

## ***Wikipédia et les organisations***

Interview de Julien Levrel (via la messagerie de Facebook)

23 mai 2008

### ***En tant qu'expert de la sociologie wikipédienne, comment jugez-vous le comportement des membres actifs de Wikipédia à l'encontre des organisations?***

L'idée générale au fondement de Wikipédia, c'est que tout le monde (astrologue, critique littéraire, lepeniste, ingénieur marketing d'un groupe pharmaceutique, collégien, etc.) puisse contribuer au projet encyclopédique. Les frontières ne sont pas a priori et ne portent pas sur des critères et attributs (profession, âge, sexe, religion) que l'on utilise de manière conventionnelle pour qualifier l'identité d'une personne. Les frontières sont a posteriori et mettent en avant une identité située des personnes, vis-à-vis du projet, qui insiste sur le comportement de la personne dans l'espace participatif du projet. On retrouve là une continuité avec le milieu du logiciel libre (les actions parlent plus que les attributs et statuts extérieurs à la situation de jugement des actions).

Si bien que oui, les entreprises peuvent participer à Wikipédia tant qu'elles respectent les règles du jeu, autrement dit la grammaire wikipédienne. A partir de là c'est à leur risque. Lorsque le WikiScanner est sorti, la plupart des médias ont insisté sur le fait que des agences gouvernementales, des entreprises, des associations écrivent sur Wikipédia. Les médias ont généralisé un lien de cause à effet : si la CIA écrit sur Wikipédia, ça ne peut être (selon les attributs identitaires conventionnellement associés à la CIA) que pour cacher des choses (c'est un exemple). La généralisation s'est opérée en disant : "si l'on sait qui écrit on saura ce qui est écrit". Alors que les médias ont dénoncé une encyclopédie vérolée, les membres actifs de Wikipédia ont plutôt salué le lancement d'un outil de transparence permettant de verrouiller un modèle d'autorégulation interne.

Désormais, les entreprises prisent la main dans le sac peuvent être exposées médiatiquement comme ayant de mauvaises pratiques. Au début du projet, cette exposition ne débordait pas des frontières du projet Wikipédia et les entreprises ne redoutaient pas un buzz puisque les modifications restaient confidentielles.

2 exemples pour montrer 2 logiques différentes :

1) Le Ministère de l'Agriculture japonais réprime ses employés qui passent du temps à contribuer à l'encyclopédie (<http://www.ecrans.fr/Interdiction-de-bureaux-pour,2281.html>). En soi, pour Wikipédia, les modifications ne sont pas douteuses puisque les modifications portent principalement sur des mangas. Au niveau de Wikipédia, interdire l'accès en écriture au parc informatique du ministère n'a aucun intérêt puisqu'il n'existe pas de lien entre les activités du ministère et les activités enregistrées sur Wikipédia.

2) Bien avant WikiScanner, il y a eu l'affaire Wal-Mart sur la Wikipédia anglophone. Affaire confidentielle, qui plus est le blog qui l'avait publiée a disparu. A partir de modifications successives sur l'article Wal-Mart consistant à sabrer un paragraphe critique sur les conditions salariales de l'entreprise, un wikipédien a cherché à documenter un peu plus ce qui se tramait là. Pendant

plusieurs mois, il a tenté à la manière wikipédienne de contrer ces effacements critiques ; il a cherché des documents officiels prouvant que Wal-Mart a bien des conflits avec son personnel (rapports, témoignages, articles de presse) et a justifié la préservation d'un paragraphe critique sur Wal-Mart en citant ses sources. En allant plus loin, il a découvert que l'adresse IP de l'effaceur correspondait au parc informatique de Wal-Mart et a publié l'affaire dans un blog (que Slashdot a mis en valeur).

L'important dans ce 2ème exemple c'est que le wikipédien est parti d'une action qu'il a qualifiée de mauvaise (effacer un paragraphe sans justification qui pourtant mettait en avant des informations attestées par de nombreux documents en dehors de Wikipédia). Il est parti d'une "mauvaise action" pour remonter au contributeur (un salarié de Wal-Mart). Il n'a fait là aucune généralisation de l'usage de Wikipédia par tous les salariés de Wal-Mart, mais a rendu public une enquête qui se base sur des mauvaises actions. Même chose pour les étudiants de Science-Po conspués par les membres actifs de Wikipédia ; pour les besoins de leur enquête sur la fiabilité de Wikipédia, ils ont commis la "pire" des fautes wikipédiennes (insérer des erreurs / vandalisme) de manière intentionnelle et qui plus est en ont tiré profit (médiatisation, conférences, publication d'un livre).

En ouvrant la participation à tout le monde sans discrimination basée sur des attributs identitaires, l'autorégulation se fonde sur la qualification (bonne, mauvaise) des contributions. Dès lors, c'est compréhensible de voir des entreprises demander à leurs salariés de ne pas éditer Wikipédia (à partir du parc informatique de l'entreprise) de peur de voir leur marque associée à des critiques, voire des accusations de manipulation de l'information.

Maintenant d'où vient le risque de l'accusation ? Les principes de l'autorégulation entre contributeurs s'inscrivent dans les pratiques quotidiennes en notifiant aux autres qu'ils ont commis une faute, en demandant de justifier leurs contributions ou en corrigeant des imperfections. Les principes de reconnaissance du travail bien fait reposent sur des remerciements et des gratifications symboliques (étoiles, messages de soutien, etc.). Je vois mal une entreprise (EDF, La Poste, Areva, etc.) posséder des comptes utilisateurs avec des messages critiques par rapport à leurs contributions et des petites étoiles récompensant le travail bien fait sur Wikipédia. Le risque de l'accusation de manipulation vient plutôt de l'extérieur de Wikipédia ; tu trouveras de très nombreux articles de presse et/ou en ligne autour du buzz WikiScanner. Mais si tu le remarques, les accusations ne proviennent pas des contributeurs de l'encyclopédie, mais directement des journalistes ou du programmeur du WikiScanner Virgil Griffith.

C'est, par contre, une excellente perspective de voir que des agences gouvernementales proposent des formations à leur personnel pour écrire sur Wikipédia (<http://www.ecrans.fr/En-Allemagne-des-fonds-publics.html>). Si des experts jouent le jeu wikipédien et adaptent leurs contributions à la grammaire wikipédienne, ce seront sans doute les "meilleurs" wikipédiens. Une des choses les plus importantes à mon sens, c'est que l'expert doit se voir comme un simple contributeur ; en cela il ne doit pas faire valoir son expertise de manière directe et autoritaire, mais pour devenir un bon wikipédien, doit user de son expertise pour argumenter ses écrits et surtout citer des sources attestant ce qu'il écrit. L'expert doit faire l'effort de se socialiser à l'environnement normatif du projet Wikipédia sous peine d'être peu à peu isolé, voire exclu car malgré ses connaissances indéniables il ne s'est pas adapté au style encyclopédique promu par Wikipédia. Ce sera,

sensiblement, d'une manière similaire que les wikipédiens distingueront les salariés faisant de "bonnes" contributions de ceux faisant des "mauvaises" contributions.

***Pensez-vous qu'une entreprise puisse créer un compte officiel et présenter sa version des faits, comme le ferait un contributeur non-professionnel?***

C'est fortement déconseillé car le compte utilisateur pourrait regrouper plusieurs personnes de l'entreprise (un service marketing par exemple). Toutefois, on pourrait voir des utilisateurs qui, sur leur page personnelle, se présentent comme des salariés d'une entreprise (cela existe déjà et est généralement admis) ; un habitant de Trouffillis-Les-Oies peut écrire sur Trouffillis-Les-Oies, un étudiant de Cachan peut écrire sur Cachan, un fonctionnaire de La Poste peut écrire sur La Poste, un fan de mangas peut écrire sur les mangas, etc. Comme je l'ai dit, l'environnement normatif de Wikipédia contraint les actions et leurs justifications plutôt que les attributs identitaires. Toutefois une action devrait, dans l'idéal, s'identifier à une personne (c'est le problème récurrent des adresses IP dynamiques et partagées, elles regroupent plusieurs personnes).

Une conclusion en petit débat moral : Est-ce que quelqu'un payé pour contribuer à Wikipédia est automatiquement un "mauvais" contributeur ?

A mon avis, on ne pourra le dire qu'à partir de ses activités sur Wikipédia et non de manière automatique, il sera soumis au même régime de régulation de ses écrits (à ses risques et périls) qu'un contributeur bénévole (à savoir la justification de ses écrits dans les pages de discussion, l'utilisation de sources externes à Wikipédia, et son comportement civil - pas d'attaques personnelles - dans les discussions).

***Que recommanderiez-vous de faire à une entreprise ou une ONG qui veut agir à visage découvert et modifier un article?***

Pour des recommandations, je ne suis pas très fort ... Je dirais qu'une formation à base de lecture des règles et surtout des discussions associées à la rédaction des articles est indispensable ; "c'est la voie du bon wikipédien". Depuis quelques temps, on peut également se faire parrainer en tant que nouveau contributeur par des contributeurs plus expérimentés et cette initiative est particulièrement efficace dans la socialisation au fonctionnement de l'encyclopédie. Récemment également, le premier guide Wikipédia (dans la collection The Missing Manual, O'Reilly Press) est sorti en anglais, on pourrait dire que sociologiquement c'est une première brique dans la création de formations pour tous les organismes qui souhaitent modifier Wikipedia. Mais surtout, plutôt que de dire "Bonjour, vous êtes sur la page utilisateur des salariés de Rue89", privilégier la voie interpersonnelle : "Bonjour, vous êtes sur la page utilisateur de Nicolas Kayser-Bril, je suis journaliste chez Rue89". S'identifier en tant que personne ne signifie pas que je suis uniquement ce que mes attributs identitaires disent de moi, je m'accomplis également dans ce que je fais et comment je le fais.