



HAL
open science

A l'heure du web 2.0 et des pratiques collaboratives, quelle est la situation dans les organisations ? Le cas de la photothèque de l'ENLM.

Alice Verstraet

► To cite this version:

Alice Verstraet. A l'heure du web 2.0 et des pratiques collaboratives, quelle est la situation dans les organisations ? Le cas de la photothèque de l'ENLM.. domain_shs.info.docu. 2010. mem_00502618

HAL Id: mem_00502618

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00502618v1

Submitted on 15 Jul 2010

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

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



Alice VERSTRAET

Master 1, Mention ICD.

(Option : Sciences de l'Information et du Document.)

MEMOIRE DE STAGE.

Mission effectuée du 19 avril au 28 mai 2010

au sein de

l' Espace naturel Lille Métropole (59).

**A l'heure du web 2.0 et des pratiques collaboratives, quelle est la situation
dans les organisations ?**

Le cas de la photothèque de l'ENLM.

Sous la direction de :

Mme C. Boukacem (responsable universitaire.)

Mme M. Rizza (tutrice professionnelle.)

Soutenu le 21 juin 2010 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille 3
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq

Année Universitaire 2009/2010.

Résumé :

A l'heure du web 2.0 et des pratiques collaboratives, quelle est la situation dans les organisations ? C'est la question que pose ce mémoire dans lequel nous définirons d'abord la notion et les enjeux liés au web 2.0. Par la suite, nous verrons l'influence que peut avoir ce modèle sur l'entreprise pour ensuite nous interroger sur ce qu'est une « entreprise 2.0 ». Le partage et la collaboration étant des notions essentielles du 2.0, nous les étudierons dans le contexte particulier de la photothèque de l'Espace naturel Lille Métropole par une analyse des pratiques des photographes et des usagers, et mais aussi par l'analyse de leur avis sur la centralisation en cours. Il préconise une marche à suivre pour le bon fonctionnement de la photothèque.

Mots-clés : Web 2.0, Entreprise, Organisation, Partage, Collaboration, Photothèque, Partage de l'information, Partage des connaissances, Gestion de l'Information, Gestion des connaissances, travail collaboratif, pratique collaborative.

Abstract :

At the time of is Web 2.0 and collaboratives practices, which the situation in the organizations? It is the question which this memory raises in which we will define initially the concept and the dependant stakes in Web 2.0 Thereafter, we will see the influence that this model can have on the company for then questioning us on what is a “company 2.0”. The sharing and collaboration being essential notions of the 2.0, we will study them in the particular context of the photographic library of “Espace naturel Lille Métropole” by an analysis of the practices of the photographers and users, and but also by the analysis of their opinion on centralization in progress. It recommends a procedure to follow for the good performance of the photographic library.

Keywords: Web 2.0, Company, Organization, Sharing, Collaboration, Photographic library, sharing of information, Share knowledge, Information management, Knowledge management, groupware, collaborative practice.

Remerciement :

Pour commencer ce mémoire, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont permis de réaliser ce stage et ce mémoire dans les meilleures conditions qu'il soit me permettant ainsi d'apprendre énormément tant sur le plan professionnel que personnel :

Je remercie l'Espace naturel Lille Métropole de m'avoir accueilli au sein de sa structure.

Je remercie Mme Maryse Rizza, ma tutrice professionnelle, pour avoir su me guider dans la réalisation de ma mission mais aussi pour les nombreux échanges que nous avons pu avoir sur les métiers de la documentation et l'information ainsi que pour ses conseils de lecture.

Je remercie le personnel de l'ENLM ayant répondu à mes questionnaires sans qui je n'aurais pu mener à bien ma mission.

Je remercie ensuite Mme Cherifa Boukacem, ma tutrice universitaire qui a su me guider au mieux par sa présence et ses conseils tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Sommaire :

Introduction.....	7
1. Qu'est ce que le web 2.0 ?.....	9
1.1 Une définition ambiguë.....	9
1.1.1 <i>Définir le web 2.0 : le flou artistique.....</i>	<i>9</i>
1.1.2 <i>Mais d'où vient le terme de 2.0 ?.....</i>	<i>10</i>
1.2 Des progrès mais évolution ou révolution ?.....	12
1.2.1 <i>Une révolution technologique ?.....</i>	<i>12</i>
1.2.2 <i>Ou une révolution sociologique ?.....</i>	<i>12</i>
1.3 Mais quels sont les outils qui permettent de contribuer au réseau ?.....	16
1.3.1 <i>Les outils qui marquent le tournant pris par le web.....</i>	<i>16</i>
1.3.2 <i>La place de l'individu au cœur du réseau.....</i>	<i>17</i>
2. L'organisation à l'heure du web 2.0 ?.....	21
2.1 L'information au cœur de l'entreprise.....	21.
2.1.1 <i>L'information : une véritable économie.....</i>	<i>21</i>
2.1.2 <i>Tenir compte des connaissances de chacun : la recette pour une bonne gestion de l'Information en entreprise aujourd'hui ?.....</i>	<i>22</i>
2.2 Quel est l'impact du web 2.0 sur l'entreprise ?.....	23
2.2.1 <i>Qu'est ce que l'entreprise 2.0 ?.....</i>	<i>23</i>
2.2.2 <i>Que va apporter le web 2.0 à l'organisation ?.....</i>	<i>24</i>
2.3 Une nouvelle identité de l'entreprise.....	25
2.3.1 <i>Un schéma traditionnel abolit.....</i>	<i>26</i>
2.3.2 <i>Qui est le salarié 2.0 ?.....</i>	<i>27</i>

3. Le cas de l’Espace naturel Lille Métropole.....	29
3.1 Qu’est ce que l’ENLM ?.....	29
3.1.1 <i>Le contexte général.....</i>	29
3.1.2 <i>La gestion documentaire.....</i>	30
3.2 Quelles sont les pratiques liées à la photothèque ?.....	33
3.2.1 <i>Les questionnaires.....</i>	33
3.2.2 <i>Analyse des pratiques des photographes.....</i>	34
3.2.3 <i>Analyse des pratiques des utilisateurs de photos.....</i>	38
3.2.4 <i>Conclusion sur les pratiques liées à la photothèque.....</i>	41
3.3 Quel est l’avis des employés sur la centralisation ?.....	42
3.3.1 <i>Réalisation du questionnaire sur la centralisation.....</i>	43
3.3.2 <i>Le point de vue des salariés sur la centralisation.....</i>	43
3.3.3 <i>Conclusion sur la centralisation.....</i>	45
3.4 Que faire pour qu’une photothèque fonctionne ?.....	46
Conclusion.....	49
Bibliographie.....	50
Annexes.....	52

Tables des figures :

Figure 1 : Tableau des changements du web 1 au web 2.

Source : Tim O'Reilly.

Figure 2 : « Echelle de participation du web 2.0 », 2009

Source : Forrester research Inc.

Figure 3 : « Echelle de participation du web 2.0 », 2007

Source : Forrester research Inc.

Figure 4 : Schéma de l'identité numérique.

Source : Fred Cavazza.

Introduction.

L'arrivée massive du numérique, depuis les années 1980, a irrémédiablement bouleversée les pratiques et processus établis jusqu'alors. Il a pris désormais une place prépondérante dans nos vies mais aussi dans celles des organisations et a entraîné de ce fait de nombreux bouleversements dans les pratiques documentaires de tous. En effet, les volumes de la documentation étaient appréhendables par l'utilisateur. Alors qu'aujourd'hui très peu de personnes ont conscience de la place occupée par des documents immatériels sur leur disque dur d'ordinateur...

Il est aujourd'hui facile de produire un document et cela est d'autant plus vrai pour la photographie. Le numérique a véritablement démocratisé la photographie en la rendant accessible au plus grand nombre. Balbutiante au début des années 90, la photographie numérique fait aujourd'hui partie prenante des activités professionnelles autant dans un souci de valorisation patrimoniale que dans une logique de politique commerciale. L'image fait vendre mais pas seulement : elle est un véritable patrimoine culturel mais aussi scientifique, un vecteur de communication, une preuve ou une source d'information. L'image peut être exploitée pour une multitude d'usage. L'appareil numérique a permis de démocratiser la pratique photographique la rendant accessible au plus grand nombre. Cette accessibilité et cette simplicité entraîne une véritable boulimie d'image qui peut être également valable pour tout type de document numérique. Le développement n'est plus une nécessité pour voir les clichés ce qui réduit leur coût puisqu'un ordinateur ou un écran de télévision peuvent suffire. En effet, nous n'avons même plus besoin d'un appareil photo digne de ce nom puisqu'il est même possible de prendre des clichés grâce à un simple téléphone portable. L'acte photographique devient aujourd'hui un acte banal voire même quotidien alors qu'il était avant le numérique un acte sacralisé réservé aux événements importants et aux photographes.

Cette abondance voire même cette surabondance pose donc la question de la gestion mais aussi du tri et du partage de ces documents numériques. A l'heure du web 2.0 et du développement des pratiques collaboratives sur la toile, il paraît pertinent de s'interroger sur la notion de partage et de travail collaboratif au sein des organisations. Alors qu'il existe de nombreuses solutions de gestion électronique de document et de travail collaboratif,

existe-t-il aujourd'hui une véritable culture du partage des documents dans les organisations ?

Ce mémoire se divise en trois parties. Dans un premier temps, nous reviendrons sur la notion de Web 2.0 et sur les pratiques collaboratives qui y sont liées. Nous ferons ensuite le point sur le passage du numérique au sein des organisations et sur le concept d'entreprise 2.0. Enfin pour appliquer ces théories, nous prendrons exemple sur le cas de la photothèque au sein des Espaces naturels Lille Métropole, nous y exposerons les résultats de notre analyse des pratiques autour de la photothèque et nous verrons qu'il n'est pas évident d'intégrer la notion de pratiques collaboratives autour de la photographie dans les organisations.

I. Qu'est ce que le web 2.0 ?

1.1 Une définition ambiguë.

Dans un contexte de développement des Technologies de l'Information et de la Communication en constante évolution, le web 2.0 est un nouveau bouleversement. Celui-ci regroupe une multitude d'applications émergentes depuis l'explosion en 2001 de la « bulle » internet signe d'une révolution selon Tim O'Reilly. [O'REILLY ; 2006] Il n'y avait jamais eu auparavant de phénomène aussi important sur la toile. Les sites et applications innovantes naissent avec une régularité déconcertante. Symbolisé par des applications phares tel que YouTube, Facebook, Flickr mais aussi les blogs et les wikis, sa définition reste floue et difficilement appréhendable.

1.1.1 Définir le web 2.0 : le flou artistique.

Les appellations 2.0 connaissent aujourd'hui une véritable explosion ainsi au quotidien nous entendons parler de : « culture 2.0 », « ville 2.0 », « bibliothèque 2.0 », « entreprise 2.0 ».... Mais cette explosion est révélatrice du flou qui règne autour de la notion de web 2.0. S'il y'a un web 2.0, c'est qu'il y avait un web 1.0, qu'est ce qui expliquerait alors ce passage d'une ère 1.0 à une ère 2.0 ?

Et bien il existe autant de réponses que de spécialistes, voire même que d'internautes avec des thèses parfois très opposées. Ainsi, nous trouvons en ligne un nombre important de sites et de blogs qui dressent des inventaires des avis et définitions sur le sujet pour tenter de faire faire le tour et le point sur cette épineuse question. C'est le cas par exemple du blog « Dessine-moi le web 2.0 ».

D'autres tentent en revanche une définition en proposant une interprétation. C'est ce que fait Véronique Mesguich : « *Mettons d'abord les choses au point : le web 2.0 n'est pas une (r)évolution ou un concept de dimension technologique.* ». [ASSELIN, MESGUICH ; 2007] Tandis que d'autres encore n'hésitent pas à détracter le concept. Ainsi Nova Spivack affirme que : « *Le web 2.0 est un mythe, le web 2.0 n'existe pas. C'est toujours le même web avec plus de fonctions collaboratives, plus de tags, plus d'AJAX.* » Alors que pour Michel Fingerhut il n'est qu'une représentation de l'hégémonie de l'amateurisme sur le web.

Ces spécialistes se retrouvent cependant sur un point. Le web 2.0 est basé sur la place de l'utilisateur et sur ces relations avec les autres au cœur de la toile.

1.1.2 Mais alors d'où vient le terme de web 2.0 ?

Si définir la notion de web 2.0 reste une tâche difficile à accomplir, penchons nous alors sur son origine.

L'idée de « web 2.0 » apparaît pour la première fois durant l'été 2004 au cours d'un « brainstorming » entre Dale Dougherty (co-fondateur de la société d'édition O'Reilly), Craig Cline (Medialive), John Batelle et Tim O'Reilly. Leur but est alors de désigner le sentiment qu'ils partagent qu'un changement est en train d'apparaître sur la toile.

Web 1.0		Web 2.0
DoubleClick	-->	Google AdSense
Ofoto	-->	Flickr
Akamai	-->	BitTorrent
mp3.com	-->	Napster
Britannica Online	-->	Wikipedia
personal websites	-->	Blogging
evite	-->	upcoming.org and EVDB
domain name speculation	-->	search engine optimization
page views	-->	cost per click
screen scraping	-->	web services
publishing	-->	Participation
content management systems	-->	Wikis
directories (taxonomy)	-->	tagging ("folksonomy")
stickiness	-->	Syndication

Figure 1 : Tableau des changements du web 1 au web 2.

Source : Tim O'Reilly.

Ce tableau est le reflet du brainstorming qui avait eu lieu durant la réunion de l'été 2004. Il est le reflet du changement qui apparaissait alors.

Le principal théoricien de ce concept est aussi le moteur principal du déploiement de l'expression. C'est son article « What is the web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation. » qui lança le terme. [O'Reilly ; 2006]

Voici ce que nous pouvons retenir de la définition de Tim O'Reilly :

1. *La fin des releases.*

Nous partons désormais du principe que pour être pérenne une application doit être mise à jour constamment.

C'est le cas par exemple de GMAIL dont la capacité de stockage augmente en permanence ou encore de Flickr dont Carl Henderson le principal développeur a révélé qu'il déployait une nouvelle version toutes les demi-heures.

L'utilisateur n'est désormais plus considéré comme tel. Il est co-développeur, c'est-à-dire qu'il est un des acteurs de la chaîne d'élaboration du produit et de ses mises à jour. Nous avons désormais dépassé l'ère du PC comme outil indispensable, en effet aujourd'hui de nombreux autres périphériques permettent de se connecter. Ainsi un article de Zdnet concluait ceci en 2005 déjà : « *Le business model de Microsoft dépend de la remise à niveau que chacun fait sur son PC tous les 2 ou 3 ans. Celui de Google ne dépend que de la capacité des utilisateurs à se servir des nouvelles fonctionnalités qui lui sont proposées.* » La vie de l'utilisateur est ainsi simplifiée.

2. *L'utilisateur au cœur du système.*

Nous parlons désormais « d'intelligence collective ». En effet, le succès et la qualité d'une application sont dorénavant proportionnelle à son nombre d'utilisateurs. Plus le nombre d'internautes participant et utilisant des contenus et des services est élevé, plus ceux-ci seront jugés de qualité et auront du succès.

Une, voire plusieurs personnes se trouvant derrière une connexion, le web regroupent potentiellement une infinité de potentiels à exploiter. C'est cela aussi l'intelligence collective.

Le groupe Intelligence Collective de la FING la décrit d'ailleurs comme ceci : « *On appelle intelligence collective la capacité humaine de coopérer sur le plan intellectuel pour créer, innover, inventer. Dans la mesure où notre société devient de plus en plus dépendante de son savoir, cette faculté collective prend une importance fondamentale. Il existe de nombreuses expériences et visions dans des structures extrêmement variées (public, associatif...) ainsi que dans divers réseaux (libre, blogs, wiki, tv participative...)* » [FING ; 2008]

Ainsi ce sont les internautes qui en partageant leurs connaissances créent le contenu. C'est le partage de ce dernier qui fait avancer la réflexion de tous.

3. *Un jeu d'enfant.*

Facilité et simplicité sont les mots qui règnent en maître sur les programmes et applications nouvelles. En effet, si nous souhaitons avoir un nombre maximal d'utilisateurs, l'outil doit être ergonomique et simple d'usage. Le nombre de barrière doit être minimal.

L'article de Tim O'Reilly a permis à nombres d'internautes et de spécialistes d'y voir plus clair. Mais finalement il existe un sentiment partagé que cette notion de web 2.0 est contradictoire avec l'évolution qu'elle désigne. Le web 2.0 est-il vraiment une deuxième version de la toile ?

1.2 Des progrès mais évolution ou révolution ?

1.2.1 Une révolution technologique ?

Le web d'aujourd'hui n'a plus grand-chose à voir avec le web des débuts mais cette évolution est logique. Par exemple, la voiture d'aujourd'hui n'a plus rien à voir avec les premiers véhicules. Les changements, les évolutions, les progrès sont des phénomènes normaux faisant partie intégrantes de tout processus technologiques.

Le web 2.0 est souvent désigné par ces outils mais ceux-ci ne sont pas le fond du changement. En effet, aucune des technologies étiquetées 2.0 ne sont apparues en même temps que le web du même nom. Elles lui sont en effet toutes antérieures. Ainsi Véronique Mesguich indique que « *pour se structurer en réseau de base de données et de services collaboratifs, le web 2.0 utilise donc des techniques âgées de 5 à 10 ans pour la plupart.* » Prenons l'exemple d'AJAX, cette technologie symbole du 2.0 n'est qu'une synthèse de langages existants auparavant : HTML, CSS, DOM, XML et XSLT. Javascript étant déjà une combinaison de ces langages. Puis avant ça, la toile avait déjà connu de nombreuses « révolutions » : bases de données, Flash, Netscape, Google, le haut débit,...

Le web 2.0 n'est donc pas une révolution technologique.

1.2.2 Ou une révolution sociologique ?

L'internet d'aujourd'hui est l'internet du réseau. Grace aux progrès techniques, au haut débit, à la baisse du coût des abonnements et connexions, la toile est désormais accessible au plus grand nombre.

Tous les spécialistes se retrouvent d'ailleurs dans l'idée que ce qui fait la spécificité du terme web 2.0, c'est la place occupée par l'internaute. Ainsi Tim O'Reilly nous dit « *Le web 2.0 repose sur un ensemble de modèles de conception : des systèmes architecturaux plus humains qui permettent aux gens de les utiliser, des modèles d'affaires légers qui rendent possible la syndication et la coopération des données et des services. Le web 2.0, c'est le moment où les gens réalisent que ce n'est pas le logiciel qui fait le web mais les services.* » Nous sommes arrivés à une période où les services fleurissent partout sur la toile grâce aux technologies qui les rendent aujourd'hui possibles et les améliorent. (Par exemple : NetVibes, Delicious, Amazon, You tube.....) Ces services permettent aux internautes de coopérer, ainsi née la notion de partage et d'outils collaboratifs.

Le web 2.0 est l'ère de la folksonomie. (De folk : peuple en anglais et taxonomie : processus de classification.) Ce système de classification collaborative et spontanée de contenus est basé sur l'attribution de mots-clefs choisis par l'utilisateur (qui rappelons le n'est pas forcément un spécialiste.) La folksonomie permet donc le partage des ressources et améliore ainsi la recherche. Les mots-clefs sont également appelés descripteur ou tags. [BALMISSE ; 2007]

Mais comme nous l'avons dit précédemment le web 2.0 est le web du réseau, le web social. Ainsi l'utilisateur est au cœur de la toile : il contribue à son développement. En effet, ses actions ajoutent de la valeur même si une infime partie de ses usagers sont de réels co-développeurs.

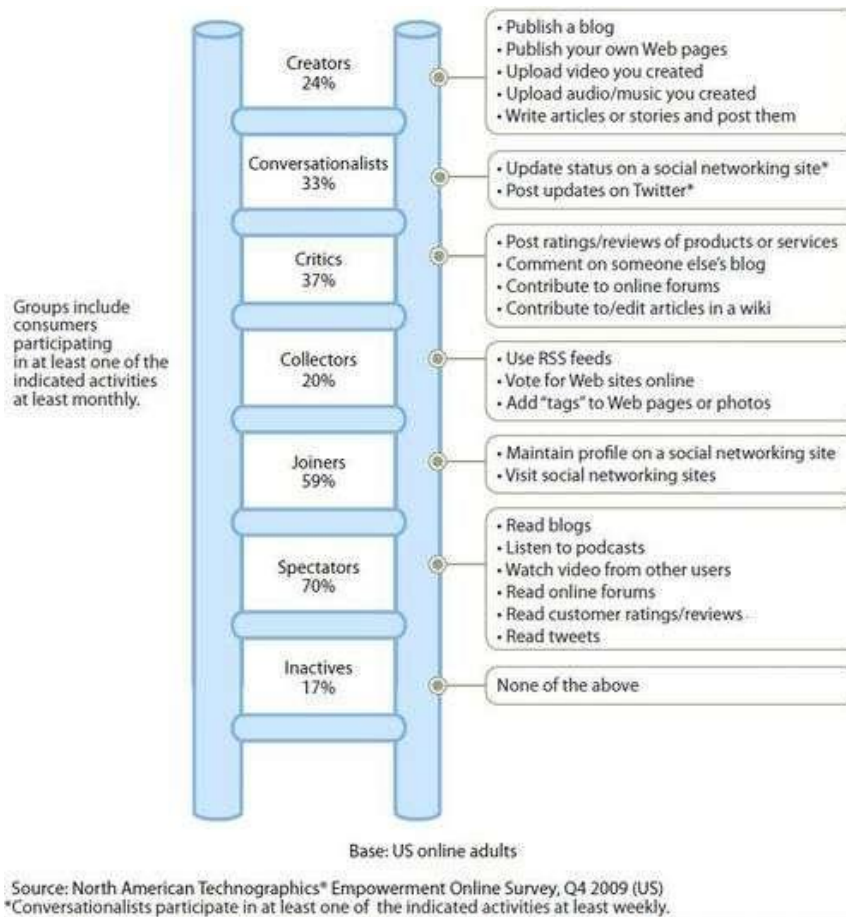
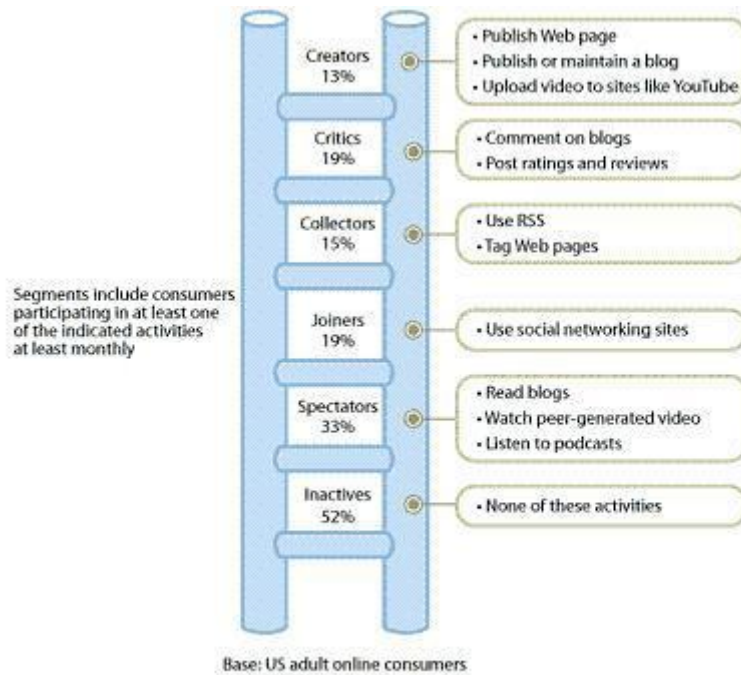


Figure 2 : « Echelle de participation du web 2.0 », 2009
 Source : Forrester research Inc.

Dans une étude publiée en Avril 2007 mais réévaluée en 2009, intitulée « Social Technographics », le cabinet Forrester dresse une grille qui distingue sept niveaux de participation : inactifs, spectateur, menuisier, collecteur, critique, causeur et créateur. Cette échelle à l'avantage de différencier différents niveaux d'implications sortant ainsi de l'opposition traditionnelle « actifs » et « passifs ». [GUILLAUD ; 2007]

De plus, nous pouvons voir une évolution flagrante en 2 ans de la participation des internautes grâce aussi à la mise en place de nouveaux outils. La preuve la plus flagrante est l'ajout d'une catégorie à l'échelle : « conversationalist » qui correspond aux personnes utilisant Twitter, mettant régulièrement à jour leur profil sur les réseaux sociaux. Nous pouvons également remarquer que la part de personne inactive a considérablement baissé passant de 54% à 17% tandis que la part des spectateurs a elle explosée passant de 13% à 70%.



Source: Forrester's NACTAS Q4 2006 Devices & Access Online Survey

42057

Source: Forrester Research, Inc.

Figure 3 : « Echelle de participation du web 2.0 », 2007

Source : Forrester research Inc.

Ces deux échelles basées uniquement sur la population adulte américaine, nous permet de voir l'évolution rapide de la participation des usagers sur le web. De moins en moins de personnes sont inactives même si beaucoup ne sont que de simples consommateurs.

Mais ainsi chacun a son rôle, sa place dans la chaîne. A l'image de l'implication de certaines personnes dans notre société, une association, un parti politique, nous ne nous investissons pas tous de la même manière. Il y a le petit nombre de militants, de membres très actifs suivis des membres plus en retrait mais qui font vivre l'association, la société en assistant aux événements. (Tournoi sportif, meeting,...) Le monde du web est donc aujourd'hui en quelque sorte le reflet de l'organisation de nos sociétés. Tout le monde s'y retrouve mais chacun s'y implique à sa façon, en fonction de ses possibilités, de ses capacités.

Ainsi nous pouvons affirmer que le web 2.0 est une évolution logique d'un point de vue technologique. Il est révolutionnaire dans l'appropriation et l'utilisation qu'en ont les usagers. Le changement de paradigme n'a donc pas lieu du côté technique mais

véritablement du point de vue sociologique puisque le web 2.0 a transformé les interactions entre les personnes.

1.3 Mais quels sont ces outils qui permettent de contribuer au réseau ?

Le web 2.0 est donc le symbole de l'appropriation de l'outil par ses utilisateurs. Cela passe par l'utilisation d'outil « open source » permettant de publier des contenus numérique à travers les wikis, les blogs, les sites de partages de vidéos, de photos, de films, les réseaux sociaux....

C'est ce qu'exprime très bien Laurence Allart dans la revue MédiaMorphoses en septembre 2007 : « *Ecrire, commenter ou échanger des photos, vidéos, liens et tags sur des sites de présentation de soi et de ses univers relationnels, développer des expérimentations cartographiques ou de moblogging articulant le web et le mobile dans un « espace augmenté », la dimension massive de l'usage des technologies sociales est frappante. Ces dispositifs et agencements machiniques, ces pratiques et expérimentations forment un continuum socio-technique appréhendé actuellement sous le terme discutable et discuté du web 2.0 désignant le deuxième âge du web et son tournant expressiviste. »*

1.3.1 Les outils qui marquent le tournant pris par le web.

Le wiki.

Le terme vient de l'hawaïen « wiki wiki ». Cela signifie rapide ou informel. Le wiki est un site permettant à tous de contribuer en écrivant ou modifiant les pages à volonté. Son utilisation ne demande aucune compétence particulière. Son objectif principal est de mutualiser les connaissances par le partage de texte ou de document écrit par les internautes. Souvent basé au départ sur un plan de classement, le wiki croit généralement de manière anarchique rendant difficile sa lecture. L'exemple de wiki le plus célèbre est bien sur l'Encyclopédie en ligne gratuite Wikipédia.

Le blog.

Le blog est sans doute l'outil incontournable du web 2.0. Son nom vient de la contraction entre Web et Log (journal en ligne.) Un blog est un site web personnel dans lequel l'auteur écrit de courts billets d'actualités qu'il publie régulièrement. En majorité, les billets apparaissent dans un ordre antéchronologique. Tous les articles sont automatiquement signés, datés et titrés. L'enrichissement du blog se fait avec des photos, des liens hypertextes mais aussi désormais avec des liens vers les comptes Facebook ou Twitter de l'utilisateur.

Contrairement au wiki, seul l'auteur peut écrire les billets. Cependant, un dialogue s'établit avec le lecteur par le biais de commentaires sous chaque article. Mais le propriétaire du blog a le choix de publier ou de censurer les commentaires des autres internautes.

Le social bookmarking.

Il s'agit du partage de signet sur des sites ou applications en lignes. Celles-ci permettent aux internautes de stocker, classer, chercher, retrouver et partager leurs favoris internet. L'internaute y enregistre le titre et l'url du site concerné et peut y ajouter des tags permettant de retrouver plus aisément les sites parlant d'un même sujet. L'ensemble des favoris d'un internaute sont regroupés dans un espace personnel accessible en ligne et majoritairement public. L'ensemble des membres ou même des internautes selon les applications peuvent ainsi accéder aux espaces des autres internautes afin de retrouver des signets pouvant leur être utile.

Le social networking.

Les réseaux sociaux sont des sites permettant de mettre en relation des internautes ayant des intérêts communs. Chaque membre du réseau possède là aussi une page personnel qu'il peut personnaliser. Il existe différents types de réseaux sociaux certains à visées personnelles permettant de reprendre connaissance avec d'anciens camarades de classes par exemple et d'autres plus professionnel permettant de se créer un véritable réseau professionnel en fonction de son domaine d'activité.

Mais au-delà des sites, aujourd'hui le terme réseaux sociaux désignent de manière plus globale la nouvelle façon dont les internautes créent des liens, tissent leur toile entre eux. [CAVAZZA ; 2007]

1.3.2 La place de l'individu au cœur du réseau.

Derrière chaque contenu, chaque machine, il y a un humain ou un groupe d'humains. Il est important de le rappeler. Comment chaque individu gère son individualité sur la toile face au reste de la communauté ? Comment rester soi ? Mais aussi qu'est ce qui nous pousse à partager à des millions d'inconnus nos musiques, films ou photos favorites ? Quelles limites existe-t-il entre sphère publique et sphère privée ?

Il est essentiel de se poser ces questions afin de mieux comprendre les enjeux de toutes ces nouvelles pratiques dites collaboratives.

Où se situe la frontière entre privé et public ?

Nous entendons de plus en plus parler de gestion de l'identité numérique. Partout nous pouvons entendre ou lire des messages parfois alarmistes sur l'importance d'une bonne gestion de notre identité numérique sur la toile. Et peu à peu des faits divers font la une des médias, comme ces employés renvoyés pour avoir posté sur Facebook des propos indélicats ou des photos compromettantes qui sont arrivés jusque sur le bureau de leur responsable. Alors oui, la toile n'est pas (qu') une vaste cour de récréation, un vaste défouloir après une journée harassante de travail. Il est important de faire attention à ce que l'on y dit et ce que l'on y fait surtout avec la multiplication des sites et applications plus attractives les unes que les autres. Surtout que bien souvent nous avons un double usage du web : un usage public, professionnel et un usage privé. Hors nous n'avons pas forcément envie que les deux se rencontrent. Ce qui est de plus en plus compliqué.

Fred Cavazza avec ce schéma résume parfaitement l'ampleur de notre identité numérique :

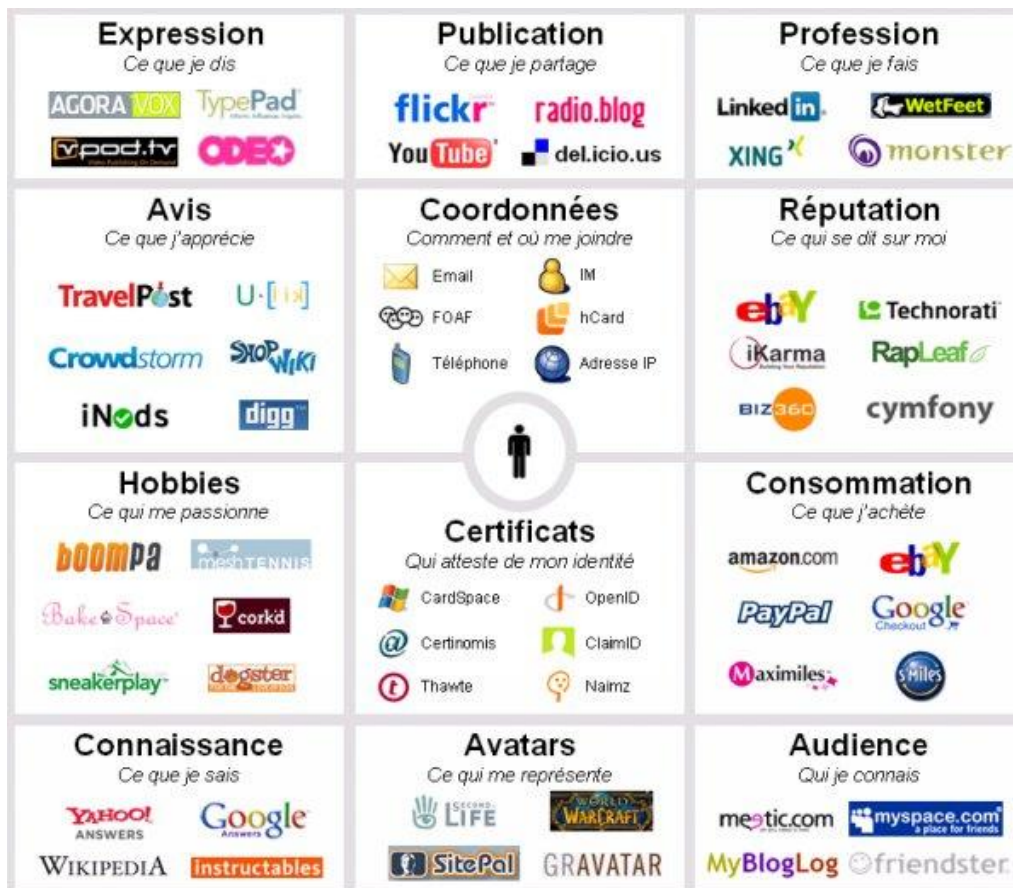


Figure 4 : Schéma de l'identité numérique.

Source : Fred Cavazza.

Toutes ces différentes catégories font ce que nous sommes sur le réseau et nous voyons que des données de genres différents circulent donc sur nous.

Prenons l'exemple du site Flickr. Ce site est célèbre pour être un espace de partage de photos. Il est destiné à la gestion d'albums. Ainsi, il donne à l'internaute la possibilité de partager ces photos avec un groupe de contact. Nous retrouvons sur ce site de véritables tranches de vies : Anniversaire, naissances, soirées.... Hors ces photos peuvent être décrites à l'aide de mots-clefs. A partir de ceux-ci, tout le monde peut voir les photos que vous avez postées. Ainsi, je publie des photos privées voire intime tout en sachant que le monde entier aura la possibilité de les voir. Et il en est de même pour certains blogs où nous retrouvons de véritables journaux intimes visibles par tous.

Alors oui le web 2.0 est un espace de partage mais est-il nécessaire de mettre sa vie à nue sur le réseau ? Ainsi il est important de noter que le web 2.0 peut être une véritable

boite de pandore pour les utilisateurs non avertis qui ne prendraient pas le minimum de précautions nécessaires à la protection de leur sphère privée sur la toile même si cela peut être difficile compte tenu de l'utilisation qui en est faite. Cependant, nous pouvons parfaitement utiliser un pseudonyme pour notre utilisation privée du web et utiliser notre identité réelle dans le cadre d'une utilisation professionnelle. Cela pourrait permettre d'éviter de nombreux dérapages.

Quel intérêt avons-nous à partager nos contenus ?

Lorsque nous intégrons une communauté, c'est d'abord dans notre intérêt personnel. Nous allons chercher les informations dont nous avons besoin. Lorsque nous mettons en ligne une vidéo, une photo c'est avant tout dans le but de la diffuser à notre cercle privé sans volonté première de partage à l'ensemble du réseau.

Ainsi deux chercheurs, Scott Golder et Bernado Huberman, ont tenté en 2006 d'analyser les pratiques individuelles et sociales liées au social bookmarking. Pour cela, ils ont analysé le comportement d'un panel d'utilisateur de Delicious. Leurs résultats prouvèrent qu'il existe une tension entre les tags utiles à l'ensemble des utilisateurs du site et ceux qui n'ont un intérêt que pour l'utilisateur lui-même. Ils révèlent ainsi que les tags sont d'abord élaborés dans une perspective personnel et non pas dans le but d'en faire bénéficier le plus grand nombre. Néanmoins, ils ajoutent que même ces informations taggées de manière personnelle peuvent avoir un intérêt pour les autres : ainsi si un nombre important d'usager marque la même page avec un tag identique, il y a des fortes probabilités pour que cette page ait le même intérêt pour d'autres personnes encore. [GOLDER S., HUBERMAN B. ; 2006]

Ainsi nous pouvons noter que les pratiques collaboratives se basent d'abord sur l'affirmation de besoins, d'intérêt personnel. Il y a cependant une conscience de la part de l'utilisateur que l'information qui m'est utile à moi peut l'être pour les autres. C'est cette prise de conscience de plus en plus forte qui fait le succès de toutes les pratiques collaboratives.

II . L'organisation à l'heure du web 2.0.

Apparu dans les années 80, le numérique s'est d'abord diffusé dans les entreprises. Sa mise en place ne se fit pas sans résistance. Il n'est jamais facile pour un salarié de passer d'un processus établi à un nouveau système qui perturbe ses habitudes et son fonctionnement. De plus de nombreux salariés n'avaient pas de connaissances en informatique et opposés une certaine forme de techno-résistances. Encore aujourd'hui, 30 ans plus tard, il existe encore des techno-résistants dans les organisations et il est important d'en tenir compte dans la gestion d'une entreprise.

Cependant il est également important de se demander quel est l'impact du web 2.0 sur le monde de l'entreprise.

2.1 L'information au cœur de l'entreprise.

Autrefois, l'information venant de l'intérieur ne passait que par le biais de documents physiquement appréhendables qui étaient diffusés selon le bon vouloir de la personne en charge de sa diffusion. Cette information était de plus beaucoup moins stratégique mais les entreprises se sont peu à peu rendu compte du potentiel stratégique que pouvait avoir une bonne gestion de leur capital informationnel.

Puis avec le numérique mais surtout les nouvelles technologies de l'Information et de la Communication, l'accès à l'information et à la connaissance s'est démultiplié. Ainsi aujourd'hui, la plupart des salariés travaillant avec un poste informatique ont un accès à internet et de ce fait une vaste ouverture externe à l'entreprise mais un monde fait désormais de partage et de collaboration informationnel.

2.1.1 L'information : une véritable économie.

L'information et la connaissance étant devenues des outils stratégiques, elles ont pris un statut nouveau dans les organisations appelé : Economie de la Connaissance. [DESCHAMPS ; 2009] Avec la multiplication et le développement des NTIC, le volume d'information produite par les entreprises a explosé. Parallèlement, l'innovation est également devenue primordiale. Mais qui dit innovation dit importance d'une bonne gestion

de l'information stratégique. Aussi les entreprises ont pris la mesure de l'importance d'une bonne gestion de l'information en tant que véritable outil stratégique.

2.1.2. Tenir compte des connaissances de chacun : la recette pour une bonne gestion de l'information en entreprise aujourd'hui ?

A peu près en même temps que la prise de conscience par les entreprises du pouvoir de l'information apparut l'idée que la gestion des connaissances des membres de l'entreprise était un véritable capital à exploiter. C'est donc peu à peu que grandit l'idée de Knowledge Management, véritable méthode de management de la connaissance.

Cette méthode apparue à partir de la fin des années 90 suite à la parution du modèle SECI des chercheurs Ikujiro Nonaka et Hirotaka Takeuchi qui repose sur 3 éléments :

- *« La prise en compte des ressources, connaissances et informations comme levier de la performance individuelle. »*
- *« Mettre au cœur de l'organisation les flux d'information et de connaissance, en constituant des structures organisationnelles adaptées. »*
- *« Pour gérer au mieux les flux d'information et de connaissances, ce mode de management s'appuie sur une architecture adaptée. »*

Les NTIC, internet et de nombreuses solutions permettent de mettre en place cette solution managériale seulement après 10 ans de mise en place, quelques bémols se font entendre. La gestion des connaissances est avant tout quelque chose d'humain. Ainsi Thomas D. Wilson dans un article intitulé « The Nonsense of Knowledge Management. » cite deux chercheurs importants dans la discipline : Karl-Erik Sveiby qui déclara sur son site web : *« Je ne crois pas que la connaissance puisse être gérée. »* et Peter Drucker qui affirma lors qu'un colloque que : *« la connaissance se situe entre deux oreilles et seulement entre deux oreilles. »* [DESCHAMPS ; 2009]

Depuis Dave Snowden, ex-directeur d'IBM Institute of KM, travaille à un nouveau système permettant d'éviter l'opposition entre objet et flux d'information mettant en avant le paradoxe que la connaissance serait à la fois l'objet et le flux. Ce modèle appelé Cynefin est par ailleurs déjà mis à profit dans plusieurs grandes organisations. (IBM, Oracle, Microsoft.....).

Il se base sur le fait que :

- « *la mise en œuvre de la connaissance ne peut-être que volontaire.* »
- « *nous savons toujours plus que nous ne disons et nous disons toujours plus que nous n'écrivons.* »
- « *nous savons ce que nous savons seulement lorsque nous avons besoins de le savoir.*

Ainsi nous pouvons voir que la connaissance dépend d'une volonté et d'un contexte, le KM ne peut donc pas être seulement une réponse outil. Cependant les modèles véhiculés par le web 2.0 peuvent être des aides, des apports dans une politique de gestion et de partage des connaissances.

2.2 Quel est l'impact du Web 2.0 sur l'entreprise ?

2.2.1 Qu'est ce que l'entreprise 2.0 ?

Une définition toute aussi floue.

Il est logique qu'il soit difficile de définir le concept « d'entreprise 2.0 » puisque nous l'avons vu, il est compliqué de déterminer clairement ce qu'est le web 2.0. Cependant, il est important de noter que cette notion a germé dans l'esprit d'Andrew Mc Affee qui donne cette définition : « *Entreprise 2.0 is the use of emergent social software platforms within companies, or between companies and their partners or customers.* » Par « Emergent social software platforms », il faut entendre tous les outils et toutes les pratiques sociales collaboratives ou participatives symboliques du web 2.0. [Mc AFEE ; 2006]

Mais il est important de noter que les outils sont une base mais qu'ils ne font pas tout. L'entreprise 2.0, ce n'est pas coller les outils et applications qui font le web 2.0 pour les plaquer sur l'organisation. La mise en place d'un tel système serait irrémédiablement voué à l'échec. C'est ce que rappelle Fred Cavazza : « *N'allez surtout pas vous imaginer que cela se résume à lancer un blog ou 1 wiki interne cette notion recoupe en fait des pratiques bien plus riches que de simples blogs et surtout engendre des mutations qui vont au-delà de la mise en ligne de nouveaux outils.* » [CAVAZZA ; 2007]

Ainsi les outils ne pourront pas se substituer aux usages et à la volonté des salariés pour qui le partage et la collaboration ne sont pas des notions innées et vont même à l'encontre de l'idée que détenir de l'information, c'est avoir du pouvoir. Les salariés sont-ils prêts à lâcher à l'heure actuelle un peu de pouvoir ? Rien n'est moins sûr car comme le dit Fred Cavazza « *l'entreprise 2.0, c'est avant tout l'école du partage et de la collaboration.* » or quand ces notions ne sont pas ancrées dans notre vision du travail, il est bien difficile de changer.

2.2.2. Que va apporter le 2.0 à l'organisation ?

Nous avons pu le comprendre le 2.0 pour l'entreprise, c'est surtout un nouveau mode de management de la connaissance et de l'information basé sur le partage et la collaboration remettant à plat les systèmes hiérarchiques pyramidaux établis jusqu'alors.

Cependant la mise en place d'outils 2.0 dans de bonnes conditions (appui directionnel, volonté des salariés sans résistance aux changements...) peut avoir un bénéfice réel pour l'organisation : accès simplifié à l'information, meilleure diffusion, meilleure communication, plus grandes possibilités de partage, d'échange des informations, nouvelles possibilités de capitalisation et de gestion des connaissances. L'idée donc de l'entreprise 2.0 est que le partage de l'information améliore la circulation de celle-ci.

- Amélioration de l'accès à l'information.

Un bon outil, un bon système pour les travailleurs du savoir ne l'est pas forcément perçu comme tel par les employés qui auraient du mal à formuler des demandes par exemple et pour qui la pertinence du système ne sera pas équivalente aux documents que lui jugera pertinent.

Les outils 2.0 peuvent réduire l'écart entre ces deux jugements de pertinence. Ainsi si une équipe centralise ses documents sur un wiki ou un blog, l'ensemble de ses membres est sûr de retrouver les informations mises à jour et en identifiant clairement l'auteur. De plus la diffusion est de ce fait plus rapide entre la production et la transmission du document, le temps est réduit au maximum.

- Communication.

Les outils 2.0 dans l'entreprise peuvent être un plus pour la communication également. Il permet de mettre fin aux inconvénients des messageries. Ainsi plutôt que d'envoyer un e-mail à l'ensemble de la société l'information est diffusée sur le blog ou le wiki interne mettant ainsi fin aux spam et aux boites saturées. Il est bon de rappeler que le mail est un outil de communication point par point et non pas un objet de diffusion de masse. Les outils 2.0 permettent également plus d'échange inter-service : ils partagent leurs intérêts communs sur le blog, le wiki mais renversent également le sens de diffusion de l'information. Traditionnellement, la communication se fait de la même manière que l'organigramme de la plupart des organisations : c'est-à-dire de manière pyramidale et descendante. Avec un portail 2.0, la communication se fait plus facilement dans les deux sens.

- Partage des connaissances.

L'accent étant mis sur le partage et la création simple ou collective des contenus, les outils du web 2.0 permettent également de récolter des savoirs et savoirs faire propres aux individus membres de l'organisation.

Ainsi ils existent de nombreux avantages à l'utilisation du web 2.0 dans l'entreprise mais il est important de différencier partage d'information et partage de connaissances.

- Le partage d'information : c'est mettre en forme des données pour les diffuser.
- Le partage des connaissances : c'est l'étape qui fait suite à l'information. En effet, pour avoir des connaissances, il faut que l'individu ait compris et assimilé les informations.

2.3 Une nouvelle identité de l'entreprise.

Tout d'abord, il est important de noter que l'entreprise n'est pas et ne doit pas devenir une communauté virtuelle comme il en existe déjà de nombreuses. Intégrer des pratiques liées au web 2.0 dans l'organisation comporte de nombreux enjeux. Il faut inventer une nouvelle représentation de l'organisation. Les freins principaux de cette transformation peuvent venir du poids des habitudes dans l'entreprise et la résistance aux changements de la part des employés.

2.3.1 Abolition du schéma traditionnel.

L'utilisation d'outils web 2.0 ne peut pas fonctionner dans un schéma traditionnel de l'entreprise où l'information ne serait que descendante et où le feedback serait quasiment impossible. En effet, le modèle 2.0 est fondé sur l'échange et le partage ce qui demande une égalité dans la transmission de l'information. Il permet de donner la parole à ceux qui ne l'ont pas nécessairement dans un fonctionnement conventionnel. Cela demande à l'organisation une nouvelle forme de valorisation de la prise de parole mais aussi de risques au détriment du statut quo établi jusque là.

- Une place nouvelle pour l'employé dans l'organisation.

La dualité du modèle 2.0 dans l'entreprise réside dans le fait que nous valorisons l'esprit de groupe (partage, collaboration.) tout en intégrant davantage l'individu en valorisant ce qu'il peut apporter au groupe. Ainsi, c'est l'individu qui est considéré et non plus la machine, le logiciel.

- Repenser la place de l'information.

Les actions de recueil et de traitement de l'information sont indéniablement chronophages. Valoriser la culture du partage de l'information nécessite donc d'accorder ce temps nécessaire à l'employé et de ne pas tomber dans l'écueil du « pendant ce temps, il ne travaille pas. » La collecte et le partage d'information est un investissement mais surtout un gain pour tous car la bonne information a aujourd'hui une grande valeur stratégique.

2.3.2 Qui est le salarié 2.0

La réussite de l'entreprise 2.0 ne passe que par l'implication du salarié. Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, il a été prouvé qu'il existait une implication moyenne dans le partage sur le web mais qu'il existait beaucoup de spectateur. Il y a donc un risque non négligeable que cette participation soit d'autant plus faible en entreprise.

De plus, le partage n'est pas valorisé dans beaucoup de métier comme les avocats par exemple. Il ne faut pas oublier que pour détenir de l'information c'est détenir une certaine forme de pouvoir.

« Travailler en mode « wiki », délivrer son expérience et son savoir-faire sur un blog sont des pratiques qui vont à l'encontre de ce que l'on apprend sur le terrain. A savoir : se débrouiller pour apparaître comme indispensable au bon fonctionnement de l'entreprise auprès de ses supérieurs. C'était jusque là le meilleur moyen de progresser dans la hiérarchie et de toucher sa prime de fin d'année. » indique à juste titre Fred Cavazza.

Enfin l'utilisation d'outils 2.0 demande une implication. Les salariés sont-ils prêts à laisser des traces sur un blog, un forum au risque qu'elles soient utilisées contre lui mais aussi que leurs idées, avis, opinions soient remis en cause par d'autres membres de l'organisation pouvant ainsi remettre en cause le statut d'expert qui justifie sa place.

Cependant même si pour les salariés d'aujourd'hui ces pratiques ne sont pas naturelles, il est important de ne pas oublier que les Digital Natives qui ont grandi avec ces technologies arrivent peu à peu sur le marché de l'emploi. Ce qui n'était pas naturel chez leurs aînés, le sera davantage pour eux. D'ailleurs les outils web 2.0 ont été créés par des Digital Natives, de Flickr en passant par Netvibes, tous les créateurs de ces outils sont nés après les années 70. Ainsi il n'est pas étonnant comme le dit Marc Prensky qu'ils aient créé des outils à leurs images correspondant à leurs besoins et caractéristiques :

- *Moins hiérarchisés, moins linéaires, plus intuitifs. (Système de Tags.)*
- *Accélérateurs d'information. (Flux RSS.)*
- *Graphiques plutôt que textuels. (Mind Mapping.)*
- *Collaboratifs.*
- *Rapidement gratifiants. (On voit rapidement le résultat.)*
- *Ludiques dans leur utilisation.*

Ainsi même si l'idée aujourd'hui d'entreprises totalement 2.0 semble difficile à mettre en place tant il faut bousculer de préétablis. Il est important pour les dirigeants d'aujourd'hui et de demain que prendre en compte le fait que la génération qui arrivera maîtrisera les codes du 2.0 et il sera naturelle pour elle de les utiliser et le contraire pourrait même les faire fuir. Balbutiante aujourd'hui, l'entreprise 2.0 est sans doute l'entreprise de demain à condition de veiller à la sécurité des données et à une bonne gestion du volume d'information pour éviter une saturation de la part des employés et les risques qui vont avec. [DESCHAMPS ; 2009

III. Le cas de la photothèque de l'Espace naturel Lille Métropole.

Dans le cadre de mon stage au sein des Espaces naturels Lille Métropole, il m'a été demandé de confronter les effets du numérique et particulièrement de la photographie face à la réalité de l'organisation. J'ai pour cela mené une analyse des pratiques autour de la gestion de la photothèque grâce à des questionnaires. Cette synthèse est le bilan et l'analyse des résultats de cette enquête.

3.1 Qu'est ce que l'ENLM ?

Afin de pouvoir réaliser des questionnaires adéquats mais également de mieux comprendre et cerner l'organisation et les enjeux de la photothèque, il semble important d'appréhender le contexte de l'organisation.

3.1.1 Le contexte général.

Véritable vitrine verte de la LMCU, L'ENLM est un syndicat mixte né de la volonté de Pierre Mauroy en 2002. Ces objectifs et missions sont de :

- Répondre aux besoins de nature et d'espaces de proximité en proposant un réseau d'espace variés.
- Augmenter la place de la forêt.
- Améliorer la qualité paysagère.
- Maintenir ou réaliser des continuités écologiques et paysagères entre les espaces naturels, tout en favorisant des modes de déplacement doux.
- Protéger, gérer et restaurer les sites naturels à haute valeur écologiques et créer des corridors biologiques afin de renforcer la richesse faunistique et floristique.

Le syndicat mixte ENLM s'est ainsi substitué aux sept syndicats intercommunaux ayant auparavant en charge des territoires géographiquement précis ce qui va dans le but d'une meilleure efficacité dans la gestion de l'ensemble de ces espaces.

Le syndicat regroupe donc 4 territoires dans toute la métropole ayant chacun une histoire et une identité propres avant le regroupement avec l'ENLM et un siège localisé à Lille.

Cette décentralisation en 5 pôles distincts entraîne une gestion particulière. Cette particularité entraîne des problèmes de communication notamment sur les pratiques liées à la gestion de l'information et du document. En effet, chaque territoire fonctionne plus ou moins comme bon lui semble, souvent de la même manière qu'avant la fusion, altérant ainsi toute mise en place d'un processus de gestion. De plus, nous ne retrouvons pas dans ces territoires un esprit d'appartenance au groupe ENLM, chaque espace travaille pour lui-même. Un exemple extrêmement parlant de ce phénomène est l'absence de plaquettes de publicité pour les autres sites du syndicat dans les différents parcs.

L'ENLM est présidé par Slimane Tir, vice président de la LMCU, et dirigé par Pierre Dhenin, Christophe Jouvenaux (direction générale adjoint technique) et Françoise Hardy (direction générale adjointe administrative.) Nous retrouvons au siège tous les services administratifs : relations humaines, communication, finance, service informatique, service technique partagé ainsi que le service de gestion de document dans lequel j'effectue ce stage.

3.1.2 La gestion documentaire

Le service de gestion de documents existe depuis 2004. Il a été mis en place par Maryse Rizza dont la première mission était de mettre en place une photothèque sur le modèle de celle de la LMCU à la demande de M. Pierre Dhenin. La photothèque devait gérer et répertorier toutes les photographies en lien avec les territoires gérés ainsi qu'avec la thématique de l'ENLM. D'abord placé sous la direction de M. Christophe Jouvenaux (direction adjointe technique), ce dernier a demandé l'élargissement de la mission à la création d'une base de données administrative. Le logiciel alors choisi pour la gestion de l'ensemble des données est le progiciel documentaire de GED Cindoc. Grâce à celui-ci, Maryse Rizza gère 13 bases de données : 8 sont destinées à la gestion des documents administratifs et 5 à la gestion de la photothèque.

Les bases photothèques.

Les 5 bases dédiées à la photo sont les suivantes :

- Photothèque pour publication : photothèque contenant les images dédiées aux documents de communication (carnet de l'explorateur, plaquettes de sites...) triées pour leur sens esthétique et les droits de l'image et à l'image vérifiés et indiqués.
- Archives photos : photothèque contenant des clichés inutilisables pour l'édition-publication soit par leur mauvaise qualité, leur non représentativité ou par les problèmes juridiques qu'ils posent.
- Photothèque technique : base contenant les photographies du matériel, des dégradations, de la signalétique, du mobilier urbain. Elle permet de garder une trace des différents aménagements et ainsi de pouvoir réaliser des inventaires illustrés des divers types de matériels utilisés.
- Boîte à idées : cette photothèque contient les clichés des différents voyages d'études réalisés par le groupe de direction qui peuvent être des sources d'inspiration en vue de nouveaux projets.
- Biodiversité des territoires de l'ENLM (base photographique) : base alimentée par les éco-gardes dédiée à la faune et la flore de l'ENLM. Il s'agit d'une véritable base scientifique.

La photothèque contient actuellement un total de 4500 photographies dans la GED. Elle est principalement alimentée par d'anciens clichés réalisés par deux photographes professionnels : Pierre Cheuva et Sam Bellet. Par ailleurs, pour les photographies de Pierre Cheuva l'ENLM possède une vaste collection de diapositives. Le reste de la photothèque est alimentée par les photographies réalisées par le personnel de l'ENLM.

Malgré la mise en place d'un outil performant, les employés de l'ENLM ne ceux sont jamais appropriés la photothèque sur le logiciel de GED et déversés ainsi un nombre conséquent de photos sur les différents serveurs communs que compte le syndicat mixte.

Les serveurs communs.

1. Les photos en chiffres sur les communs.

<u>Communs</u>	<u>Mai 2009</u>	<u>Mai 2010</u>
Lille	34	730
Mosaïc	1825	2076 (sera supprimé en Août, cf rétro planning photothèque.)
Près du Hem	67	186
Roubaix	6887	424
Val de Marque	4146	5385
Photothèque	6083	16897 (comprend centralisation de Mosaïc, Roubaix, Près du Hem et migration GED)
<u>Total :</u>	19042	25698

Afin de mieux comparer, il est important de noter qu'en mai 2009, il fallait tenir compte de la présence de 4500 photos qui se trouvaient alors dans la Ged. Aujourd'hui, ces photos ont été transférées dans le dossier photothèque en vue de leur utilisation dans le logiciel Picasa.

2. Analyse de l'observation.

Nous retrouvons une multitude de photos dans de nombreux dossiers différents et cela sur l'ensemble des serveurs communs. Le système de classement de ces serveurs semble être propre à chaque logique de territoire. Cela ne permet pas de retrouver des fichiers déjà présents sur les serveurs ce qui explique la présence de nombreux fichiers en double voire en triple exemplaires.

La seconde explication à ces nombreux doublons est qu'une fois l'utilisation commune des dossiers terminée, ceux-ci ne sont pas supprimés et restent stockés sur les serveurs.

Les autres dysfonctionnements notables sur ces serveurs sont :

- la présence de documents datant de plusieurs années (jusqu'à 5 ans en arrière) alors que le commun a un rôle de plateforme de transit et de partage et non pas de stockage.
- le nombre important de fichiers photos sans nom, sans date, sans descriptions du lieu rendant ainsi impossible leur utilisation.
- la présence de personnes reconnaissables sur les photos sans justification de droit à l'image de la part du ou des photographes.
- La présence de photos inutilisables par leur mauvaise qualité ou leur intérêt moindre pour l'édition-publication.
- La présence de nombreuses photos techniques non triées et difficilement identifiables.
- La présence de photos personnelles sur certains communs.

Après discussion avec Maryse Rizza, il semble que ces dysfonctionnements soient dus à un double système (GED et le manque de procédure sur les serveurs communs.)

Il est également important de noter que de nombreux photographes conservent leurs photographies sur un espace personnel ou sur des disques durs externes. Ce fonctionnement ne permet pas un accès à certaines photos qui pourraient présenter un intérêt pour l'édition-publication et la photothèque en général.

Suite à cette analyse, des questionnaires furent envoyés à l'ensemble du personnel de l'ENLM.

3.2 Quelles sont les pratiques liées à la Photothèque ?

3.2.1 Les questionnaires.

Dans un premier temps, avec l'aide de la documentaliste, nous avons identifié les personnes étant susceptibles de prendre et d'utiliser des photos. Cependant pour être sur

de n'oublier personne, nous avons fait le choix d'envoyer les premiers questionnaires à l'ensemble du personnel.

Pour une question de temps mais aussi pratique par rapport à la décentralisation, nous avons fait le choix d'interroger les salariés par le biais de questionnaire directs. Nous avons ensuite décidé d'envoyer ces questionnaires via Google doc aux employés. Cette solution permet une récolte rapide des résultats. Nous avons cependant dû relancer plusieurs fois afin d'avoir un maximum de réponse. Réaliser l'enquête par des entretiens avec les salariés aurait été plus complexe compte tenu de la structure de l'ENLM en cinq pôles mais aussi car mon stage s'effectuait dans une période de travail intense pour les salariés du fait de la réouverture des parcs.

Le but des questionnaires était :

- Identifier les photographes.
- Identifier les utilisateurs de photos.
- Identifier les pratiques de photographes.
- Identifier les pratiques des utilisateurs de photos.
- Définir les besoins des photographes et des utilisateurs.

3.2.2 Analyse des pratiques des photographes.

Dans un premier temps, avant d'envoyer le questionnaire, un certain nombre de photographes avaient été identifiés par rapport à leur fonction mais également à leur dépôt de photos dans la Ged ou sur les serveurs communs. Suite au retour du questionnaire, nous avons découvert que d'autres employés de l'ENLM prenaient également des clichés, notamment des personnes travaillant au siège.

Sur les 110 personnes, dont 60 travaillant à un poste administratif, ayant été invité à répondre à ce questionnaire, 34 ont répondu dont 21 photographes. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 21 personnes pour analyser les pratiques autour de la photographie au sein des Espaces naturels Lille Métropole.

Le matériel.

Nous nous sommes d'abord intéressés au matériel utilisé dans les différents territoires et au siège. La majorité des personnes utilise un appareil photo numérique

classique cependant 5 d'entre elles possèdent des appareils de types reflex : un matériel plus perfectionné réalisant des clichés de meilleures qualités. Cependant, il est important de noter que 3 autres photographes utilisent leur téléphone portable pour prendre des photos. Ce procédé pose problème puisque la qualité est moindre et nous pouvons nous demander quel est l'intérêt de telles photos. De plus, ces photos sont inutilisables dans la photothèque ayant une qualité médiocre en règle générale, il est difficile de conserver ce genre de clichés.

Les besoins.

La prise de photographies au sein de l'ENLM répond avant tout à un besoin technique. Les responsables de site et les éco gardes notamment photographient les dégradations, les dépôts sauvages, les problèmes techniques posés par certains mobiliers mais également le site avant des travaux, l'avancée des travaux et l'après-chantier. D'autres salariés prennent également des photos plus techniques encore pour la construction de cartes par exemple.

Dans un second temps, les photos sont prises dans le cadre de la communication de l'ENLM. Il existe deux types de communication au sein de cette structure. Une première qu'on appellera interne très consommatrice de photos car les salariés créent des power-point pour montrer l'avancée de travaux, les sites, les différents projets,... aux élus et partenaires lors de réunions.

La seconde est la communication externe. Elle demande, elle aussi de nombreuses photos mais leur diffusion est plus réglementée puisque régie par le droit à l'image et le droit de l'image.

Enfin, les photos sont prises dans un but informationnel et pour un besoin scientifique notamment pour les éco gardes qui prennent énormément de clichés de la faune et de la flore au sein des différents espaces afin de pouvoir réaliser un suivi de qualité.

Ainsi, nous pouvons noter que l'édition-publication et la communication de l'ENLM n'est pas la priorité des photographes qui s'intéressent d'abord à la pérennité de leur site et territoire et utilise la photo dans un but de suivi plus que de valorisation. Nous avons avant tout affaire à des responsables de sites, des techniciens et non pas des photographes.

Le moment de la prise de vues.

Allant de pair avec les besoins, les prises de vues ont lieu principalement durant les travaux : avant, pendant et après les chantiers.

Ensuite, de nombreuses photos sont également prises durant les animations et dans les périodes de présences du public. La présence du public pose de nombreuses questions voire problèmes quant à la question du droit à l'image mais également des photos publiables, utilisables ou non. Par exemple, peut-on réellement conserver une photo d'un groupe d'enfant péchant aux canards en sous-vêtement ? Alors même si ce type de clichés peut attendrir dans le cadre privé et amuser un parent, diffuser ce genre d'image peut-être préjudiciable à la structure.

Enfin, des photographies sont également prises lors des inaugurations et des visites d'élus pour la diffusion interne notamment et externe par le biais du site internet et de la « Feuille ».

Pour qui sont prises les photos ?

La première réponse de la part des photographes est de dire qu'ils prennent des photos pour leur territoire et non pas pour l'ENLM. Ensuite et dans les mêmes proportions viennent les réponses pour l'ENLM et pour ma documentation personnelle. Enfin, en dernière position apparait la photothèque.

Nous pouvons ainsi voir apparaitre une logique voire une identité de territoire avant la notion de groupe. Alimenter la photothèque, volonté du siège, n'est donc pas leur priorité. Celle-ci est plutôt de réaliser un bon suivi et une bonne valorisation du site ou du territoire sur lequel ils travaillent, ce qu'ils font en prenant des photos prioritairement techniques.

Nombres de clichés pris par an et tri.

La moyenne de clichés pris par an se situe entre 0 et 500 clichés pour 14 des photographes, 500 et 1000 pour deux d'entre eux, 2500 et 5000 pour un autre et 5000 et 10000 pour le dernier. Ce nombre important de photographies expliquent aisément la saturation des serveurs communs.

Les photographes opèrent leur tri majoritairement seul devant leur ordinateur en sélectionnant les clichés sur des critères esthétiques puis techniques. Que l'esthétique prime sur le technique compte tenu du nombre non négligeable de photos de moindres qualités (mal cadrée, mauvaise luminosité, contre-jour,....) présentes dans certaines bases et certains serveurs peut sembler étonnant.

Le stockage.

Le premier lieu de stockage des clichés est dans l'ordinateur des photographes puis sur les serveurs communs, les disques dur externe et les gravés sur CDs. Très peu stocke sur la GED sans pour autant en donner les raisons mis à part une personne qui dit ne pas avoir réussi à s'approprier l'outil et demande un didacticiel. Le stockage sur les serveurs communs qui intervient en seconde position dans les réponses est un véritable problème puisque les serveurs ne sont absolument pas conçus pour être des espaces de stockage mais sont des espaces de transit. Cependant, cette solution même non satisfaisante permet un minimum de partage au contraire du stockage sur ordinateur personnel et disque dur externe. En effet, seul le photographe connaît les clichés qu'il a pris et est donc le seul à pouvoir s'en servir ce qui est problématique dans le cadre de l'édition-publication notamment. Le stockage sur CDs ou DVD peut-être une bonne alternative de stockage dans le but de faire des archives par exemple.

Conclusion.

Nous pouvons noter que chaque salarié photographe a ses pratiques propres avec de grandes tendances générales comme la prise prioritairement de photos techniques, une identité de territoire plutôt que de groupe et très peu de culture de partage à l'ensemble de la structure ENLM.

Ce peu de partage rend difficile la gestion de la photothèque et de ce fait sa mise à jour régulière. Ceci peut-être du à plusieurs phénomènes : les photographes ne sont pas des professionnels de l'image, ils photographient donc ce qui a un intérêt à leurs yeux dans le cadre de leur fonction sans voir forcément l'intérêt esthétique du cliché et donc son intérêt pour la publication. La présence d'un photographe en tant que tel, qui se chargerait de la prise de vue des photos vouées à la publication et travaillerait en collaboration avec la

documentaliste serait une solution. De plus, cette alternative permettrait une gestion plus simple des droits de et à l'image.

Le second problème qui se pose est le double système qui ne favorise pas la GED, il est bien plus simple pour les employés de faire un simple copier/coller dans le serveur commun pour rendre disponible leurs clichés. La limitation voire l'interdiction totale de dépôts de photos sur les serveurs permettrait d'endiguer ce phénomène de double système.

Enfin la mise en place et le respect d'un ou plusieurs protocoles ainsi qu'une définition précise des besoins de l'ENLM en photos pourraient permettre une meilleure gestion du flux d'image.

3.2.3 Analyse des pratiques des utilisateurs de photos.

Dans un premier temps, avant d'envoyer le questionnaire, un certain nombre d'utilisateurs avaient été identifiés par rapport à leur fonction. Nous avons découvert que d'autres employés de l'ENLM utilisaient également des clichés.

Sur les 110 personnes ayant été invité à répondre à ce questionnaire, 27 ont répondu dont 21 utilisateurs. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 21 personnes pour analyser les pratiques autour de l'utilisation de photos au sein des Espaces naturels Lille Métropole.

Des photos pour quoi faire ?

Le premier besoin exprimé, par les utilisateurs de photos pour l'ENLM, est l'illustration de documents de travail. C'est le besoin le plus consommateur de photos en tout genre mais surtout technique puisque de nombreux power point sont diffusés en réunion notamment pour présenter les grands chantiers de l'ENLM et leurs avancées. Dans un second temps, ils recherchent des photos à la demande d'un supérieur mais aussi pour un collègue et les différents partenaires des structures.

Une partie des utilisateurs de la photothèque n'utilisent les clichés que dans le cadre de la communication interne de l'ENLM. Pour cela, l'utilisation se fait sous formes de power point et de diaporama principalement mais également par le biais de dossiers photos.

Les photos sont également utilisées pour illustrer des documents voués à être édités et publiés. Ces photos doivent donc nécessairement tenir compte des droits de et à l'image puisqu'elles seront diffusées à un public extérieur à la structure.

Dix usagers ont besoin de photos dans le cadre de la promotion de l'ENLM et de ses différents territoires vers ses partenaires ou pour conclure de nouveaux marchés avec de nouveaux partenaires. Dans ce but ils présentent prioritairement les clichés sous formes de power point et diaporama mais également sans mise en forme particulière. Il en est de même pour la communication avec les élus.

Enfin, un pôle important de consommation de clichés est la communication externe qui utilise les clichés pour les publiés sous formes d'affiches, sur le site internet, dans les plaquettes, dans la lettre de news : « La Feuille », mais là aussi sous forme de diaporama et de Power Point.

Quel type de photos ont-ils besoins ?

Les besoins varient en fonction de l'utilisation qui est faite des clichés. Cependant, nous pouvons malgré tout dégager de grandes tendances. Dans un premier temps, les usagers utilisent des photos de sites et de territoires et des photos techniques. C'est ici que nous retrouvons l'importance de la communication interne et de l'illustration des documents de travail. Ensuite, nous retrouvons une demande non négligeable en photos de faune et de flore et celle d'animations. Dans un dernier temps, les salariés ont besoin des photos de voyages d'études et des personnalités et élus.

Où cherchent-ils ?

Les utilisateurs recherchent prioritairement dans leur ordinateur personnel les photos dont il a besoin. Dans un second temps, il utilise les serveurs communs dont rappelons le, le but n'est pas de stocker mais de laisser transiter les documents entre deux ou plusieurs employés. Ensuite seulement vient l'utilisation de la GED et du serveur photothèque. Certains utilisateurs appellent occasionnellement la documentaliste quand le besoin s'en fait ressentir.

- Dans quels serveurs communs ?

Les usagers ayant répondu au questionnaire utilisent en premier lieu le serveur commun de Lille (celui du siège.), vient ensuite celui du Val de marque utilisé notamment par les éco-gardes, puis le serveur de Mosaïc et enfin celui du Près du Hem et du Canal de Roubaix.

- *Dans quelles bases de la GED ?*

La base la plus utilisée par les employés ayant répondu est celle destinée à l'édition-publication. Ensuite, la deuxième est la base biodiversité utilisée principalement par les éco gardes. Dans un troisième temps, les bases Archives et photothèque technique sont régulièrement visitées. Enfin la base la moins fréquemment utilisée est la base « Boites à Idées » qui regroupe les photos de voyages d'études.

La question du stockage.

Nous avons ensuite posé aux usagers la question du stockage. Là aussi, c'est le stockage dans leurs ordinateurs personnels qui arrive en première position, suivis des serveurs communs puis des clefs USB et disque dur externe et enfin les CDs gravés.

Nous retrouvons le même problème que pour le dépôt de photos puisque les usagers stockent sur les serveurs communs alors que ceux-ci sont des espaces de transit. Ce stockage crée des doublons et de ce fait entraîne une surcharge des serveurs communs. La solution de stockage et d'archivage la plus saine qui est la sauvegarde des fichiers sur CDs est la moins usitée. Elle demande certes plus de temps qu'un simple copier-coller et un espace de rangement pour les CDs mais elle est celle qui est la plus sûre en cas de problème informatique notamment.

- *Où stockent-ils dans les serveurs communs ?*

Nous avons demandé lorsque les usagers stockaient dans les serveurs communs de quelle manière ils le faisaient. Majoritairement, ceux-ci stockent dans le serveur rattaché à leur site dans lequel ils créent un dossier à leur nom ou alors dans un second temps, ils rangent dans un dossier lié à la thématique des photos dont ils ont eu besoin.

Conclusion.

Dans un premier temps, il est important de noter ici aussi l'importance du phénomène de stockage sur les serveurs communs alors qu'ils ne sont qu'espace de transit. Ce phénomène rejoint le problème de double système présent chez les photographes en mettant en valeur les serveurs à la place de la GED puisque c'est à ces endroits que cherchent principalement les utilisateurs.

Il est cependant indéniable que les employés de l'ENLM ont un grand besoin de photos. La photo est un outil de communication sous toutes ces formes (dossier, diaporama, power point...) incontournable dans cette structure. Cependant le non respect de la GED et de la photothèque en place peut entraîner de nombreux risques : comme l'utilisation de photos dont l'ENLM n'aurait pas les droits avec les risques juridiques que cela entraîne. L'ensemble des bases sont utilisées avec une prédominance nette pour les photos de sites et les photos techniques. La photo est un véritable moyen de suivi de l'évolution des paysages, des sites, des espèces présentes ou non.

De plus, ici comme chez les photographes, nous retrouvons peu de culture de partage puisque le premier lieu de stockage est l'ordinateur personnel mais que c'est également le premier lieu de recherche. Chacun travaille donc en priorité avec ses documents propres.

Là aussi, la mise en place de protocole de recherche et de stockage simple permettrait une meilleure gestion de la recherche. Cela éviterait les doublons de photos dans de nombreux dossiers. Une formation des utilisateurs identifiés à la recherche de photos (voir de documents en général) peut-être une solution qui permettrait de gagner en efficacité.

3.2.4 Conclusion sur l'Analyse des pratiques.

Les résultats des deux questionnaires permettent de mettre en exergue plusieurs points similaires révélateurs de l'organisation et de la gestion de l'ENLM.

- La photographie est un outil de communication et d'information très important au sein du syndicat mixte, véritable outil de valorisation des sites et territoires mais aussi outils techniques pour les métiers techniciens au sein de l'organisation.
- La présence d'un double système plus utilisé que la GED alors que ce système est bien moins efficace que le système de gestion électronique.
- Le non respect des procédures mises en place puisque qu'elles peuvent être contournées par le double système et également par un manque de management de la part de la direction.
- Peu de culture de partage. Le document est donné à la demande d'un collègue ou d'un supérieur. Il n'y a pas de logique de partage en tant que telle.

3.3 Quel est l'avis des employés sur la centralisation ?

Après avoir constaté le refus du personnel à se servir de la GED dans l'utilisation de la photothèque, la documentaliste décida fin 2009 de transférer la GED sur un serveur dédié appelé « photothèque » afin de centraliser l'ensemble des photos. A partir de juin 2010, le dossier édition-publication sera lui gérer par PICASA, afin de pouvoir gérer au mieux les photographies vouées à être publiées. Pour cela un planning a été mis en place mi janvier 2010:

- Février/ Mars : Extraction des 4500 photographies entrées dans la GED pour dépôt sur le serveur. Migration des fichiers photos sur le serveur de données LMCU. Premier tri, suppression ou gravage des fichiers non usités.
- Avril : Migration des fichiers photos sur le serveur LMCU effectué. Centralisation des différents dossiers photothèque. Bases GED migrées.
- Mi Juin : Dossier photothèque édition publication prête pour utilisation via PICASA. Publication de PICASA en Citrix. Formation de tous les sites obligatoire

- Août : suppression des dossiers photothèques sur sites distants. Liste des manques en photos.

3.3.1 Le questionnaire sur la centralisation.

Suite aux deux premiers questionnaires, un troisième a été envoyé aux salariés ayant répondu précédemment. Celui-ci a pour but d'informer les personnes qui n'étaient pas au courant, de connaître la source de l'information pour les autres mais aussi d'avoir leur point de vue sur la mise en place de ce nouveau système et leur besoin pour la réussite de ce nouvel outil.

Ce questionnaire a donc été envoyé à 48 personnes. 22 ont répondu. C'est donc sur les réponses de ces 22 personnes que nous nous sommes basés pour la suite de notre analyse.

3.3.2 La centralisation pour le personnel.

L'information de cette centralisation avait été donnée en réunion de direction. Or seulement 11 personnes sur les 22 interrogées sont informées de ce changement de fonctionnement. De plus, la plupart en ont été informé par la documentaliste elle-même lors de demande de renseignement par le personnel. Nous pouvons donc penser que les décisions prises en réunion de direction ne sont pas forcément relayées sur le terrain par les responsables territoriaux.

Cependant la totalité des employés ayant répondu à ce questionnaire voit un intérêt à la centralisation pour plusieurs raisons.

Intérêt de la centralisation pour les usagers.

La première étant de regrouper l'ensemble des photos en un seul espace, ce qui facilitera la recherche mais aussi le rangement et le stockage. Les usagers pensent ainsi gagner un temps toujours précieux dans une organisation. La seconde raison évoquée par les utilisateurs est que ce système leur paraît plus simple que la GED qu'ils ont pour la plupart refusé d'utiliser. Ensuite cela leur permettra de gagner de l'espace de mémoire sur les disques durs de leur ordinateur mais également d'éviter les doublons sur les autres serveurs

communs. Enfin pour quelques uns, ce système permettra de véritablement mettre en place une politique de partage.

Malgré un intérêt de tous, certains ont tout de même émis certaines réserves comme le fait de devoir partager les photos et de ne plus les garder pour leur territoire. Une autre réserve exprimée est la lenteur de la navigation et de l'ouverture à l'intérieur d'un serveur qui se trouve à distance des sites. Mais certains remettent même en cause le système en disant qu'ils ne comprennent pas ce retour en arrière puisqu'il existait un système similaire avant la GED (or ce système n'était pas géré par PICASA et ne permettait donc pas d'indexation des photos.)

La recherche et le classement.

Les usagers de la photothèque organisent leurs recherches essentiellement en cherchant par thèmes puis par sites et territoires. Ils souhaitent donc un classement de la même manière majoritairement.

Picasa.

La majorité des personnes ayant répondu au questionnaire connaissent déjà le logiciel de gestion PICASA mais seules 3 personnes l'utilisent. Une personne utilise également pour son usage personnel un logiciel similaire et estime que PICASA est un bon choix tout public. Cependant, compte tenu du faible nombre d'utilisateur, une formation au produit s'avère nécessaire.

Mise en place de procédures.

Pour la mise en place de la centralisation, la plupart des usagers demande une réunion d'information sur site et un mode d'emploi explicatif de la marche à suivre.

Par la suite, ils demandent majoritairement des procédures :

- Sur comment et quoi mettre sur le serveur ?
- Et dans un second temps sur comment trier les photos à mettre dans le serveur.

Enfin, huit usagers souhaitent voir être mis en place un didacticiel sur la démarche à suivre de A à Z sur comment déposer une image sur le serveur et l'utilisation de PICASA.

Politique d'archivage.

Afin d'éviter une saturation du serveur et une utilisation optimale de la photothèque, il est important de mettre en place une politique de tri et d'archivage. Nous avons donc demandé aux usagers à combien de temps, il estimait la durée de vie et d'utilisation des photos.

Cependant, quelques usagers estiment que le facteur temps n'est pas valable pour l'ensemble des thématiques notamment les photos de faune et de flore qui jouent un véritable rôle scientifique pour une partie du personnel de l'ENLM.

Commentaires éventuels des usagers.

Nous avons laissé la possibilité aux usagers de laisser des commentaires par rapport à ce dernier questionnaire. Certains d'entre eux méritent d'être pris en compte :

- Beaucoup reviennent sur le fait qu'il serait incohérent de mettre un facteur temps dans la base faune et flore allant même jusqu'à dire que si cela se faisait de la sorte, ils continueraient à contourner le système.
- Ensuite, toujours pour la base faune/flore, un usager fait remarquer qu'il serait important d'indexer les plantes en respectant la nomenclature « scientifique », c'est-à-dire le nom latin de la plante car une même plante peut avoir 5 appellations différentes en français.
- Enfin, un usager remarque à juste titre que nous n'avons pas précisé dans le questionnaire la notion de poids minimal et maximal des fichiers, et que cette notion n'est donc pas à oublier dans la mise en place des procédures.

3.3.3 Conclusion sur la centralisation.

Nous pouvons, suite à l'analyse de ce questionnaire, tirer les conclusions suivantes :

- L'ensemble des usagers ayant répondu au questionnaire voit un intérêt dans la mise en place de ce système.
- Ce système ne pourra fonctionner que par la mise en place de procédures.
- La réussite de ce projet passe également par la fin du double système. En effet, si ils peuvent toujours déposer leurs photos sur des dossiers personnels dans les serveurs

communs rien ne les obligera véritablement à mettre leurs clichés sur le serveur photothèque. Il est donc indispensable d'interdire les formats de fichiers images sur les autres serveurs.

3.4 Que faire pour qu'une photothèque fonctionne ?

Suite à ces conclusions, nous avons dressé une procédure pour le bon fonctionnement de la photothèque. La voici :

Pour la réussite de la mise en place de la photothèque, il est important que certains points soit mis en places et respectés de tous.

1. Les photos doivent être rangées dans des dossiers et sous dossiers clairement défini dès le départ. (voir plan de classement.) Ce plan de classement doit être respecté par tous pour éviter des problèmes de doublons, de photos non accessibles.
2. L'ensemble des photographes se doivent de partager leurs photos avec la documentaliste afin que la photothèque puisse fonctionner de manière optimale et être mise à jour régulièrement afin de satisfaire au mieux les besoins de chacun.
3. Le double-système via les serveurs communs doit être supprimé et interdit pour cela le dépôt de photos sur ces serveurs ne doit plus être possible.
4. Les photos utilisées pour la création de documents pour l'ENLM doivent être des photos issues de la photothèque uniquement afin que les droits de tous soient respectés.
5. L'ensemble des photos ne peuvent pas être conservé éternellement sur le serveur en effet celui-ci n'a pas une capacité extensible. Il est donc important

d'instaurer des limites de temps et une politique d'archivage pour un fonctionnement optimal.

Photos d'animation : 2 ans.

Photos de sites : 2 ans.

Photos d'évènements : 2 ans

Photos de paysages, natures : 2 ans

Photos techniques : 1 an

Photos faune/flore : il s'agit d'un cas particulier ces photos ayant un intérêt scientifique pour les éco-gardes, il n'est pas possible de leur mettre une limite de temps. Cependant, l'utilisation du serveur ne permettra pas de conserver l'ensemble des photos faunes et flores.

Au-delà de cette période, les photos doivent être archivées sur DVD afin d'être encore accessible à tous.

6. Il est important que chaque photographe fasse le tri de ces clichés avant de les transmettre à la documentaliste. En effet de nombreuses photos ne sont pas utilisables dans un cadre professionnel. Il est donc inutile d'avoir ce type de photos sur le serveur :
 - Photos de personnes de faces ou de profils sans leur autorisation. (droit à l'image.)
 - Photos de personnes dénudées.
 - Photos floues.
 - Photos sur/sous exposées.
 - Photos mal cadrées.
7. Un didacticiel concernant la gestion de la photothèque Edition-Publication via Picasa sera établi. Il est indispensable également que celui-ci soit respecté de tous.
8. Il est important pour la réussite de la photothèque que l'ensemble de ces points soit appliqués par tous et qu'ils soient appuyés par la direction.

Le non respect de l'ensemble de ces 8 points entrainera un échec du système mis en place.

Il est impératif de les respecter afin de faciliter le travail de tous. En effet, trop de photos sur le serveur ralentiraient celui-ci de manière à le rendre quasi-inutilisable. C'est pourquoi un archivage annuel est indispensable en accordant à l'ensemble des salariés une journée ou quelques demi-journées dans l'année exclusivement consacrées à l'archivage de l'ensemble des documents de chacun sur DVD.

Pour la réussite de ce nouveau système, il est important qu'il soit expliqué à l'ensemble des salariés concernés lors d'une réunion d'information sur chacun des sites. Mais il est également important qu'une véritable politique de management de l'information soit mise en place. Il faut d'une manière générale que l'information circule dans toutes les couches hiérarchiques or nous avons pu voir à travers certains questionnaires que ce n'était pas le cas puisque l'annonce de centralisation de la photothèque annoncée en réunion de direction n'avait pas ou très peu franchis les portes de la salle de réunion. Il est de la même manière important que la direction appuie l'ensemble des procédures mise en place et exige leurs applications par l'ensemble de la structure sans exception. La photothèque (mais également l'ensemble du service information et documentation.) doit s'inscrire dans le fonctionnement de l'organisation et ne pas être considéré comme un simple outil. Ce n'est pas un lieu de stockage ou d'archivage mais un véritable outil de travail vivant.

Le manque de partage est un véritable problème puisqu'il entraine une prise de photos beaucoup trop conséquente avec sans doute de nombreux doublons dans les différents postes informatiques du syndicat mixte. Le partage est un véritable gain de temps et d'efficacité pour tous. Il faut absolument le valoriser afin de rendre le système plus performant.

Conclusion :

Pourquoi les modèles 2.0 ne sont pas une solution pour l'ENLM ?

Il est évident que l'évolution d'internet qu'est le web 2.0 franchit peu à peu les portes de nos entreprises et organisations. Cependant cela ne peut pas se faire en un jour. Il faut en effet que l'ensemble de la société soit prête à franchir le pas de ce nouveau mode de management de l'information, car c'est bien de cela qu'il s'agit bien plus que de l'application de nouveaux outils.

C'est en cela qu'il n'est pour l'instant pas possible de mettre en place des solutions de gestion de l'information sur le modèle 2.0 au sein de l'Espace naturel Lille Métropole. En effet, nous avons pu voir sur le terrain que les employés dans leur majorité étaient en partie résistants aux changements. Hors la mise en place d'outils 2.0 demande de nombreux bouleversements dans l'entreprise nécessitant une remise à plat complète du système. Ces outils demandent également la mise en place de processus et de procédures à respecter car sans procédures même la meilleure idée qui soit sera irrémédiablement vouée à l'échec.

Mais le point noir qui rend difficile la mise en place du 2.0 à l'ENLM malgré une moyenne d'âge des salariés jeunes est le manque de partage et de collaboration. Les outils peuvent être mis en place de la bonne manière mais si personne n'a la volonté de contribuer à leur développement, ils seront fatalement voués à l'échec.

Les modèles 2.0 sont des avancées pour les entreprises et organisations de demain. Ces modèles fonctionneront de manière intelligente et efficace lorsque les employés auront appris et grandi avec. Cela ne leur demandera en effet pas l'effort de revoir les modèles établis depuis le début de leur carrière avec des outils dont il n'aurait pas personnellement la maîtrise. Cependant le rôle des « travailleurs du savoir » sera alors d'être vigilant à la surinformation pour ne pas faire des employés des « infobèses. ». Menace qui commence déjà à nous menacer et peut présenter un risque pour le modèle.

Avec le web 2.0, les entreprises vivent un véritable chamboulement des modèles établis sortant du modèle de hiérarchie pyramidale pour plus de transversalité, de communication et surtout de partage.

Bibliographie :

Le web 2.0 et l'entreprise.

ALLARD L. ; Revue MediaMorphoses n°21, septembre 2007, Armand Colin/INA.

ASSELIN J-C., MESGUICH V., *Le web 2.0 pour la veille et la recherche d'information : exploitez les ressources du web social*. Paris, DIGIMIND Services, juin 2007. 112p.

BALMISSE G. ; Le social bookmarking au secours de la pertinence de la recherche d'information. GillesBalmisse.com [en ligne] 3 janvier 2007 (consulté le 4 juin 2010).
<<http://www.gillesbalmisse.com/v2/spip.php?article171>>

CAVAZZA F. ; . Qu'est ce que l'entreprise 2.0 ? . FredCavazza.net [en ligne] 24 juillet 2007 (consulté le 4 juin 2010)< <http://www.fredcavazza.net/2007/07/24/quest-ce-que-lentreprise-20/>>

DESCHAMPS C, *Le nouveau management de l'information, la gestion des connaissances au cœur de l'entreprise 2.0*, éditions FYP, Paris, 2009.

Documentaliste-Sciences de l'information, *Dossier : Web 2.0 et Information-Documentation*, 2009, vol.46 n°1.

GOLDER S., HUBERMAN B. ; Usage patterns of collaborative tagging systems. Journal of information science. [en ligne], 2006, Vol. 32 n°2 (consulté le 4 juin 2010), p 198-208.
<<http://www.hpl.hp.com/research/idl/papers/tags/tags.pdf> >

GRUPE INTELLIGENCE COLLECTIVE FING. Blog du groupe de travail Intelligence collective de la Fondation Internet Nouvelle Génération. [en ligne] Mis à jour janvier 2008 (consulté le 4 juin 2010)
< <http://ic.fing.org/>>

GUILLAUD H. ; Limites du web 2.0 : une implication toujours faible. InternetActu [en ligne] 2 mai 2007 (consulté le 4 juin 2010) <http://www.internetactu.net/2007/05/02/limites-du-web-20-une-implication-toujours-faible/>

GUILLAUD H. ; Qu'est ce que le web 2.0. InternetActu [en ligne] 29 septembre 2005 (consulté le 4 juin 2010) <<http://www.internetactu.net/2005/09/29/quest-ce-que-le-web-20/>>

McAFEE A. ; Entreprise 2.0 : version 2.0. The impact of Information Technology (IT) on businesses and their leaders. [en ligne] 27 mai 2006 [consulté le 4 juin 2010]
<http://andrewmcafee.org/2006/05/entreprise_20_version_20/>

O'REILLY T. ; Qu'est ce que le web 2.0 : Modèles de conception et d'affaires pour la prochaine génération de logiciels. Boisseau J-B., traduction. InternetActu [en ligne] 21 avril 2006 [consulté le 4 juin 2010] <<http://www.internetactu.net/2006/04/21/quest-ce-que-le-web-20-modeles-de-conception-et-daffaires-pour-la-prochaine-generation-de-logiciels/>>

SALAUN J-M ; Le paradoxe de Roger. Bloc-notes de Jean-Michel Salaün : repérage de données sur l'économie des documents dans un environnement numérique. [en ligne] 14 juin 2006 (consulté le 4

juin 2010.) < <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2006/06/14/38-le-paradoxe-de-roger>>

Ouvrages généraux sur la gestion d'images :

André S., Journée d'étude ADBS. *Images numériques : quels formats, quelles caractéristiques, pour quels usages ?* ; Documentaliste-Sciences de l'information 2003/6, Volume 40, p. 382-386

Dulong de Rosnay M., Image et droit, là où la technique s'en mêle..., *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2005/6, volume 42.

Groupement français de l'industrie de l'information, Des clichés et des clics, le poids de la photographie dans la société de l'information. ; ADBS Editions, Paris, 2007.

Hennemand D., *Gérer ses photos numériques, Trier, Archiver, Partager*. Eyrolles, Paris, 2009.

Katrig C., *Gestion et diffusion d'un fond d'image*, Armand Colin, Paris, 2005.

Ouvrages sur la photographie en tant que document :

Bachimont B., Images et audiovisuel : la documentation entre technique et interprétation. Critique et perspectives, *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2005/6, volume 42.

Casemajor-Lousteau N. , Gellereau M., *Dispositifs de transmission et valorisation du patrimoine : l'exemple de la photographie comme médiation et objet de médiation*, Interagir et transmettre, informer et communiquer : quelles valeurs et quelle valorisation ?, actes du colloque international des sciences de l'information et de la communication, Tunisie, 2008

Gunthert A., *L'image parasite*, « Etudes photographiques », 20/2007.

Melot M., L'image n'est plus ce qu'elle était. *Documentaliste-sciences de l'information*, 2005/6, volume 42.

Rouillé A. *La photographie, entre document et art contemporain*, Folio, Paris, 2005.

Annexes

Questionnaire Photographe.

Bonjour,

Dans le cadre de mon stage en master 1 avec Maryse Rizza, je réalise un audit du service photothèque de l'Espace naturel Lille Métropole. Afin de mieux cerner les usages liés à celui-ci voici un questionnaire concernant vos pratiques autour de la photo dans le cadre de l'ENLM.

Ce questionnaire comprend 14 questions et vous prendra entre 5 et 10 minutes de votre temps.

Je vous remercie d'avance pour l'attention que vous porterez à ce questionnaire.

Cordialement,

Alice Verstraet.

1. Pour quel territoire ou sites, travaillez-vous?

- Val de Marque
- Val de Lys-Basse Deûle
- Parc de la Deûle- Périseaux
- Canal de Roubaix- Marque Urbaine
- Près du Hem
- Musée du Plein Air
- Mosaïc
- Siège

2. Quelle est votre fonction au sein de l'ENLM?

3. Prenez-vous des photos?

- Oui
- Non

si non, fin du questionnaire Merci d'avoir répondu aux premières questions

4. Avec quel type d'appareil?

- Photo numérique
- Portable
- Reflex

5. Avez-vous toujours votre appareil avec vous?

- Oui
- Non

6. Consacrez vous des moments précis à la prise de photographies?

- Oui
- Non

7. Dans quel but prenez-vous des photos?

- Il s'agit de besoins informatifs.
- Il s'agit de besoins techniques.
- Il s'agit de besoins communicationnels.
- Il s'agit de besoins scientifiques
- Si autre, précisez:
- Autre :

8. A quel(s) moment(s) prenez-vous des photos?

- quand le public est présent.
- lors de la fermeture du parc.
- lors de travaux.
- lors des animations.
- visites d'élus, inaugurations.
- Si autre, précisez:
- Autre :

9. Pour qui prenez-vous des photos

- pour votre territoire.
- dans le but d'alimenter la photothèque.
- pour votre documentation personnelle.
- pour la communication de l'ENLM

10. Après la prise de vues, faites-vous le tri?

- Oui
- Non

11. Si oui:

- directement sur l'appareil?

- après visionnage sur votre ordinateur?
- seul?
- avec une tierce personne?

12. Si oui, comment est fait le choix?

- intérêt esthétique du cliché.
- intérêt technique du cliché
- intérêt communicant du cliché

13. Connaissez-vous le nombre moyen de clichés que vous prenez par an?

- Entre 0 et 500
- Entre 500 et 1000
- Entre 1000 et 2500
- Entre 2500 et 5000
- Entre 5000 et 10000

14. Où stockez-vous vos clichés?

- Gravés sur CDs.
- sur un disque dur externe.
- sur votre ordinateur.
- sur les serveurs communs.
- sur la GED
- Si autre, précisez:
- Autre :

Commentaires éventuels:

Fin du questionnaire. Merci pour le temps accordé à ce questionnaire.

Questionnaire sur l'utilisation de photos

Bonjour,

Dans le cadre de mon stage de master 1 avec Maryse Rizza, voici le second questionnaire autour de l'utilisation de la photothèque.

Ce second questionnaire concerne vos usages par rapport à l'utilisation de photos au sein de l'ENLM. Il comprend 11 questions et vous prendra 5 à 10 min de votre temps.

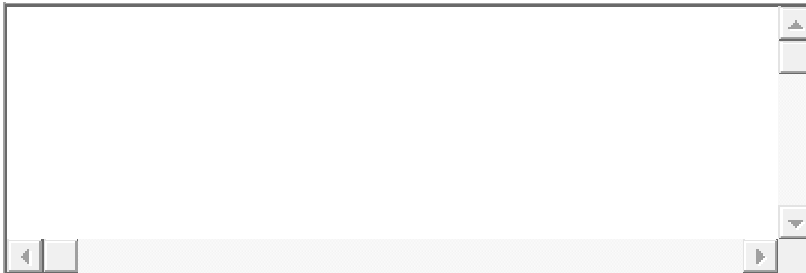
Je vous remercie d'avance pour l'attention que vous porterez à ce questionnaire.

Cordialement,
Alice Verstraet.

1. Pour quel territoire ou sites, travaillez-vous?

- Val de Marque
- Val de Lys-Basse Deûle
- Parc de la Deûle-Périsseaux
- Canal de Roubaix-Marque urbaine
- Près du Hem
- Musée du Plein Air
- Mosaïc
- Siège

2. Quelle est votre fonction au sein de l'ENLM



3. Avez-vous besoin de photos?

- Oui
- Non

Si non, fin du questionnaire. Merci d'avoir répondu aux premières questions.

4. Dans quel cadre avez-vous besoin de photos?

- Une démarche, un besoin personnel?
- Une demande d'un supérieur hiérarchique?
- Une demande d'un collègue?

- Une demande d'un partenaire extérieur?
- Pour illustrer vos documents de travail?

5. Utilisez-vous des photos dans le cadre de l'édition publication?

- Oui
- Non

6. Utilisez-vous des photos dans le cadre de la promotion de l'ENLM ou de votre site/territoire auprès de partenaires?

- Oui
- Non

Si oui, sous quelles formes présentez-vous ces clichés?

- Diaporama.
- Power Point.
- La feuille.
- sans mise en forme particulière.
- Dossier de presse
- Si autre, précisez:
- Autre :

7. Utilisez-vous les photos dans le cadre de la communication interne de l'ENLM?

- Oui
- Non

Si oui, sous quelles formes présentez-vous ces clichés?

- Diaporama
- Power Point
- La feuille
- sans mise en forme particulière
- Dossier de presse
- Fichier de photos
- Si autre, précisez:
- Autre :

8. Utilisez-vous des photos dans le cadre de la communication externe?

- Oui

- Non

Si oui, sous quelles formes?

- Diaporama.
- Power Point.
- La feuille.
- sur internet.
- dossier de presse.
- Affichage
- Plaquettes de publicité.
- Si autre, précisez:
- Autre :

9. Utilisez vous des photos dans le cadre de la communication avec les élus?

- Oui
- Non

Si oui, sous quelles formes?

- Diaporama.
- Power Point.
- la Feuille.
- Dossier de presse.
- Si autre, précisez:
- Autre :

10. Quels types de photos avez-vous besoin?

- Photos de site?
- Photos techniques?
- Photos faune/ flore?
- Photos d'animations?
- Photos de personnalités?
- Photos de voyages d'étude?
- Si autre, précisez:
- Autre :

11. Où cherchez-vous vos photos?

- Dans votre ordinateur personnel.
- Dans la GED.
- Sur le serveur photothèque.
- Appelez vous la documentaliste.
- Sur les serveurs communs.
- Si autre, précisez:
- Autre :

Si vous cherchez dans la GED, dans quelle(s) base(s)?

- Photothèque pour publication
- Archives photos
- Photothèque technique
- Boîtes à idées.
- Biodiversité des territoires de l'ENLM.

Si vous cherchez dans les serveurs communs, dans quel(s) serveur(s)?

- Communs de Lille
- Commun sur 'Bmeeuros'
- Commun sur 'srvmos'
- Commun sur 'ldumortier'
- Commun sur 'Cvanbesien'

12. Où stockez-vous les photos que vous avez copiées?

- Sur votre ordinateur.
- Sur une (ou des) clef(s) USB
- Sur un disque dur externe.
- Sur des CDs gravés.
- Sur les serveurs communs.

Si vous stockez les photos dont vous avez besoin sur les serveurs communs, où les rangez-vous?

- dans un dossier personnel.
- dans un dossier thématique.
- sur le serveur de votre site/ territoire.
- sur le serveur du siège.
- sur le serveur photothèque.
- Si autre, précisez:

• Autre :

Commentaires éventuels: 

Fin du questionnaire. Merci pour le temps accordé à celui-ci.

Centralisation

Bonjour,

Dans le cadre de mon stage de master 1 avec Maryse Rizza, voici le troisième questionnaire autour de l'utilisation de la photothèque.

Ce troisième questionnaire concerne la centralisation de la photothèque sur le serveur dédié. Il comprend 10 questions et vous prendra 5 à 10 min de votre temps.

Afin d'éviter les relances inutiles, ce questionnaire est nominatif.

Je vous remercie d'avance pour l'attention que vous porterez à ce questionnaire.

Cordialement,
Alice Verstraet.

Nom

Prénom

1. Suite à la note envoyée à la direction par Maryse RIZZA le 26 janvier 2010 à propos de la migration de l'ensemble des photos enregistrées en GED sur un nouveau serveur dédié, avez-vous été informé de ce nouveau système ?

- Oui
- Non

Si oui, comment?

Si oui, avez-vous accès à ce serveur ? (le raccourci se trouvant dans votre poste de travail avec l'ensemble des autres serveurs.)

- Oui
- Non

Si oui, l'utilisez-vous ?

- Oui
- Non

3. Ce serveur a pour but de centraliser l'ensemble des photos de l'ENLM, évitant ainsi la présence de photos sur d'autres serveurs communs, y voyez-vous un intérêt ?

- Oui
- Non

Si oui, lequel?



Si non, pourquoi?



3. Comment recherchez-vous vos photos?

- En parcourant l'ensemble des dossiers sans but précis.
- En cherchant par territoire/ site
- En cherchant par thèmes.

4. Pour ranger et retrouver les photos, vous préféreriez un classement :

- Par territoires et site puis par thèmes.
- Par thèmes (faune, flore, animation,...) puis par sites et territoires.

5. Connaissez-vous le logiciel de gestion d'image Picasa ?

- Oui
- Non

6. L'utilisez-vous?

- Oui
- Non

7. L'utilisation d'un nouveau système demande la mise en place de procédures afin de pérenniser ce nouvel outil. Souhaitez-vous une réunion d'information par territoire ou un mode d'emploi sur la mise en place de cette centralisation.

- Mode d'emploi.
- Réunion d'information.
- Les deux.

8. Souhaitez-vous une procédure écrite sur :

- Comment et quoi mettre sur le serveur ?
- Comment triés les photos qui peuvent être utile sur le serveur ?

9. Avez-vous besoin d'une procédure écrite de A à Z sur « comment déposer une image sur le serveur photothèque » ? (du type comment y accéder ? ou cliquer ?)

- Oui.
- Non.

10. Dans le cadre des restrictions informatiques, il est nécessaire de mettre en place une politique de tri et de suppression des photographies sur le serveur ou un archivage sur DVD. A combien de temps estimez vous la valeur d'un cliché : photos d'animations?

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans

Photos d'événements? (inauguration, visites d'élus,....)

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans

Photos de nature?

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans

Photos de faune?

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans

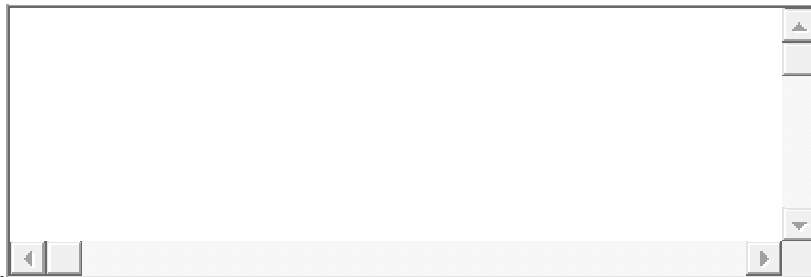
Photos de flore?

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans

Photos technique?

- 1 an
- 2 ans
- 3 ans
- 4 ans
- 5 ans

Commentaires éventuels.



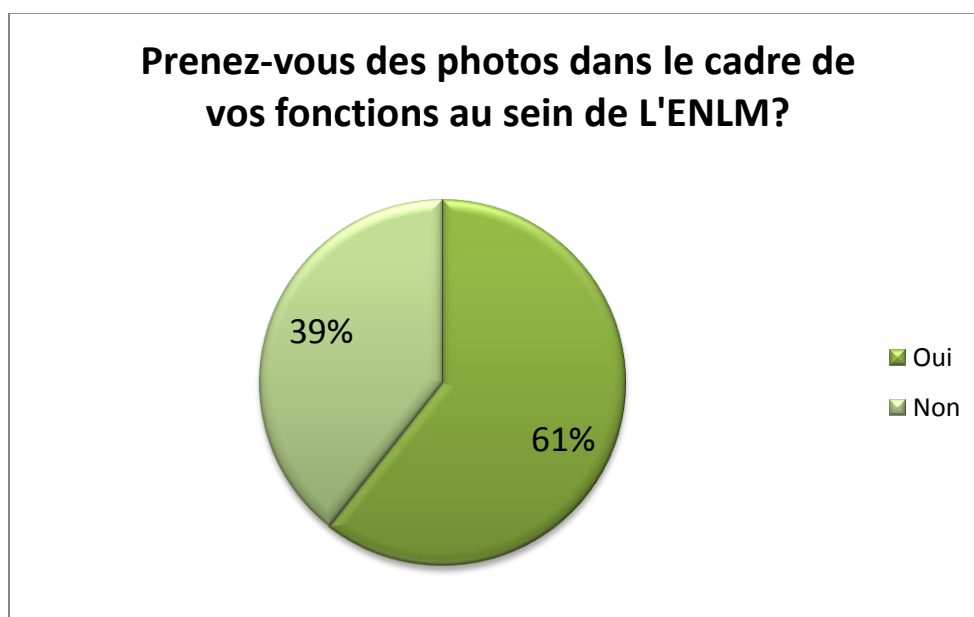
Fin du questionnaire. Merci!

Résultat du questionnaire pour les photographes.

Dans le cadre de la centralisation de la photothèque sur un serveur dédié, nous avons réalisé une enquête auprès des employés de l'ENLM afin de connaître le nombre de photographe et leurs pratiques.

Dans un premier temps, avant d'envoyer le questionnaire, un certain nombre de photographes¹ avaient été identifiés par rapport à leur fonction mais également à leur dépôt de photos dans la Ged ou sur les serveurs communs. Suite au retour du questionnaire, nous avons découvert que d'autres employés de l'ENLM prenaient également des clichés, notamment des personnes travaillant au siège.

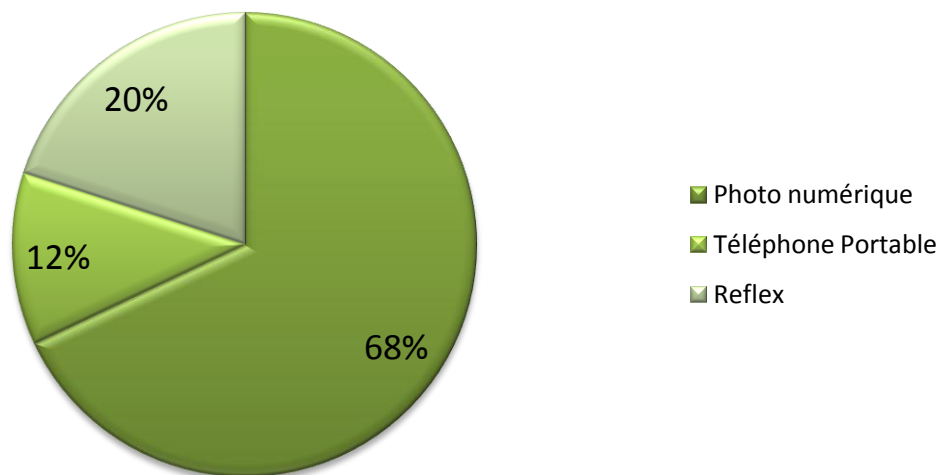
Sur les 110 personnes, dont 60 travaillant avec un poste informatique, ayant été invité à répondre à ce questionnaire, 33 ont répondu dont 20 photographes. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 20 personnes pour analyser les pratiques autour de la photographie au sein des Espaces naturels Lille Métropole.



➤ Le matériel.

Dans un premier temps, nous avons voulu connaître le matériel qu'utilisaient les photographes. En effet celui-ci à un **rôle important sur la qualité de l'image.**

Quel type d'appareil, utilisez-vous?

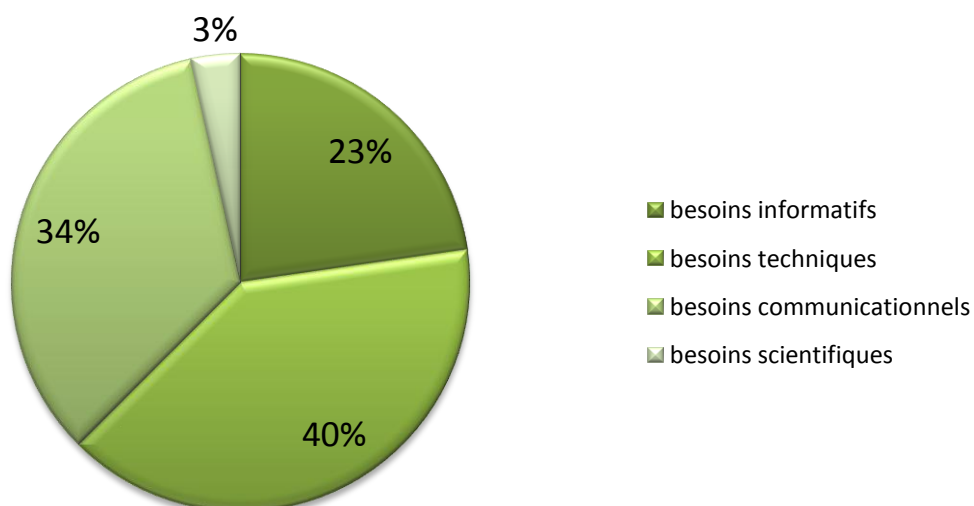


Il est **surprenant** de voir que dans **un cadre professionnel**, des photos sont prises avec **un téléphone portable**. Il est en effet légitime de s'interroger **sur la qualité de ces photos et leur intérêt pour l'ENLM**.

➤ Les besoins.

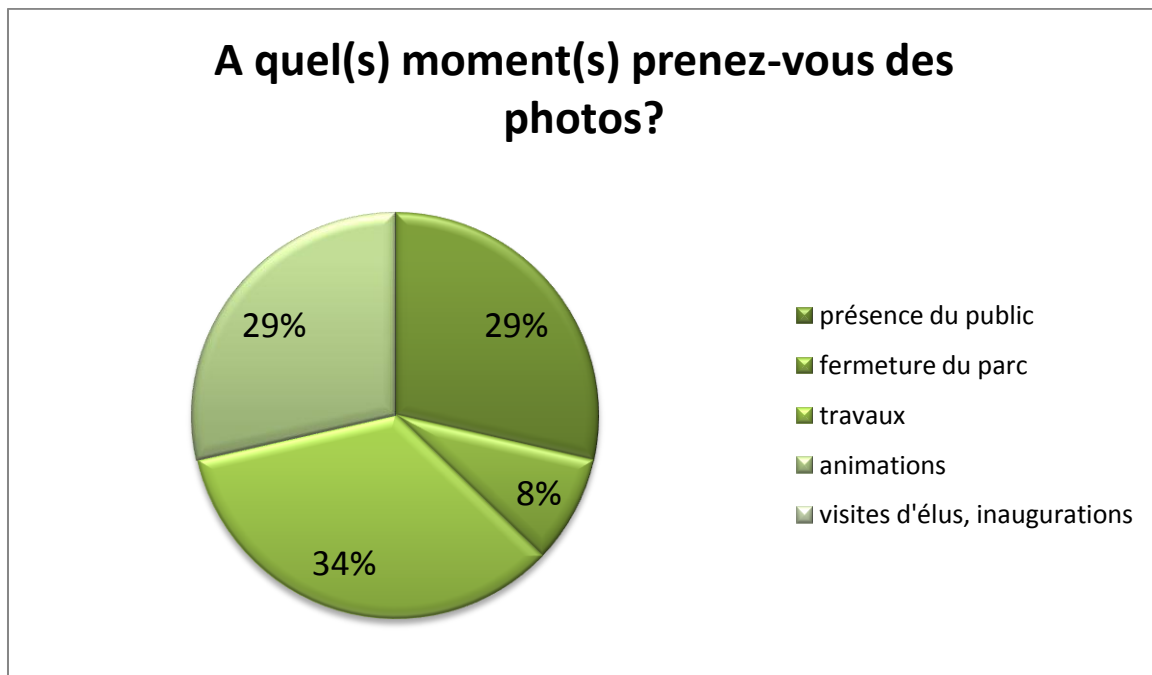
Il est important de savoir pour quoi les photographes prennent des photos et si cela est en adéquation avec les besoins des usagers.

Dans quel but prenez-vous des photos?

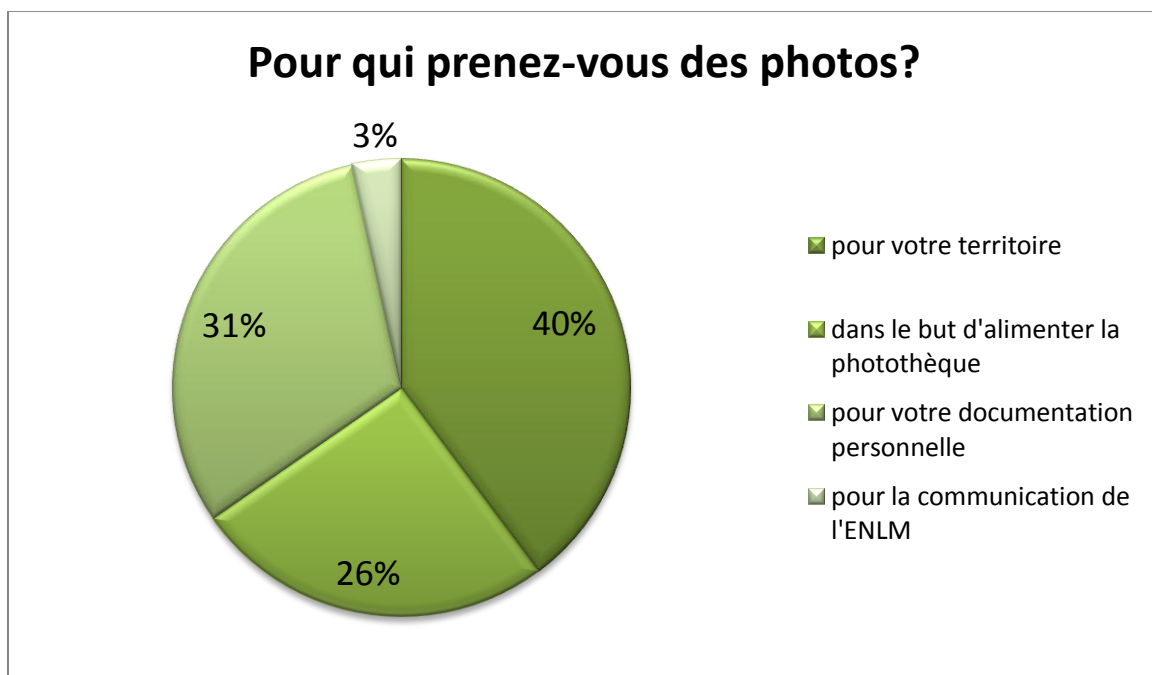


Ici, on voit que c'est **le besoin technique de la photo qui prime**. La communication ne venant qu'après. Cela équivaut à peu près aux besoins des usagers.

➤ Le moment de la prise de vues.



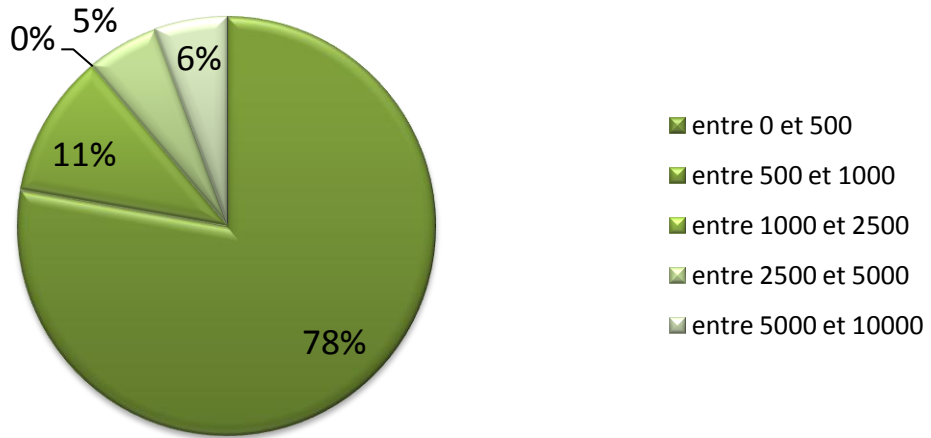
➤ Pour qui sont prises toutes ces photos ?



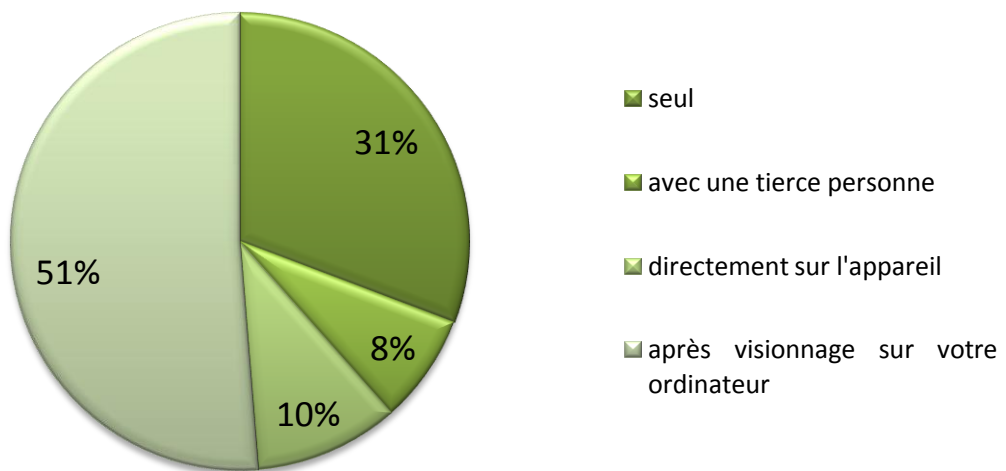
Il est important de noter que les photographes **n'ont pas véritablement une logique de groupe, ils travaillent d'abord pour leur territoire avant de travailler pour le syndicat mixte**. Cela est sans doute lié au fait que ces territoires existaient déjà avant l'ENLM.

➤ Nombres de clichés par an et tri.

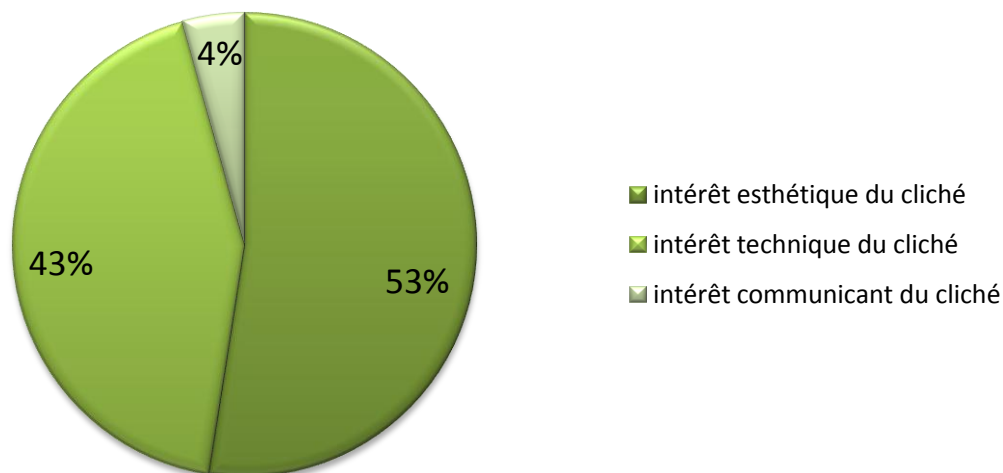
Connaissez-vous le nombre moyen de clichés que vous prenez par an?



Comment faites vous le tri?



Comment est fait le choix?

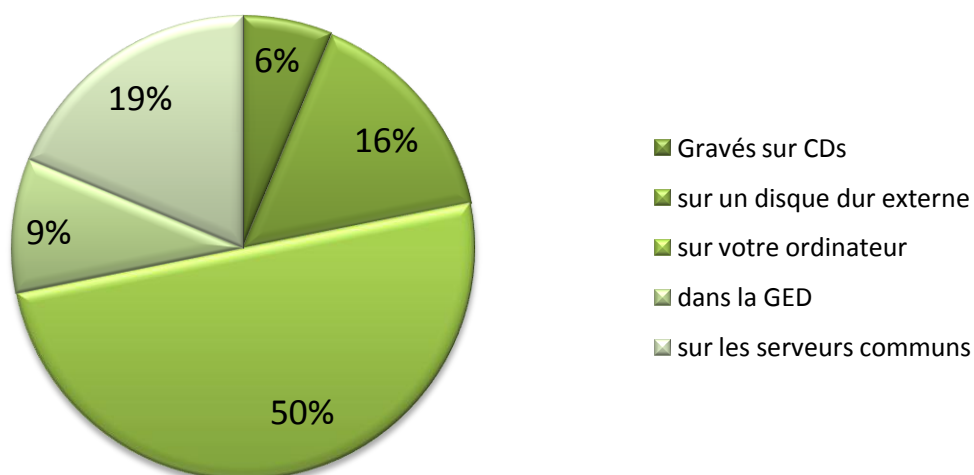


Il est surprenant de voir que **l'intérêt esthétique** prime avant le reste compte tenu du fait que nous retrouvons un **nombre important de clichés flous, mal cadrés, sur ou sous exposés...** Nous retrouvons ici encore l'importance du cliché technique pour les personnes pratiquants la photographie au sein de l'ENLM.

➤ Le stockage.

Là aussi la GED et la photothèque ne sont pas les lieux de stockage prioritaires et nous pouvons voir **qu'aucune solution d'archivage pérenne n'est mise véritablement en place par les photographes.**

Où stockez-vous vos clichés?



➤ Conclusion.

- ✓ Chaque photographe à ses pratiques propres malgré tout il existe **une tendance globale à prendre des photos techniques.**
- ✓ **Une identité de territoire plus forte** que d'appartenance au groupe ENLM.
- ✓ **Peu de culture de partage** des clichés à l'ensemble de la structure.
 - Ce qui rend difficile la gestion de la photothèque et de ce fait sa mise à jour régulière.
 - **La collaboration de l'ensemble des photographes** avec la documentaliste est **essentielle** pour **le bon fonctionnement de la photothèque** et surtout de la base Publication/Edition et donc pour le travail de tous.
 - Cette alternative permettrait une gestion plus simple des droits de et à l'image.
- ✓ **Problème du double système : GED/ serveurs communs.**
 - La **limitation voir l'interdiction totale de dépôts de photos sur les serveurs** permettrait d'endiguer ce phénomène de double système

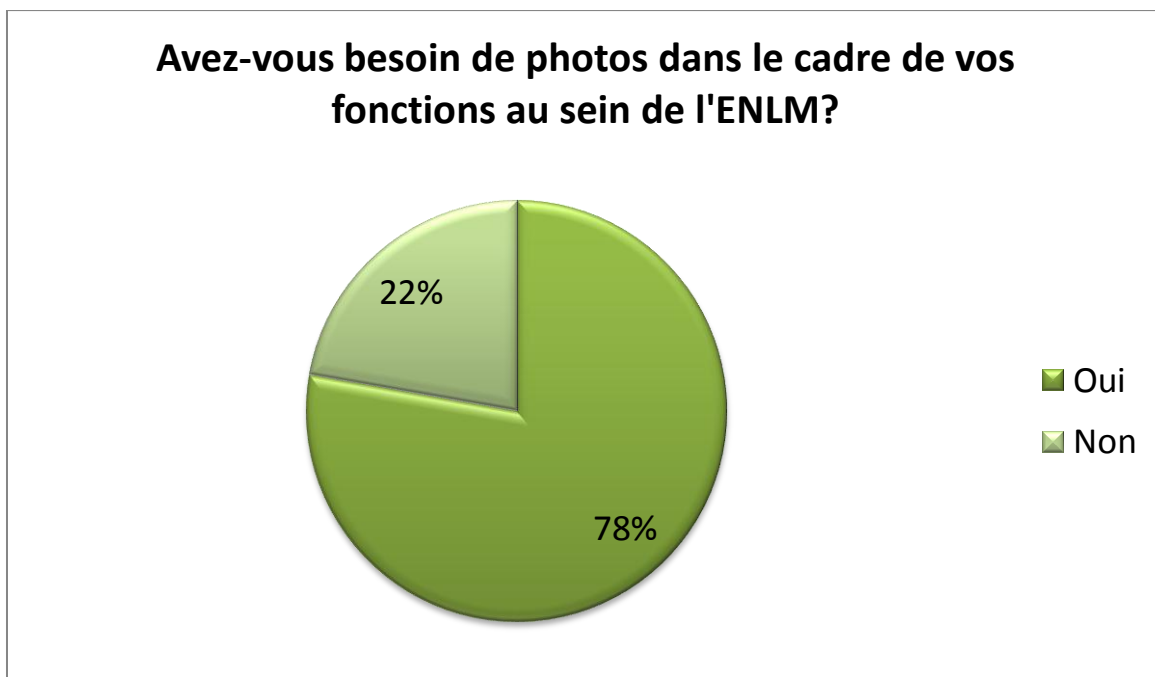
Enfin **la mise en place et le respect d'un ou plusieurs protocoles** ainsi qu'une **définition précise des besoins de l'ENLM en photos** pourraient permettre **une meilleure gestion du flux d'image.**

Résultat du questionnaire pour les utilisateurs.

Dans le cadre de la centralisation de la photothèque sur un serveur dédié, nous avons réalisé une enquête auprès des employés de l'ENLM afin de connaître le nombre d'utilisateur de photos et leurs pratiques.

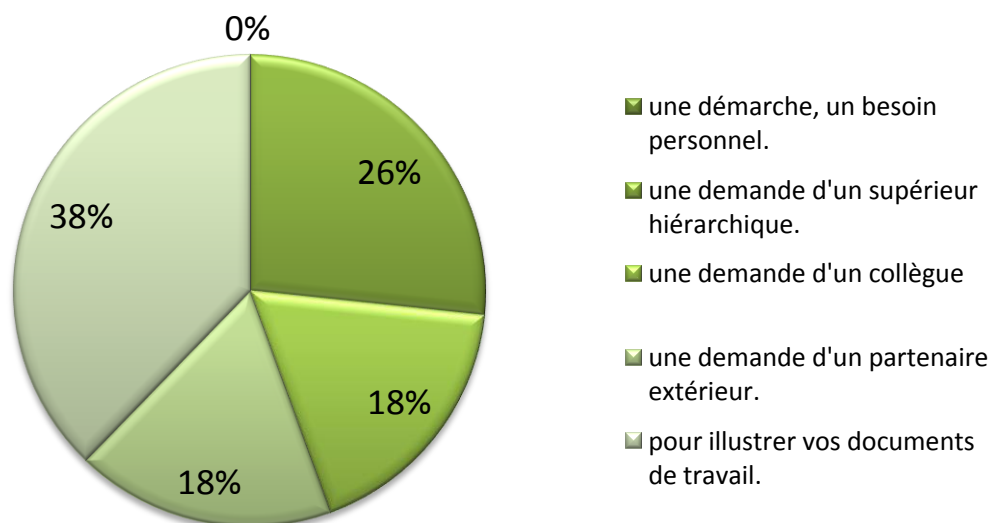
Dans un premier temps, avant d'envoyer le questionnaire, un certain nombre d'utilisateurs avaient été identifiés par rapport à leur fonction. Nous avons découvert que d'autres employés de l'ENLM utilisaient également des clichés.

Sur les 110 personnes, dont 60 possédant un poste informatique, ayant été invité à répondre à ce questionnaire, 27 ont répondu dont 21 utilisateurs. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 21 personnes pour analyser les pratiques autour de l'utilisation de photos au sein des Espaces naturels Lille Métropole.



Des photos pour quoi faire ?

Dans quel cadre, avez-vous besoin de photos?

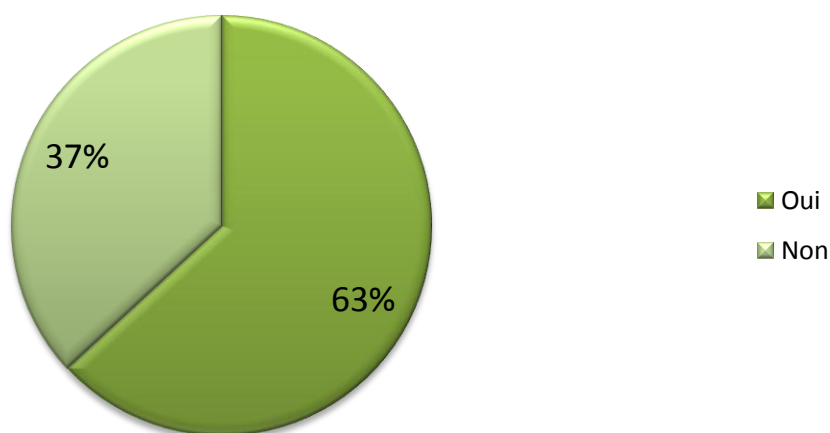


Ainsi nous pouvons voir que le besoin le plus consommateur de photos est **l'illustration de documents de travail**. Cela nous permet de noter **l'importance de l'outil photos dans le fonctionnement de l'ENLM**.

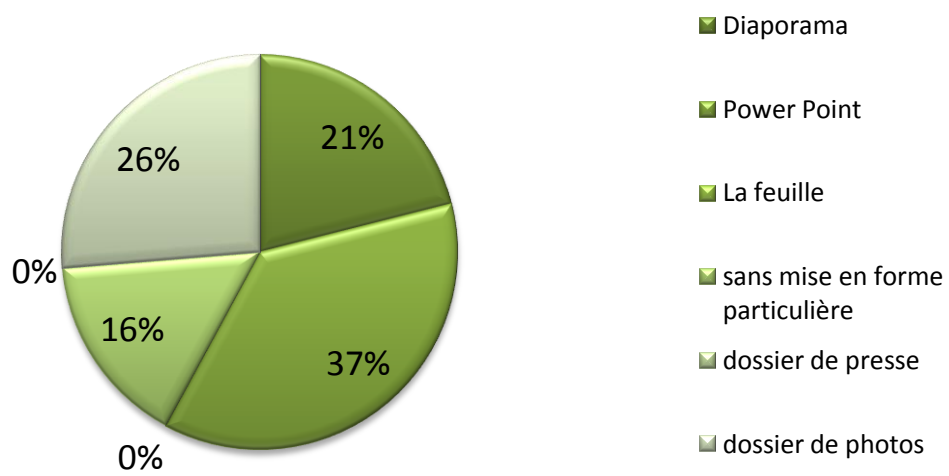
Qu'illustrent toutes ces photos ?

Nous avons ensuite demandé aux usagers de quelle manière, ils utilisaient les photos. Voici les résultats :

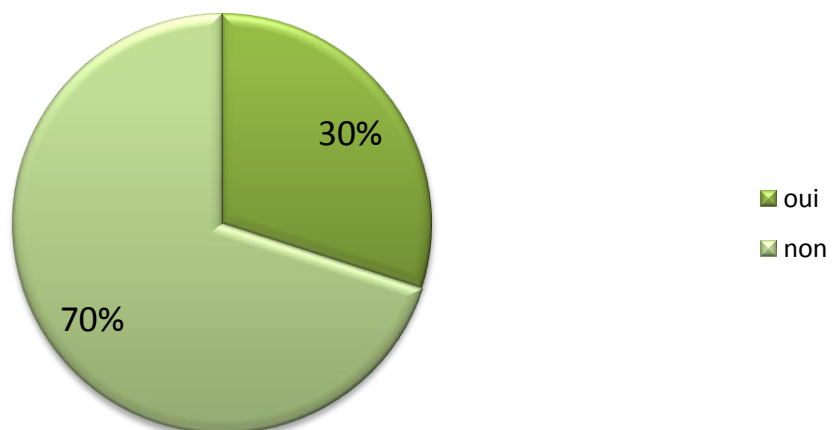
Utilisez-vous des photos dans le cadre de la communication interne de l'ENLM?



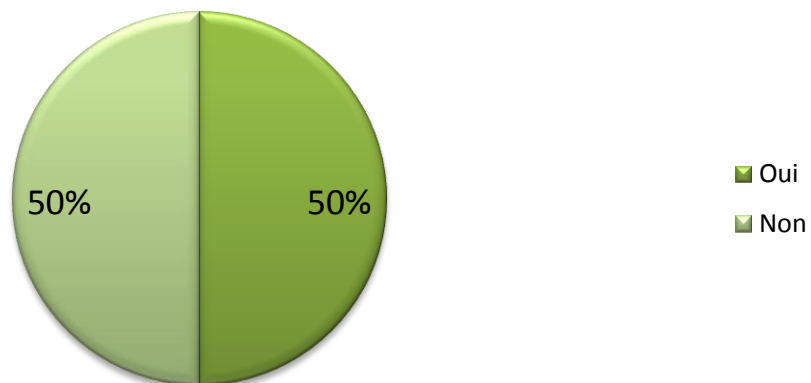
Si oui, sous quelles formes présentez-vous ces clichés?



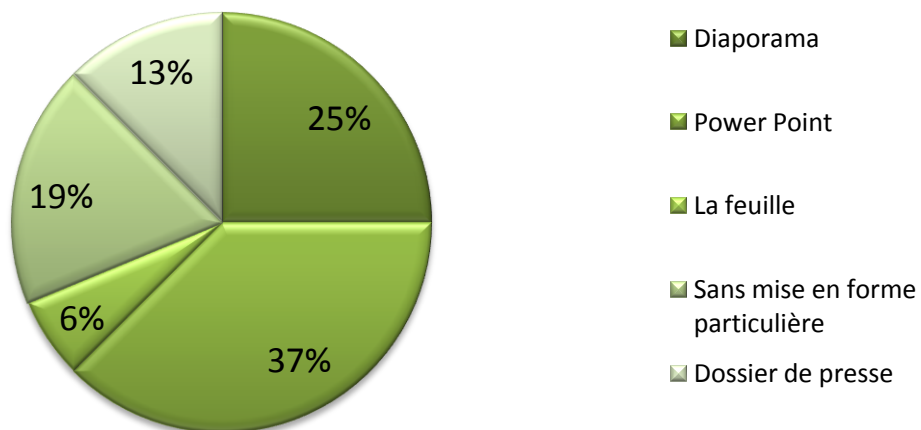
Utilisez-vous des photos dans le cadre de l'édition publication?



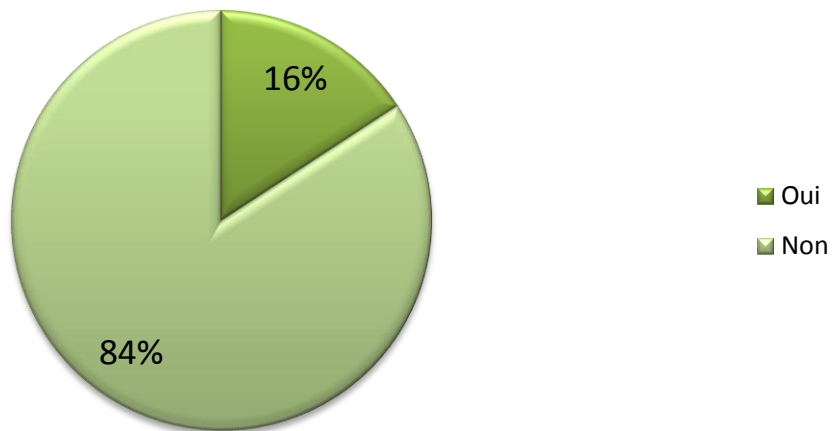
Utilisez-vous des photos dans le cadre de la promotion de l'ENLM ou de votre site/territoire auprès de partenaire?



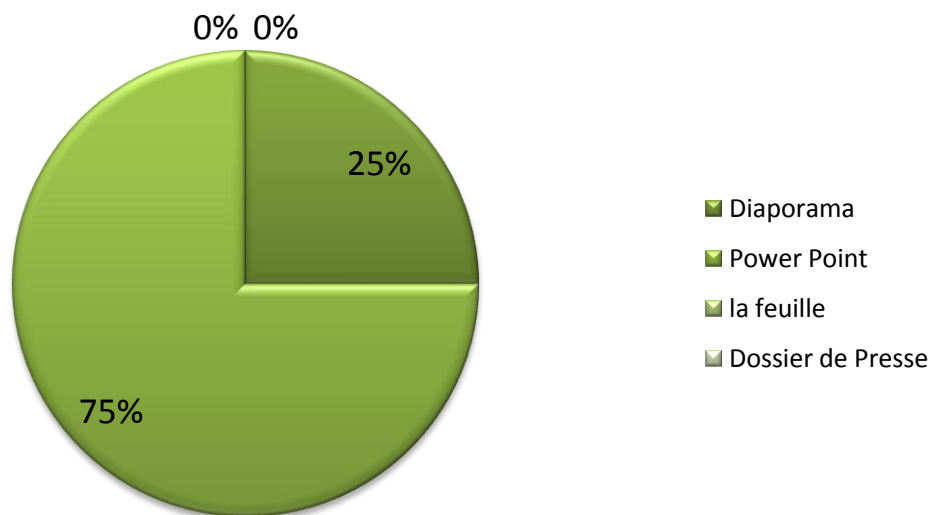
Si oui, sous quelles formes présentez-vous ces clichés?



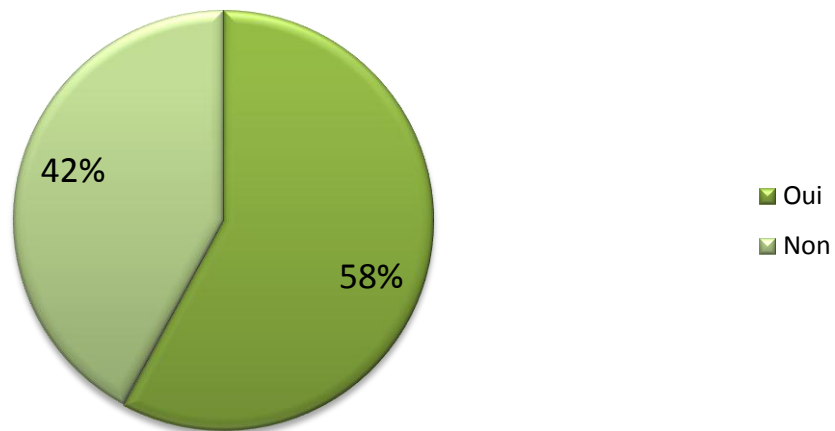
Utilisez-vous des photos dans le cadre de la communication avec les élus?



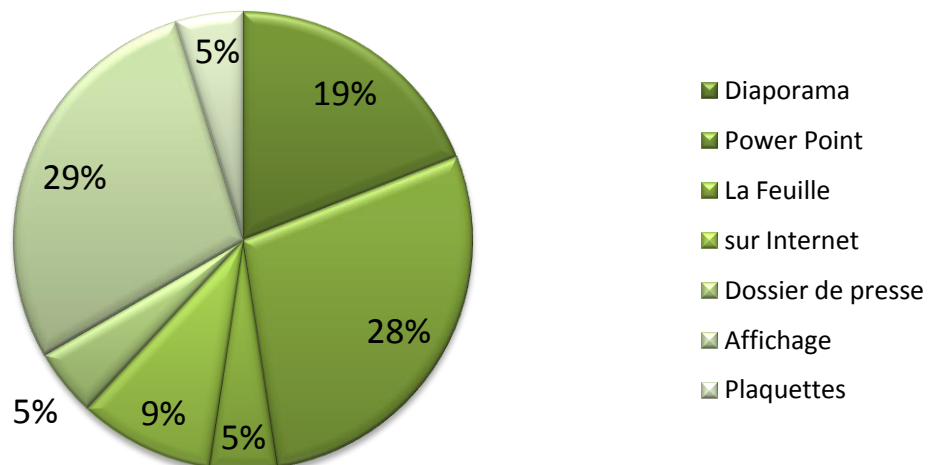
Si oui, sous quelles formes?



Utilisez-vous des photos dans le cadre de la communication externe de l'ENLM?



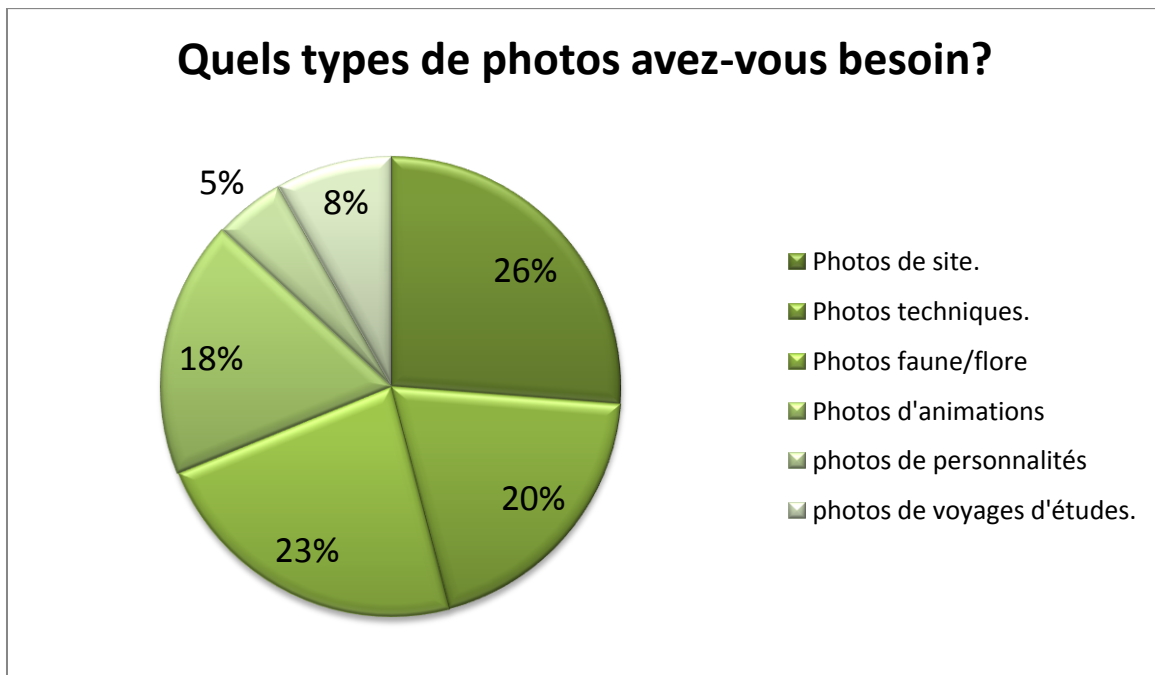
Si oui, sous quelles formes?



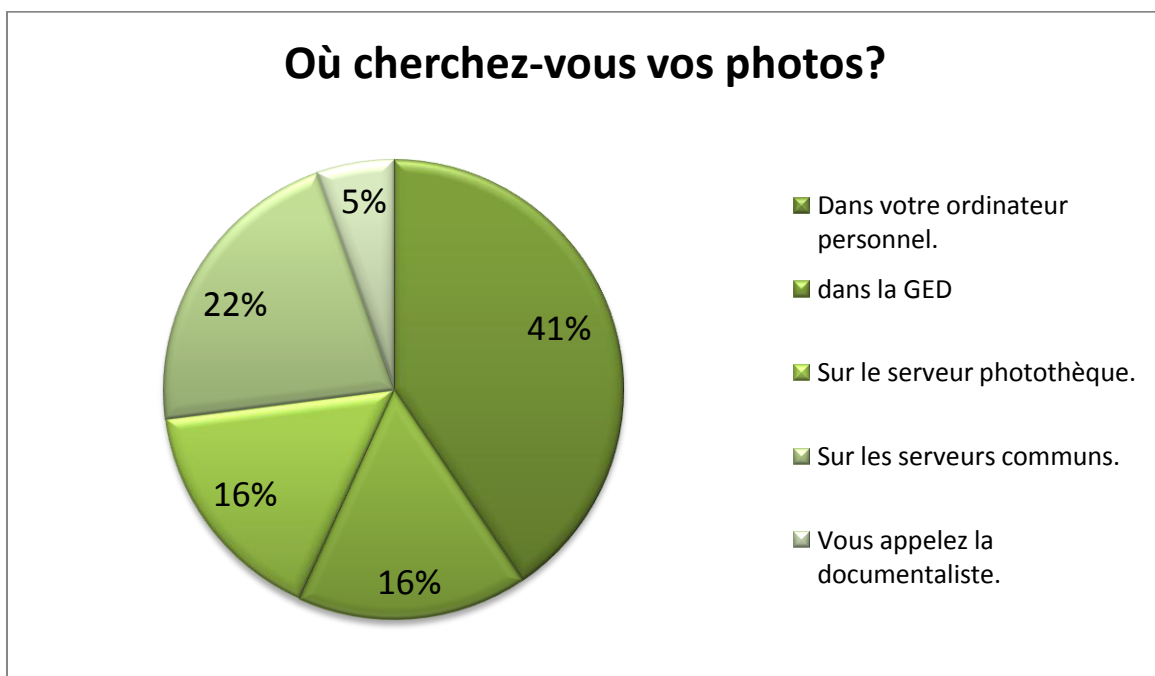
Ainsi nous pouvons voir que **la communication interne** (les documents de travail.) est un **pôle consommateur de photos** mais pour une utilisation basé sur **des diaporamas et des powers points** tandis que la **communication externe utilise beaucoup plus d'outils** de communication en plus des diaporamas et power point. Ce qui est logique compte tenu du public plus important mais aussi différents à toucher.

Quel type de photos ont-ils besoins ?

Les besoins varient en fonction de l'utilisation qui est faite des clichés. Cependant, nous pouvons dégager de grandes tendances comme les photos techniques, de site et de faune/flore.

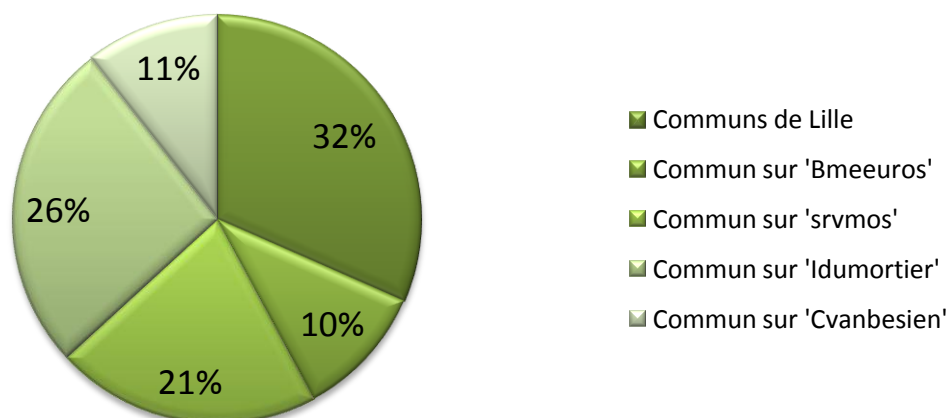


Où cherchent-ils ?



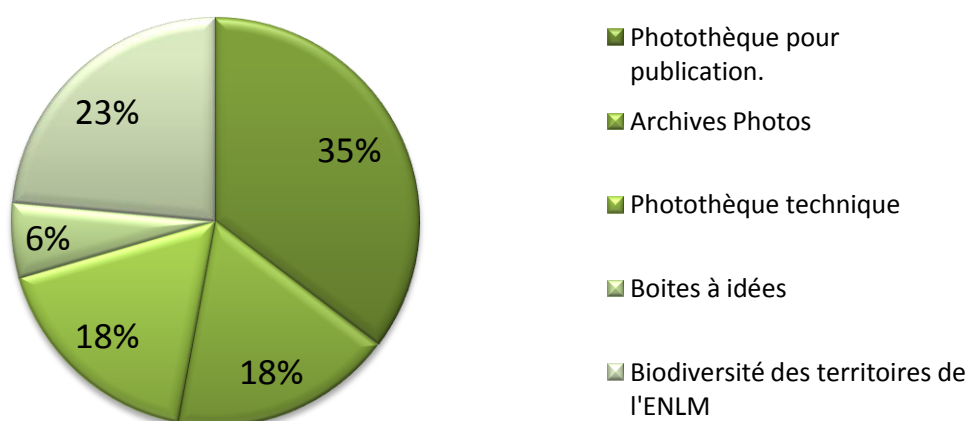
Ces résultats prouvent que les **gens travaillent avant tout avec leurs propres documents ou des documents qu'ils ont été cherché directement à la source (ici un collègue qui prend des photos.)**

Si vous cherchez dans les serveurs communs, dans quels serveurs allez-vous?

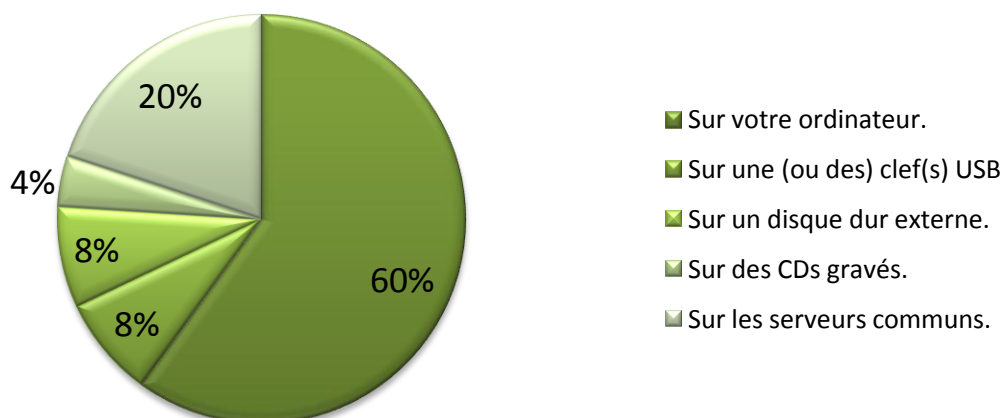


Les communs les plus utilisés sont celui du siège et celui du val de marque. Ce qui est assez logique puisque celui du **siège** à un rôle centralisateur et que celui du **val de marque** est le serveur utilisé par les éco gardes.

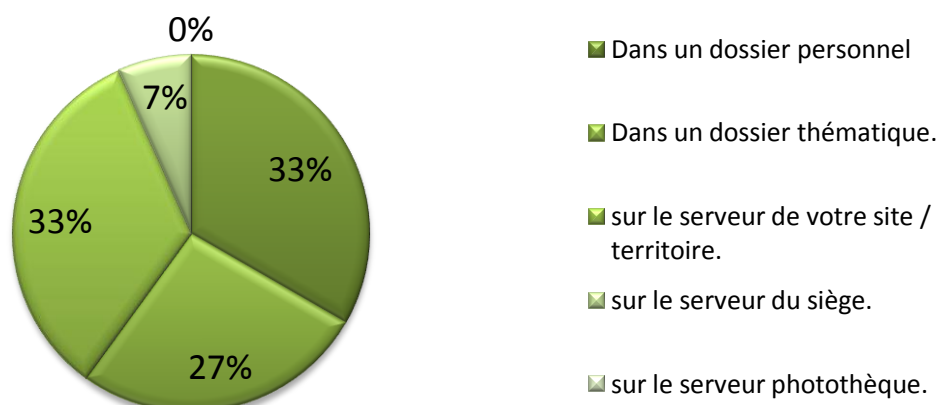
Si vous cherchez dans la GED, dans quelles bases allez-vous?



Où stockez-vous les photos que vous avez copiées?



Si vous stockez les photos dont vous avez besoin sur les serveurs communs, où les rangez-vous?



Là aussi nous pouvons voir, par ces résultats, que la **démarche de travail individuelle prime sur le partage**. Le rangement se fait dans l'ordinateur personnel plutôt que sur un support permettant de transmettre plus facilement les documents. Dans le cas du rangement sur serveur commun, il s'effectue majoritairement dans un dossier personnel sur le site dans lequel la personne travaille, ce qui rend les photos contenu dans le dossier difficilement identifiables.

➤ Conclusion.

Après observation et bilan des réponses aux questionnaires, nous pouvons noter plusieurs points :

- ✓ **Importance du stockage et des recherches sur les serveurs communs .Problème du double système** : GED/ Serveur commun.
- ✓ **Un grand besoin de photos** : outils de communication et de suivis important au sein de l'ENLM.
- ✓ **Peu de culture de partage** : on cherche et on stocke prioritairement sur son ordinateur personnel. Les usagers travaillent donc essentiellement avec leurs propres documents.

Pour un meilleur fonctionnement de la photothèque, il semble nécessaire de mettre en place les points suivants :

- Besoin de **mise en place de protocole de recherche et de stockage** pour éviter les doublons dans les dossiers.
- **Formation du personnel aux bases de la recherche d'images.** (comment chercher avec un mots-clefs....)

Diagnostic et Bilan de la photothèque de l'Espace naturel Lille Métropole.

Dans le cadre de mon stage en Master 1 en sciences de l'information et de la documentation, il m'a été demandé par Maryse Rizza, documentaliste, de procéder à l'analyse des pratiques des employés de l'ENLM autour de la photo et de la photothèque. Pour mener à bien cette mission, j'ai procédé en plusieurs étapes :

- Analyse du système existant.
- Analyse des pratiques des photographes.
- Analyse des pratiques des usagers de la photothèque.
- Analyse des besoins en vue de la centralisation prochaine et de la gestion via Picasa.

Ce document est la synthèse de l'ensemble des ces différentes étapes.

1. Le système existant.

1.1 Etat des lieux : les photos en chiffres sur les communs.

<u>Communs</u>	<u>Mai 2009</u>	<u>Mai 2010</u>
Lille	34	730
Mosaïc	1825	2076 (sera supprimé en Août, cf rétro planning photothèque.)
Près du Hem	67	186
Roubaix	6887	424
Val de Marque	4146	5385
Photothèque	6083	16897 (comprend centralisation de Mosaïc, Roubaix, Près du Hem et migration GED)
<u>Total :</u>	19042	25698

1.2 Résultat de l'observation.

Nous retrouvons une multitude de photos dans de nombreux dossiers différents et cela sur l'ensemble des serveurs communs. Le **système de classement** de ces serveurs semble **être propre à**

chaque logique de territoire. Cela ne permet pas de retrouver des fichiers déjà présents sur les serveurs ce qui explique la présence de nombreux fichiers en double voire en triple exemplaire.

La seconde explication à ces nombreux doublons est qu'une fois l'utilisation commune des dossiers terminée, ceux-ci ne sont pas supprimés et restent stockés sur les serveurs.

Les autres dysfonctionnements notables sur ces serveurs sont :

- la présence de documents **datant de plusieurs années** (jusqu'à 5 ans en arrière) alors que le commun a un **rôle de plateforme de transit et de partage et non pas de stockage.**
- le nombre important de **fichiers photos sans nom, sans date, sans description** du lieu rendant ainsi impossible leur utilisation.
- la **présence de personnes reconnaissables sur les photos sans justification de droit à l'image** de la part du ou des photographes.
- La **présence de photos inutilisables par leur mauvaise qualité ou leur intérêt moindre pour l'édition-publication.**
- La présence de **nombreuses photos techniques non triées et difficilement identifiables.**
- La **présence de photos personnelles sur certains communs.**

Après discussion avec Maryse Rizza, il semble que ces dysfonctionnements soient dus à un double système (GED et le manque de procédure sur les serveurs communs.)

2. Les pratiques des photographes.

2.1 les questionnaires.

Nous avons réalisé une première enquête auprès des employés de l'ENLM afin de connaître le nombre de photographe et leurs pratiques.

Dans un premier temps, avant d'envoyer le questionnaire, un certain nombre de photographes avaient été identifiés par rapport à leur fonction mais également à leur dépôt de photos dans la Ged ou sur les serveurs communs. Suite au retour du questionnaire, nous avons découvert que d'autres employés de l'ENLM prenaient également des clichés, notamment des personnes travaillant au siège.

Sur les 110 personnes, dont 60 travaillant à un poste informatique, ayant été invitées à répondre à ce questionnaire, 37 ont répondu dont 21 photographes. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 21 personnes pour analyser les pratiques autour de la photographie au sein des espaces naturels Lille Métropole.

De ce premier questionnaire, nous avons pu dégager les tendances suivantes :

- Prises de photos **avec appareils numériques.**
- Une prise de photo de **type technique importante** mais aussi de photos en vue de la **communication de l'ENLM** (animation,...)
- Prises de vues pendant **les travaux et lors des animations et de la présence du public** sur les sites essentiellement.
- Les photos sont **prises pour un territoire** et pas dans **l'idée première de partager à l'ensemble de la structure.**
- **Peu de culture de partage** des photos : stockage **sur ordinateurs personnels**, sur disque dur externe. Un échange **se crée sur demande** entre certains employés. Il n'est **pas automatique.** Ce fonctionnement ne permet pas un accès à certaines photos qui pourraient présenter un intérêt pour l'édition-publication et la photothèque en général.
- **Problème du double système GED/ serveurs communs :**
 - La **limitation voir l'interdiction totale de dépôts de photos** sur les serveurs permettrait d'endiguer ce phénomène de double système.
- la **mise en place et le respect d'un ou plusieurs protocoles** ainsi qu'une définition précise **des besoins de l'ENLM en photos** pourraient permettre **une meilleure gestion du flux d'image.**

3. Les pratiques des usagers.

Nous avons ensuite réalisé une seconde enquête auprès des employés de l'ENLM afin de connaître le nombre d'usagers de la photothèque et leurs pratiques.

Là aussi, un certain nombre d'usagers avaient été préalablement repéré en fonction notamment de leur fonction dans leur organisation. Mais là aussi le questionnaire nous a révélé la présence d'autres utilisateurs.

Sur les 110 personnes, dont 60 ayant un poste informatique, ayant été invitées à répondre à ce questionnaire, 36 ont répondu dont 21 utilisateurs. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 21 personnes pour analyser les pratiques autour de l'utilisation de photos au sein des espaces naturels Lille Métropole.

De ce second questionnaire, nous avons pu dégager les points suivants :

- Un **besoin important de photos** pour **l'illustration de documents de travail.**
- Les photos sont également utilisées pour **illustrer des documents de communication** vers les élus partenaires, les divers autres partenaires et aussi les documents de communication externe.

- La photo est un **outil de communication important voire essentiel** au sein de l'ENLM mais aussi **un outil scientifique pour une partie du personnel**. Il est donc important de gérer son utilisation et sa diffusion.
- Présence encore du **problème de double système** : recherche et stockage sur les serveurs communs.
- Peu de partage : chacun travaille en priorité **avec ses propres documents qu'il stocke sur son ordinateur**.
- Là aussi la **mise en place d'un protocole de recherche et de stockage permettrait une meilleure gestion de la photothèque** et éviterait la présence de doublons dans de nombreux dossiers.

4. La centralisation.

Nous avons ensuite envoyé un dernier questionnaire aux personnes identifiées comme photographe ou utilisateur lors du retour des deux précédents.

Ce questionnaire a donc été envoyé à 42 personnes et 24 y ont répondu. Nous allons donc nous baser sur les réponses de ces 24 personnes pour analyser les avis et les besoins liés à la centralisation et à la gestion par PICASA de la photothèque.

Nous avons dans un premier temps demandé aux salariés l'intérêt que représentait pour eux cette centralisation sur le serveur photothèque. Les réponses ont été les suivantes :

- Elle permettra que **toutes les photos soient au même endroit**, ce qui **facilitera la recherche**.
- Cela laisse de la **place sur les différents serveurs**.
- Les photos étant triées dans un dossier, elles seront plus **faciles d'accès**.
- Cela permettra de **gagner du temps**.
- La centralisation permettra **le partage**. (la Ged n'était donc pas perçue comme un espace de partage mais comme un espace de stockage.)
- Cela est **technologiquement plus accessible que la GED** qui fait peur car paraît difficile d'accès pour de nombreuses personnes n'ayant pas une culture informatique et numérique forte.
- La centralisation permettra aux employés **de savoir où ranger leurs photos** et donc de faire de **la place sur leur ordinateur et disque dur**.
- Ce système permettra une certaine **homogénéité dans la conception et le classement**. Ce sera la même chose pour tous.
- Enfin la centralisation devrait **éviter les doublons**.

Malgré cet intérêt pour la mise en place de ce système quelques craintes ont également été exprimées. Les voici :

- **L'impossibilité de conserver ces photos en fonction de son territoire.**
- **Le temps que prennent la navigation et l'ouverture des fichiers.**
- **Remise en cause du nouveau système** puisqu'il en existait un « similaire » avant la GED (mais ce système ne passait que par les serveurs communs sans aucune gestion via un logiciel comme se sera le cas pour la base Publication-Edition avec Picasa.)

Nous avons ensuite interrogé les usagers sur leur méthode de recherche et leur souhait de plan de classement. Il s'est avéré que majoritairement les employés **organisent leurs recherches** essentiellement **en cherchant par thèmes puis par sites et territoires**. Ils souhaitent donc un classement identique.

Un certain nombre d'entre eux connaissent le logiciel de gestion Picasa mais très peu l'utilisent. Une formation sera donc nécessaire afin que le nouveau système soit exploité au mieux.

Enfin nous avons également demandé aux usagers à combien de temps ils estimaient utile la conservation d'un cliché dans un souci d'archivage et de non saturation du serveur. La majorité estime que les clichés doivent se conserver 5 ans en moyenne pour l'ensemble des catégories mais quelques usagers estiment que **le facteur temps n'est pas valable pour l'ensemble des thématiques** notamment **les photos de faune et de flore qui jouent un véritable rôle scientifique** pour une partie du personnel de l'ENLM.

En conclusion de cette partie sur la centralisation, il est important de noter que :

- Ce système ne pourra fonctionner que par **la mise en place de procédures.**
- **La réussite de ce projet** passe également par **la fin du double système**. En effet, si ils peuvent toujours déposer leurs photos sur des dossiers personnels dans les serveurs communs rien ne les obligera véritablement à mettre leurs clichés sur le serveur photothèque. Il est donc **indispensable d'interdire les formats de fichiers image sur les autres serveurs.**

5. Conclusion.

En conclusion de ces analyses, nous pouvons dire que la **photo est importante dans le fonctionnement de l'Espace Naturel Lille Métropole**. Cependant, la dématérialisation par le numérique a entraîné **une surproduction évidente**. Il est donc nécessaire de mettre en place une **véritable politique d'archivage et de tri des clichés**.

La photo étant indispensable pour de nombreux employés, il est également nécessaire que ceux-ci puissent **avoir accès à l'ensemble des clichés pris dans le cadre de l'ENLM** sur l'ensemble des territoires. Il est donc indispensable que **la totalité des photos triées et classées se trouvent sur le serveur qui est en train d'être mis en place.**

Il est important de noter que la **réussite de ce nouveau système** ne se fera pas sans la mise en place et le respect de procédures et sans la fin du double système que nous avons déjà évoqué précédemment.

Mise en place d'une photothèque.

Pour la **réussite** de la mise en place de la **photothèque**, il est important que certains points soit mis en places et respectés de tous.

9. Les photos **doivent être rangées dans des dossiers et sous dossiers clairement défini dès le départ.** (voir plan de classement.) **Ce plan de classement doit être respecté par tous** pour éviter des problèmes de doublons, de photos non accessibles.

10. **L'ensemble des photographes se doivent de partager leurs photos avec la documentaliste** afin que la photothèque puisse **fonctionner de manière optimale et être mise à jour régulièrement** afin de satisfaire au mieux les besoins de chacun.

11. **Le double-système** via les serveurs communs **doit être supprimé et interdit** pour cela le **dépôt de photos sur ces serveurs ne doit plus être possible.**

12. **Les photos utilisées pour la création de documents pour l'ENLM** doivent être des **photos issues de la photothèque uniquement** afin que les droits de tous soient respectés.

13. L'ensemble des photos **ne peuvent pas être conservé éternellement sur le serveur** en effet celui-ci n'a pas une capacité extensible. Il est donc important **d'instaurer des limites de temps et une politique d'archivage pour un fonctionnement optimal.**
 - Photos d'animation** : 2 ans.
 - Photos de sites** : 2 ans.
 - Photos d'évènements** : 2 ans
 - Photos de paysages, natures** : 2 ans
 - Photos techniques** : 1 an
 - Photos faune/flore** : il s'agit d'un cas particulier ces photos ayant **un intérêt scientifique pour les éco-gardes**, il n'est pas possible de leur mettre une limite de temps. Cependant, l'utilisation du serveur ne permettra pas de conserver l'ensemble des photos faunes et flores.

Au-delà de cette période, **les photos doivent être archivés sur DVD afin d'être encore accessible à tous.**

14. Il est important que chaque **photographe fasse le tri de ces clichés avant de les transmettre à la documentaliste.** En effet de nombreuses photos ne sont pas utilisables dans un cadre professionnel. Il est donc inutile d'avoir ce type de photos sur le serveur :

- **Photos de personnes de faces ou de profils sans leur autorisation. (droit à l'image.)**
- **Photos de personnes dénudées.**
- **Photos floues.**
- **Photos sur/sous exposées.**
- **Photos mal cadrées.**

15. Un **didacticiel** concernant la gestion de la photothèque Edition-Publication via Picasa sera établi. Il est indispensable également que celui-ci **soit respecté de tous**.

16. Il est important pour la réussite de la photothèque que l'ensemble **de ces points soit appliqués par tous et qu'ils soient appuyés par la direction**.

Le non respect de l'ensemble de ces 8 points entrainera un échec du système mis en place.

Il est impératif de les respecter afin **de faciliter le travail de tous**. En effet, trop de photos sur **le serveur ralentiraient celui-ci de manière à le rendre quasi-inutilisable**. C'est **pourquoi un archivage annuel est indispensable** en accordant à l'ensemble des salariés une journée ou quelques demi-journées dans l'année **exclusivement consacrées à l'archivage de l'ensemble des documents de chacun sur DVD**.

Pour la réussite de ce nouveau système, il est important qu'il soit **expliqué à l'ensemble des salariés concernaient lors d'une réunion d'information sur chacun des sites**. Mais il est également important qu'une **véritable politique de management de l'information soit mise en place**. Il faut d'une manière générale que **l'information circule dans toutes les couches hiérarchiques** or nous avons pu voir à travers certains questionnaires que ce n'était pas le cas puisque l'annonce de centralisation de la photothèque annoncée en réunion de direction n'avait pas ou très peu franchies les portes de la salle de réunion. Il est de la même **manière important que la direction appuie l'ensemble des procédures mise en place et exige leurs applications par l'ensemble de la structure sans exception**. La photothèque (mais également l'ensemble du service information et documentation.) **doit s'inscrire dans le fonctionnement de l'organisation** et ne pas être considérée comme un simple outil. **Ce n'est pas un lieu de stockage ou d'archivage mais un véritable outil de travail vivant**.

Le manque de partage est un véritable problème puisqu'il entraine une prise de photos beaucoup trop conséquente avec sans doute de nombreux doublons dans les différents postes informatiques du syndicat mixte. **Le partage est un véritable gain de temps et d'efficacité pour tous**. Il faut absolument **le valoriser** afin de rendre le système plus performant.