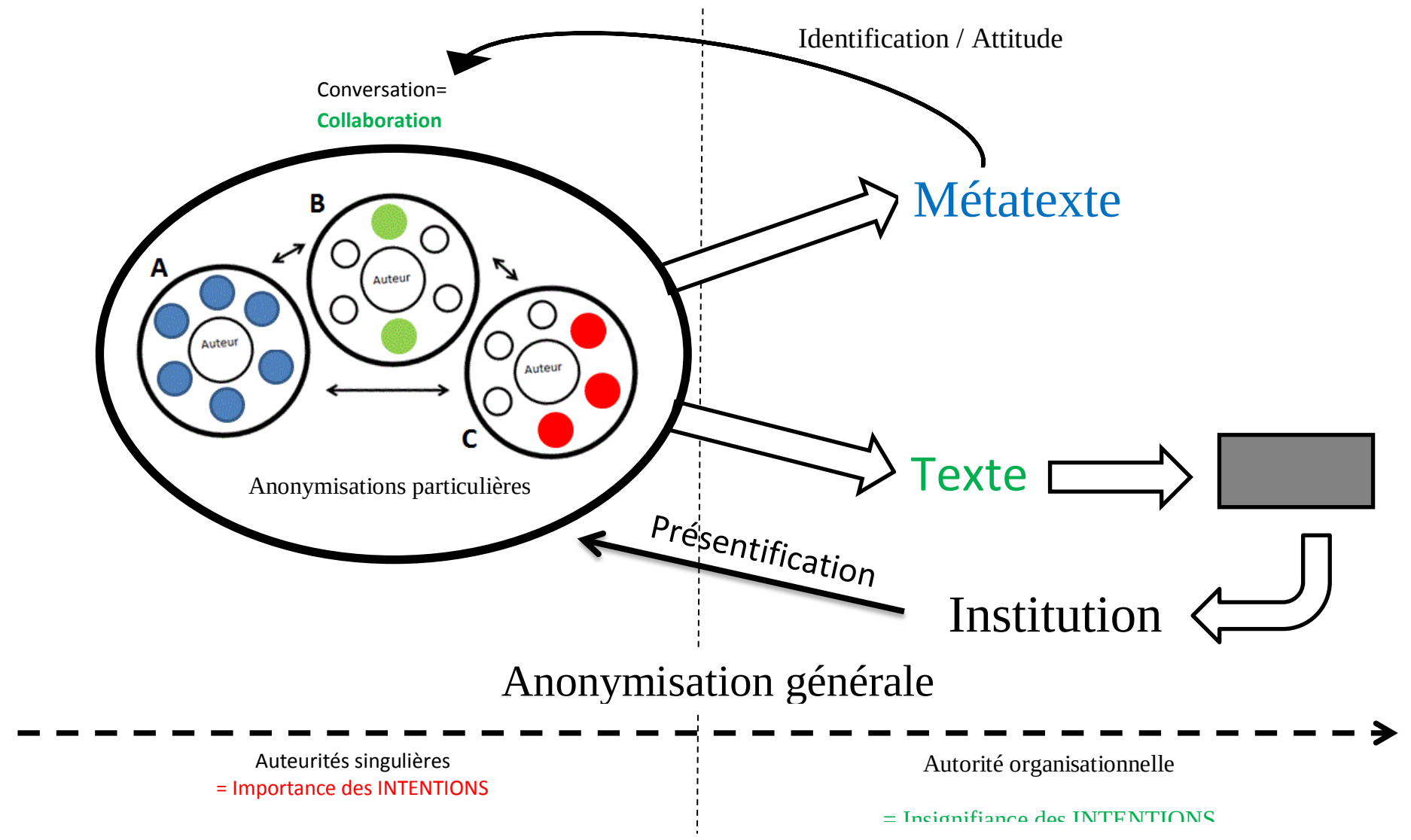
Fig. 16 : Schéma original de l'auteurité



Un phénomène d'anonymisation linéaire et évolutif existe bien, en ce sens que chaque modification intégrée aux propositions finalement mises aux votes est, à mesure de la rédaction du texte, anonymisée. Par contre, cette anonymisation ne doit pas en cacher une autre, plus subtile : les conversations signées sont en réalité parsemées de segments plus ou moins dépersonnifiés et qui renvoient tous à l'autorité anonyme de l'organisation dans son ensemble. Une autre anonymisation est ainsi intégrée à chaque instant de l'inscription de l'organisation par tous les auteurs qui y participent, dans la confrontation constante entre le

« je » assumé de l'initiative et le « on », les phrases infinitives, les voies passives, l'usage des déterminants articles, etc.

Fig. 17 : Schéma revu de l'auteurité



Le processus est lent, évolutif, mais récurrent. Il est lent si l'on tient compte du temps passé entre l'initiation d'une discussion sur une règle et l'implémentation finale de celle-ci. Dans certains cas, plusieurs années s'écoulent. Et c'est une durée qui peut s'allonger encore si l'on tient compte des premières fois qu'émerge dans des conversations informelles le problème que la règle est supposée résoudre. Le processus est aussi évolutif, en ce sens qu'on ne bascule pas d'une parole signée à un texte non signé parlant pour l'organisation entière d'un seul coup. Il y a différentes étapes : chaque contributeur émet des propositions et des avis signés dont une synthèse (signée ou non) est généralement réalisée par un auteur qui prend, à un certain moment, le lead sur la discussion. Lorsqu'un accord est trouvé quant aux différentes propositions à soumettre aux votes, ces dernières, non signées, sont ajoutées de façon définitive à la page principale de la règle. Pendant ce temps, les conversations signées continuent sur la page de discussion, jusqu'à la fin du vote. Ces discussions peuvent être des questions posées par des votants aux rédacteurs des propositions pour soulever l'une ou l'autre ambiguïté, ou encore pour exprimer un désaccord. Les votes en page principale sont des votes nécessairement signés (il faut s'assurer qu'une même personne ne vote pas deux fois). Lorsque tout le monde a voté, les wikipédiens procèdent au dépouillement et agrègent les propositions victorieuses pour construire la formulation finale de la règle qui, bien entendu, est également non signée. On voit donc que le processus est non-linéaire : il y a régulièrement des allers-retours entre des segments signés (les premiers avis, les votes) et des segments non signés (l'usage, par exemple, du « on », les propositions mises au vote, la formulation finale). Enfin, le processus est récurrent car depuis les premières règles, les étapes décrites ci-dessus sont toujours respectées – même avant l'institutionnalisation des prises de décision en 2003.

Dans ce processus récurrent, certains textes (dont des règles) sont plus souvent présentifiés que d'autres. On trouve également cet aspect dans la catégorie « présentification ». Il en découle que différents textes, parce qu'ils sont régulièrement adressés dans des métaconversations, finissent par acquérir une autorité plus grande. C'est ce processus qui mène à leur institutionnalisation. Par exemple, la règle de Wikipédia la plus connue est celle de la « neutralité de point de vue ». Cette règle est devenue très célèbre à force d'être citée dans différentes conversations – à tel point que l'évoquer garantit déjà une forme d'autorité. Par ailleurs, le fait de l'utiliser participe du sentiment de « faire partie » des wikipédiens. Une règle comme WP:NPOV caractérise Wikipédia et construit, ainsi, une identité collective.

Conclusions

Alors, qui dirige Wikipédia ?

Je lisais récemment un article sur le blog « Medium¹¹⁴ » qui annonçait pouvoir présenter les « 36 personnes qui dirigent Wikipedia ». Ce genre d'articles n'est pas rare et, selon le sens du vent – et celui des controverses, il y aura toujours un journaliste plus ou moins bien intentionné qui croira bon de dénoncer les agissements des administrateurs ou des stewards, des arbitres ou des clans, la méritocratie poussée à l'extrême et la seule reconnaissance pour les Stakhanovistes de la rédaction encyclopédique, le pouvoir du fondateur Jimmy Wales, celui de la Fondation ou des présidents des différents « chapitres ». Le tout en différenciant bien trop rarement les espaces linguistiques et en considérant que ce qui vaut sur la Wikipedia en anglais vaut aussi pour les autres langues. C'est un fait qu'aucun de ces articles ne peut fidèlement rendre compte de la réalité du projet Wikipedia lors même que chacun de ces articles décrit pourtant des parcelles de vérité. En tentant de produire une pensée complexe sur les phénomènes d'autorité à l'œuvre sur l'espace linguistique francophone de Wikipédia, j'ai tenté de déconstruire les clichés habituels.

Non, Wikipédia n'est pas, depuis le début, un « instrument » des Américains en général et de Jimmy Wales en particulier. Même si Wales, à titre personnel, et ses plus proches collaborateurs ont eu une influence fondamentale dans les premiers temps de l'encyclopédie (voir, outre la présente recherche, Famiglietti, 2011; Morell, 2011). Cette influence a ensuite été contrecarrée par différentes initiatives, dont le fork espagnol, pour aboutir à la création de la fondation Wikimedia. Il est aussi vrai que les principes fondateurs de Wikipédia ont été conçus par Larry Sanger, co-fondateur de Wikipedia, et que l'on peut y voir l'influence d'une idéologie libérale anglo-saxonne. Comme les principes sont les seules règles de Wikipedia qui soient non-négociables, on peut imaginer que l'ensemble des Wikipédias (dont, par exemple, la Wikipedia en Arabe) seront nécessairement influencées par ces principes. Même si la marge de manœuvre semble encore très grande, certains cas inattendus peuvent s'être révélés dommageables : rappelons le cas de ce jeu de société caractéristique d'un village indien dont la notice Wikipedia aurait été impossible à rédiger car il n'existait pas de « sources » secondaires « acceptables » selon les termes occidentaux pour en rendre compte.

Non, Wikipédia n'est pas dirigée par quelques contributeurs despotes comme on peut le lire régulièrement sur des blogs d'anciens contributeurs déçus. Mais il est en revanche vrai que

¹¹⁴ <https://medium.com/matter/the-36-people-who-run-wikipedia-21ecca70bcca>, page consultée le 12 avril 2015

pour avoir de l'autorité sur Wikipédia, il faut agir – des prises d'initiatives menant inmanquablement à la (re)connaissance. Connu pour y passer beaucoup de temps, reconnu pour effectuer du travail de qualité. Deux éléments qui, bien entendu, sont nécessaires pour être élus à des statuts formels, comme celui d'administrateur, par exemple. De là à dire que c'est le statut qui fait l'homme, il y a une marge que je ne franchirai personnellement pas même si, à l'instar de forces de l'ordre, certains administrateurs peuvent parfois user de leur pouvoir de façon abusive.

Oui, Wikipédia est « dirigée » par un nombre de personnes négligeable au regard du nombre de contributeurs à l'encyclopédie et plus encore au regard du nombre de visiteurs de l'encyclopédie. Ce cliché-là est parfaitement vrai mais il est aussi à contextualiser : ce qui pose question, d'un point de vue éthique, est moins le nombre de personnes qui dirigent une organisation (après tout, si tout le monde parle, personne ne s'entend...) mais plutôt à quel point les « places d'autorité » sont accessibles ou non (Bourdieu, 1982). Et la réponse à cette dernière question est beaucoup plus favorable au projet. Pour peu qu'on y mette temps, passion et intelligence...il semble à la portée de beaucoup de monde de prendre un rôle de leader dans les discussions.

Oui, Wikipédia est « dirigée » essentiellement par de jeunes hommes blancs, intellectuels célibataires, qui en ont les moyens. Les différentes études qui se sont penchées sur la question le prouvent (voir notamment O'Neil, 2011). Les wikipédiens sont, en moyenne, des jeunes hommes. La technicité des débats est telle (et elle l'était déjà au tout début de l'encyclopédie même si les compétences portaient plus sur la dimension informatique) que la culture générale, les compétences primaires liées à l'écriture, l'éducation, etc. font que les wikipédiens sont plutôt des intellectuels. La plupart des wikipédiens que j'ai rencontrés étaient universitaires. Enfin, il est évident qu'il faut avoir les moyens pour participer à Wikipédia. D'abord parce qu'il faut disposer d'une connexion à Internet suffisante - ce qui exclut déjà une bonne partie de la planète – mais aussi parce que comme la présence est essentielle, la plupart des wikipédiens très actifs contribuent également la journée, soit pendant leur temps de travail (ou d'études) et n'ont pas de vie de famille « trop dense ». Cela veut dire qu'ils doivent avoir la maîtrise de ce temps de travail pour arroger une part de celui-ci à une activité encyclopédique. Cela veut dire aussi que leur travail doit se faire essentiellement sur un ordinateur, excluant de facto les métiers manuels. À noter que ces éléments sont moins les effets d'un outil particulier que le miroir d'une société au sens large, elle-même « dirigée » par des hommes occidentaux...la jeunesse en moins !

Une fois que l'on a dit ça, on ne sait encore rien de la manière avec laquelle se passent les phénomènes d'autorité sur Wikipédia. Ce que j'ai proposé dans la thèse, c'est d'aborder la question avec un parti-pris radical : l'autorité s'acquiert par l'action.

Autorité sur Wikipédia et théorisation

À l'origine de l'autorité, il y a donc l'action. Un agent, unique ou multiple, entreprend une série d'actions linguistiques d'inscriptions qui, réalisées d'une certaine manière et dans certains lieux, participeront à la construction de sa légitimité. Selon le degré d'implication de cet agent, ses intentions et ses compétences personnelles, il sera un simple contributeur à la dimension organisationnelle de Wikipédia ou un véritable auteur organisationnel – c'est-à-dire un acteur de premier ordre dont l'influence sur les processus est réelle. La notion d'auteurité organisationnelle recouvre à la fois l'action de wikipédiens actifs dans la construction positive de l'organisation qui prennent ainsi le leadership d'une discussion mais ils peuvent également produire une activité critique, tout aussi nécessaire, qui renvoie alors à des formes de militantisme localisé.

Le chapitre « analyse longitudinale » revient abondamment sur les catégories d'actions-clés dont se rendent responsables les acteurs légitimes de Wikipédia : l'impératif de présence, l'autorité par la présentification, les actions spécifiques comme la synthèse ou le « fait de faire », la maîtrise d'un style wikipédien, la capacité de « lire » la réception de ses propres actions et l'impact des différents agents non-humains. Le surplus d'autorité de l'auteur tient, comme je le suggérais lors de la conceptualisation de l'auteurité organisationnelle, « *à sa capacité à articuler de manière récurrente ces différentes exigences* ».

L'exemple de l'administrateur élu par la communauté des wikipédiens montre que celui-ci aura nécessairement dû apprendre le style propre de Wikipédia : il saura quels sont les endroits où la présence compte le plus et maîtrisera l'art de la référence – aux règles ou au passé – dans toute circonstance qui l'exigerait. Le cas de l'autorité des administrateurs est en réalité une preuve supplémentaire de ce que ce n'est pas tant le statut qui fait l'autorité, mais l'autorité par l'action qui garantit la légitimité et, par suite, le statut. L'ironie est qu'un tel statut peut ensuite être instrumentalisé pour renforcer une influence déjà patente. L'autorité par l'action ne fait pas tout... Cependant, *n'importe quel* contributeur capable d'articuler les compétences de l'auteur pourra acquérir une semblable autorité, ce qui démontre une fausse croyance propre à l'horizontalité de Wikipédia : si tous les acteurs sont égaux, c'est moins le cas dans les prérogatives effectives des wikipédiens qu'en termes de potentialité.

D'un point de vue théorique, l'auteur organisationnel est une métaphore qui aide à redéfinir les relations d'autorité à l'intérieur des organisations en soulignant la marge de manœuvre des acteurs indépendamment de quelque statut officiel. Cela permet ainsi de repenser l'autorité comme une relation émergente où l'action d'inscription est un prérequis à la construction de la légitimité. Le pari est le suivant : des organisations les plus hiérarchisées à celles qui explorent l'horizontalité de la prise de décision, la métaphore de l'auteurité mettrait en évidence que l'autorité n'est pas toujours liée à des phénomènes de domination. Ainsi, l'autorité n'est pas un « donné », elle peut être acquise (parfois laborieusement...) à travers des initiatives personnelles et stabilisée par la défense d'un projet cohérent en interaction.

En se focalisant sur les auteurs de Wikipédia, cette thèse vise à compléter les discussions contemporaines sur l'autorité dans les approches considérant la communication comme constitutive des organisations (Benoit-Barné et al., 2009; M. a. Koschmann et al., 2012; Kuhn, 2008; J. R. Taylor & Van Every, 2014; Vasquez, 2013). Sans pour autant sous-évaluer l'impact de la matérialité dans les dynamiques organisationnelles (Ashcraft et al., 2009), la capacité qu'a l'humain à porter un projet est remise au centre des processus communicationnels. Ce faisant, cette recherche contribue à articuler l'autorité de l'auteur et l'autorité des textes en problématisant la « disparition de l'auteur ». Cette question correspond dans notre schéma au cycle composé d'une part de l'anonymisation des apports singuliers pour construire le texte organisationnel, d'autre part de la réinjection de ce texte au sein même des négociations entre les wikipédiens. Il s'agit ni plus ni moins de l'observation *in situ* de la dynamique du cycle texte/conversation (James R. Taylor et al., 1996).

Le concept d'auteurité organisationnelle ne se contente pas de considérer que l'autorité s'engrange par la simple addition de comportements particuliers par un acteur – au même titre que l'addition hasardeuse d'aliments de qualité ne fera une bonne recette. Au contraire, il s'agit bien d'une constellation d'actions accomplies à dessein et suivant, par conséquent, une séquence logique. Je réintroduis ici la question de l'intentionnalité et reconnais la tension existant entre des projets multiples portés par des agents et les priorités organisationnelles. Si l'intention est à l'origine de l'action d'inscription, on a aussi vu avec quelle rapidité cette dernière s'en dégage, avec quelle rapidité les singularités de l'inscription disparaissent au profit de la voix univoque et consensuelle de l'organisation prise comme un tout. À une échelle plus petite, la disparition de l'auteur et de ses intentions encourage aussi à ne pas seulement tenir compte du texte pour lui-même mais aussi aux conditions de sa réception.

C'est bien là que se trouve le travail ardu de « lecteur organisationnel » nécessaire à tout auteur se posant la question : comment mon texte est-il perçu ?

Un autre apport théorique de cette thèse consiste à complexifier de deux façons distinctes le concept de « présentification » qui illustre comment un acteur acquiert de l'autorité en invoquant d'autres autorités déjà légitimes. D'abord, je montre à travers les trois cas étudiés que la présentification perçue comme un processus en deux étapes où un « agent » convoque un « principal » ne rend pas compte de toutes les présentifications. Dans de nombreuses situations, on assiste à une imbrication de plusieurs autorités impliquant qu'un principal soit également un agent invoquant un autre principal, etc. L'imbrication des autorités montre combien l'autorité est à la fois distribuée, à la fois le résultat d'une construction rhétorique. Ensuite, l'interprétation de mes analyses incite à ne pas limiter la construction de l'autorité à cette seule action de présentification. Au contraire, une présentification efficace apparaît dans un contexte plus large où, comme j'ai pu le rappeler plus haut, chaque action joue un rôle essentiel. L'ensemble de ces actions (dont le simple fait d'être « présent ») peut ainsi expliquer comment l'autorité peut à la fois être émergente et, à la fois, donner naissance à une autorité qui persiste dans le temps.

Évaluation de la méthodologie

Parce qu'elle suppose « certaines hypothèses philosophiques sur l'homme, la société et la vérité scientifique » (Brown & Gilmartin, 1969, p. 290), une méthodologie permet de donner une lecture spécifique d'un événement. Une autre méthodologie ferait sans doute émerger une réalité un peu différente, comme l'on change de paires de lunettes selon ce qu'il nous faut voir.

L'analyse conversationnelle est performante dans la description des événements micros qui constituent l'organisation entre des personnes. Bien que les conditions des conversations asynchrones en ligne ne permettent pas de profiter de tous ses atouts, elle met néanmoins à disposition du chercheur une série d'outils très pertinents. Dans notre recherche, c'est l'analyse conversationnelle qui met à jour la typologie complète des actions nécessaires à la construction de l'autorité. Cependant, l'analyse conversationnelle présente aussi des limites : elle ne peut rendre compte seule d'éléments contextuels que les données pourtant supposent. C'est la raison pour laquelle lui adjoindre les outils de l'ethnographie en ligne est intéressant. Par exemple, la description de l'autorité aurait été incomplète sans l'interprétation qu'ont pu faire les répondants des phénomènes de clans et de groupes de pression dont l'activité n'est

pas forcément visible dans les interactions. En effet, ce qui est tenu pour acquis dans une organisation n'est pas forcément exprimé tout en ayant d'évidentes conséquences dans les pratiques quotidiennes. Pour le chercheur extérieur à ces interactions, l'absence d'explicitation d'un événement fait courir le risque d'interpréter ça comme l'absence de l'événement lui-même. Il en résulte alors une mauvaise compréhension de la pratique quotidienne. En ce sens, la triangulation des méthodes permet d'agrandir son champ de vision, non pas pour dire *la* vérité qui s'opposerait à une lecture « erronée » d'une situation, mais pour dire *des* vérités *situées*.

Le choix d'une méthodologie alliant deux approches complètes implique un travail important, de la place et du temps. Une telle démarche offre au chercheur une vision distanciée de son objet, lui donnant ainsi les clefs pour reconnaître la part contextuelle de toute interaction et pour replacer le texte d'une interaction dans son contexte général. Cependant, la démarche qualitative nécessairement souffre du biais voulant que beaucoup de variables soient observées sur peu de cas. L'interprétation est alors rendue difficile par le nombre significatif d'explications rivales à évaluer alors qu'il y a trop peu de cas observés (Collier, 1993). C'est une des limites auxquelles je me suis confronté.

Limites de la recherche

Il est en réalité erroné de prétendre que ce travail porte sur les phénomènes d'autorité à l'œuvre sur Wikipédia. Tout au plus porte-t-il sur l'autorité émergente dans les processus de création de règles sur l'espace linguistique francophone de Wikipédia. Et encore... Toutes les règles se valent-elles ? Les quelques cas par période étudiée sont-ils suffisants pour en rendre compte ? Qu'en est-il de l'expression de l'autorité en d'autres lieux stratégiques de l'encyclopédie : sur les pages à supprimer, le bulletin des administrateurs, le bistro ou les pages de résolution de conflits ? À quel point ces résultats sont-ils – ou non – généralisables ? L'autorité par l'action n'est-elle pertinente qu'en ce contexte de régulation uniquement ? Il serait plus honnête de convenir qu'un panorama complet de l'autorité sur Wikipédia ne pourrait être atteint qu'en explorant plusieurs autres lieux à des périodes différentes et en utilisant les mêmes méthodes d'investigation. De la même manière, la méthodologie par les trois cas sur des temps différents de l'histoire de l'encyclopédie ne permet pas d'affirmer à coup sûr que les différences observées entre les cas s'expliquent en effet par la temporalité (et donc des stades différents de l'évolution organisationnelle) plus que par des différences fondamentales de nature entre les cas (sujets des constructions de règles, contributeurs impliqués, etc.)

Des questions de simple représentativité scientifique ne doivent pas manquer d'être posées : est-ce suffisant de ne procéder qu'à quinze entretiens ? Comment s'assurer que ces quinze contributeurs rendent en effet compte de la diversité de la contribution à la dimension organisationnelle de Wikipédia ? La remarque est d'autant plus légitime que les extraits d'entretiens illustrent combien les répondants peuvent avoir des positions parfois diamétralement opposées sur un même sujet. On répondra à ceci que la démarche qualitative n'a pas pour vocation d'atteindre la représentativité scientifique et que la complétude des résultats présentés n'émerge que de la triangulation des méthodes – en ce compris l'importante analyse conversationnelle. Cependant, il est honnête de reconnaître que des entretiens supplémentaires auraient sans doute permis de nuancer encore la parole des acteurs impliqués.

Plus significative sans doute est l'absence d'observation des interactions hors-ligne. Les premiers entretiens m'ont amené à minimiser l'impact des rencontres « dans la vie réelle » entre les wikipédiens et les difficultés – en termes d'accès mais aussi logistiques - ont achevé de me convaincre qu'une telle présence serait impossible. Or, il est certain qu'une démarche véritablement ethnographique aurait, comme je l'exprime dans le chapitre méthodologique, imposé de suivre les wikipédiens engagés dans ces rencontres. Une position du reste confirmée par l'opinion de la plupart des wikipédiens avec lesquels je me suis entretenu plus tard et qui ont insisté sur l'importance de ces rencontres dans la construction de la légitimité. De même, plusieurs lieux « d'autorité » - comme les salons « IRC » me sont restés étrangers.

Un autre aspect concerne l'analyse à proprement parler. Si le choix de l'analyse conversationnelle et d'une méthodologie « maison » d'analyse des présentifications ne doivent pas être remis en cause, je pense qu'elles gagneraient à être pratiquées par une équipe de chercheurs. En effet, le processus itératif d'analyse est fastidieux et la catégorisation particulièrement sujette à des interprétations concurrentes. La confrontation des points de vue au cœur même de l'analyse mènerait à un raffinement supplémentaire et sans doute permettrait de limiter le risque d'erreur.

Du point de vue de la présentation des résultats, la recherche aurait sans doute gagné en une présentation plus visible des données contextuelles au cas obtenues par le biais de l'observation participante. J'ai peu évoqué, par exemple, le recours personnel que j'ai pu avoir au bistro wikipédien, notamment en ce qui concerne les droits d'auteurs et l'anonymisation des contributeurs dans le travail. Ainsi, je crains qu'on ne puisse réellement

mesurer combien l'immersion dans le labyrinthe wikipédien a été une condition sine qua non à son étude comme objet.

La construction simultanée du cadre théorique et de l'exploration des cas peut faire craindre un modèle qui devienne infalsifiable. Est-ce que la logique « *autorise l'existence d'un énoncé ou d'une série d'énoncés d'observation qui lui sont contradictoires, c'est-à-dire, qui la falsifieraient s'ils se révélaient vrais* » (Popper cité par Chalmers, 1987, p. 76). Cela mène à établir une liste de critères explicitant les conditions selon lesquelles la théorie de l'auteurité organisationnelle se révélerait fausse. Par exemple, elle serait de facto réfutée dès l'instant où une organisation non-hiérarchisée présenterait des phénomènes d'autorité dont la constitution n'est pas directement dépendante d'actions d'inscription. Ou encore : l'auteur organisationnel ne pourrait être un concept prétendant à l'universalité dès l'instant où il serait fait la preuve qu'une organisation suffisamment hiérarchisée puisse empêcher toute marge de manœuvre de la part de ses membres et ce de façon absolue. Je pense qu'il ne sera possible de répondre à cette question qu'en confrontant le modèle présenté ici à d'autres terrains d'étude en admettant, bien entendu, que ce modèle puisse encore évoluer et être affiné.

Enfin, cette recherche souffre de ne présenter l'autorité sur Wikipédia qu'à travers le regard de ceux qui lui survivent. Trop peu aura été dit sur l'impact émotionnel très négatif que peuvent avoir les phénomènes d'autorité sur certains des participants les plus assidus et parmi lesquels beaucoup quitteront le projet tout en se sachant désespérément remplaçables.

Futures recherches

De futures recherches doivent prioritairement viser l'application du concept de l'auteur organisationnel à d'autres terrains en vue de tester son pouvoir explicatif. Par exemple, les résultats obtenus dans le cas de Wikipédia peuvent éventuellement éclairer d'autres processus collaboratifs en ligne. Cependant, il serait à mon sens très riche également de quitter l'environnement en ligne et ses spécificités pour évaluer en quelle mesure l'auteurité se vérifie aussi dans des contextes non médiatisés (hors ligne). Un autre paramètre à faire varier est le degré de hiérarchisation de l'organisation. Ainsi, il me semble que des organisations très hiérarchisées pourraient faire l'objet d'une recherche sur l'auteurité : Existe-t-il des auteurs organisationnels au sein de l'armée ? Quelle est la marge de manœuvre d'un commis dans la cuisine d'un grand restaurant ? Quelles stratégies peuvent être adoptées par les employés d'institutions étatiques dont les lignes hiérarchiques sont particulièrement cadenassées ? Je pense essentiel de confronter aussi la métaphore de l'auteur à des temps différents d'une

organisation, depuis la start-up jusqu'à l'institution vénérable – comme certaines universités dont la légitimité s'est construite sur plusieurs siècles – et de faire varier la taille de ces organisations, depuis les très petites et moyennes entreprises jusqu'aux ONG transnationales.

Outre la spécificité des terrains, des questions de recherche diverses doivent être adressées : qu'en est-il, par exemple, d'auteurs organisationnels dont la légitimité a été significative pour ensuite s'estomper ? Est-il possible de suivre le parcours d'un auteur dans l'organisation ? Est-ce envisageable de dresser une typologie des intentions animant les auteurs organisationnels ? Quels sont les liens articulant l'auteurité – qui possède nécessairement une part de clandestinité – et les statuts officiels ? L'auteurité confère-t-elle du pouvoir ? Le pouvoir confère-t-il de l'auteurité ?

Je ne crois pas non plus que le tour ait été fait des inscriptions susceptibles de modifier l'organisation. La médiation de l'écran vécue par les wikipédiens fait paradoxalement oublier la matérialité en ce qu'elle exclut de l'analyse un ensemble d'actions qui sont pourtant sensibles dans la majorité des organisations et qui pourraient bien participer à la caractérisation des auteurs, comme la gestuelle et l'intonation. De la même façon, des questions très pratiques peuvent être adressées : peut-on dresser le portrait-type d'un « bon » auteur organisationnel ? Quelles seraient alors les conditions propices à son émergence ? Quelle est la marge qu'un manager devrait pouvoir laisser à ses employés pour favoriser les aspects positifs de l'auteurité (comme la créativité et l'implication) tout en évitant que ceux-ci ne soient hors de contrôle ? Le manager peut-il lui-même être un auteur ? Cette dernière caractéristique ferait-elle de lui un meilleur manager ? Peut-elle induire de la confusion ?

À l'échelle de l'organisation, les questions suivantes méritent d'être posées : l'auteurité organisationnelle s'oppose-t-elle à l'efficacité quand il s'agit de mettre en place des processus de prise de décision ? Existe-t-il des auteurités différentes selon les formes et les objectifs des organisations ? Ces nombreuses questions illustrent combien l'autorité envisagée hors des rapports de domination ouvre un champ immense de nouvelles questions qui ont toutes le potentiel d'augmenter la connaissance des organisations et, in fine, le vécu en leur sein.

Conclusion

En dépit des multiples justifications, l'honnêteté exige de rendre compte de ce que « l'auteur organisationnel » est né d'une intuition. L'intuition qu'un mot appliqué à la critique littéraire puisse l'être à l'étude des organisations, en créant du sens supplémentaire aux concepts

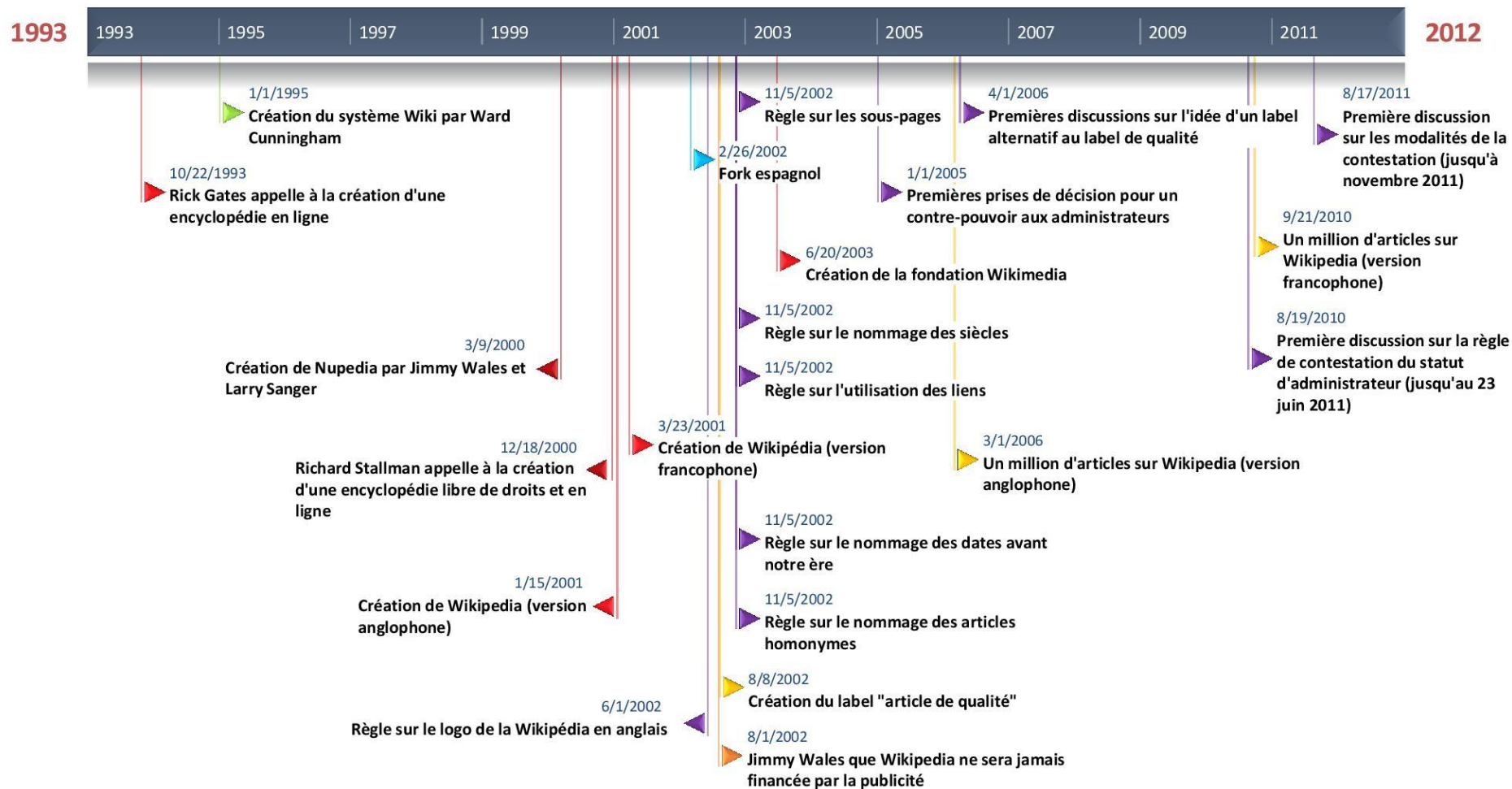
existants. Le propos de ce travail était ambitieux et j'ai l'espoir qu'il en restera quelque chose. En dépit des critiques qui ne manqueront pas d'être très légitimement formulées quant à la maladresse de certaines constructions théoriques, l'incomplétude des résultats ou la précipitation qui a pu être la mienne dans l'interprétation des analyses. Cependant, je nourris, en terminant la rédaction de ce travail, deux espoirs :

L'excellence d'une recherche se mesure à l'aune de son utilité académique et sociétale. En construisant le modèle de l'auteurité organisationnelle, j'ai bien entendu l'espoir que la théorie puisse être complétée par de futurs travaux académiques, comme je l'esquisse dans mes quelques propositions de futures recherches. À partir de l'étymologie du mot « auteur » et en faisant quelque détour par les disciplines qui l'étudient, j'ai proposé une définition applicable aux études des organisations. En l'état, j'espère que cette définition peut être utile aux chercheurs qui auraient besoin d'un concept alternatif à celui d'autorité. Au-delà de la théorie, c'est surtout à la réalité des terrains organisationnels que j'espère contribuer. Je formule le souhait que la métaphore soit utile aux acteurs de terrain pour les aider à développer des compétences d'auteur et/ou à comprendre et à dévoiler les auteurités problématiques auxquelles les managers sont confrontés quotidiennement. La créativité et le sens de l'initiative des auteurs organisationnels sont des ressources significatives pour l'organisation. En revanche, les auteurs peuvent être aussi des électrons libres incontrôlables pouvant faire courir des risques à l'organisation. L'attention aux détails demeure ainsi cruciale car ce sont de très petites actions qui, articulées de façon cohérente, mènent à des changements majeurs dans les organisations.

Par-dessus tout, je souhaite que les wikipédiens qui prendront le temps de lire ce travail y trouveront une description suffisamment fidèle de leur vécu et une explication suffisamment probable des événements dont ils ont pu être les acteurs. Au final, c'est à eux que revient l'ultime jugement et c'est eux que je remercie pour la richesse des débats dont j'ai été le témoin privilégié.

E. Wathelet
le 29 avril 2015

Ligne du temps



Glossaire

Administrateur : Un administrateur est un contributeur enregistré qui a été élu par la communauté suite au dépôt d'une candidature pour disposer d'outils supplémentaires utiles à la maintenance du site. Parmi ces outils, on retrouve la capacité de supprimer des pages, de protéger un article en écriture, etc. En théorie, ils ne disposent pas de droits éditoriaux particuliers. En pratique, ils ont les moyens d'abuser de leurs outils et les wikipédiens leur reconnaissent souvent un certain pouvoir d'influence.

Bureaucrate : C'est un contributeur qui dispose d'un statut particulier lui permettant de gérer les statuts des autres wikipédiens. Par exemple, le bureaucrate effectue l'action technique d'enlever le statut d'administrateur à un contributeur suite à une contestation qui aurait abouti.

AdQ : La mention « AdQ » (ou « article de qualité ») est un label que reçoivent après consensus des articles dont la qualité exceptionnelle a été reconnue par la communauté. Les critères principaux stipulent qu'ils doivent être bien écrits, complets, argumentés et neutres. En outre, ils doivent respecter les conventions de style, être illustrés et accessibles (notamment aux personnes présentant un handicap). Le projet francophone en compte 1389 (au 19 février 2015).

Bistro : Le Bistro est un forum de discussion sur le projet francophone. Les wikipédiens peuvent y laisser des réflexions sur le projet, poser des questions, etc. C'est aussi un endroit stratégique où naissent certaines discussions qui peuvent prendre ensuite un tour plus formel, notamment à travers une prise de décision. Le ton y est généralement plus familier qu'en d'autres lieux.

Blogs : Beaucoup des contributeurs les plus actifs au projet francophone de Wikipedia ont créé leur blog personnel sur lequel ils partagent leur vision de l'encyclopédie, des réflexions quant à la vie communautaire, des positionnements idéologiques, etc. Les blogs sont devenus au fil du temps des acteurs à part entière de la vie communautaire car s'y prolongent aussi certaines querelles entre wikipédiens. Le blog le plus connu était celui de Pierrot le chroniqueur qui a révélé son identité « multiple » en février 2015. Voir : <http://wikirigoler.over-blog.com/>

Bots : Les « bots » sont des contributeurs automatisés qui accomplissent certaines tâches répétitives de maintenance sur l'encyclopédie. Certains bots corrigent des erreurs classiques de syntaxe, d'autres annulent des vandalismes, etc. Chaque « bot » a un « dresseur » à qui les wikipédiens peuvent s'adresser en cas de problème.

Bulletin des administrateurs : Le bulletin des administrateurs est une page Wikipédia sur laquelle les administrateurs peuvent rendre compte de leurs actions, partager des frustrations. C'est aussi un lieu où les wikipédiens peuvent s'adresser aux administrateurs pour des demandes qui requièrent le consensus. Au fil du temps, le bulletin des administrateurs est devenu un lieu où se construisent et se jouent certains jeux d'influence au sein de la communauté des contributeurs les plus actifs.

Bureaucrate : Un bureaucrate est un wikipédien nommé par la communauté pour assurer la gestion des différents statuts sur le projet. C'est, par exemple, un bureaucrate qui dispose des outils permettant d'accorder le statut d'administrateur à un wikipédien. Le bureaucrate ne peut qu'appliquer une décision prise par la communauté, il n'a pas l'autorité pour décider lui-même des statuts à accorder ou des wikipédiens à destituer.

CAR / Comité d'arbitrage : Le comité d'arbitrage est un organe de résolution de conflits, composé de wikipédiens élus à cet effet. Il a un pouvoir de sanction. Le CAR ne juge pas le fond des conflits (par exemple, en cas de controverses sur la validité de sources), mais plutôt la manière avec laquelle les parties en conflits se sont adressé l'une à l'autre. Il s'assure également que les décisions prises par la communauté sont bien respectées. Plusieurs wikipédiens ont reproché au CAR d'envenimer les conflits plus que de les apaiser. Il est, pour ceux-là, devenu un problème en soi. À noter que faute de candidats arbitres, il est inactif depuis plusieurs mois.

Check user : Un « check user » est un contributeur de plus de dix-huit ans et majeur dans son pays d'origine qui possède la capacité technique de mettre en rapport un compte utilisateur et une adresse IP. Les vérifications d'adresses sont utilisées notamment dans les cas d'usage de faux-nez pour des actions de vandalisme. Les vérificateurs d'adresse sont souvent au nombre de cinq sur la Wikipédia francophone. Ils sont nommés par les arbitres.

Compteur d'éditions : C'est un outil permettant de connaître le nombre de ses contributions ou des contributions de n'importe quel wikipédien. Un tel compteur a une importance

stratégique dans la mesure où un contributeur avec beaucoup de contributions sera plus valorisé que les autres. Par son biais, les wikipédiens peuvent se « mesurer » entre eux.

Condorcet : La méthode Condorcet est une méthode de votes qui consiste à classer des propositions par ordre de préférence plutôt qu'à effectuer un choix binaire. Les résultats sont issus de la comparaison de la place attribuée par chacun pour chaque proposition. Les votes sont généralement dépouillés grâce à un algorithme. La particularité est que la proposition gagnante peut très bien n'avoir été le premier choix de personne si, par exemple, elle a été le second choix d'une majorité.

Conflits d'éditions : Un conflit d'éditions apparaît lorsque deux contributeurs modifient une même page en même temps. Dans la version la plus récente du logiciel Mediawiki, la version de la page enregistrée en dernier n'est rejetée que si les deux modifications ne peuvent être fusionnées automatiquement. Les conflits d'éditions peuvent être comparés à deux personnes qui parlent en même temps.

Diff : Un « diff » est un lien renvoyant vers une page présentant les différences entre deux versions d'un article. Les passages modifiés, supprimés ou ajoutés sont surlignés avec les informations concernant le nom des auteurs, la date et l'heure des modifications. Les « diffs » sont régulièrement utilisés dans des conflits comme la « preuve » que quelqu'un a dit quelque chose. C'est le moyen par excellence utilisés par les wikipédiens pour présentifier un moment du passé dans une conversation.

Espace de nom : Les espaces de nom sont des catégories non visibles qui, sur Wikipédia, permettent de différencier certains types de contenus. Par exemple, les articles encyclopédiques sont rassemblés dans l'espace de nom « main » (principal), les pages de discussions dans l'espace « discussion », les pages concernant l'organisation du projet dans l'espace « meta », etc. Historiquement, la création des espaces de nom a permis d'éviter que la page de pseudo d'un utilisateur puisse, par exemple, être confondue avec un article.

Essjay (affaire Essjay) : Essjay est le pseudo d'un contributeur à la Wikipedia anglophone. Son nom est connu car il a été impliqué dans un des plus grands scandales liés au projet. Contributeur très actif, il avait prétendu détenir plusieurs titres académiques dont ils se servaient pour justifier ses positions. Il a dû plus tard reconnaître son imposture. L'affaire a été abondamment relayée par la presse. Paradoxalement, l'affaire Essjay peut être utilisée

comme un exemple supplémentaire justifiant le refus de crédits externes à l'encyclopédie comme source d'autorité dans des controverses éditoriales.

Faux-nez : Un faux-nez est un compte supplémentaire utilisé par un wikipédien. Les faux-nez ne sont pas interdits a priori sauf s'ils servent à commettre des vandalismes ou à voter plusieurs fois dans le cadre d'une élection ou d'une prise de décision. Dans les cas de suspicion de faux-nez, il peut être fait appel à un « checkuser » qui aura pour charge de comparer l'adresse IP de l'un et l'autre compte pour déterminer les probabilités qu'une seule et même personne se trouve derrière les deux pseudonymes.

Fork : Dans le cadre de Wikipedia, un fork est la copie de l'ensemble des données d'un espace linguistique et leur déplacement vers d'autres serveurs dans le but de continuer le projet selon de nouvelles modalités. La Wikipedia espagnole a « forké » en février 2002 pour protester contre la politique de Larry Sanger et Jimmy Wales et le risque d'apparition de publicité.

Free as in freedom : « Free as in freedom and not as in free beer » (littéralement : « libre comme dans le mot « liberté » et non comme dans l'expression « bière gratuite ») est une expression qui a été utilisée par Richard Stallman pour fixer le sens du mot « free » en anglais qui peut signifier à la fois « libre » et « gratuit ». Son objectif était de rendre compte de ce que la « Free software foundation » ne proposait pas des logiciels gratuits mais des logiciels dont le code source était ouvert et disponible. La confusion demeure cependant dans la mesure où les logiciels libres sont aussi généralement gratuits – ce qui ne veut pas dire, bien entendu, que leur production se fasse sans frais mais simplement que ces frais ne sont pas reportés sur un prix de vente.

GFDL : La GFDL (GNU Free Documentation License) est une licence produite par la Free Software Foundation, associée au mouvement du logiciel libre GNU et à la licence logicielle GPL (General Public License), adaptée à de la documentation. Elle assure la liberté de copie et de redistribution, avec ou sans modification et avec ou sans usage commercial.

Ignore all rule : La règle « Ignore all rule » (en Français : « interprétation créative des règles ») est le cinquième des principes fondateurs de Wikipedia. Elle stipule qu'outre les principes fondateurs précités, Wikipedia n'a pas d'autres règles fixes. En réalité, il s'agit de définir une hiérarchie entre les différents « types » de règles : les plus coercitives sont les principes fondateurs qui sont absolument non négociables. Viennent ensuite les « règles » qui

ne peuvent être ignorées mais qui, selon les cas, peuvent être interprétées de façon variable. Les « recommandations » sont communément acceptées par la communauté des Wikipédiens là où les « essais » n’engagent que leurs auteurs.

IP : Par les deux lettres « IP » (Internet Protocol), les wikipédiens désignent habituellement des contributeurs qui participent sans être enregistrés sous un pseudonyme. Conséquemment, leurs interventions sont signées avec leur adresse IP. Paradoxalement, un pseudonyme protège mieux son identité que l’adresse IP. Les « IP » peuvent être perçus négativement pas les autres wikipédiens. En effet, les vandalismes sont souvent le fait d’IP – de « plaisantins » qui sont par ailleurs peu actifs sur le projet. Par ailleurs, une IP qui connaîtrait bien les rouages du projet serait suspectée de cacher un contributeur « connu » qui aurait décidé, pour l’une ou l’autre raison, de contribuer anonymement (par rapport à la communauté).

IRC : IRC est un canal de discussion sur lequel se retrouvent beaucoup de wikipédiens pour discuter de l’encyclopédie, trouver de l’aide, etc. C’est aussi devenu un enjeu d’autorité dans la mesure où certains canaux IRC ont été réservés à quelques membres ainsi suspectés d’y fomenter des mauvais coups. Les canaux IRC ont été régulièrement cités dans les entretiens comme des lieux d’influence.

Suivre / Liste de suivi : Une liste de suivi est un outil technique permettant à un wikipédien d’être tenu au courant, un peu comme un flux RSS, des modifications apportées à une page ou un article au choix. C’est cet outil qui permet notamment à des wikipédiens de ne pas « manquer » une information qui les concernerait ou qui concernerait un de leurs intérêts. Les listes de suivi sont privées. Abondamment utilisées par les contributeurs très actifs, elles peuvent trahir des centres d’intérêts mais aussi des comportements plus subtils pour l’organisation – par exemple dans le cas où un contributeur en conflit avec un autre déciderait de « suivre » toutes les modifications de ce dernier.

Mediawiki : Mediawiki est la plateforme logicielle qui supporte les différents projets de la Wikimedia Foundation, dont Wikipedia. Elle est gérée par des développeurs de la Fondation. De nombreuses versions de Mediawiki ont existé historiquement. Le logiciel Mediawiki est un logiciel libre, ce qui explique pourquoi de nombreux autres wikis, indépendants de la Wikimedia Foundation, ont pourtant un design semblable.

Metawiki : Meta est un wiki communautaire de la Fondation visant à coordonner et documenter les différents projets de Wikimedia. C’est le portail de la Wikimedia Foundation.

Neutralité de point de vue : La neutralité de point de vue (NPOV) est un des principes fondateurs de Wikipedia. Autrement dit, c'est une des règles non négociables qui n'a pas été co-construite par les contributeurs mais qui a été conceptualisée par les deux co-fondateurs Jimmy Wales et Larry Sanger. Elle stipule que les articles ne doivent pas prendre parti mais plutôt représenter toutes les opinions pertinentes. La marge d'interprétation dépend évidemment de ce qu'il y a lieu de considérer comme pertinent.

Onglet « discussions » : L'onglet « discussion » est un onglet disponible sur toutes les pages de Wikipedia. Il renvoie vers un espace parallèle à la page principale sur lequel les wikipédiens peuvent discuter de manière informelle du contenu de celle-ci. Il s'agit donc d'un lieu « meta » où l'on retrouve des polémiques, des efforts d'organisation et de planification, des conflits, des argumentations sur la validité de certaines sources, des propositions, etc. Les négociations analysées dans cette thèse se sont essentiellement déroulées sur de telles pages.

PàS : Les « pages à supprimer » (PàS) désignent un lieu de discussion spécifique de Wikipédia où se négocie la suppression ou la conservation d'articles qui ont été proposés à la suppression. Pour chaque proposition, les wikipédiens peuvent apposer un choix binaire de conservation ou de suppression, généralement argumenté. Une polémique récurrente concerne la clôture des PàS, c'est-à-dire la décision à prendre dans la mesure où les PàS ne sont pas censées être des votes stricto sensu mais plutôt des décisions à prendre au consensus, en considérant la qualité des arguments avancés. La subjectivité peut dans certains cas être importante et, par conséquent, nourrir les conflits.

Patrouilleur : Les patrouilleurs sont des wikipédiens qui régulièrement suivent les modifications récentes apportées au projet. Ce sont eux qui généralement corrigent en priorité les actes évidents de vandalisme. Ils s'aident souvent d'un logiciel rendant la tâche plus aisée. Les patrouilleurs ne sont pas élus : tout contributeur le souhaitant peut effectuer des patrouilles. Cependant, la fonction peut avoir potentiellement une dimension éditoriale, ce qui confère aux patrouilleurs dont la « présence » sur le projet est importante un pouvoir d'influence que beaucoup de wikipédiens leur reconnaissent.

Piliers/Principes fondateurs : Les principes fondateur sont les cinq premières règles édictées par Jimmy Wales et Larry Sanger lorsqu'ils ont fondé Wikipedia : (1) Wikipedia est une encyclopédie ; (2) Wikipedia recherche la neutralité de point de vue ; (3) Wikipedia est publiée sous licence libre ; (4) Wikipedia suit des règles de savoir-vivre ; (5) Wikipedia n'a pas d'autres règles fixes. Au contraire des règles qui suivront, les principes sont non-

négociables. Comme agent non-humain, les principes fondateurs ont acquis une grande autorité sur le projet.

POV-pushers : Littéralement « pousseurs de point de vue », les POV-pushers sont des wikipédiens décrits comme ne recherchant pas la neutralité de point de vue mais défendant une position particulière. Ce sont des « militants » qui essaient d’influencer le contenu encyclopédique en favorisant une lecture plutôt qu’un autre d’un événement. Dans la mesure où la position est en désaccord avec un des principes fondateurs, on peut dire que les « POV-pushers » sont des hors-la-loi sur Wikipedia. Régulièrement, des attachés de presse, des politiques, des auteurs ou des militants pour différentes causes peuvent être accusés de POV-pushing.

Projets : Les Wikiprojets rassemblent des wikipédiens autour d’un centre d’intérêt lié à l’encyclopédie (par exemple, les « communes de France »). Au sein des projets peuvent se décider des planifications d’articles, des orientations à donner, des manquements, etc. Les projets ont acquis petit à petit une importante autorité locale, certains construisant même leurs propres règles (par exemple en termes d’admissibilité). Cette hiérarchie informelle par les projets est souvent dénoncée par d’autres wikipédiens. Elle est cependant logique car elle assure une certaine cohérence entre des sujets similaires. Les projets également favorisent la complétude autour de certaines thématiques.

RA : La page des « requêtes aux administrateurs » (RA) est un lieu de l’encyclopédie où les wikipédiens peuvent venir déposer une demande d’action que seul un administrateur a le pouvoir d’effectuer (blocage d’une page, par exemple). Les RA ne sont censées traiter que des demandes qui n’exigent pas de recherche de consensus. Dans le cas contraire, la demande devrait être adressée au « bulletin des administrateurs ». Dans les faits, les RA ont pu, à un moment, être associé à un lieu de pouvoir.

Reverts : Un « revert » est l’annulation de la modification d’une page effectuée par un autre contributeur. Il ne faut avoir aucun statut particulier pour « reverter » une modification, ce qui permet à chacun, par exemple, de corriger rapidement une erreur factuelle ou un acte de vandalisme. La règle des « trois révocations » (R3R) stipule qu’un contributeur ne peut « reverter » plus de trois fois un article en moins de 24h. Cette règle vise à limiter les « guerres d’éditions » opposant deux ou plusieurs contributeurs en désaccord sur le contenu d’un article.

Seigenthaler hoax : L'affaire Seigenthaler réfère à un acte de vandalisme devenu célèbre sur Wikipedia et a été largement couvert par la presse. En septembre 2005, le journaliste américain John Seigenthaler prend connaissance de la notice Wikipedia qui le concerne et dans laquelle un contributeur anonyme affirme que le journaliste est suspecté d'avoir été impliqué dans l'assassinat des frères Kennedy. La particularité de ce vandalisme est qu'il est resté plus de quatre mois en ligne, poussant Jimmy Wales à prendre des mesures et à édicter de nouvelles règles concernant les biographies des personnes vivantes. C'est aussi suite à cette affaire que la création de nouveaux articles a été interdite aux contributeurs anonymes (« IP ») sur la Wikipedia anglophone.

Sous-pages : Une « sous-page » est une page qui, à la manière d'un fichier appartenant à un dossier parent, appartient à une page parente. La sous-page est généralement nommée page/souspage. En pratique, des sous-pages peuvent être créées à partir de la page utilisateur d'un contributeur, par exemple pour lancer des discussions sur un sujet. Elles constituent dès lors une sorte de « forum » privé – bien qu'accessible par tout le monde. Les sous-pages ont notamment été utilisées pour préparer des prises de décision en petit comité.

Travail inédit : La règle sur le travail inédit (TI) stipule qu'il est interdit pour un wikipédien de rédiger un article de Wikipedia en y inscrivant ses propres interprétations sur un sujet. À ce titre, un chercheur voulant publier le résultat de ses recherches sur Wikipedia devra faire référence à ses travaux publiés, sans quoi ses modifications seront annulées. Il s'agit, par cette règle, de compter sur le processus éditorial et/ou de recoupement des sources effectués en amont par le premier média de publication. Cette règle rejoint ainsi l'idée selon laquelle Wikipedia ne devrait être composé que de sources secondaires, c'est-à-dire des informations déjà traitées.

Vandalisme : Un vandalisme est une modification apportée à l'encyclopédie et qui est volontairement erronée. Elle peut aller de la simple blague de potaches (et être ainsi facilement repérée), jusqu'à des éditions particulièrement subtiles qui peuvent alors rester en ligne un certain temps. Les vandales profitent de ce que le projet est ouvert et que le contrôle ne se fait qu'a posteriori. Certains, comme Pierre Assouline, ont cherché à montrer l'absence de fiabilité de Wikipedia en introduisant eux-mêmes des informations fausses sur le projet.

Wikiwikiweb : Wikiwikiweb est le premier site utilisant la technologie wiki inventée par Ward Cunningham en 1995, technologie qui supporte également le projet Wikipedia. Bien avant l'avènement du Web 2.0., cette technologie facilitait déjà l'échange d'informations en

permettant aux utilisateurs d'un site web de directement modifier la page sans passer par un logiciel FTP.

Wikimania : Les rencontres Wikimania sont des conférences annuelles organisées par la Wikimedia Foundation. Elles rassemblent un grand nombre de wikipédiens, de membres de la Fondation et des différents chapitres nationaux. Sur plusieurs jours se succèdent une série de présentations, effectuées par des wikipédiens, des chercheurs ou des membres de la Fondation, qui abordent différentes thématiques relatives au projet Wikipedia. Les présentations sont avalisées selon un processus de peer-reviewing. À noter que tous les wikipédiens ne sont pas partisans de cette conférence annuelle, des divergences de vue existant encore entre la communauté des wikipédiens et les membres « officiels » de la Fondation.

Wikipedia n'est pas Wikipédia : Tout au long de ce travail, je fais la différence entre Wikipedia (écrit sans « é » accentué) pour faire référence au projet Wikipedia global, sans spécification d'espace linguistique, et Wikipédia (écrit avec un « é » accentué) pour faire référence au seul espace linguistique francophone. À noter que l'accent sur le « e » de Wikipédia est le résultat d'une des premières prises de décision effectuée par la communauté des contributeurs francophones.

Wikipedia n'est pas Wikimedia : Wikipedia désigne le projet d'encyclopédie libre, collaborative et universelle, existant en plusieurs centaines de langues. Wikimedia réfère en revanche à la Fondation (organisation sans but lucratif), c'est-à-dire l'organisme institutionnel qui gère le projet Wikipedia (parmi d'autres projets). La Fondation Wikimedia s'occupe des relations extérieures de Wikipédia, de la récolte des dons, d'aspects juridiques, etc.

Wikipédien, contributeur, acteur : Dans ce travail, je ne fais pas de différences ontologiques entre le terme wikipédien, contributeur ou acteur. Les termes sont utilisés les uns pour les autres sans distinguo.

Bibliographie

- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (2006). *Sociologie de la traduction: textes fondateurs* (Collection., p. 69). Paris: Transvalor Presses des Mines.
- Anderson, J. F., Beard, F. K., & Walther, J. B. (2010). Turn-Taking and the Local Management of Conversation in a Highly Simultaneous Computer-Mediated Communication System. *Language@Internet*, 7.
- Anderson, J. J. (2011). *Wikipedia The company and its founders*. Edina, Minnesota: ABDO Publishing Company.
- Arazy, O., Morgan, W., & Patterson, R. A. (2006). Wisdom of the Crowds: Decentralized Knowledge Construction in Wikipedia Ofer Arazy, Wayne Morgan, and Raymond A. Patterson University of Alberta, School of Business. *Nature*.
- Arendt, H. (1964). Qu'est-ce que l'autorité? In *La crise de la culture*. Paris: Gallimard.
- Ashcraft, K. L., Kuhn, T. R., & Cooren, F. (2009). 1 Constitutional Amendments: "Materializing" Organizational Communication. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 1–64. doi:10.1080/19416520903047186
- Auray, N., & Paris, E. (2007). Democratizing Scientific Vulgarization . The Balance between Cooperation and Conflict in French Wikipedia. *Cooperation and Conflict*, 3, 185–199.
- Barbe, L., Merzeau, L., & Schafer, V. (2015). *Wikipédia, objet scientifique non identifié* (p. 216). Paris: Presses universitaires de Paris Ouest.
- Barker, J. R. (1993). Tightening the Iron Cage : Concertive Control in Teams. *Administrative Science Quarterly*, 38(3), 408–437. doi:10.2307/2393374
- Barley, S. R., & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and Structuration : Studying the Links between Action and Institution. *Organization Studies*, 18(1), 93–117. doi:10.1177/017084069701800106
- Baron-Cohen, S. (1991). Precursors to a theory of mind: Understanding attention in others. In A. Whiten (Ed.), *Natural theories of mind: Evolution, development and simulation of everyday mindreading* (US: Basil ., Vol. Natural th, pp. pp. 233–251). Cambridge.
- Barthes, R. (1968). La mort de l'auteur. In *Le bruissement de la langue. Essais critiques IV*. Paris: Seuil.
- Becker, H. S. (Howard S. (2002). *Les ficelles du métier*. La Découverte. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/2707133701>
- Benkeltoum, N. (2011). *Gérer et comprendre l'open source Une modélisation en termes de "régimes"*. Paris: Transvalor Presses des Mines.

- Benkler, Y. (2006). *The wealth of networks: How social production transforms markets and freedom. How Social Production Transforms Markets and Freedom* (p. 527). New Haven and London: Yale University Press. Retrieved from <http://www.benkler.org>
- Bennett, A. (2005). *The Author*. New-York: Routledge. Retrieved from www.amazon.com (Kindle for PC)
- Benoit-Barné, C., Cooren, F., Benoit-Barne, C., & Cooren, F. (2009). The Accomplishment of Authority Through Presentification: How Authority Is Distributed Among and Negotiated by Organizational Members. *Management Communication Quarterly*, 23(1), 5–31. doi:10.1177/0893318909335414
- Berg, B. L. (2009). *Qualitative Research Methods for the social sciences. Pearson International Edition* (Seventh ed., p. 418). Boston.
- Bermejo-Luque, L. (2011). *Giving Reasons. A Linguistic-Pragmatic Approach to Argumentation Theory*. (F. H. van Eemeren, S. Jacobs, E. C. W. Krabbe, & J. Woods, Eds.) *Argumentation Library*.
- Bernard, Y. (2006). La netnographie : une application de l'ethnographie au cas des communautés de consommation en ligne. *Les Courants Actuels Du Marketing*, 123–142.
- Beschastnikh, I., Kriplean, T., & McDonald, D. W. (2008). Wikipedian self-governance in action: Motivating the policy lens. *Proc. ICWSM 2008*. Retrieved from <http://www.aaai.org/Papers/ICWSM/2008/ICWSM08-011.pdf>
- Black, M. (1962). *Models and metaphors: Studies in language and philosophy* (p. 261). Ithaca, NY, US: Cornell University Press.
- Blondeel, S. (2006). *Wikipédia Comprendre et participer*. Paris: Groupe Eyrolles.
- Boellstorff, T., Nardi, B., Pearce, C., & Taylor, T. L. (2012). *Ethnography and virtual worlds* (p. 237). Princeton University Press.
- Borgès, J. L. (1983). La bibliothèque de Babel. In *Fictions* (pp. 71–81). Paris: Gallimard.
- Bourdieu, P. (1982). Le langage autorisé [Note sur les conditions sociales de l'efficacité du discours rituel]. In *Ce que parler veut dire: l'économie des échanges linguistiques*. Paris: Fayard.
- Boyd, D., Golder, S., & Lotan, G. (2010). Tweet, Tweet, Retweet: Conversational Aspects of Retweeting on Twitter. In *HICSS, 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1–10). Honolulu. doi:10.1109/HICSS.2010.412
- Braun, S., & Schmidt, A. (2007). Wikis as a technology fostering knowledge maturing: What we can learn from wikipedia.
- Brown, J. S., & Gilmartin, B. G. (1969). Sociology Today: Lacunae, Emphases, and Surfeits. *The American Sociologist*, 4(November), 283.

- Bruns, A. (2008). *Blogs, Wikipedia, Second life, and beyond From Production to Produsage*. New-York: Peter Lang Publishing, Inc.
- Bryant, S. L., Forte, A., & Bruckman, A. (2005). Becoming Wikipedian: transformation of participation in a collaborative online encyclopedia. In ACM (Ed.), *GROUP '05 Proceedings of the 2005 international ACM SIGGROUP conference on Supporting group work* (pp. 1–10). New-York.
- Burke, M., & Kraut, R. (2008). Mopping Up : Modeling Wikipedia Promotion Decisions. *Human-Computer Interaction*.
- Butler, B., Joyce, E., & Pike, J. (2008). Don't Look Now , But We've Created a Bureaucracy : The Nature and Roles of Policies and Rules in Wikipedia. In *CHI 2008 Proceedings · Shared Authoring* (pp. 1101–1110). Florence: ACM. Retrieved from <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1357227>
- Butler, B., Joyce, E., & Pike, J. (2008). Don't look now, but we've created a bureaucracy: the nature and roles of policies and rules in wikipedia (pp. 1101–1110). Retrieved from <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1357227>
- Cardon, D., & Levrel, J. (2009). La vigilance participative. Une interprétation de la gouvernance de Wikipédia. *Réseaux*, 154(2), 51. doi:10.3917/res.154.0051
- Certeau (de), M. (1990). *L'invention du quotidien*. Paris: Gallimard.
- Chalmers, A. (1987). *Qu'est-ce que la science ?*, (p. p. 76). Paris: La Découverte.
- Coffin, J. . (2006). An analysis of open source principles in diverse collaborative communities. *First Monday*, 11(6). Retrieved from <http://pear.accc.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/1342/1262>
- Collier, D. (1993). The Comparative Method. In *Political Science: The State of the Discipline II* (pp. 105–119). Washington D.C.: American Political Science Association.
- Compagnon, A. (2002). *Qu'est-ce qu'un auteur?*. Cours de l'université de Paris-Sorbonne. Retrieved from www.fabula.org/compagnon
- Cooren, F. (1997). Actes de langage et argumentation. *Revue Philosophique de Louvain*, 95(3), 517–544. Retrieved from http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/phlou_0035-3841_1997_num_95_3_7048
- Cooren, F. (2004). Textual Agency: How Texts Do Things in Organizational Settings. *Organization*, 11(3), 373 –393. doi:10.1177/1350508404041998
- Cooren, F. (2010a). Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation. *Etudes de Communication*, 34(1), 210. Retrieved from http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=EDC_034_0023

- Cooren, F. (2010b). Ventriloquie, performativité et communication. *Réseaux*, 163(5), 33. doi:10.3917/res.163.0033
- Cooren, F. (2010c, September 15). Comment les textes écrivent l'organisation. Figures, ventriloquie et incarnation. *Études de Communication*. Université Lille-3. Retrieved from http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=EDC_034_0023
- Cooren, F., & Fairhurst, G. T. (2003). The leader as a practical narrator. Leadership as the Art of Translating. In D. Holman & R. Thorpe (Eds.), *Management and Language: The Manager as a Practical Author* (p. 198). London: SAGE.
- Cooren, F., & Fairhurst, G. T. (2008). Dislocation and stabilization. In L. L. Putnam & A. M. Nicotera (Eds.), *Building theories of organization: The constitutive role of communication* (p. 117). New York, NY, USA: Routledge.
- Cooren, F., Kuhn, T., Cornelissen, J. P., & Clark, T. (2011). Communication, Organizing and Organization: An Overview and Introduction to the Special Issue. *Organization Studies*, 32(9), 1149–1170. doi:10.1177/0170840611410836
- Cooren, F., & Robichaud, D. (2006). Globaliser et disloquer en situation d'interaction : Comment asymétrise-t-on une relation ? In M. Laforest & D. Vincent (Eds.), *Les interactions asymétriques*. (pp. 113–131). Québec: Nota Bene.
- Cooren, F., Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2006). *Communication as organizing: Empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation*. London and New-York: Routledge.
- Coulter, J. (1995). The Sacks Lectures Lectures on Conversation by Harvey Sacks ; Gail Jefferson. *Human Studies*, 18(2/3), 327–336.
- Couturier, M. (1995). *La Figure de l'auteur*. Paris: Seuil.
- Cunliffe, A. L. (2001). Managers as Practical Authors: Reconstructing our Understanding of Management Practice. *Journal of Management Studies*, 38(3), 351–371. doi:10.1111/1467-6486.00240
- Czarniawska, B. (1997). *A Narrative Approach to Organization Studies*. SAGE Publications Inc. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/0761906630>
- Czarniawska, B. (2009a). Emerging institutions: pyramids or anthills? *Organization Studies*, 30(4), 423.
- Czarniawska, B. (2009b). Emerging Institutions: Pyramids or Anthills? *Organization Studies*, 30(4), 423–441. doi:10.1177/0170840609102282
- Czarniawska-Joerges, B. (1999). *Writing management: Organization theory as a literary genre*. Oxford University Press, USA.
- Deek, F. P., & McHugh, J. A. M. (2008). *Open Source Technology and Policy*. New York, New York, USA: Cambridge University Press.

- Derrida, J. (1967). *L'écriture et la différence*. Paris: Seuil.
- Derthick, K., Tsao, P., Kriplean, T., Borning, A., Zachry, M., & McDonald, D. W. (2011). Collaborative sensemaking during admin permission granting in wikipedia. *Online Communities and Social Computing. Lecture Notes in Computer Science*, 6778, 100–109.
- DiMaggio, Paul J. Powell, W. W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Irganizational Fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Dingley, K. (2001). *Using Conversational Analysis to ascertain whether commercially available synchronous messengers can support real world ad hoc interactions*. University of Portsmouth.
- Famiglietti, A. (2011). The Right to Fork: A Historical Survey of De/centralization in Wikipedia (Institute ., Vol. 7, p. 384). Amsterdam.
- Flichy, P. (2010). *Le sacre de l'amateur : Sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique* (p. 97). Paris: Seuil.
- Fogel, K. (2009). *Producing open source software How to run a successful free software project*. (A. Oram, Ed.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media.
- Foglia, M. (2007). *Wikipédia: Média de la connaissance démocratique? Quand le citoyen lambda devient encyclopédiste*. FYP editions.
- Foglia, M. (2009). Faut-il avoir peur de Wikipédia? *Etudes*, (4), 463–472.
- Forte, A., & Bruckman, A. (2008). Scaling Consensus: Increasing Decentralization in Wikipedia Governance. In *Hawaii International Conference on System Sciences, Proceedings of the 41st Annual* (p. 157). doi:10.1109/HICSS.2008.383
- Forte, A., Larco, V., & Bruckman, A. (2009). Decentralization in Wikipedia governance. *Journal of Management Information Systems*, 26(1), 49–72. doi:10.2753/MIS0742-1222260103
- Foucault, M. (1969). Qu'est-ce qu'un auteur? In *Dits et écrit, 1954-1988* (pp. 789–821). Paris: Gallimard.
- Francq, P. (2012). *Internet la construction d'un mythe tome I* (p. 309). Bruxelles: EME.
- Gabriel, Y. (1995). The Unmanaged Organization: Stories, Fantasies and Subjectivity. *Organization Studies*, 16(3), 477–501. doi:10.1177/017084069501600305
- Garcia, A. C., Standlee, A. I., & Bechkoff, J. (2009). Ethnographic Approaches to the Internet and Computer-Mediated Communication. *Journal of Contemporary Ethnography*, 38(1), 52–84. doi:10.1177/0891241607310839

- Garfinkel, H. (1967). *Studies In Ethnomethodology* (First Edit.). Prentice-Hall. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/B002KZD5Q4>
- Garfinkel, H. (1991). *Studies in Ethnomethodology*. Polity. Retrieved from <http://www.amazon.com/dp/0745600050>
- Gatson, S. N. (2011). The Methods, Politics, and Ethics of Representation in Online Ethnography. In *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (pp. 245–276).
- Geertz, C. (1998). La description dense Vers une théorie interprétative de la culture. *Enquête*, 6.
- Genette, G. (1972). *Figures III*. Seuil. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?q=genette+figure+iii#4>
- Gibbs, jr. R. W. (2005). Intentionality. In *Routledge Encyclopedia of Narrative Theory* (pp. 247–249). London and New-York: Routledge.
- Gibson, W. (2009). Intercultural Communication Online : Conversation Analysis and the Investigation of Asynchronous Written Discourse. *Forum: Qualitative Social Research*, 10(1), Art. 49.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: introduction of the theory of structuration. Outline of the theory of structuration*. (p. p.14). Cambridge, UK: Polity.
- Giroux, N., & Marroquin, L. (2005). L'approche narrative des organisations. *Revue Française de Gestion*, (6), 15–42. Retrieved from http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=RFG_159_0015
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1. La présentation de soi*. Paris: Editions de Minuit.
- Goodwin, C., & Heritage, J. (1990). Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology* 1, 19, 283–307.
- Gourdain, P., O'Kelly, F., Roman-Amat, B., Soulas, D., & von Droste zu Hülshoff, T. (2007). *La révolution Wikipédia Les encyclopédies vont-elles mourir?*. Paris: Mille et une Nuits.
- Gourdain-P, O'Kelly-F, Roman-Amat-B, Soulas-D, & Hülshoff-T, V. D. zu. (2007). *La Révolution Wikipédia : Les encyclopédies vont-elles mourir ?*. Mille et une Nuits. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/2755500514>
- Grassineau. (2007). Wikipédia et le relativisme démocratique. http://www.omnsh.org/spip.php?article103&var_recherche=relativisme%20d%E9mocratique. Retrieved September 10, 2012, from http://www.omnsh.org/spip.php?article103&var_recherche=relativisme démocratique
- Grassineau, B. (2006). *La dynamique des réseaux coopératifs. L'exemple des logiciels libres et du projet d'encyclopédie libre et ouverte Wikipédia*. Université Paris Dauphine.

- Green, L. (1998). Authority. In *Routledge Encyclopedia of Philosophy*. London: Routledge. Retrieved from <http://www.rep.routledge.com.proxy.bib.ucl.ac.be:8888/article/S004>
- Greimas, A. (1973). *Les actants, les acteurs et les figures. Sémiotique narrative et textuelle*. Paris: Larousse.
- Gross, A. G., & Dearin, R. D. (2002). *Chaim Perelman* (p. 166). State University of New York Press. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/0791455602>
- Gross, Alan G., Dearin, R. D. (2003). *Chaïm Perelman* (p. 167). State University of New York Press.
- Hansen, H. (2006a). The ethnonarrative approach. *Human Relations*, 59(8), 1049–1075. doi:10.1177/0018726706068770
- Hansen, H. (2006b). The ethnonarrative approach. *Human Relations*, 59(8), 1049–1075. Retrieved from <http://hum.sagepub.com/content/59/8/1049.short>
- Hardy, C., Lawrence, T. B., & Grant, D. (2012). Discourse and Collaboration: The Role of Conversations and Collective Identity. *The Academy of Management Review*, 30(1), 58–77.
- Heritage, J. (1997). Conversational analysis and institutional talk: analysing data. In D. Silverman (Ed.), *Qualitative research: theory, method and practice* (pp. 161–82). London: SAGE.
- Heritage, J. (2004). Conversational analysis and institutional talk: analysing data. In D. Silverman (Ed.), *Qualitative research: theory, method and practice2* (2nd editio., pp. 222–45). London: SAGE.
- Herring, S. C. (1999). Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(4), 0. doi:10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x
- Hoogenboom, M., & Ossewaarde, R. (2005). From iron cage to pigeon house: the birth of reflexive authority. *Organization Studies*, 26(4), 601–619. doi:10.1177/0170840605051475
- Jacquemin, B., Lauf, A., Poudat, C., Hurault-Plantet, M., & Auray, N. (2008). Managing conflicts between users in Wikipedia. *Corpus*, 1–12. Information Retrieval; Computation and Language; Computers and Society; Human-Computer Interaction. Retrieved from <http://arxiv.org/abs/0805.4754>
- Jannidis, F. (2005). Author. In *Routledge Encyclopedia of Narrative Theory* (pp. 33–34). London: Routledge.
- Joyce, E., Pike, J. C., & Butler, B. S. (2012). Rules and Roles vs. Consensus: Self-Governed Deliberative Mass Collaboration Bureaucracies. *American Behavioral Scientist*. doi:10.1177/0002764212469366

- Kahn, W., & Kram, K. (1994). Authority at work: Internal models and their organizational consequences. *Academy of Management Review*, 19(1), 17–50. doi:10.5465/AMR.1994.9410122007
- Keen, A. (2008). *The Cult of the Amateurs how blogs, MySpace, YouTube, and the rest of today's user-generated media are destroying our economy, our culture, and our values*. London and Boston: Nicholas Brealey Publishing.
- Kendall, L. (1999). Recontextualizing “Cyberspace” Methodological Considerations for On-Line Research. In *Doing Internet Research Critical Issues and Methods for Examining the Net* (pp. 57–74).
- Kittur, A., Chi, E. H., Pendleton, B. A., Suh, B., & Mytkowicz, T. (2007). Power of the few vs. wisdom of the crowd: Wikipedia and the rise of the bourgeoisie. *World Wide Web*, 1(2), 19. Retrieved from http://i.mobilinks.com/www.viktoria.se/altchi/submissions/submission_edchi_1.pdf
- Koschmann, M. (2012). *What is Organizational Communication?*. University of Boulder, Colorado, USA: Hero Time productions. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=e5oXygLGMuY&index=23&list=LLRmIbLEpxY7BtdF9lp3-5bA>
- Koschmann, M. a., Kuhn, T. R., & Pfarrer, M. D. (2012). A Communicative Framework of Value in Cross-Sector Partnerships. *Academy of Management Review*, 37(3), 332–354. doi:10.5465/amr.2010.0314
- Kozinets, R. V. (2002). The Field behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61–72.
- Kriplean, T., Beschastnikh, I., McDonald, D. W., & Golder, S. A. (2007). Community, consensus, coercion, control: cs* w or how policy mediates mass participation. In *GROUP '07 Proceedings of the 2007 international ACM conference on Supporting group work* (pp. 167–176). New-York: ACM. doi:10.1145/1316624.1316648
- Kuhn, T. (2008). A Communicative Theory of the Firm: Developing an Alternative Perspective on Intra-organizational Power and Stakeholder Relationships. *Organization Studies*, 29(8-9), 1227–1254. doi:10.1177/0170840608094778
- Lakoff, G., & Johnson, M. (2008). *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lambotte, F. Meunier, D. (2011). From bricolage to thickness: mobilizing kairotic time and action nets in a narrative approach to the research practice. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 2.
- Langer, R., & Beckman, S. C. (2005). Sensitive research topics : netnography revisited. *Qualitative Market Research*, 8(2), 189.
- Laniado, D. (2012). Emotions and dialogue in a peer-production community: the case of Wikipedia. *Proceedings of the* Retrieved from

http://airwiki.ws.dei.polimi.it/images/b/b7/Emotions_and_dialogue_in_Wikipedia_2012.pdf

- Laniado, D., & Tasso, R. (2011). Co-authorship 2.0: Patterns of collaboration in Wikipedia. In *HT '11 Proceedings of the 22nd ACM conference on Hypertext and hypermedia* (pp. 201–210). New-York: ACM. doi:10.1145/1995966.1995994 Co-authorship 2.0: patterns of collaboration in Wikipedia Published by ACM 2011 Article Bibliometrics Data Bibliometrics · Downloads (6 Weeks): 8 · Downloads (12 Months): 128 · Downloads (cumulative): 194 ·
- Lawrence, T. B., Leca, B., & Zilber, T. B. (2013). Institutional Work: Current Research, New Directions and Overlooked Issues. *Organization Studies*, 34(8), 1023–1033. doi:10.1177/0170840613495305
- Lawrence, T., Hardy, C., & Phillips, N. (2002). Institutional Effects of Interorganizational Collaboration: The Emergence of Proto-Institutions. *Academy of Management Journal*, 45(1), 281–290. Retrieved from <http://amj.aom.org/content/45/1/281.short>
- Leclercq-Vandelannoitte, a. (2011). Organizations as Discursive Constructions: A Foucauldian Approach. *Organization Studies*, 32(9), 1247–1271. doi:10.1177/0170840611411395
- Lerner, G. H. (2004). *Conversation Analysis Studies from the first generation*. John Benjamins Pub Co.
- Levrel, J. (2006). Wikipedia, un dispositif médiatique de publics participants. *Réseaux*.
- Levy, S. (1984). *Hackers: Heroes of the Computer Revolution*. New York, NY, USA: Penguin Books.
- Limerick, D. (1976). Authority relations in different organizational systems. *Academy of Management Review*, 1(4), 56–68. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/10.2307/257725>
- Luhmann, N. (1992). What Is Communication. *Communication Theory*, 2(3), 251–259.
- Marcoccia, M., Atifi, H., & Gauducheau, N. (2008). Text-Centered versus Multimodal Analysis of Instant Messaging Conversation. *Language@Internet*, 5.
- Maynard, D. W. (2000). Harvey Sacks : Social Science and Conversation Analysis by David Silverman. *Lan2*, 29(4), 590–594.
- McPhee, R. D., & Zaug, P. (2008). The communicative constitution of organizations. In L. L. Putnam & A. M. Nicotera (Eds.), *Building theories of organization: The constitutive role of communication* (p. 21). New York, NY, USA: Routledge.
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized Organizations : Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340–363.

- Meyer, M. (2008). *Principia rhetorica : Une théorie générale de l'argumentation* (p. 324). Paris: Fayard.
- Miller, D., & Slater, D. (2000). *The Internet An Ethnographic Approach* (p. 217). Berg.
- Millerand, F., Proulx, S., & Rueff, J. (2010). *Web social : mutation de la communication*. Québec: PUQ.
- Moerman, M. (1990). *Talking Culture Ethnography and Conversation Analysis* (p. 211). University of Pennsylvania Publications.
- Morell, M. F. (2011). The Wikimedia Foundation and the Governance of Wikipedia's Infrastructure: Historical Trajectories and its Hybrid Character (Institute ., Vol. 7, p. 384). Amsterdam.
- Morgan, G. (1980). Paradigms , Metaphors , and Puzzle Solving in Organization Theory. *Administrative Science Quarterly*, 25(4), 605–622.
- Mufflatto, M. (2006). *Open source A Multidisciplinary Approach*. London: Imperial College Press.
- Neuage, T. (2005). *Conversational analysis of chatroom talk*. University of South Australia.
- O'Neil, M. (2011). Wikipedia and Authority (Institute ., Vol. 7, p. 384). Amsterdam.
- O'Reilly, T. (2009). *What is Web 2.0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. (T. O'Reilly, Ed.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Ostrom, E. (1990). Governing the commons: The evolution of institutions for collective action. Retrieved from <http://books.google.com/books?hl=fr&lr=&id=4xg6oUobMz4C&oi=fnd&pg=PR11&dq=ostrom+governing+the+commons&ots=aM8qyKiJVvi&sig=BZhRtPtFqr4NMef9T82j13qOf9w>
- Pène, S., & Delcambre, P. (1995). Présentation : Petites fabriques d'auteur. *Etudes de Communication*, (16), 7–11. Retrieved from <http://edc.revues.org/2491>
- Pentzold, C., & Seidenglanz, S. (2006). Foucault@ Wiki: first steps towards a conceptual framework for the analysis of Wiki discourses (pp. 59–68). Retrieved from <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1149468>
- Perelman, C. (1997). *L'Empire rhétorique: rhétorique et argumentation*. Paris: Vrin.
- Peritz, B. C. (1983). Are Methodological Papers More Cited Than Theoretical or Empirical Ones? The Case of Sociology. *Scientometrics*, 5(4), 211–218.
- Phillips, N., Lawrence, T., & Hardy, C. (2004). Discourse and institutions. *Academy of Management Review*, 29(4), 635–652. Retrieved from <http://amr.aom.org/content/29/4/635.short>

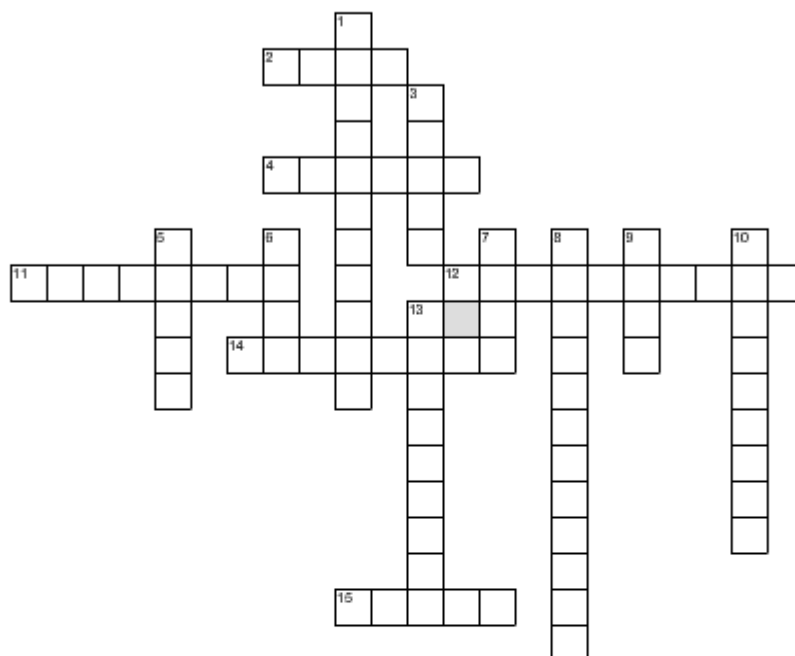
- Ping, L. A. (2010, January). *Conversation Analysis of Online Conversations. Advances in cancer research*. National University of Singapore. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24087863>
- Pomerantz, A. (2005). Using participants' video stimulated comments to complement analyses of interactional practices. In H. te Molder & J. Potter (Eds.), *Conversation and cognition* (pp. 93–113). Cambridge.
- Pomerantz, A., & Fehr, B. J. (1997). Conversation Analysis: an Approach To The Study of Social Action as Sense Making Practices. In *Discourse as social interaction* (p. 324). Retrieved from http://books.google.com/books?hl=fr&lr=lang_en%7Clang_fr%7Clang_nl&id=gIy6RuEThFEC&pgis=1
- Priedhorsky, R., Chen, J., Lam, S. (Tony) K., Panciera, K., Terveen, L., & Riedl, J. (2007). Creating, destroying, and restoring value in wikipedia. *Proceedings of the 2007 International ACM Conference on Conference on Supporting Group Work - GROUP '07*, 259–268. doi:10.1145/1316624.1316663
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1988). *Manuel de recherche en sciences sociales* (Paris., p. 271). Dunod.
- Randall, W. L. (1999). Narrative Intelligence and the Novelty of our Lives. *Journal of Aging Studies*, 13(1), 11–28.
- Raymond, E. S. (2001). *The cathedral and the bazaar: musings on Linux and open source by an accidental revolutionary*. Beijing, Cambridge, Farnham, Köln, Sebastopol, Tokyo: O'Reilly & Associates, Inc. Sebastopol, CA, USA.
- Reagle, J. M. (2007). Do as I do: In *Proceedings of the 2007 international symposium on Wikis - WikiSym '07* (pp. 143–156). New York, New York, USA: ACM Press. doi:10.1145/1296951.1296967
- Ricoeur, P. (1991a). *Temps et récit, tome 1*. Seuil. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/2020134527>
- Ricoeur, P. (1991b). *Temps et récit, tome 2*. Seuil. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/2020134535>
- Robichaud, D., Giroux, H., & Taylor, J. R. (2004). The metaconversation: The recursive property of language as a key to organizing. *The Academy of Management Review*, 29(4), 617–634. doi:10.5465/AMR.2004.14497614
- Sacks, H. (1989). Lecture One : Rules of Conversational Sequence. *Human Studies*, 12(3/4), 217–227, 229–231, 233.
- Sade-beck, L. (2004). Internet Ethnography : Online and Offline. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(2), 45–51.

- Schegloff, E. A. (1990). On the Organization of Sequences as a Source of “Coherence” in Talk-in-Interaction. *Conversational Organization and Its Development*, 5177. Retrieved from http://icar.univ-lyon2.fr/ecole_thematique/TRANAL_I/documents/Schegloff_SeqOrg.pdf
- Schneider, J. (2012). Building a standpoints web to support decision-making in wikipedia. In *Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work Companion - CSCW '12* (p. 335). New York, New York, USA: ACM Press. doi:10.1145/2141512.2141614
- Schoeneborn, D. (2011). Organization as Communication: A Luhmannian Perspective. *Management Communication Quarterly*, 25(4), 663–689. doi:10.1177/0893318911405622
- Searle, J. R. (2009). *Les actes du langage : Essai de philosophie du langage*. Hermann. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/2705668608>
- Shotter, J. (1993). The Manager as a Practical Author: Conversations for Action. In *Conversational Realities* (pp. 148–159). London: Sage Publications Ltd.
- Sjoberg, G. (1955). The Comparative Method in the Social Sciences. *Philosophy of Science*, 22(2), 106–117. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/185546>
- Spek, S. (2006). Wikipedia : organisation from a bottom-up approach. *Work*.
- Stenger, T., & Coutant, A. (2010). Les réseaux sociaux numériques : des discours de promotion à la définition d ’un objet et d ’une méthodologie de recherche. *Hermes - Journal of Language and Communication Studies*, (44), 209–228.
- Stvilia, B., Twidale, M. B., Gasser, L. E. S., & Smith, L. C. (1995). INFORMATION QUALITY DISCUSSIONS IN WIKIPEDIA. *October*, 1–20.
- Surowiecki, J., & Sunstein, C. R. (2004). The Wisdom of Crowds: Why the Many Are Smarter Than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations.
- Sutton, R. I., & Staw, B. M. (1995). What Theory is Not. *Administrative Science Quarterly*, 40(3), 371–384.
- T.C, S. (1980). *La tyrannie des petites décisions*. Presses Universitaires de France (PUF). Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/2130364993>
- Tan, S., & Tan, A. (2007). Conversational Analysis as an Analytical Tool for Face-to-Face and Online Conversations. *Educational Media International*, 2007(4), 347–361.
- Taylor, J. R., & Cooren, F. (1997). What makes communication “organizational”? *Journal of Pragmatics*, 27(4), 409–438. doi:10.1016/S0378-2166(96)00044-6

- Taylor, J. R., Cooren, F., Giroux, N., & Robichaud, D. (1996). The Communicational Basis of Organization: Between the Conversation and the Text. *Communication Theory*, 6(1), 1–39. doi:10.1111/j.1468-2885.1996.tb00118.x
- Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2000). *The emergent organization: Communication as its site and surface* (p. 364). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2010). *The situated organization: Case studies in the pragmatics of communication research* (p. 288). London: Routledge.
- Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2014). *When Organization Fail. Why Authority Matters*. London: Routledge.
- Ten Have, P. (1999). *Doing Conversation Analysis* (p. 240). London: Sage Publications Ltd.
- Ten Have, P. (2007). *Doing Conversation Analysis* (Second Edi., p. 246). London: Sage Publications.
- Tereszkiewicz, A. (2010). *Genre analysis of online encyclopedias*. Krakow: Wydawnictwo.
- Tkacz, N. (2011). The Politics of Forking Paths (Institute ., Vol. 7, p. 384). Amsterdam.
- Van Compernelle, R. A. (2008). Nous versus on : Pronouns with first-person plural reference in synchronous French chat. *Canadian Journal of Applied Linguistics/Revue Canadienne de Linguistique Appliquée*, 11(2), 85–110.
- Vasquez, C. (2013). *Without texts no authority! Studying the power of texts to act from a distance (working paper)*.
- Vásquez, C., & Cooren, F. (2013). Spacing Practices: The Communicative Configuration of Organizing Through Space-Times. *Communication Theory*, 23(1), 25–47. doi:10.1111/comt.12003
- Vidaillet, B., Laroche, H., Allard-Poesi, F., Roux-Dufort, C., & Koenig, G. (2003). *Le sens de l'action : Karl Weick : sociopsychologie de l'organisation*. Vuibert.
- Viégas, F. B., Wattenberg, M., & Dave, K. (2004). Studying cooperation and conflict between authors with history flow visualizations (pp. 575–582).
- Warner, M. (2007). Kafka, Weber and organization theory. *Human Relations*, 60(7), 1019–1038. doi:10.1177/0018726707081156
- Wattenberg, M., Viégas, F. B., & Hollenbach, K. (2007). Visualizing Activity on Wikipedia with Chromograms. *Ifip International Federation For Information Processing*, 272–287.
- Weber, C. (1961). THE NATURE OF AUTHORITY: COMMENT. *Academy of Management Journal*. Retrieved from <http://amj.aom.org/content/4/1/62.short>
- Weber, M. (1971). *Economie et société*, vol. 1. Paris, Plon.

- Weber, M., Roth, G., & Wittich, C. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. Vol. 2. (p. 53). Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press.
- Weber, S. (2004). *The Success of Open Source*. Cambridge, Massachussets, and London, England: Harvard University Press.
- Weick, K. E. (1980). *The Social Psychology of Organizing* (2nd ed.). McGraw-Hill Publishing Co. Retrieved from <http://www.amazon.fr/dp/0075548089>
- Weick, K. E. (1995a). *Sensemaking in organizations* (p. 248). London: Sage Publications, Inc. doi:978-0803971776
- Weick, K. E. (1995b). What Theory is Not, Theorizing Is. *Administrative Science Quarterly*, 40(3), 385–390. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2393789>
- Wenger, E. (2005). *La théorie des communautés de pratique*. Laval: Presses Université Laval.
- Wilkinson, D. M., & Huberman, B. A. (2007). Cooperation and Quality in Wikipedia. *Distribution*, 157–163. doi:10.1145/1296951.1296968
- Williams, S. (2002). *Free as in freedom Richard Stallman's crusade for free software*. (L. Petrycki, Ed.). Sebastopol, CA: O'Reilly & Associates, Inc.
- Wimsatt, Jr, W. K., & Beardsley, M. C. (1946). Intentional Fallacy. *The Sewanee Review*, 54(3), 468–488.
- Zunshine, L. (2012). Sociocognitive Complexity. *NOVEL A Forum on Fiction*, 45(1), 13–18. doi:10.1215/00295132-1541306

Remerciements (humains et non-humains)



Horizontal

- 2. Pour leurs questions et leurs réponses, pour leur intérêt (réel ou feint!)
- 4. Pour sa fidélité indéfectible sous mes doigts.
- 11. Pour être de si grande qualité, comme scientifique et comme amie.
- 12. Pour s'assurer au quotidien que tout fonctionne en effet.
- 14. Pour la qualité de nos échanges, parfois houblonnés, et le subtil suivi.
- 15. Comme lieu de rencontres, de débats, de réflexion.

Vertical

- 1. Pour s'être livrés et pour être les chevilles ouvrières d'un si riche processus
- 3. Pour m'avoir épargné les angoisses de la perte.
- 5. Ce qui défile défie. J'aime y travailler.
- 6. Pour m'avoir poussé au dépassement.
- 7. Pour être là. Vraiment là.
- 8. Comme lieu d'isolement dans la foule des hommes et des livres.
- 9. Pour le temps consacré et la pertinence de ses remarques.
- 10. Pour le dépaysement, de l'écriture à la vie.
- 13. Pour les discussions de couloir, parfois éloignées de la science, mais fondamentales à la recherche.