



HAL
open science

Réingénierie d'un répertoire en ligne vers une plateforme collaborative au MNHI : comment modéliser une action mémoire/histoire ?

Adib Kassas

► To cite this version:

Adib Kassas. Réingénierie d'un répertoire en ligne vers une plateforme collaborative au MNHI : comment modéliser une action mémoire/histoire ?. domain_shs.info.docu. 2016. mem_01476064

HAL Id: mem_01476064

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_01476064v1

Submitted on 24 Feb 2017

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Ecole Management et Société-Département CITS

INTD

MEMOIRE pour obtenir le Titre enregistré au RNCP

"Chef de projet en ingénierie documentaire"

Niveau I

Présenté et soutenu par

Adib KASSAS

le 20 décembre 2016

Réingénierie d'un répertoire en ligne vers une
plateforme collaborative au MNHI

Comment modéliser une action mémoire/histoire ?

Jury :
Claire Scopsi
Jean-Barthélemy Debost

Promotion 46



Paternité Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification

A mon ami, Fredrik Thordendal.

REMERCIEMENTS

Mes remerciements les plus sincères reviennent à l'équipe du MNHI pour m'avoir fait concrétiser un beau projet et particulièrement à la direction Réseau et Partenariat avec Jean-Barthélémi Debost, Yasmina Dekiouk et Mikaël Petitjean.

Les remerciements reviennent aussi à Claire Scopsi pour les conseils prodigués au cours du stage et de la rédaction et qui se sont y avérés être extrêmement précieux.

Je tiens à remercier le concours des acteurs de terrain lors de mes entretiens particulièrement : la CGET, RHMIT, Ancrages, le Département du Nord, RAHMI, les Archives municipales de Dunkerques, Génériques, Centre communale d'action social de Besançon, Réseau Réci & Histoire/Mémoire d'Ile-de-France.

Je remercie également mes correcteurs : Marie Bandiera, Raymond Radet, Thomas Tatin et Marc-Philippe Brunet.

Mon entourage familial et amical pour m'avoir encouragée et entourée durant cette année.

NOTICE

KASSAS Adib. Mémoire professionnel INTD, Titre I, Chef de projet en ingénierie documentaire. Conservatoire national des arts et métiers – Institut national des Sciences et Techniques de la Documentation, 2016, 148 p. Promotion 46.

Résumé : Le répertoire de projet est une base de données créée en 2004 par le Musée national de l'histoire de l'immigration afin de conserver une trace des actions d'histoire, de mémoire et de patrimoine des acteurs de terrain. Arrêté en 2009, un projet de refonte est lancé en 2016 et les recommandations s'orientent vers l'idée d'une plateforme collaborative. Les attentes des acteurs de terrain ont changé et des nouveaux enjeux apparaissent avec les transformations numériques et l'évolution des politiques publiques concernant la gestion et le financement des projets liés à l'immigration. La principale mission consistait à réaliser un audit interne de l'outil, de recueillir et de synthétiser les besoins des futurs utilisateurs. Cette phase préparatoire s'accompagne aussi la conceptualisation et la modélisation du nouvel outil comprenant la base de données, sa fiche descriptive et les processus de travail. Le mémoire détaille le déroulement du projet et ses différentes démarches (outils de travail, méthodologie...) et présente les recommandations faites et les modélisations proposées pour le futur outil.

Descripteurs : Répertoire en ligne ; Plateforme collaborative ; Base de données ; Gestion des connaissances ; CMS ; Fiche descriptive ; Modélisation & conceptualisation ; Audits ; Analyse des besoins ; Entretien ; Gestion de projet ; Cahier des charges.

Abstract : The project directory is a database created in 2004 by the Musée national de l'histoire de l'immigration to keep track of the actions of history, memory and patrimony of the field workers. This directory was stopped in 2009, but in 2016, a draft reform was launched and the recommendations were oriented towards the idea of a collaborative platform. The expectations of the field workers have changed and new challenges are emerging with the digital transformations and the evolution of the public policies concerning the management and the financing of the projects related to immigration. The main task was to carry out an internal audit of the tool, to gather and synthesize the needs of future users. This preparatory phase is also accompanied by the conceptualization and modeling of the new tool, which includes the database, a fact sheet and the work processes. The paper details the progress of the project and its different approaches (working tools, methodology...) and presents the recommendations and the modelling suggested for the future tool.

Keywords : Online directory ; Collaborative platform ; Database ; Knowledge management ; CMS ; Fact sheet ; Modelling and conceptualization ; Audit ; Need analysis ; Interview ; Project management ; Scope statements (or Specification).

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
NOTICE	4
Table des matières.....	5
Liste des tableaux :.....	8
Liste des figures :.....	9
Liste des abréviations :	10
Introduction	11
Première partie : Etat de l’art	16
1 Les actions mémoire/histoire en France	17
1.1 Terminologie de l’Action.....	17
1.1.1 Les définitions du mot action.....	17
1.1.2 Définition des actions mémoire/histoire selon le MNHI	18
1.1.3 Les écarts avec les ressources documentaires classiques	19
1.1.4 Risques et contraintes du matériau.....	20
1.2 Histoire institutionnelle de l'action mémoire/histoire	21
1.2.1 L'action au sein des politiques culturelles et sociales	22
1.2.2 L'action au sein des politiques d'intégration	23
1.2.3 L'action au sein des politiques de la ville.....	24
1.3 Les actions mémoire/histoire au musée.....	25
1.3.1 Mobilisation des acteurs de terrain (association, historien...)	26
1.3.2 Emergence de la Cité Nationale de l’histoire de l’immigration	27
1.3.3 La direction réseau et partenariat du MNHI	28
1.3.4 Le projet de répertoire d’action	29
2 Théorie professionnel : répertoire, gestion des connaissances et travail collaboratif	32
2.1 Le répertoire : histoire et définition.....	32
2.1.1 Les définitions du mot répertoire	33
2.1.2 Les différents types de répertoires, la reconstruction d’une histoire oubliée	34
2.1.3 Du répertoire au moteur de recherche, transition documentaire.....	35
2.2 La gestion de connaissance	36
2.2.1 Définition du <i>Knowledge management</i>	37
2.2.2 Définition de la notion de connaissance	38
2.2.3 Connaissances tacites et connaissances explicites	39
2.2.4 Connaissance, une construction complexe	40
2.3 Le mode collaboratif.....	41

2.3.1	La figure de l'amateur dans le web 2.0	41
1.1.1	La définition des différents modes de collaboration.....	43
	Deuxième partie : Gestion de projet	46
3	Étude de faisabilité	47
3.1	Méthodologie et approches	47
3.1.1	Outils de gestion de projet.....	47
3.1.2	Recueil de données : Questionnaire et entretien.....	49
3.2	Bilan de l'existant	51
3.2.1	Point de vue technique, SGBD de File Maker Pro.....	51
3.2.2	Le cadre de processus	53
3.2.3	Qualités et défauts du répertoire d'action	55
3.2.4	Attentes et axes d'amélioration	56
3.3	Analyse des besoins.....	57
3.3.1	Méthode d'analyse du contenu.....	57
3.3.2	Résultats d'analyse	58
3.3.3	Contexte des outils numériques existants	62
4	Modélisation du projet	65
4.1	Modèle de description	65
4.1.1	Analyse de démarrage du projet	65
4.1.2	Une Méthode : Le principe Quintilien ou QQCOQP ?	67
4.1.3	Adaptation de la méthode au projet.....	69
4.1.4	Prototype de modèle de description.....	71
4.2	Modèle de processus.....	74
4.2.1	Analyse de démarrage du projet	74
4.2.2	Méthode et approche opté	78
4.2.3	Prototypes de processus.....	81
5	Valorisation des actions histoire/mémoire	89
5.1	Les origines de la demande	89
5.1.1	La place de l'information, de la documentation et des archives auprès des collectivités et des associations	89
5.1.2	Evolution du numérique	91
5.1.3	Le changement de pratique informationnel dans la gestion des connaissances	94
5.2	Les axes d'orientation	96
5.2.1	Information.....	97
5.2.2	Partage/collaboration	99
5.2.3	Communication	101
5.2.4	Valorisation	102

Conclusion.....	104
Annexes	108
Annexe 1 : Synthèse des entretiens	109
a. Génériques.....	109
b. CGET	109
c. Ancrages	110
d. RHMIT	110
e. Université de Lille / Département du Nord	110
f. Archives municipales de Dunkerque	111
g. Centre communal d’action social de la ville de Besançon	111
h. RAHMI.....	112
i. Réseau RECI / ORIV	112
Annexe 2 : Grille de questionnement général	114
1) STRUCTURE	114
2) ACTIVITÉS LIÉES AUX PROJETS MÉMOIRE/HISTOIRE	114
3) OUTILS DE GESTION À L’INFORMATION LIÉE AUX PROJETS	115
4) SOLUTION TECHNIQUE	116
5) ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	117
6) THEMATIQUES	117
7) NORME DE DESCRIPTION	118
Annexe 3 : Benchmarking des outils existants liées à la mémoire, à l’histoire et au patrimoine de l’immigration	120
Annexe 4 : Listing des fonctionnalités	123
Annexe 5 : Tableau des droits d’accès	129
Annexe 6 : Format documentaire pour chaque entité	134
Annexe 7 : Modèle conceptuel et modèle logique de données	142
Bibliographie	144

Liste des tableaux :

Tableau 1 : La matrice SWOT	56
Tableau 2 : La méthode Quintilien.....	69
Tableau 3 : Le modèle de description d'une action Histoire/Mémoire.....	71 – 74

Liste des figures :

Figure 1 : Schéma du processus de création sur FileMakerPro	77
Figure 2 : Schéma du processus de création sur un CMS	80
Figure 3 : Processus d'inscription	82
Figure 4 : Processus de création/validation/publication d'un dossier d'action	84
Figure 5 : Gestion de l'espace de travail personnel.....	85
Figure 6 : Processus de dépôt de production	87
Figure7 : Les axes ou fonctionnalités à développer sur la plateforme	97

Liste des abréviations :

Acsé : Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances

ACT : Approches, Cultures et Territoires

AFNOR : Association Française de Normalisation

AG : Direction Générale (MNHI)

CGET : Commissariat Général pour l'Egalité des Territoires

CNHI : Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration

CNRTL : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales

Drac : Direction régionale des affaires culturelles

DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale

DRP : Direction Réseau et Partenariat (MNHI)

Fas : Fond d'action sociale

Fasild : Fond d'action et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

INTD – CNAM : Institut National des Techniques de la Documentation –
Conservatoire National des Arts & Métiers

ICEI : Information, Culturel, et Immigration

ISO : International Organization for Standardization

MCC : Ministère de la Culture et de la Communication

MNHI : Musée National de l'Histoire de l'Immigration

ONPCI : Office National de Promotion Culturelle des Immigrés

SGBD : Système de Gestion de Base de Données

SIRENE : Système national d'Identification et du Répertoire des Entreprises et de
leurs Etablissements

SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

RAHMI : Réseau Aquitain pour l'Histoire et la Mémoire de l'Immigration

RHMIT : Réseau pour l'Histoire et la Mémoire des Immigrations et des Territoires

RNIPP : Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques

UML : Unified Modeling Language

Introduction

Dans le cadre de stage de fin d'étude de la formation de l'INTD-CNAM, le projet envisagé entre juin et septembre 2016, fut la réalisation d'un cahier des charges sur la conception d'un nouveau répertoire en ligne du MNHI. Ce dernier doit être une forme plus évoluée et performante de l'ancien répertoire de projet. L'idée de la mission est de mener une réflexion sur la base de données répertorient les actions mémoire/histoire, sur les processus de création, de partage et de valorisation d'informations, ainsi que sur la modélisation d'un modèle de description spécifique.

A l'origine de l'actuel projet, il y a l'ancien répertoire du musée. En 2003, la cité nationale de l'histoire de l'immigration a élaboré un outil numérique valorisant les projets liés à l'histoire, à la mémoire et au patrimoine de l'immigration conduits en France dénommé « Répertoire de projets ». Il proposait à des acteurs de terrain de stocker une trace de leurs actions dans une base de donnée et aux utilisateurs en tout genre de pouvoir les consulter quand ils le veulent sur le site du musée. Progressivement, l'outil qui est une simple base de données, gagne en volumétrie (900 projets sont comptabilisés).

Cependant, confronté au forte de demande d'ajouts et au manque de temps pour actualiser la base, l'outil arrête son alimentation en 2009. Le répertoire est toujours consultable depuis le site web du musée et reste encore largement exploité par le musée et les particuliers. La DRP est sollicité par les associations et des collectivités pour des renseignements sur des anciens projets ou récentes. La nécessité d'un outil de valorisation des projets pousse le Musée à remettre en marche le répertoire.

En dehors du Musée, des projets de base de données identiques ont été réalisés dans la recherche et le milieu associatif. Cependant, ces bases de données sont locales et peu partagées avec un grand nombre de structures. En outre, il est intéressant de noter que chaque base s'est forgé ses propres normes de description rendant ses bases, difficiles à mutualiser.

De plus, l'idée de plateforme où des individus communiquent, sollicitent des aides et se renseignent n'est pas nouveau. En 2004, des plateformes collaboratives tels que Kickstarter naissent sur le web mondial. Précurseur dans son domaine, il offre la

possibilité aux internautes de financer des projets encore au stade d'idée, en réduisant les lourdeurs associées aux modes traditionnels d'investissement. Par la suite, ces plateformes se multiplient et donnent naissance à Patreon (2013), à des versions francophones comme Tipeee (2013)... Ce mode collaboratif se nomme le *crowdfunding*. Mais des modes collaboratives existaient bien avant avec Wikipédia (2001). Ce site a pour principe de créer une encyclopédie universelle, multilingue dont les principaux rédacteurs sont le public lui-même.

Ainsi, depuis la création du répertoire de projet du MNHI (une nouveauté dans le monde muséal et associatif en 2004), le monde numérique a connu une grande évolution sur le partage de l'information. Il est passé d'un web documentaire (un producteur pour des utilisateurs) à un web plus social (des utilisateurs pour des utilisateurs). Les préoccupations ne sont plus les mêmes et les besoins changent. Les associations, les collectivités territoriales ont développés de nouvelles exigences qui ne sont plus de l'ordre de la visibilité mais de l'action et de l'interaction.

Les principaux commanditaires sont le Musée national de l'histoire de l'immigration (une entité de l'établissement public du Palais de la Porte Dorée avec l'Aquarium) et plus particulièrement la direction Réseau et Partenariats qui s'occupent de la mission d'animation du réseau d'acteurs de terrain issus des milieux culturels, associatifs, éducatifs et scientifiques. La DRP favorise les échanges entre les acteurs et développe un réseau important œuvrant pour la connaissance, la reconnaissance et la valorisation de l'histoire, de la mémoire et du patrimoine de l'immigration en France.

Les utilisateurs à prendre en compte sont les acteurs extérieurs au MNHI mais associés par le réseau. Ils viennent d'associations, de collectivités territoriales, d'établissements publics, d'institutions patrimoniales (musées, archives, bibliothèques...), d'universités... La mission offre un large panorama d'utilisateurs divers et variés selon leurs thématiques, leurs cultures, leurs compétences et leurs implications au projet. Il regroupe autant des amateurs que des professionnels, réunis autour de la question de la mémoire et de l'histoire de l'immigration. La mission doit

ainsi s'adapter à des utilisateurs différents selon leurs besoins et favoriser les échanges.

En outre, il faut également prendre en compte le personnel du MNHI qui seront à même d'utiliser l'outil dans le cadre de leur travail et particulièrement la Médiathèque Abdelmalek Sayad, la direction des nouvelles technologies et du multimédia et les autres directions (Programmation, Edition, Pédagogie...). Pour finir, étant donné la disponibilité de l'outil sur le site web du MNHI, l'outil devra être adapté au tout public (visiteur lambda, éducateur, étudiant, collégien, lycéen, chômeurs...) intéressé par le sujet.

Plusieurs attentes sont faites de la part du futur outil. Ces principales attentes sont répertorier et conserver l'historique des projets Histoire/Mémoire (échelle nationale et internationale); valoriser les projets liés à l'histoire et à la mémoire de l'immigration; développer les relations entre les acteurs de terrain et mettre à leur disposition des ressources; cartographier le réseau des partenaires; disposer d'un outil collaboratif et autonome; et mutualiser et enrichir des ressources diverses. Il faut aussi prendre en compte les besoins des bénéficiaires et contributeurs du répertoire que sont les acteurs du réseau qui sont: contacter les porteurs de projets; et exploiter les données et informations du répertoire

Le mot d'ordre du répertoire n'est plus conservation mais animation (ou participation, coopération...). Mais ici, on privilégiera le terme de collaboratif. L'acteur de terrain n'est plus passif devant son écran d'ordinateur à consulter des notices de projets mais souhaite y participer. L'outil prolonge les missions de la DRP et les impacts attendus sont nombreuses (unifier le réseau grâce à des activités de la DRP, créer des ponts intermédiaires entre les acteurs, stimuler les partenariats entre les acteurs et le musée, enrichir la Médiathèque de ressources audiovisuelles et textuelles, agrandir le réseau d'acteur et offrir une cartographie plus précise du réseau et un tableau d'indicateurs). L'objectif de ce mémoire est de montrer l'évolution d'un projet destiné à l'origine à n'être qu'un lieu de conservation vers un projet plus collaboratif.

Face à la demande et aux exigences des acteurs de terrain, le répertoire doit revoir ses bases primaires. Une des problématiques de l'outil reste la description d'une action. Aucune norme standard n'est présente dans la documentation de l'ISO ou de l'AFNOR et ne permet une description d'un projet. Cette dernière reste subjective et s'adapte aux exigences de la structure qui porte le répertoire. Dans le cadre de la mission, le MNHI est le principal concepteur et porteur de l'outil et donc de la norme de description. Cette norme a été construite autour d'une équipe composée d'anciens de l'Adri et des documentalistes, tous spécialisés dans le monde associatif et de la culture de l'immigration. Ils ont adapté l'outil aux exigences des acteurs du terrain et au MNHI.

Malheureusement, l'outil semble plus mécontenter les acteurs de terrain aujourd'hui. Selon eux, la fiche descriptive est faible en détail et ne reflète en rien le projet initial. Les thématiques sont datées et les sujets obsolètes. L'évolution du paysage culturel, politique et social a développé d'autres préoccupations pour le milieu associatif (particulièrement avec les actualités politiques et mondiales). Il y a une volonté de prise en main de l'outil et de démarche du projet.

Comment modéliser une action de mémoire ? La question souligne déjà la préoccupation de désigner ce qu'est une action de mémoire dans le cadre du MNHI. Elle ne reflète pas la même définition que certaines associations ou collectivités territoriales. Loin des logiques de partage et de collaboration, les normes de descriptions sont conçues dans une logique propre au concepteur et ne répondent qu'à ses propres exigences et ne conçoivent (ou imaginent) les besoins des utilisateurs.

Ce mémoire de fin d'études va s'attacher à présenter des solutions à développer pour le futur répertoire d'action en ligne. Pour cela, il va définir la ressource documentaire présente, à mettre en avant les notions de gestion de connaissance et la mise en application de certains principes du mode collaboratif. Il doit aussi permettre d'explorer les moyens de mise en œuvre pour un partage et une valorisation de ce patrimoine particulier.

Première partie :
Etat de l'art

1 Les actions mémoire/histoire en France

1.1 Terminologie de l'Action

S'il est un mot difficile à définir, c'est bien le mot "action". Chacun en a sa propre vision : certains n'y voient qu'une démarche collective ou sociale, d'autres y repèrent la faculté d'agir et de faire dans sa signification philosophique... Le mémoire va essayer néanmoins de donner un sens à ce mot qui porte à confusion.

1.1.1 Les définitions du mot action

Le mot action présente différents sens selon le contexte dans lequel on le place. Il peut prendre un tout autre aspect selon les situations professionnelles. Dans le cadre de la mission de répertoire d'action du MNHI, le mot action se place dans un cadre institutionnel mal défini par ses acteurs et chaque individu présente une définition différente selon les besoins. Il est intéressant de revenir sur la définition qu'en font les textes et ouvrages généralistes et universalistes afin de mieux cerner l'expression qui fait débat au sein des associations et des collectivités territoriales.

Tout d'abord, le mot action vient du latin, *actio*, de *agere* voulant dire agir ou faire. Dans un certain sens, on peut le définir comme une opération par laquelle se produit un effet ou une influence de l'être qui agit. C'est la faculté d'agir.

Selon le dictionnaire *le Robert*, l'action est « *ce que fait quelqu'un et par quoi il le réalise une intention ou une impulsion* »¹. Il peut aussi s'agir d'une « *manifestation concrète de l'activité de quelqu'un ou d'un groupe* ».

Pour le dictionnaire *Le Larousse*, l'action est « *un fait ou une faculté d'agir, de manifester sa volonté en accomplissant quelque chose* »².

¹ *Le Robert pour tous*. France, Paris : France Loisir, 1998. p 12. [Consulté 02/10/2016]

² Voir la définition : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/action/924> [Consulté 02/10/2016]

Concernant le CNRTL (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales), il s'agit « *d'une opération d'un agent (animé ou inanimé, matériel ou immatériel) envisagée dans son déroulement, un résultat de cette opération* ». Il prend aussi en compte « *un ensemble de manifestations, plus ou moins coordonnées de l'activité d'un groupe en particulier dans divers domaines de la vie publique (politique, syndicale, religieuse, etc.)* »³. On peut aussi noter que l'action est également « *une organisation, une association, etc., dont l'activité dans un des domaines précités est orientée vers la modification d'une situation historique donnée* ».

Ainsi, Le terme d'action revête plusieurs sens. Dans un sens général, il met en avant la faculté d'agir et de mouvement différent de l'être. Cette définition est largement discutée en philosophie et en métaphysique. Dans un autre sens, il s'agit d'une revendication sociale d'un groupe, d'une communauté, ou d'une minorité. Cette aspect montre un coté sociologique et politique proche des actions collectives.

1.1.2 Définition des actions mémoire/histoire selon le MNHI

En 2012, un rapport de la DRP est produit pour AG du MNHI dans le cadre d'une valorisation de la dynamique des actions mémoire/histoire dans les régions en France. Ce document précieux met en évidence une définition particulière de l'action et tente de faire un consensus des formes et définitions existantes. Pour les agents référents du MNHI, il s'agit « *des actions portées par une large variété d'acteurs (collectivités territoriales, associations, acteurs patrimoniaux...) accompagnés ou non par des chercheurs en sciences sociales et plus particulièrement des historiens* ». Le rapport rajoute également que les actions « *s'inscrivent très souvent et fortement dans un territoire et répondent souvent à des problématiques sociales, artistiques ou militantes* »⁴.

³ Voir la définition : <http://www.cnrtl.fr/definition/action> [Consulté 02/10/2016]

⁴ Mikaël Petitjean, *Les dynamiques territoriales des actions histoire/mémoire de l'immigration. Rapport national*, Musée de l'histoire de l'immigration, septembre 2014. p.6.

Ainsi, le consensus fait par la DRP est de ne pas donner une définition intrinsèque de l'action. Pour les agents référents, il s'agira de s'intéresser aux facteurs, aux cadres et à l'environnement dans lequel est placée l'action. Par exemple, on s'intéressera plus au réseau d'acteurs qui s'est constitué autour, au mode de financement, aux moyens techniques mises en places... Le contenu n'est pas le centre d'intérêt et la forme prime au détriment du fond.

La typologie faite par le rapport sur les actions met beaucoup en avant la réflexion, la démarche, l'organisation et les moyens mis en œuvre et non exclusivement à la valorisation ou au produit final trop souvent privilégié. Lorsqu'on pense à une action, la première pensée qui vient sont les mots expositions, publications, festival... Or, avant valorisation de l'action, il y a des tâches importantes comme la collecte, le repérage des témoignages, les formations des bénévoles, la participation des habitants...

L'action se veut plus comme un ensemble de manifestations non fixé sur un support physique (ni numérique), ni dans un cadre géographique ou chronologique précis, ni lié à un seul individu ou groupe. Mais plutôt un entrelacement de différents facteurs qui implique des enjeux et des objectifs à atteindre au sein d'un territoire plus ou moins large.

1.1.3 Les écarts avec les ressources documentaires classiques

Au final, l'action est une ressource particulière à traiter et à organiser dans le répertoire en ligne. Elle est très différentes des ressources habituelles qu'on rencontre en documentation ou dans les sciences de l'information. Ce n'est ni un ouvrage, ni un objet, ni un document archivistique, ni une donnée brute ou ni une information traitée. Elle se caractérise par une nature originale :

- **Immatérielle** : Une action n'est pas fixé sur un support physique et il est difficile de capter matériellement une action au sein d'un outil. La plupart du temps, les répertoires d'action stockent des documents, une description

simple de l'action, des photographies qui ne sont que des traces de l'action et non l'action en elle-même.

- **Multiforme** : Une action peut se présenter matériellement sous différents formes qui sont tous les composants d'une même action. Ainsi, une action peut regrouper autant des documents administratifs, des photographies, des brochures, des rapports, des comptes rendus... Des audio. Seul, un composant ne forme pas l'action mais une part uniquement. Mais l'ensemble de ses matériaux va constituer un projet ou une action.
- **Mal définie (abstrait)** : Comme cité précédemment, l'action regroupe des définitions multiples et diversifiées selon les domaines. Malgré une définition dans le secteur de la mémoire et de l'histoire faite par le MNHI, elle n'est pas acceptée par tous. De plus le MNHI est très vague dans sa définition et laisse ainsi beaucoup de marge de liberté. Certains considèrent que les actions peuvent se résumer à la valorisation, au produit final (exposition, festival, publication). Tandis que d'autres (les porteurs de projet) définissent les actions comme une démarche ou une réflexion.

1.1.4 Risques et contraintes du matériau

En soi les actions ne sont pas des ressources si simples à traiter, à organiser et à stocker dans un répertoire, ni dans un annuaire ou dans un thésaurus. Dans les théories documentaires et de l'information, ce type de ressource est un casse-tête à repenser. Chaque organisme (association, collectivité territoriale) a défini pour lui-même et a organisé les actions selon ses logiques et compétences. Ainsi, les archivistes traitent les actions sous forme de documents patrimoniaux ou d'archives, ou d'objets selon les normes faites dans le domaine archivistiques. C'est le cas au sein de l'association Génériques qui ont organisé les documents selon les normes d'archives. Pour les fonctionnaires de l'état ou les chargés de mission au sein d'agence, les actions se sont résumées à de simples questions administratives et financières (c'est le cas pour le CGET qui finance les actions). Selon leur

compétence, leur culture métier, leur logique personnelle, l'action est définie par rapport à leur travail ou à la structure porteuse.

Aucune norme n'existe au sein de l'AFNOR ou de l'ISO. On pourrait sans doute le rapprocher au projet, à son management ou à la gestion des connaissances. Ce rapprochement sera fait dans la partie suivante traitant de la question théorique des outils. L'absence de cadre institutionnelle et de définition aisée provoque des risques et des contraintes pour les outils de traitement et d'organisation de l'information qu'il faut prendre en compte.

La définition poreuse de l'action entraîne la création d'une multitude de définitions, de modèles descriptifs, de visions de l'action à prendre en compte dans le projet de répertoire. Aujourd'hui, le risque est de voir ces visions se multiplier et de ne jamais réussir à déboucher sur une définition simple et universelle (au minimum partagée par un certain nombre d'acteur de terrain). Le manque de définition provoque le risque d'une impossibilité à l'interopérabilité des bases de données. Étant donné qu'aucune vision des choses n'est faite sur l'action, la machine (ou le programme) sera incapable de reconnaître une action d'une autre, de la décrire et de l'associer ou la comparer à d'autres actions (impossibilité d'indexer une action dans le web d'aujourd'hui).

Pour mieux comprendre ces difficultés de définition et d'interprétation, il serait intéressant de revenir sur le cadre institutionnel des actions de mémoire/histoire et particulièrement dans le cas qui nous intéresse sur la question de l'immigration.

1.2 Histoire institutionnelle de l'action mémoire/histoire

Loin de faire une histoire chronologique de l'action de mémoire, il est plutôt important de revenir sur les différents types de politiques publiques et de gouvernements ayant pris en compte l'action mémoire/histoire dans son programme. Étant donnée la définition fragile de l'action (et particulièrement sur la question de l'immigration), plusieurs politiques se sont emparées de l'action comme d'un outil de

promotion et en ont offert des modèles différents. Le cadre de ces politiques se place durant tout le long de la seconde moitié du XXe siècle, au sein de la 5e République en France. Dans ce cadre, les actions conduites par plusieurs ministères et acteurs publics sont à mettre en lumière, notamment au regard d'une histoire institutionnelle complexe où se mêlent politique culturelle, politique d'intégration et politique de la ville. L'histoire des politiques publiques a évolué au fil des années et comprendre l'évolution des cadres référentiels des acteurs liés à l'immigration est nécessaire afin d'appréhender cet histoire et les questions qui entourent le mot action mémoire/histoire.

1.2.1 L'action au sein des politiques culturelles et sociales

La question de l'immigration n'est pas une problématique abordée par les politiques culturelles avant les années 1980, très attachées à la vision donnée par André Malraux⁵. La reconnaissance de l'histoire et de la mémoire de l'immigration comme un objet culturel et scientifique ne se développera qu'avec les changements de pouvoir provoqués par l'arrivée de la Gauche avec les élections de 1981. Auparavant, ce sont les politiques sociales qui se préoccupaient de la gestion sociale des immigrés avec des associations à tendance humanitaire, marxiste et catholique.

En 1958, le Fonds d'Action Sociale (ou Fas) a été créé pour financer et orienter les action sociales. Accompagné d'une approche paternaliste, il opère une transition vers la promotion et l'autonomisation des immigrés. Le gouvernement de Valéry Giscard d'Estaing promeut une politique culturelle de valorisation des « cultures d'origines » en 1974 afin de favoriser « le retour au pays ». Ainsi l'Office National de Promotion culturelle des immigrés (ONPCI) est créé en 1976, chargé de l'action culturelle en faveur des immigrés. Plus tard, l'Office fusionne en 1977 avec un établissement spécialisé dans l'information aux immigrés et devient l'ICEI (Information, culturel et Immigration). Cette promotion culturelle se veut avant tout politique et économique :

⁵ André Malraux était très attaché à une vision artistique de la Culture dont l'État doit être le promoteur.

limiter le nombre d'immigrés et favoriser les bonnes ententes avec les pays d'émigration.

Les fortes revendications pour la reconnaissance des droits des immigrés et leurs places au sein de la société française soutenues par des militants et des historiens poussent le nouveau gouvernement de Mitterrand à développer une politique culturelle d'intégration. En rupture avec les politiques antérieures privilégiant soit l'approche colonialiste de l'assimilationniste ou « *du retour au pays* », le gouvernement adopte une politique visant l'insertion des populations immigrées « *misant sur une meilleure connaissance des cultures entre elles* » dans la continuité du rapport de Françoise Gaspard en 1982. Cette politique prouve la volonté du nouveau gouvernement de reconnaître les cultures dites « immigrées » comme composante intégrante de la culture française. Il introduit des changements importants pour le MCC qui va s'investir dans des actions culturelles plus importantes. Cependant, son engagement connaît un essoufflement avec l'alternance politique. Le Ministère a du mal à associer les actions culturelles liées à l'immigration avec la notion sacro-sainte de Culture promue par Malraux.

Ainsi, le FAS devient le principal financeur des actions culturelles à destination des populations d'immigrés. Entre temps, l'ICEI devient l'Adri (Agence pour le développement des relations interculturelles) en 1982 et a pour objectif de favoriser les échanges et le dialogue interculturel.

1.2.2 L'action au sein des politiques d'intégration

En 2001, le Fas devient le Fasild et le financement est directement reçu de l'Etat. Ces fonds d'aide sociale soutiennent des centaines de structures et ont pour objectif de soutenir l'intégration des immigrés et de lutter contre toutes formes de discriminations ethniques. En 2006, le Fasild est réorganisé et se constitue autour d'une agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé). Cette agence est particulière puisqu'elle réunit les crédits de l'Etat consacrés à deux politiques publiques : la politique de la Ville et la politique de l'intégration.

En région, les directions régionales de l'ancien Fasild sont supprimées et le personnel intègre les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) sous l'autorité du préfet de région. Il est intéressant de noter que l'Acsé s'inscrit dans une continuité du Fasild et particulièrement dans sa valorisation de l'Histoire et les mémoires des immigrations en région.

L'Acsé valorise les quartiers relevant de la géographie prioritaire de la politique de la Ville, et ses habitants. Il se concentre particulièrement dans les thématiques du vivre-ensemble, la mémoire des quartiers et la lutte des discriminations. En outre, L'Acsé s'inscrit dans une politique de l'intégration et particulièrement celle des populations immigrées ou issues de l'immigration.

Les programmes organisés et financés par l'Acsé ont permis de valoriser les acteurs associations et/ou issues des collectivités territoriales à l'échelle régionale. Elle a permis la constitution de réseaux d'acteurs dans chaque région (RMHIT, RAMHI, Mémoire/Histoire d'Ile-de-France).

1.2.3 L'action au sein des politiques de la ville

La politique de la ville trouve ses origines dans les années 70 lorsque le gouvernement de Giscard d'Estaing prend des mesures concernant les problèmes urbains des « grandes ensembles ». Ainsi en 1977, un premier plan de banlieue appelé « Habitant et vie sociale » est lancé. En 1981, après les émeutes des Minguettes dans la banlieue de Lyon, une Commission nationale pour le développement social des quartiers est créée. Parmi les nombreuses d'axe de développement, le volet culturel est aussi privilégié dans cette politique à destination des habitants des quartiers relevant de la politique de la Ville.

La politique de la Ville implique les services de l'État et des collectivités territoriales à travers des contrats. Leur élaboration prend en compte les directions régionales des affaires culturelles (Drac) sur le volet culturel dont l'objectif est de favoriser et améliorer l'égalité des chances et la cohésion sociale par l'accès à la Culture. Ces

projets culturels ayant pour but de lutter contre les discriminations et le racisme soutiennent ainsi le travail de mémoire autour de l'immigration afin de favoriser la diversité culturelle. Ainsi, politique de la Ville et politique de l'intégration se trouvent associées.

Cependant en 2009, elles se retrouvent dissociées et l'Acse en charge de la politique de l'intégration conserve le travail mémoriel au sens large sur l'immigration, la population et les lieux mais privilégie le terme de « *mémoire des territoires* ». Dans le cahier des charges adopté en 2013⁶, le Comité interministériel à la Ville ne parle plus d'histoire de l'immigration mais plutôt de « *conduire un travail de mémoire collective dans les quartiers prioritaires* ». A la lutte contre discrimination et le racisme se substitue une lutte contre les discriminations territoriales. Ces objectifs doivent « faire changer les regards ».

Ce recentrage en 2009 de la part de l'Acse a participé à la fragilisation des acteurs associatifs liés aux actions de mémoire/histoire de l'immigration. Ne mettant pas en avant les problématiques territoriales, ces projets sont considérés comme moins prioritaires. Cela provoque de grandes conséquences dans le paysage associatif. Premièrement, un manque de visibilité entre le local et le national concernant les projets d'histoire/mémoire de l'immigration mais aussi la multiplication de projet lié à la question de la politique de la ville ayant pour objectif de plaire afin d'accéder au financement de la politique de la Ville.

Malgré la place importante de l'histoire de l'immigration pour la politique d'intégration, l'Acse devenue CGET en 2013, cible des projets histoire/mémoire de l'immigration en lien avec leur politique de lutte contre les discriminations et le racisme. Cette politique a tendance à privilégier les actions nationales au détriment du local et à favoriser « *le vivre ensemble* » que le rappel à l'histoire brutale.

1.3 Les actions mémoire/histoire au musée

⁶ Dossier de presse du comité interministériel des villes du 19 février 2013, p. 83.

Vers la fin des années 1990, bon nombre de voix vont laisser entendre que la création d'un musée dédié à l'histoire de l'immigration serait faisable dans le contexte politique du moment. Pour rappel, la politique de l'intégration est associée à celle de la ville et bon nombre de projet d'action ont eu cours afin de favoriser les échanges entre les cultures, la promotion de certains quartiers dits prioritaires et bien sûr de lutter contre les discriminations ethniques. Cependant, la question de l'histoire de l'immigration reste un sujet peu abordé dans le contexte muséal et patrimonial. Malgré la multiplication des actions culturelles (dont la plupart sont financées par le Ministère de la Culture), l'immigration n'est pas un sujet à traiter dans un musée. Cependant, tout change avec le mouvement des associations et des militants ainsi que des historiens.

1.3.1 Mobilisation des acteurs de terrain (association, historien...)

En 1987, l'association Génériques est créé et elle a pour but de valoriser un patrimoine de l'immigration jusqu'à ici trop méconnu. L'association réunit historiens, archivistes, bénévoles militants dans une mission : la sauvegarde et la reconnaissance du patrimoine de l'immigration. L'association publie un guide des archives de l'histoire de l'immigration dans les collections publiques avec les Archives Nationales de France. Mais l'étape la plus importante est la création d'une association pour un musée de l'immigration en 1990.

Auparavant la sauvegarde du patrimoine n'était pas une grande préoccupation des politiques et gouvernements. Cependant les années 80 voient émerger des missions patrimoniales lancées par le Ministère de la Culture. L'objectif est de « *préserver le patrimoine culturel national, régional ou des divers groupes sociaux pour le profit commun de la collectivité tout entière* »⁷. Autour de « *ces groupes sociaux* » va proliférer un patrimoine méconnu issu de l'immigration, permettant l'intégration de ce patrimoine dans les musées nationaux.

⁷ Ministère de la Culture. Organisation, décret n°82-394 du 10 mai 1982. Bulletin des Bibliothèques de France, 1982, n°6.

Un rapport rédigé par Driss El Yazami, Rémi Schwartz et Hayet Zggar en 2001⁸ est remis au premier ministre de l'époque, Lionel Jospin. Ce document se prononce comme favorable à la création d'un « *centre national de l'histoire et des cultures de l'immigration* ». L'époque était également favorable avec l'arrivée d'autres projets de musées lancés en France comme le Musée du Quai Branly et le MUCEM. Elle fait également écho après l'onde de choc des résultats des élections présidentielles en 2002 ce qui poussa le gouvernement de Chirac en 2003 à lancer la mission de préfiguration de la cité nationale de l'histoire de l'immigration qui doit permettre de changer le regard contemporain sur l'immigration. En 2004, la Cité nationale de l'histoire de l'immigration est créée au sein de l'établissement du Palais de la Porte Dorée. Il faudra cependant attendre 2007 avant que le musée s'ouvre avec l'exposition permanente.

1.3.2 Emergence de la Cité Nationale de l'histoire de l'immigration

En 2007, le musée ouvre avec une exposition permanente de collection réunie progressivement depuis 2004 mais il faudra attendre également 2014 pour que la cérémonie d'inauguration ait lieu. Il faut comprendre que la Cité, aujourd'hui appelée Musée national de l'histoire de l'immigration (MNHI) a connu des difficultés sombres depuis sa création. Souvent décriée, mal positionnée politiquement, au service de l'Etat, le musée s'occupe d'une collection mais surtout des missions extrêmement sensibles car fortement ancrées à la situation géopolitique en France, en Europe et dans le monde en général.

Cette reconnaissance symbolique est brouillée par le fort clivage politique autour du sujet de l'immigration mais également des politiques mémorielles conduites par l'État entre 2005 et 2009. Le désengagement de ce dernier concernant le financement des actions histoire/mémoire de l'immigration suscite l'incompréhension des acteurs

⁸ D. El Yazami, R. Sshwartz, H. Zeggar, *Rapport pour la création d'un centre national de l'histoire et des cultures de l'immigration*, 2001.

dans les territoires. Il met par ailleurs en difficulté le projet de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration, conçu autour du concept « Un lieu, un réseau ».

En effet, ce projet repose sur un principe de subsidiarité consistant en une production des actions dans les territoires par les partenaires du réseau de la Cité, sur un financement de l'Acsé et une valorisation des actions et des contenus produits par la Cité. Cette articulation originale entre un musée et un réseau d'acteurs œuvrant dans les territoires, réunis dans un même objectif de faire changer les représentations sur l'histoire de l'immigration, n'a ainsi pas connu le succès espéré. Elle a été contrariée par le manque de portage politique de la thématique, les difficultés financières et la méthodologie complexe inhérente à la mise en œuvre d'une telle articulation au sein d'un établissement public.

1.3.3 La direction réseau et partenariat du MNHI

La direction réseau et partenariat peut être vu comme le prolongement de l'Adri. Il faut savoir que l'Adri a animé durant plusieurs années un réseau de centres de ressources spécialisées sur l'immigration. Il favorisait les échanges d'information et surtout d'expertises. Le plus intéressant est que l'Agence alimentait des bases de données communes de documents et d'informations et aidait à la réalisation de projets. L'idée du musée n'est pas simplement de valoriser des pièces de collection et de rappeler les événements charnières de l'histoire de l'immigration mais aussi de travailler sur du concret et permettre la reconnaissance d'un réseau d'acteurs de terrain (artistes, associations, centres culturels, collectivités territoriales...). Ainsi la création de la DRP répond aux principes de participation, de complémentarité, d'échanges, énoncés dans le rapport de préfiguration.

Le MNHI doit permettre de valoriser les travaux et les actions de son réseau d'acteur. Ainsi la DRP s'est fixé des objectifs qu'il tente plus ou moins de réaliser : capitaliser et valoriser les projets, apporter une assistance au montage des projets et assurer leurs circulations, créer des échanges et diffuser des outils de qualification des acteurs, stimuler les partenariats pour la promotion du MNHI et favoriser les réseaux

d'acteurs en région. Ainsi la DRP s'est assigné la lourde tâche d'être un point d'ancrage pour les acteurs de terrain afin de communiquer avec le MNHI et de diffuser leurs travaux à une échelle plus nationale.

Elle constitue une originalité dans la conception muséale. Il forge l'idée d'un lieu fédérateur d'initiatives, un lieu de collaboration et de diffusion ou « laboratoire d'innovation »⁹. Ce sont les actions qui fédèrent le réseau selon une organisation particulière traitée ultérieurement dans les parties suivantes. Ce mot d'ordre est parfaitement adapté par un projet numérique datant de 2004 et relancé en 2016 : le répertoire d'action.

1.3.4 Le projet de répertoire d'action

Le répertoire d'action est un outil représentatif des missions imposées par la DRP. Il répond à la première mission : capitaliser et valoriser les projets. Son histoire est complexe mais important à prendre en compte car l'outil se place dans l'évolution des politiques publiques mais aussi des outils numériques qui émergent à la même époque :

Avant 2003, un annuaire de projets est conçu par l'Adri et le réseau Intégration à Strasbourg sous format papier. Il répertorie les actions liées à la lutte contre les discriminations, l'intégration et l'immigration. L'idée d'un répertoire en ligne s'impose déjà au sein de l'Adri.

Entre 2003 et 2006, la Mission de préfiguration de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration élabore un outil numérique valorisant les projets liés à l'histoire et à la mémoire de l'immigration sur le territoire français dénommé, « Répertoire de projets » (V1). Il s'agit d'une simple base de données consultable par les acteurs extérieurs. En 2003, un premier inventaire est effectué à partir de travaux préexistants¹⁰. Ce

⁹ Dossier de presse de l'ouverture de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration le 10 octobre 2007.

¹⁰ Debost, Jean-Barthélemy. *Répertoire analytique des actions de terrain travaillant l'histoire et /ou la mémoire de population et/ou de territoires*, mars 2003.

document aborde des thématiques plus larges que l'immigration prenant en compte la question de la mémoire de la population au sens large. Il regroupe près de 200 fiches actions.

En 2004 et 2005, l'outil est complété à l'aide des fichiers communiqués par les structures finançant ces actions (Fasild, Drac, Préfectures...) puis par le recensement et les collectes de projets réalisées à l'occasion des Rencontres régionales organisées par le MNHI sur le territoire national. 560 projets sont ainsi référencés.

Entre 2006 et 2007, suite aux conclusions d'une étude confiée à l'association Opale¹¹, une actualisation et ré-indexation du répertoire (V1) est effectuée. Elle permet l'ajout de nouvelles thématiques, de nouvelles rubriques et de nouveaux critères de saisie. Le répertoire (V1) qui totalise alors 600 projets permet de repérer les projets susceptibles d'alimenter la programmation et les collections du MNHI.

Entre 2008 et 2009, le répertoire s'enrichit de nouveaux projets grâce aux campagnes de collectes lancées régulièrement par le MNHI auprès des financeurs des projets et des porteurs de projets eux-mêmes. La base documentaire de la Médiathèque Abdelmalek Sayad reliée au répertoire (V1) permet également d'enrichir les ressources documentaires. On compte alors près de 800 projets référencés. La version actualisée du répertoire (V1) sera publiée pour la dernière fois en septembre 2009 sur le site du MNHI.

A partir de 2010, l'outil numérique n'est plus alimenté mais la direction Réseau et partenariats poursuit la veille sur les projets jusqu'en 2013. Il reste néanmoins une source d'informations importante pour les acteurs qui le consultent toujours et permet de sensibiliser les services internes aux dynamiques régionales. Près de 900 projets y sont recensés aujourd'hui.

Entre 2011 et 2014, à l'occasion des différentes rencontres régionales, des séminaires régionaux, des groupes de travail, forums et assises nationaux organisés par la DRP avec ses partenaires, la question de la valorisation des actions liées aux projets

¹¹ Opale. *Première analyse de la base de données des projets et acteurs repérés par la CNHI*. 2006

histoire/mémoire anime à nouveaux les débats¹². Si la nécessité de relancer ou créer un outil performant et collaboratif dédié au recensement, à la conservation et à la valorisation des projets histoire/mémoire de l'immigration est indiscutable, il reste à en définir les modalités.

En 2016, partant des réflexions conduites au fil des années par la DRP et ses partenaires, le MNHI décide de reprendre le projet de répertoire (V2) dans le cadre d'un stage de trois mois pour la formation professionnelle de chef de projet en ingénierie documentaire et gestion des connaissances de l'Institut National des Techniques de la Documentation du Conservatoire National des Arts et Métiers (INTD-CNAM).

¹² *Les Assises Nationales des partenaires du Réseau, Histoire de l'immigration et logiques territoriales*. Synthèse de la journée tenue le 08/10/2014 à Paris.

2 Théorie professionnel : répertoire, gestion des connaissances et travail collaboratif

2.1 Le répertoire : histoire et définition

Le répertoire est un terme surexploité aujourd'hui, utilisé à tort et à travers pour désigner un type de produit documentaire basé sur une classification spécifique. On peut citer de nombreux répertoires dédiés aux manuscrits, répertoire de collection de musées et de bibliothèque... On retrouve ainsi le répertoire dans différents domaines de la documentation et de l'information. Cependant, on le retrouve le plus souvent dans les domaines artistiques et particulièrement dans le théâtre et la musique. Dans ce sens, il désigne le plus souvent le regroupement de pièces de théâtre ou de compositions de musique dans un même registre : tragique, comédie, absurde... En outre, les répertoires mettent en avant les classiques du genre, des pièces les plus jouées qui sont devenues des références dans leurs domaines. Ainsi sa définition est singulière dans le monde artistique et elle est très différente de celle du monde de la documentation.

Cependant on retrouve des points communs : la volonté de rassembler des œuvres autour de thématiques et de sélectionner les œuvres de référence. Le terme aujourd'hui est souvent remplacé par d'autres mots tels que l'inventaire, le catalogue ou la liste. Cependant, si ces mots sont synonymes entre eux, il reste que chacun présente un produit documentaire spécifique.

Au final, l'expression de répertoire reste assez obscure et en dehors du monde professionnel de l'information et de la documentation, elle reste peu employée et peu connue par le grand public. Le mémoire va tenter d'offrir plusieurs définitions et essayer de cerner ce produit documentaire particulier.

2.1.1 Les définitions du mot répertoire

Le terme de répertoire vient du latin *repertorium* venant du mot *reperire* qui signifie « trouver ». En anglais, la traduction présente des particularités à prendre en compte. Le mot répertoire peut se traduire par *catalog* ou *list* si on suit une logique proche de la liste ou de l'inventaire. Cependant, si on désigne le support physique du répertoire, on traduira, *index notebook* rappelant bien que le répertoire se repose sur un index de mots. En outre, on peut rajouter que la traduction littérale de répertoire (donnant *repertory*) désigne un document particulier, le répertoire de théâtre ou de musique. Les définitions des dictionnaires sont intéressantes à consulter.

Dans le dictionnaire le Larousse, le répertoire se caractérise comme un « *recueil, un livre comportant des données classées selon un certain ordre* »¹³. Dans le Robert, il désigne un « *inventaire méthodique (liste, table, recueil) où les matières sont classées dans un ordre qui permet de les retrouver facilement* »¹⁴. D'après le CNRTL, il s'agit « *d'inventaire méthodique (énumération, liste, table, etc.) où les informations sont classées dans un ordre qui permet de les retrouver facilement* »¹⁵.

Pour l'ABDS (Association des professionnels de l'information et de la documentation), le répertoire est une « *liste présentant des informations, quel qu'en soit le support, classées par ordre alphabétique, numérique, chronologique ou systématique pour l'identification, la description ou la localisation de personnes, de documents, d'organismes, de lieux, de ressources internet ou d'objets. Aussi appelé catalogue ou en informatique, dossier* »¹⁶. Dans le Dictionnaire de l'information¹⁷, le répertoire constitue un « *document d'orientation qui liste, catégorise, décrit et localise [...]. Ces listes peuvent être classées par ordre alphabétique, numérique, chronologique, géographique, thématique...* »

¹³ Voir la définition : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/r%C3%A9pertoire/68374> [Consulté le 05/10/2016]

¹⁴ *Le Robert pour tous*. France, Paris : France Loisir, 1998. p. 969 [Consulté le 05/10/2016]

¹⁵ Voir la définition : <http://www.cnrtl.fr/definition/repertoire> [Consulté le 05/10/2016]

¹⁶ Voir la définition : http://www.adbs.fr/repertoire-18467.htm?RH=OUTILS_VOC [Consulté le 05/10/2016]

¹⁷ Dictionnaire de l'information. Dir. Serge Calaly. Armand Colin. Paris. 2004. P. 194.

Le répertoire est un mot issu du vocabulaire de la documentation et de l'information. Selon les différentes définitions proposées par les dictionnaires, encyclopédies et guides, le répertoire reste avant tout un produit documentaire qui sert à classer différents types d'informations selon un ordre spécifique. Il se pense avant tout utilitaire et pragmatique.

Cependant, les définitions, traductions et synonymes démontrent que l'expression répertoire est une notion complexe à définir spécifiquement et peut emprunter d'autres formes lexicales. Malgré cela, cela reste un produit documentaire avec une logique propre d'indexation.

2.1.2 Les différents types de répertoires, la reconstruction d'une histoire oubliée

L'histoire du répertoire est difficile à reconstituer du fait de l'absence d'une documentation spécifique en la matière. Si le mot est couramment utilisé dans le milieu, peu se sont intéressés sur le sujet. Pis encore, la plupart des documentations concernant le répertoire parle de répertoire en ligne et donc d'annuaire du web comme Yahoo et Altavista. Ainsi, on tentera de réaliser hypothétiquement une histoire reconstruite d'un outil documentaire particulière.

On pourrait rapprocher le répertoire avec son homologue l'annuaire (voir plus anciennement le bottin ou l'almanach) qui sont aussi des produits documentaires ressemblants. Cependant, il faut prendre en compte que l'annuaire est un recueil annuel contenant des renseignements statistiques, des notices biographiques et etc... sur l'année précédente ou des indications simples sur l'état d'une personne ou d'une structure.

En fait, il rapprocher le répertoire avec celui du secteur administratif et professionnel. Par exemple le SIRENE, RNIPP ou le répertoire des métiers employés au sein de la Chambre des Métiers et de l'artisanat sont pleinement des répertoires. Dans le sens où ce produit documentaire n'a pas pour unique objectif de rassembler

l'information mais de sélectionner et de rendre utile des informations primordiales dans un secteur. Par exemple, il s'agira ainsi pour l'INSEE ou les Chambres des commerces ou des métiers de connaître le nombre d'individu ou de structure associés, d'avoir des informations vitales pour mieux comprendre l'environnement de travail de ces secteurs. Le répertoire est un outil de capitalisation des connaissances puisqu'il transmet des informations nécessaires pour connaître son secteur. Ces documents étaient souvent publiés annuellement par les organismes traitant ces informations sous forme d'ouvrages et vendus aux professionnels du secteur. Aujourd'hui, ces documents sont numérisés et sont regroupés autour de bases de données. La numérisation a remplacé progressivement le support physique et pousse les utilisateurs à consulter ces répertoires sur le web ou l'intranet de l'établissement porteur.

Ainsi, le répertoire reste délimité à des cadres plus professionnels (administrations publiques, le commerce, l'artisanat...) et il peut être employé par le grand public. En outre, on constate une disparition progressive du répertoire par l'arrivée du web et d'un outil numérique particulier. La disparition progressive des répertoires peut s'expliquer par l'arrivée du numérique et particulièrement du web.

2.1.3 Du répertoire au moteur de recherche, transition documentaire

L'arrivée du numérique et particulièrement du web, change les pratiques de recherche du grand public et surtout les pratiques documentaires. Vers les années 2000, les principaux sites de référence étaient des répertoires de liens (ou annuaires web). On peut citer les plus connus de l'époque : Yahoo ! et Altavista. Ils répertoriaient des sites existants sur le web et proposaient une classification spécifiques selon les besoins ou basiques (par ordre alphabétique ou de mise à jour). Les liens proposés permettaient accéder à un ensemble de ressources inédites pour l'utilisateur et de se localiser sur le web. Ces outils étaient la base de travail de la recherche pour le grand public.

Cependant, au fur et à mesure que le web s'agrandit avec l'augmentation des sites, les annuaires avaient des difficultés à indexer tous les sites présents. Ainsi ils devenaient obsolètes et étaient dépassées par l'évolution du numérique. En outre, les pratiques de recherche changeaient avec l'apparition de nouveaux outils. Dans cette jungle de lien, les utilisateurs recherchaient la rapidité et l'efficacité d'un mode d'indexation dans un outil de recherche. Le moteur de recherche détrône progressivement l'annuaire.

Créé en 1998, Google est le moteur de recherche le plus connu et le plus utilisé dans le monde. Il regroupe 98% des requêtes dans le monde. Aujourd'hui, Google est une des superpuissances dans le monde numérique par un moteur de recherche simple mais performant à utiliser. L'outil ne nécessite plus à l'utilisateur de se servir d'un index ou de chercher par lui-même l'information. En un clic, l'information voulue est recherchée, sélectionnée et présentée directement à l'utilisateur.

Les moteurs de recherche sont des applications web permettant de trouver des ressources à partir d'une requête formulée sous forme de mots simples. Ces outils performants n'employant pas d'humain, mais se fondent sur des « robots » appelés *bots* ou *spiders* qui parcourent les sites à intervalles réguliers et de façon automatique à la recherche de liens. Ces liens sont ensuite indexés dans leurs bases de données et renouvelés sans cesse. Par la suite, l'utilisateur n'a plus qu'à taper les mots clés souhaités pour recevoir les liens le conduisant aux ressources documentaires.

Ainsi, le moteur de recherche remplace les annuaires et a le potentiel d'indexer un grand nombre de ressources. On retrouve aujourd'hui ces moteurs de recherche partout, et dans le monde de la documentation et des bibliothèques, on remplaçait les thésaurus et les listes de ressources par ces moteurs de recherche plus simple à utiliser. Cependant, les répertoires et autres outils subsistent malgré le raz de marée Google.

2.2 La gestion de connaissance

Le répertoire en ligne présente des difficultés à s'imposer comme un outil efficace aujourd'hui. Il ne répond clairement plus au même besoin informationnel pour des organismes. Ainsi, il doit évoluer en un outil plus performant adapté au cadre organisationnel, à la pratique et usages des utilisateurs et au besoin informationnel. Pour répondre à ces objectifs, on peut rapprocher le répertoire en ligne avec d'autres outils numériques utilisés en gestion des connaissances ou *Knowledge management*.

2.2.1 Définition du *Knowledge management*

Selon le cabinet Ourouk, le *Knowledge Management* est « un processus qui valorise l'information métier, quelle qu'en soit la nature (académique, retours d'expérience, documentation, expertises...) pour créer de la valeur métier »¹⁸. La définition d'Ourouk considère la connaissance comme une valeur ajoutée à l'entreprise et donc un capital immatériel important. Loin de s'identifier à un outil de travail, le *Knowledge management* est également une démarche traduite par « l'identification, la collecte ou de façon plus générique la modélisation des connaissances »¹⁹. Il ne se résume pas à une capitalisation et au partage des connaissances, mais il s'interroge sur la transition des savoirs ou de la mémoire de la structure, sur la structuration de l'information afin de créer des processus optimaux de partage des connaissances. Pour cela, les approches ont évolué depuis les années 1990.

La gestion des connaissances et de ses systèmes a connu une évolution particulière depuis le début des 1990. Dans un premier temps, les systèmes de gestion des connaissances se concentraient que sur la gestion et la sauvegarde du contenu, donc des informations traitées et structurée sous forme de documents, stockés par la suite dans des bases de données. La gestion des connaissances ne répondait qu'à des besoins de stockage et de consultation et la mémoire d'une structure se résumait à des documents explicites sur les activités et processus. Cependant vers les années 2000, l'individu est au centre des théories de la gestion des connaissances. Il ne

¹⁸ Chasteney de Gery – Cotte. *Renouveler le regard sur le Knowledge Management*. 2015.

¹⁹ Ferrary-Pesqueux. *Management de la Connaissance*. 2006

s'agit plus de manager l'information mais également des hommes et femmes, qui sont les porteurs des connaissances d'une structure. Il y a une importance du capital humain à valoriser et l'évolution des outils et la montée en puissance des pratiques collaboratives, ont permis de créer de nouveaux moyens de transmettre l'information de manière continue. La connaissance devient une ressource mobilisable tout au long des activités d'une structure.

La gestion des connaissances ou *Knowledge Management* peut consister ainsi à la mise en place d'un système qui met à disposition des processus et des outils (via le numérique) aux différents utilisateurs au sein des organisations. Il doit remplir plusieurs objectifs : capitaliser, partager et valoriser les connaissances d'une structure ou organisme. Cependant, il est important de revenir sur la notion complexe de connaissance très particulière pour les entreprises et les chercheurs.

2.2.2 Définition de la notion de connaissance

Dans le domaine de la gestion des connaissances, la connaissance est une notion assez difficile à maîtriser en documentation et en information. Pour certains, la connaissance est une information à valeur ajoutée, pour d'autre, un tour de main à l'individu et difficilement explicitable, pour d'autres encore, c'est une pratique de travail développée par un individu dans un contexte donné. Ses caractéristiques se différencient des autres ressources documentaires ou informationnelles. Pour mieux comprendre cette complexité, il est intéressant de revenir sur les quelques notions clés de la connaissance par des définitions. Dans les champs de la recherche, l'intérêt croissant porté aux connaissances à emmener des psychologues, sociologues, économistes, scientifiques et des managers proposer des définitions différentes de la connaissance.

La plus couramment répandue des définitions reste une vision de la connaissance comme l'intermédiaire entre l'information et le savoir au sein de la pyramide des

connaissances. Ainsi pour les auteurs qui tirent leurs réflexions de ce point de vue, les connaissances sont des objets à situer par rapport aux données et aux informations. La connaissance est positionnée au sommet d'une pyramide, au-dessus de la donnée et de l'information. Ces derniers sont bruts ou traités tandis que la connaissance est un ensemble d'information construit et agencé par un individu. Cet individu donne du sens à l'information qui est elle-même issue d'une transformation de la donnée. Il possède une forte valeur ajoutée. Ce point de vue hiérarchique a inspiré une partie des travaux de recherche en informatique²⁰ et en développement technologique et offre une typologie des connaissances précise.

2.2.3 Connaissances tacites et connaissances explicites

Selon l'économiste M. Polanyi, dans son *the Tacit dimension* publié en 1966, il y a deux types de connaissances : les connaissances explicites et les connaissances tacites. Les connaissances explicites sont des connaissances clairement articulées sur un document écrit ou un SI. Ils sont transférables physiquement (ou numériquement) car apparaissant sur forme tangible. Il est aisé de les manipuler, les traiter, les transmettre à des individus contrairement aux connaissances tacites. Ces dernières sont souvent relatives au vécu personnel, elles regroupent les compétences innées ou acquises, les savoirs faire et l'expérience. Elles sont implicites et difficiles à verbaliser ou à formaliser. La connaissance est indissociable de l'individu, de sa pratique de travail comme de l'entreprise. Considérer la connaissance comme une ressource conduit finalement à s'interroger sur le rapport entre l'individu et l'entreprise. Cette distinction entre l'explicite et le tacite se retrouve aussi en psychologie cognitive. Par exemple, Terry Winograd, professeur d'informatique à l'université de Stanford, présente les connaissances déclaratives comme celles qui s'expriment dans un langage naturel ou symbolique et les connaissances dites procédurales comme dans l'activité finalisée.

²⁰ Abiteboul, Serge. *Sciences des données : de la logique du premier ordre à la Toile*. Collège de France. 08/03/2012. Voir l'article : <http://books.openedition.org/cdf/529> [Consulté le 10/10/2016]

L'objectif est ainsi de rendre (ou de transférer vers un support physique) une connaissance dite tacite vers l'explicite. Un modèle de transfert des connaissances va contribuer à structurer une approche organisationnelle de la connaissance : le modèle SECI. Conçu par Ikujiro Nonaka et Hirotaka Takeuchi en 1995, ce modèle est basé autour des quatre processus que sont : la socialisation (tacite au tacite réalisé par le partage sur le lieu de travail), l'externalisation (tacite vers explicite : réalisation de transcription, concept, hypothèse...), la combinaison (explicite vers l'explicite : disséminé des documents entre eux) et l'intériorisation (explicite vers le tacite : appropriation par l'individu des connaissances explicites). Ces processus « *permettent, en continuum de convertir les connaissances à travers des processus sociaux et cognitifs grâce à un dialogue continu entre le tacite et l'explicite* »²¹.

2.2.4 Connaissance, une construction complexe

Cependant, il faut prendre en compte que pour Polanyi, la connaissance convoque systématiquement du tacite comme de l'explicite. Ainsi les deux modèles précédemment cités (le modèle pyramidale ou celui de Takeuchi et Nonaka) sont faibles. L'idée était de penser que la connaissance pouvait être isolée et gérée comme n'importe quelle ressource avec des dispositifs de gestion appropriés. Mais l'idée fut rapidement discutée et a conduit certains chercheurs à distinguer « connaissance comme objet » (qu'on possède dans sa tête et facilement rendu explicite, « knowledge as a possession ») et « connaissance incorporée dans l'action » (« knowing as a practice »). Les chercheurs pensent que les modèles précédents oublient une caractéristique importante des connaissances : le fait qu'elles soient plus le résultat d'une pratique incarnée et inscrite socialement qu'un état mental possédé par les individus et partagé dans un collectif. Comme le souligne Brassac, « *La connaissance n'est pas un stock d'informations, toute connaissance n'est pas*

²¹ Brassac, Christian, « Une vision praxéologique des architectures de connaissances dans les organisations », *Revue d'anthropologie des connaissances* 1/2007 (Vol. 1, n° 1) , p. 121-135. Voir l'article : <https://www.cairn.info/revue-anthropologie-des-connaissances-2007-1-page-121.htm> [Consulté le 10/10/2016]

codifiable, la connaissance n'est pas un bien personnel et n'est pas forgée individuellement, la connaissance n'est pas un "possédé" »²².

On retrouve cette approche dans la cognition distribuée d'Edwin Hutchins²³. Les approches de la cognition distribuée se démarquent des approches traditionnelles issues des sciences cognitives en ce que la cognition n'est plus réduite à un processus local de traitement de l'information mais elle est envisagée au contraire comme mettant en cause des processus de coopération et de collaboration entre l'humain et son environnement physique et social. Ainsi les phénomènes cognitifs dépassent le traitement individuel de l'information pour intégrer les interactions entre individus (environnement humain et social) et les ressources matérielles y compris les technologies de l'information (environnement physique). Ces travaux mettent en avant la forte dimension sociale et relationnelle nécessaire à la production des connaissances. La nature des relations et les interactions entre individus touchent fortement à la création de la connaissance.

En clair, la connaissance s'inscrit dans un contexte précis. Elle ne prend sens que dans un contexte. Ce qui en fait un matériau difficile à maîtriser et rarement réussi dans les autres cas.

2.3 Le mode collaboratif

2.3.1 La figure de l'amateur dans le web 2.0

Si les notions de travail, de partage et d'économie avant tout collaborative ont amplement fait leurs preuves au sein des entreprises (particulièrement avec les changements managériaux et organisationnels, la gestion des connaissances et les projets collaboratifs), dans les espaces publics, la notion de collaboration reste

²² Idem.

²³ Hutchins, Edwin. *Cognition in the Wild*. Cambridge. MIT Press. Massachusetts. 1995.

complexe à aborder. La raison à cette complexité est multiple mais un figure émerge aujourd'hui : l'amateur.

L'amateur s'oppose au professionnel en n'exerçant pas de manière régulière une activité mais en la pratiquant ponctuellement avec passion. Aujourd'hui, l'amateur est un terme péjoratif puisque à la différence d'un professionnel ou expert, il manque de compétence, de qualification et exerce une activité sans application ou assiduité. On le définit de médiocrité, de manquer de rigueur et de ne rechercher que la superficialité. Cependant, selon la définition donnée par le dictionnaire *le Larousse*, l'amateur est « *une personne qui s'adonne à une activité artistique, sportive, etc., pour son plaisir et sans en faire profession* ». On peut rajouter la définition du CNRTL²⁴, qui donne de l'amateur, « *celui qui manifeste un goût de prédilection pour quelque chose ou un type de chose représentant une valeur* ». Ainsi, l'amateur est un paradoxe : il est libre d'exercer son activité sans contraintes mais on l'accuse de dilettantisme. Des critiques se sont multipliées²⁵ avec l'émergence du Web 2.0 ou web social donnant la possibilité à chacun de contribuer. La plus célèbre reste celle de Andrew Keen²⁶ accusant de culte de l'amateur et de créer un désordre moral dans nos sociétés. On reproche au web 2.0 de privilégier la gratuité à la qualité, et de donner les pleins pouvoirs à l'amateur.

Il est important de s'interroger sur la place des amateurs au sein des espaces numériques mises en place par des institutions (site web de musée, bibliothèque, mairie...). Depuis quelques années, vues par leurs nombres et par leur popularité, les amateurs prennent beaucoup d'attention sur le web et très rapidement prennent un rôle similaire aux acteurs professionnels. L'internaute n'est plus consommateur d'information mais aussi producteur et partage ses avis, ses remarques et ses passions à l'ensemble des internautes du net. Cela éclipse le travail des experts et des professionnels qui ne sont plus privilégiés aujourd'hui.

²⁴ Voir la définition : <http://www.cnrtl.fr/definition/amateur> [Consulté le 15/09/2006]

²⁵ On peut y lire : Lanier, Jaron. *Information Is an Alienated Expense* Basic Books, 2006.

²⁶ Keen, Andrew. *Cult of the Amateur*, Crown Business, 2008.

Cependant, la figure de l'amateur est valorisée par certains chercheurs comme Patrice Flichy ou Bernard Stiegler. Ce dernier y voit l'idéal type de l'économie de la contribution car il construit lui-même une *économie libidinale* durable sans attendre de quelque chose de la société industrielle²⁷. Pour Patrice Flichy, la figure de l'amateur est l'exemple parfait de la démocratisation des savoirs, des compétences et donne la possibilité à chacun d'agir (*empowerment*). Les frontières entre le professionnel et l'amateur sont brouillées pour donner la figure de Pro-Am (professionnel-amateur), de citoyen acteur, expert autodidacte favorisant une démocratie plus participative. Ainsi, c'est autour de l'amateur que se construit toute une économie de la contribution ou collaborative, dans lequel l'individu lambda devient pleinement un acteur et investit dans les plateformes collaboratives. Dans le cadre de la mission, le répertoire regroupe essentiellement des acteurs diverses et variées et non uniquement des professionnels.

1.1.1 La définition des différents modes de collaboration

Avant d'avancer sur le projet de plateforme collaborative, il est important de revenir sur la notion de collaboration sur le web. Aujourd'hui, devenue une référence incontournable pour les entreprises et les organisations, le mot est utilisé à tort et à travers pour tout travail impliquant un ensemble d'acteur. Or, le plus souvent, les projets collaboratifs ou les travaux collaboratifs vont bien au-delà de la simple entente entre collègue qu'un vrai travail collaboratif.

Pour avancer sur ce terrain, il est intéressant de revenir sur plusieurs articles et idées de Jean-Michel Cornu qui a travaillé sur la notion de coopération et particulièrement sur l'intelligence collective et les nouvelles technologies et de communication. Si le mode collaboratif commence à envahir tous les aspects de la vie (consommation, travail, économie, web...), la création d'un véritable écosystème collaboratif semble plus difficile à atteindre. Les problèmes sont d'ordre cognitif, communicationnel et

²⁷ Allard, Laurence. Présentation du séminaire, querelle des amateurs et tournant expressiviste. *Politique et technologies de l'amateur*. Séminaire donné à l'IRI à Paris, le 7/11/2008. Voir la vidéo : <http://web.iri.centrepompidou.fr/fonds/seminaires/seminaire/detail/9> [Consulté le 15/09/2016]

organisationnel²⁸. Selon lui, il est important de développer et expérimenter des dispositifs capables de rassembler différents acteurs autour d'une plateforme.

Le premier élément à prendre en compte est de comprendre la différence entre la coopération et la collaboration²⁹. De manière générale, toute forme de travail collaboratif réunit un ensemble d'acteurs autour d'un but commun ou partagé. La différence entre ces formes ne se situe que dans la manière de communiquer le travail.

En coopération, chacun réalise une partie de la tâche en jouant l'un ou l'autre des rôles prédéfinis à l'avance. Ainsi le travail ou le projet est divisé en équipes spécialisées du groupe d'origine pour réaliser des tâches dans leurs domaines. L'ensemble est réalisé seulement quand tous les membres ont fait leur part de travail. La démarche est plus structurée et encadrante. Elle implique un contrôle du travail par un administrateur ou organisateur. Le problème de la démarche coopérative est un grand sentiment de dépendance entre les groupes où les interactions sont les plus fortes. L'ensemble ne peut se faire si une équipe n'achève pas la tâche correctement. Pis encore, cette démarche reste hiérarchique et fermée et les équipes sont organisées par un organisateur.

En collaboration, l'organisation est très différente. Chaque membre du groupe d'origine travaille pour un but commun. Mais individuellement, chacun cherche à atteindre par lui-même le but consensuel. Il y a deux productions en parallèle : une production collective et une production individuelle. La démarche est plus souple et chaque individu est plus libre. Elle a l'avantage de pousser à l'autonomie, à la créativité, et les interactions entre individus sont riches et intenses. La mise en commun des idées prime souvent dans ce type de démarche.

²⁸ Voir l'article : <http://www.internetactu.net/2016/05/12/a-combien-peut-on-cooperer/> [Consulté le 05/09/2016]

²⁹ Voir l'article : <http://ebook.coop-tic.eu/francais/wakka.php?wiki=CooperationOuCollaborationQuellesDifferen> [Consulté le 05/09/2016]

Certains projets collaboratifs ont une approche coopérative. Un certain contrôle est nécessaire surtout dans les milieux professionnels afin d'éviter les dissensions entre groupe et permettre un contrôle qualité du contenu ou produit. Dans le cadre du mémoire, le répertoire pourrait bénéficier d'une refonte plus orienté vers une approche plus coopérative. Cependant, certains aspects du collaboratif sont à retenir et à intégrer.

Deuxième partie : Gestion de projet

3 Étude de faisabilité

3.1 Méthodologie et approches

3.1.1 Outils de gestion de projet

3.1.1.1 Découpage classique de la gestion

Avant tout, la gestion de projet (ou conduite de projet) est l'organisation méthodologique mise en œuvre pour que le projet réponde aux besoins identifiés dans les conditions de coût et de délai initialement prévu. Cette définition correspond à celle de la norme ISO 10006 et à celle de la norme AFNOR NF X50-105. Il met ainsi en avant des outils d'évaluation, de planification et d'organisation ainsi que des méthodes afin de garantir la finalité du produit voulu par le commanditaire. Ainsi, une réflexion en amont est nécessaire avant de se lancer dans la conception d'un outil numérique. Cette réflexion va se diviser en plusieurs phases dans la conduite du projet. Cependant dans le cadre de ce stage de fin d'étude, ce mémoire ne prend en compte que la première phase, celle de cadrage consistant à préparer le projet pour l'amener à sa réalisation.

Chaque phase est découpée en activités ou actions avec différents tâches à effectuer. Dans le cadre du projet, chaque activité fait l'objet d'une documentation rédigée et d'un livrable transmis aux commanditaires. Ces documents sont la documentation permettant d'appréhender le projet ou le résultat de l'achèvement d'une activité. Ces livrables sont par la suite transmis aux commanditaires (responsables de la DRP, responsable web et AG) et font l'objet d'une validation. Cette validation permet de vérifier la conformité du projet aux besoins définis par le MNHI et du respect des contraintes de délai et de coûts.

Dans ce découpage classique du projet, on compte deux phases dans le cadrage : la phase préparatoire et la phase de définition. La phase préparatoire va donner le point

de départ et permettre d'exprimer l'idée générale du projet, identifier les problèmes et de recueillir les besoins. Elle fournit l'étude de faisabilité qui regroupe deux documents importants, le bilan de l'existant et l'analyse des besoins. La première va réaliser un état actuel du système, faire la liste des fonctions, mettre en avant les processus de travail par des diagrammes, les solutions techniques actuelle et faire un bilan de la situation. L'analyse des besoins est une phase longue qui va consister à réaliser des interviews et des comptes-rendus des entretiens auprès des individus. Ces entretiens sont par la suite, résumés dans une note de synthèse qui permettra de mettre en avant les exigences reformulées.

L'autre phase, celle de définition achève la phase de cadrage par la définition des objectifs, des fonctionnalités et de la solution technique proposée. Le produit final est un cahier des charges fonctionnel. Résultat d'une analyse fonctionnelle, le document consiste à déterminer les besoins nécessaires selon les types d'utilisateurs, de formuler ces besoins en termes de fonctions et de fonctionnalités de l'outil. Il ne propose pas uniquement des fonctions de l'outil mais adapte l'outil à l'organisation de la structurant en suggérant des processus et des services à mettre en place. Il met aussi en évidence les contraintes et les risques à éviter pour garantir la viabilité du projet sur la durée. Pour finir, il met aussi en évidence une solution technique existante en cohérence avec les fonctions résumées.

La réalisation de chaque activité nécessite l'emploi d'outil de gestion de projet pour modéliser, évaluer et piloter le projet. Ces outils sont nombreux et variés et un choix a été fait.

3.1.1.2 Outils adapté à la compréhension : SWOT, UML, grille de lecteur

Dans le cadre de la gestion de projet, des outils sont mis à dispositions du chargé de projet afin d'assurer le bon déroulement de projet. Ces outils sont nécessaires dans la conceptualisation et la modélisation du produit final, du projet et des besoins à analyser. Dans le cadre du projet de répertoire en ligne, certains de ses outils ont été sélectionné pour leur simplicité et leur précision. Ils vont permettre de développer la

rédaction de l'étude de faisabilité et du cahier des charges. Ces outils sont la fiche SWOT et les diagrammes d'activités UML.

La fiche SWOT ou matrice SWOT est une méthode d'analyse stratégique permettant de déterminer les options stratégiques envisageables. Il combine l'étude des forces et des faiblesses d'une structure avec celles des opportunités et des menaces de son environnement. Le terme de SWOT vient de l'acronyme issu de l'anglais : *Strengths* (forces), *Weaknesses* (faiblesses), *Opportunities* (opportunités), *Threats* (menaces). Une analyse SWOT va consister à modéliser deux types de diagnostics lors de l'étude de faisabilité. Le premier consiste en un diagnostic interne qui identifie les forces et faiblesse de la structure porteuse du projet tandis que le second correspond à un diagnostic externe donnant les opportunités et les menaces que présente l'environnement. La fiche SWOT va permettre de modéliser la structure de l'organisme et son environnement et relever les caractères positifs et ceux négatifs permettant de préparer les scénarios à envisager pour le projet.

Tout d'abord, UML est un langage de modélisation unifié, venu de l'anglais *Unified Modeling Language*, qui présente une modélisation graphique à partir de pictogrammes selon une méthode normalisée va et permettre ainsi la visualisation. Ce langage est principalement utilisé dans le monde informatique et particulièrement dans le développement de logiciel. Il est également utilisé dans la gestion de projet et est même une étape importante dans l'approche objet. Il va expliciter les attendus et les interactions du système. Dans le cadre du projet, on va utiliser les diagrammes d'activités qui vont mettre en avant les tâches et activités et décrire ainsi les différents comportements possibles du produit. Il va représenter le déroulement d'un cas d'utilisation, ou processus, et montrer les différentes interactivités et choix possibles de l'outil. C'est un outil de communication entre le commanditaire, le concepteur et l'équipe de développement.

3.1.2 Recueil de données : Questionnaire et entretien

3.1.2.1 Questionnaire (voir l'annexe 2)

Le questionnaire a été utile pour obtenir des informations concernant l'utilisation de bases de données ou d'outils numériques. Il a permis aussi de cibler les attentes réelles de chacun. Le questionnaire réparti en plusieurs thèmes abordant différentes questions liées à la structure, aux activités et à ses pratiques numériques, au domaine numériques. Ces thématiques sont : STRUCTURE, ACTIVITÉS, BASE DE DONNÉES, TECHNIQUE, ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL, THÉMATIQUE & NORME DE DESCRIPTION.

Le questionnaire a été diffusé par mail sous un format pdf à certains organismes souhaitant avoir une idée des questions qui seront posées. Malheureusement, les questionnaires n'ont pas eu l'impact souhaité. Peu de personnes ont répondu à l'appel ou certains ont préféré donner les réponses lors des entretiens.

En outre, il faut bien différencier questionnaire et entretien. Les questions sont différentes pour chacun des organismes. L'erreur fut de croire que le questionnaire serait renseigné entièrement. Cependant, un entretien met en avant des discours et des paroles et non des réponses précises et claires. Pour une parole de l'interlocuteur, plusieurs questions étaient répondues et certaines informations ne sont pas nécessairement des réponses aux questions.

De plus, il faut prendre en compte que peu de personnes parmi les acteurs des structures choisies, avaient les possibilités de répondre à toutes ces questions. L'ensemble des interlocuteurs était très hétérogène n'ayant et n'avait pas les mêmes compétences métiers : conservateur en chef, archiviste, historien-amateur, chercheur, bénévole...

Ainsi pour chaque organisme, les questions concernant la base de données sont partiellement renseignées. Pour le reste, les acteurs de chaque organisme ont fourni des informations concernant leurs modes de travail (collecte, repérage, et valorisation des projets), leurs relations avec les porteurs de projet, les difficultés qu'ils rencontrent et les attentes et non-attentes pour le futur répertoire. Ces réponses ont

permis de faire mûrir une réflexion concernant l'approche que doit avoir le futur outil.

3.1.2.2 Entretien (voir l'annexe 1)

Dans le cadre du projet de répertoire d'action, des entretiens furent réalisés au sein de plusieurs organismes liés étroitement au MNHI. L'objectif fut essentiellement de recueillir les témoignages de différents acteurs de terrain composant le paysage social et culturel. Ces organismes ont des statuts spécifiques : associations produisant des actions mémoire/histoire, centre de ressources, centre communaux, des institutions patrimoniales, des universités, collectivités territoriales et des établissements de la fonction publique. Chaque organisme renseigne sur ses modes de travail, sur les moyens de sauvegarder une trace des projets, ses activités concernant l'utilisation d'une base de données etc....

Le questionnaire a permis de donner un cadre de réflexion et des thématiques précises pour le déroulement de l'entretien. Les entretiens furent avant tout semi-directifs dans lequel chaque interlocuteur était libre de répondre comme il le veut. L'objectif n'était pas d'enfermer la discussion dans un seul axe mais de voir les différents points de vue ou avis de chacun de leurs travaux et de ceux des autres. Ces avis mettaient en avant des problématiques liées plus ou moins au cadre du projet (problème de relation avec les autres organismes, manque de compétences...). Cependant, il est important de limiter les digressions et de revenir sur les thématiques choisies par le questionnaire. L'idée générale est d'étudier l'organisme dans ses pratiques des outils numériques et son organisation de l'information.

3.2 Bilan de l'existant

3.2.1 Point de vue technique, SGBD de File Maker Pro

3.2.1.1 Présentation du logiciel

L'établissement public du Palais de la Porte Dorée dispose en interne d'une base de données nommée « Répertoire de projets ». Il recense et documente encore aujourd'hui les actions liées à l'histoire, à la mémoire et au patrimoine de l'immigration conduites par les acteurs de terrain (artistes, chercheurs, associations, collectivités territoriales...) en France.

Cette base de données a été conçue en 2004 via le logiciel FileMakerPro. Ce dernier est un logiciel de gestion de bases de données développé par une filiale d'Apple appelée FileMaker Inc. A la différence des SGBD classiques, FileMakerPro est une solution propriétaire et non libre. Ainsi, les utilisateurs ne peuvent pas modifier le code source. Le choix de ce service semble être favorisé par d'autres facteurs. Il a le mérite de permettre à des non-initiés de créer leurs premières bases de données sans faire de programmation. Il permet également de créer des gabarits et de mieux gérer les documents et informations sur différentes bases de données. Pour le service multimédia et nouvelle technologie du MNHI, le choix est fortement lié à son intégration dans le système d'information de l'établissement car les services utilisent tous ce logiciel. Il est intéressant de noter que FileMakerPro était un logiciel fortement utilisé dans le milieu de la recherche et du patrimoine.

Le répertoire recense aujourd'hui près de 881 actions réparties en France et a permis d'enrichir sensiblement les fonds documentaires du MNHI (Médiathèque Abdelmalek Sayad) grâce au recueil des productions issues de ces actions (ouvrages, films, etc.). Mais aujourd'hui, l'alimentation est abandonnée depuis 2009 mais il reste consultable sur le site web du MNHI et l'intranet de l'établissement.

3.2.1.2 Le back office

Il est disponible depuis les postes d'ordinateur internes de l'établissement du Palais de la Porte Dorée, réservé uniquement au personnel via le logiciel FileMakerPro. Il permet de gérer la base et de la consulter à tout moment. En outre, des fonctionnalités permettent de créer un fichier, de le traiter, de le valider et de le

publier dans la base. On peut également entreprendre un listing, une recherche spécifique mais aussi structurer et organiser le format des fichiers. Cette interface est réservée aux administrateurs ou modérateurs du répertoire (V1) (DRP, Médiathèque, direction multimédia).

3.2.1.3 Le front office

Il est accessible depuis le site web du MNHI via une interface de recherche dédiée aux projets. Cette interface est une version PHP du répertoire intégrée au moteur de recherche du site internet du musée et dont les données sont exportées depuis la base de données Filemaker Pro. Les fonctionnalités sont réduites à la recherche et à la consultation. En outre, seuls les projets validés sont consultables. Néanmoins, sa navigation est plus aisée et ergonomique et deux choix de recherche sont présentés pour arriver aux résultats voulus. Il y a le mode recherche avancée et le mode cartographie de la France.

3.2.2 Le cadre de processus

Les principales demandes restent le dépôt et la consultation des projets recensés dans la base de données du répertoire (V1). Les finalités des recherches d'informations sont :

- S'informer sur les projets actuels
- Se renseigner sur des projets anciens
- Se constituer des indicateurs avec certaines données
- Constituer un annuaire de porteurs de projets

La DRP reçoit sans cesse des demandes de renseignements sur des partenaires et des projets réalisés en France. En outre, il est important de stocker, de conserver et de garder une trace de ces projets susceptibles de disparaître. Les informations sont principalement déposées par les porteurs de projets, un intermédiaire, souvent un financeur, le réseau régional des partenaires ou un membre du MNHI.

3.2.2.1 Procédures de traitement des demandes

Le traitement des demandes du répertoire (V1) a été assuré les premières années par les documentalistes du Centre Ressources documentaires (futur médiathèque), qui se sont chargés également de la gestion des productions. Il est repris par des stagiaires au sein de la DRP recrutés à l'occasion des différentes campagnes de collectes puis par la Direction Réseau & Partenariats, notamment un membre de l'ancienne mission de préfiguration du CNHI qui possède le plus de d'expérience de l'outil (ayant participé aux réunions et été formée à son utilisation). Les procédures de traitement de la demande sont simples.

La réception des demandes se fait par voie postale (formulaire papier) ou par mail (formulaire numérisé). Après étude, la demande est validée ou non (s'il y a refus, un mail ou une lettre précisant les motifs du refus est adressée au demandeur).

Par la suite, la demande est saisie via l'interface du logiciel FileMakerPro, stockée dans la base de données et publiée sur le site web du MNHI. La procédure de traitement se fait entièrement sur les postes internes de l'Établissement via l'Intranet.

3.2.2.2 Problèmes rencontrés

Les problèmes rencontrés ne sont pas d'ordres techniques mais plutôt d'ordre organisationnel et humain. Ils découlent notamment du manque de ressources humaines (à la fois à la Médiathèque du MNHI et à la DRP) et de la multiplicité des intervenants (documentalistes, stagiaires...) ce qui a entre autres pour conséquence de ralentir l'enrichissement de la base (briefing des intervenants successifs, qualité rédactionnelle inégale et maîtrise du processus aléatoire suivant les personnes etc.).

En outre, les processus de travail sont longs et complexes. Pour l'étape de la collecte et de la saisie, la personne en charge doit réceptionner le formulaire sous différentes voies (mails, postales, directement à la main...), l'examiner, le valider, le corriger ou l'adapter selon une charte éditoriale, le saisir à la main, puis le faire valider par le porteur de projet avant sa publication. Si le formulaire est incomplet, la personne doit

s'entretenir avec le porteur de projet (échange de courriels ou téléphone). L'afflux de nouveaux projets rallonge et alourdi le processus.

3.2.2.3 Ressources informationnelles

Les fiches d'actions sont composées de données et de métadonnées. Ces données sont exportables sous des formats différents comme le XML, JSON ou EXCEL mais aussi imprimables sous format pdf. Les principales sources d'information viennent de documents (support physique tel que des brochures, catalogues d'exposition, rapports, flyers....) et d'individus (support immatériel qui correspond aux savoir-faire, savoirs-être, savoirs, expérience...).

Pour renseigner un projet, une méthode particulière de collecte d'information est nécessaire. L'ensemble des connaissances sont résumées et simplifiées par le porteur de projet en des informations plus concises, claires et courtes. Ces informations sont rédigées sous forme de formulaire fourni par le Musée national de l'histoire de l'immigration. Ce formulaire permet à la DRP de faciliter la saisie.

Ces formulaires peuvent être fournis par des agents référents au porteur de projet, un représentant du réseau régional, un financeur ou un chercheur.

3.2.3 Qualités et défauts du répertoire d'action

Pour représenter les points forts et les points faibles de l'outil, la fiche SWOT fut privilégiée. Ainsi dans le cadre du projet de « Répertoire d'actions » (V2), les forces et les faiblesses sont celles du MNHI et de la direction Réseau & Partenariat tandis que les opportunités et les menaces sont celles du contexte de la politique culturelle et sociale et le milieu associatifs (avec le réseau d'acteurs). La fiche SWOT ci-dessous résume le projet

	Positif	Négatifs
Origine interne (Organisation)	<p><u>Forces :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expérience dans les BDD et multimédia • Réflexion sur le répertoire (V1) et les mots clés • Réseau développé • Intermédiaire entre MNHI et acteurs • Lien avec la Médiathèque Abdelmalek Sayad et des documentalistes • Ancienneté des membres du MNHI (expérience et réseau) • Poids institutionnel (label du MNHI) 	<p><u>Faiblesses :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus longs et fastidieux de l'outil • Norme de description et des mots-clés dépassés et généraux • Dépendance à File Maker Pro • Ressources financières et humaines faibles pour le projet • Décalage entre les exigences du MNHI et celui du Réseau • Manque de communication entre les services du MNHI
Origine externe (Environnement)	<p><u>Opportunités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Projets analogues • Réflexion neuve • Acteurs du réseau favorables au projet • Evolution des technologies • Sources documentaires et archivistiques neuves à valoriser 	<p><u>Menaces :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Points de vue divergents • BDD multiples et locales • Normes de description différentes • Désintérêt des petites structures • Hiérarchie des institutions et des associations • Aucun contrôle et organisation des archives des associations

3.2.4 Attentes et axes d'amélioration

La finalité de l'outil est multiple : il servira avant tout à répertorier l'ensemble des actions. Il ne doit cependant pas se contenter d'être une simple source d'information

mais devenir un véritable outil dynamique et participatif pour les projets à venir. Il doit permettre au MNHI comme aux acteurs sur le terrain de :

1. Conserver des projets et créer ainsi une histoire régionale, nationale – voir européenne et internationale – des actions liées à l’histoire, à la mémoire et au patrimoine de l’immigration.
2. Faciliter la communication entre les organismes et institutions (casser la hiérarchie verticale Etat/Région, ou Institution/Association pour promouvoir des relations plus horizontales entre les structures).
3. Valoriser des actions pour permettre une meilleure visibilité et compréhension.
4. Transmettre les connaissances et les ressources sur les différentes thématiques traitant l’immigration pour préparer les nouveaux projets.

L’outil répondra ainsi aux besoins et attentes des parties prenantes qui sont liées au MNHI sous différentes modalités (signataires de conventions cadre et/ou de partenariats, membres du groupe de travail Réseau, signataires de la charte du Réseau..). Elles se composent d’associations, de collectivités territoriales, d’institutions patrimoniales, culturelles ou de recherche, d’administrations de l’État...

3.3 Analyse des besoins

3.3.1 Méthode d’analyse du contenu

A la suite des entretiens, différentes méthodes ont été mises en avant afin de mieux cerner les attentes et besoins des utilisateurs et de comprendre le contexte organisationnel et numérique des structures du réseau du MNHI. L’entretien ne parle pas par lui-même et il faut effectuer une opération essentielle d’extraction d’informations susceptibles de répondre aux hypothèses de départ données dans le bilan de l’existant. Cette opération est l’analyse du contenu.

L'analyse de contenu va permettre de mettre à jour les systèmes de représentations véhiculés par les discours de chaque acteur du réseau du MNHI. Si les entretiens livrent un matériau apparemment spontané, le traitement qui lui est appliqué ensuite contribue à son tour à dégager le message ou le sens. L'analyse du contenu ne recherche pas à résumer l'entretien mais à simplifier le contenu pour n'en donner que les éléments essentiels. En sorte, elle comporte une part d'interprétation.

L'analyse du contenu a permis de mettre en avant plusieurs éléments importants dans les discours donnés par les acteurs : Les pratiques numériques ; les relations entre les acteurs ; les outils numériques existants et les besoins des acteurs aujourd'hui. Ces éléments prennent différentes formes dans l'analyse. La première consiste à revenir sur les pratiques et les usages des structures que cela soit en terme sociotechnique, organisationnel ou stratégique-politique. La seconde partie aborde les outils numériques existants.

Ainsi, l'objectif est de dégager les enjeux et les opportunités du futur répertoire (V2) par la compréhension du contexte de travail, des attentes des utilisateurs... Il est nécessaire aussi de synthétiser ces informations de manière concise, claires et court afin d'appréhender rapidement ces enjeux et objectifs.

3.3.2 Résultats d'analyse

3.3.2.1 Pratiques et usages des acteurs du Réseau

A partir des analyses tirées des comptes rendus des entretiens et des observations faites lors d'une réunion annuelle³⁰, on peut cerner certaines pratiques des acteurs du terrain dans l'organisation de leur travail et dans l'usage du numérique. Cette analyse se divise en trois catégories précises : sociotechnique, stratégique-politique et organisationnelle/managériale.

30 Réunion des acteurs du réseau au MNHI, le 23 juin 2016.

Il faut prendre en compte que cette analyse n'est pas une généralisation sur l'ensemble des acteurs de terrain mais une observation et une mise en évidence de certains traits caractéristiques sur un échantillon de 10 structures.

3.3.2.1.1 Dimension sociotechnique

L'usage du numérique depuis les années 2010 s'est très vite banalisé avec l'arrivée d'application, de service en ligne et des réseaux sociaux qui ne demande plus une grande connaissance dans le développement web ou la programmation. Ainsi au sein des associations, les pratiques numériques restent superficielles. Elles répondent à des besoins de visibilité et d'information, ce qui est le BA.BA du web. Ainsi on voit apparaître une quantité de site web, blogs, pages sur les réseaux sociaux et sur les services en ligne comme Flickr, Scoop It, Instagram...La première fonction du web reste donc la veille d'information et la diffusion de leur image auprès du public. Dans ce cadre-là, les associations répondent aux mêmes principes que les entreprises ou les établissements publics.

Cependant cette nébuleuse numérique reste stérile et n'apporte que peu de chose en termes d'utilisation. Les mises à jours et l'arrivée de nouveaux articles sont très irréguliers voir quasi-absents. Cela peut s'expliquer par le manque de préoccupation des associations aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ces dernières sont concentrées sur des problèmes de coordination des équipes, de conservations des témoignages physiques et l'organisation de la structure. En outre, on peut aussi ajouter une distanciation du monde numérique avec les habitants et les participants peu habitués à ces outils.

A côté de cela, on dénote l'apparition d'outils numériques performants (dont l'investigateur fut Génériques avec Odysséo en 2008). Ils ont une volonté de partage d'informations et de créer un outil pour les chercheurs et les porteurs de projet. Cependant, ils restent peu nombreux et sont sujet à des refontes régulières. Ces outils demandent un investissement en temps et en effort pour les concevoir et les entretenir. Ainsi ces outils sont réalisés en partenariat avec d'autres associations,

avec le soutien des établissements publics nationaux ou régionaux (CGET, DJSCS, Drac...) et par des prestataires du web (développeurs ou programmeurs spécialisés). Ces outils performants mettent en avant l'aspect collaboratif du projet qui réunit souvent plusieurs structures : établissements publics, associations et collectivités territoriales.

Ainsi on est confronté à des rapports très hétérogènes de la part des acteurs du réseau face aux faits numériques. Certains vont concevoir rapidement des dispositifs de réseau sociaux pour offrir de la visibilité à leur projet tandis que d'autres vont concevoir en coopération des outils numériques performants. On constate une dichotomie de moyen avec le numérique : les établissements publics et les institutions patrimoniales peuvent investir dans un outil numérique performant tandis que les associations ou collectivités régionales doivent se contenter de services en ligne ou d'outils numériques basiques et gratuits.

3.3.2.1.2 Dimension stratégique-politique

Si on constate des rapports hétérogènes face aux faits numériques, on peut aussi voir des ambitions très disparates au niveau des projets et à l'échelle des territoires. Les politiques publiques sont investies du financement des actions mémoire/histoire mais les critères imposés provoquent un paysage associatif et culturel très disparates.

On est confronté à deux positions. Les collectivités territoriales ou les associations développent ou soutiennent des actions de valorisation des territoires et des quartiers (particulièrement des habitants, trop souvent oubliés). Elles privilégient des actions mémoire/histoire des populations et des lieux de l'immigration. De l'autre côté, les institutions nationales favorisent souvent des actions liées à la politique publique du moment à la fois de la Ville et de l'intégration). Ces actions sont d'envergure nationale (et non locale) et portent un message fort sur des thématiques liées à l'actualité (intégration, lutte contre le racisme et les discriminations, stéréotypes). L'objectif est d'affermir une cohésion sociale à l'échelle du pays.

Que cela soit à l'échelle locale ou nationale, les actions sont majoritairement financées par les établissements publics ou l'administration de l'État et doivent répondre à des critères précis. Ainsi les actions modestes et locales ont du mal à se développer au contraire des actions nationales. Ces critères obligent les associations et autres structures porteuses de projet à s'adapter à ces nouvelles attentes des politiques publiques et à se cacher sous des mots tendances comme intégration ou lutte contre le racisme.

Les actions soutenues ou portées par des collectivités territoriales depuis les années 2010 ont renforcées la dichotomie entre les porteurs de projets locaux et les porteurs de projets nationaux. Elles créent une hiérarchisation des actions et provoquent une séparation nette entre le national et le local. Le local développe des projets mémoire/histoire sur une population (arménien, congolais) ou une minorité (ouvrière, paysanne) tandis que le national développe des projets liés aux questions d'intégration et de lutte contre les discriminations. On constate ainsi que la question de l'immigration est souvent mise à l'arrière de ces projets comme thématique secondaire.

Certaines institutions publiques se veulent comme des intermédiaires entre le local et le national et favorisent les échanges. En outre des réseaux d'associations se constituent pour soutenir des actions plus locales. Ils s'inscrivent dans une dynamique de réseau d'acteurs qui se développe de plus en plus dans le paysage culturel et social.

3.3.2.1.3 Dimension organisationnelle et managériale

Concernant l'organisation interne du MNHI, on peut constater plusieurs choses. La diversité des services et la distance entre les bureaux accentuent le manque de communication. Chaque service a ses propres objectifs, préoccupations, ses compétences métiers et sa propre logique de travail. Tous ces éléments complexifient le travail collaboratif voulu par le futur outil.

En outre, les services ne partagent pas tous les mêmes outils de travail ou de communication (hormis l'intranet avec l'annuaire, le système de congés et l'agenda des événements). Ainsi, si FileMakerPro reste le logiciel privilégié par le MNHI pour la gestion de base de données. De nombreux services possèdent leur propre base de données locale et non interconnectable. En dehors des bases de données, les autres outils de communication comme les mails (Gmail, outlook, hotmail,..) et le transfert de document (Google drive, Dropbox...) présentent le même problème.

Chaque service s'est adapté aux outils manquants de communication et s'est créé des dispositifs d'échanges et d'organisation ainsi que leurs propres processus de tâches. Ainsi les services sont autonomes mais il est très difficile de coordonner ces processus et outils entre eux.

On retrouve ces mêmes difficultés au sein du réseau des acteurs constitué aux origines du MNHI. Cependant l'écart est différent entre les structures dans leur mode d'organisation et leurs relations entre eux. Si l'objectif du réseau est de favoriser les échanges et les initiatives de projet, le réseau semble être devenu pour les acteurs, un moyen de donner une visibilité aux acteurs au niveau national et d'obtenir un soutien du MNHI voir un financement. Les collaborations entre acteurs sont présentes mais faibles et on peut constater des rivalités et méfiance entre les acteurs locaux. Cet espace d'échange créé par le MNHI ne permet pas le développement d'une organisation efficace pour le partage des connaissances.

3.3.3 Contexte des outils numériques existants

Si en 2004 la Cité nationale de l'histoire de l'immigration fut l'un des précurseurs dans la réalisation d'un répertoire numérique de projets (V1), par la suite d'autres initiatives furent entreprises souvent en lien avec le MNHI ou les structures administratives de l'État par des collectivités territoriales ou des associations.

Elles partagent toutes la même volonté de capitaliser le savoir et la mémoire des projets, de partager et échanger des ressources et informations et de rester en veille

sur l'actualité des actions en France... Chaque outil donne une avancée dans la conception du répertoire d'actions (V2) du MNHI. On compte quelques initiatives faibles en comparaison à d'autres secteurs comme l'archéologie, la médecine ou le secteur public. Ces initiatives ont commencé vers la fin des années 2010, surtout avec la fin de l'alimentation de la base de données de l'ancien répertoire de projet (V1) du MNHI. Le développement du web social et collaboratif et le risque de perte de la mémoire des projets, ont poussé les gens à s'intéresser aux outils numériques (plateforme, base de données). Cet intérêt s'accompagne aussi par un attrait pour les mouvements Open Source, le *crowdsourcing*, l'intelligence collective et l'*empowerment* ou la démocratie participative.

Aujourd'hui, les principaux répertoires ou bases de données d'action connus dans le secteur de l'histoire et la mémoire restent le RHMIT (200?) à Marseille et le RAHMI (2011) à Bordeaux. On peut également prendre en compte l'arrivée de RHM IDF (201?) et surtout du Département du Nord avec la collaboration de l'Université de Lille (2013). Ces initiatives ont été permises par le partenariat avec d'associations local et soutenu par des établissements publics ou des collectivités territoriales. Ainsi, les structures possédant des répertoires d'action sont des réseaux.

En dehors des répertoires d'action, on peut prendre en compte d'autres projets numériques liés à l'histoire de l'immigration. Bon nombre de projet existent mais restent souvent méconnus du public voir même des professionnels. Cependant, certains sont devenus des références en leur genre en ayant contribué à fournir une autre approche du témoignage et de la participation des habitants. On peut dire que le portail Odysseo de l'association Génériques et le site Migrations-Besançon du centre communal d'Action social de la Ville de Besançon sont des références dans le paysage numérique de l'histoire de l'immigration. Le premier est un portail d'archives valorisant les documents liés à l'immigration tandis que l'autre s'est constitué comme un site web de partage d'informations et de témoignages (« un guide pour les nouveaux arrivants »).

Ils offrent chacun une nouvelle façon d'employer le numérique dans le secteur de la valorisation mémorielle. En prolongement de leurs années de travail, ces structures

ont vu la nécessité de dépasser les outils physiques (publication d'ouvrages et de ressources) pour s'investir dans des outils dématérialisés afin de faciliter les échanges, la visibilité, l'interopérabilité avec d'autres outils.

4 Modélisation du projet

Dans ce chapitre, le mémoire propose des modélisations sur deux éléments importants du projet : le modèle descriptif et les processus du répertoire d'action. Il faut se rappeler qu'il n'existe aucune norme ou standard correspondant aux actions mémoire/histoire. En outre, l'ancien répertoire proposait un modèle de description et des processus qui sont devenus obsolètes aujourd'hui et ne répondent plus aux mêmes préoccupations et attentes d'hier pour les utilisateurs. Ainsi ce chapitre se divise en deux parties distinctes abordant le modèle descriptif et les processus avec le même fil rouge : analyse des contraintes et risques ; la méthode employée et le résultat. Il faut tout de même préciser que les modélisations proposées permettent aux commanditaires de comprendre les axes d'amélioration à faire et ne sont pas des solutions définitives mais des propositions accompagnées d'un prototype.

4.1 Modèle de description

4.1.1 Analyse de démarrage du projet

4.1.1.1 La perte d'information

Avant de commencer la modélisation d'un modèle descriptif, il est important de préciser un grand problème rencontré dans les services d'archives et documentaires des associations : l'absence de document préparatoire (rapport de réunion, cahier des charges) dans l'élaboration d'actions mémoire/histoire. Dans la préparation d'un projet, on ne conserve aucune trace sur la conception ou l'élaboration d'une action. Il faut se rappeler que les associations ou les porteurs de projet n'ont pas (ou ne ressentent pas) la nécessité de conserver une trace écrite ou visuelle de leur activité. S'ils suivent une logique de gestion de projet, ils n'ont pas une logique d'archivage. Souvent, ces documents deviennent plus encombrants qu'une aide pour la structure.

Une autre raison s'explique aussi par la perte de ces documents ou le refus de les transmettre. Dans un premier cas, ces documents sont éphémères et utiles uniquement lors du projet et détruits directement après. Les problèmes d'archivage des petites structures voient apparaître l'accumulation de documents et poussent à leur destruction. Dans l'autre cas, ces documents sont confidentiels et relèvent certaines informations sensibles comme les questions financières. Dans tous les cas, on ne peut modéliser un modèle de description fondé sur la nature des documents.

4.1.1.2 Les attentes informationnelles

Selon les utilisateurs, les besoins informationnels ne sont pas les mêmes. S'il est impossible de fonder le modèle descriptif sur les documents, on peut se baser sur les connaissances à transmettre. Or, il est difficile de savoir quelle information est la plus importante à véhiculer aux utilisateurs. Dans ce cadre-là, une étude des besoins et une analyse des pratiques ont été nécessaires pour mieux cerner les attentes des futurs utilisateurs. On peut constater deux types d'attentes.

Pour les administrations de l'État et les institutions publiques, seules les informations administratives et financières les intéressent. Ces dernières constituent des indicateurs précis et permettent de modéliser une carte. Pour combler ce besoin, une approche quantitative est nécessaire. Le répertoire prend en compte la quantité de projet et non la qualité afin de pouvoir offrir des mesures et des statistiques. Cela oblige le répertoire à simplifier énormément les questions afin de pouvoir regrouper les actions. On perd le caractère unique d'une action au profit de la masse.

Au contraire les porteurs de projet et surtout le particulier souhaitent s'informer et initier sur de nouveaux projets ou d'anciens. Pour cela, des fiches actions détaillées sont nécessaires afin de mieux comprendre la particularité d'une action et de pouvoir retrouver des projets spécifiques. On rentre dans une approche qualitative où la qualité du projet est nécessaire à sa compréhension et son étude. Cependant, on perd en unicité du répertoire et il est difficile de regrouper des projets entre eux car on accumule de propriété sur plusieurs projets.

4.1.1.3 Généralités ou spécialisés ?

Comment expliquer ces différents besoins informationnels ? Il faut savoir que les utilisateurs du répertoire sont issus de différents domaines de travail. Ils ont acquis une expérience, une culture, des compétences liées fortement à leurs domaines d'expertise, à leurs métiers. Ainsi, il est important de savoir si l'information doit se spécialiser pour un type d'utilisateur comme les porteurs de projet ; les bénévoles ; les archivistes ou documentaliste ; les conservateurs... ou se diversifier.

Le problème de l'ancien modèle de description est qu'il présente des informations généralistes et simplifiées (voir tronquées pour certains porteurs de projet). Ils ne répondent plus aux attentes informationnelles des professionnels. Les champs proposés ne s'identifient plus aux mêmes préoccupations des utilisateurs mais uniquement à ceux qui ont conçu l'outil (le MNHI). Ainsi les champs sont mal formulés, certains sont trop complexes, d'autres généraux, et ne correspondent plus aux problématiques actuelles. En outre, les champs n'ont jamais été remis à jour depuis 2007, faute de temps.

De plus, il est important de souligner un élément important du projet : le répertoire doit-il être ouvert au grand public ? Si le répertoire est un outil pour les acteurs du réseau et de la DRP, il est également consultable depuis le site web du MNHI et donc ouvert au public du musée. Or, le public ne possède pas les connaissances nécessaires aux politiques publiques et à la place qu'occupent les associations et les collectivités territoriales. Il est important de s'interroger sur l'accessibilité de l'outil au public. Doit-on proposer une introduction aux actions mémoire/histoire ? Les informations fournies doivent-elles être simplifiées et générales ? Ainsi, il est nécessaire de trouver un équilibre entre généralité et spécificité.

4.1.2 Une Méthode : Le principe Quintilien ou QQCOQP ?

4.1.2.1 Définition de la méthode

La méthode choisie en priorité pour définir une norme est simple. On revient sur les bases de la gestion de projet avec la fiche Quintilien ou fiche QQCCOQP qui constitue la fiche projet de démarrage. Cette méthode empirique de questionnement implique une phase préalable de questionnement systématique et exhaustif en vue de collecter des données nécessaires pour dresser un état des lieux et rendre compte d'un projet. Cependant, cette méthode peut s'avérer insuffisante voir réductrice dans le cas où le projet est plus complexe et ne peut se résumer à ces questionnements. La méthode Quintilien a le mérite d'être simple, logique et très intuitive dans son utilisation.

Dans le cadre du projet de répertoire, elle permet de faire consensus dans le débat des modèles descriptifs au sein du réseau du MNHI. L'action se construit comme un projet et la méthode assimile parfaitement l'action et projet. La méthode répond parfaitement aux attentes quantitatives (questions administratives ou financières) et aux attentes qualitatives (la méthodologie du projet) en information.

4.1.2.2 Utilisation de la méthode

Ainsi sur une action précise, on doit savoir le « Qui, Quoi, Comment, Où, Quand et Pourquoi & Pour qui » d'un projet. Ces questionnements systématiques et évidents permettent de répondre aux circonstances suivantes selon le modèle proposé par l'orateur romain du IV^e siècle avant J-C, Quintilien : La personne, le fait, le lieu, les moyens, les motifs, la manière et le temps. En commençant par ces questions toutes simples, la méthode va fournir petit à petit plus d'informations et détailler les questionnements en précision. La méthode permet aussi d'ouvrir de nouveaux axes de questionnements et ainsi cerner au mieux le sujet du projet.

On peut résumer les questionnements par une liste méthodique et mnémotechnique à travers ce tableau :

Lettre	Question	Sous-questions	Exemples
Q	Qui ?	De qui, Avec qui, Pour le compte de qui...	Responsable, acteur, sujet, cible...
Q	Quoi ?	Quoi, Avec quoi, en relation avec quoi...	Outil, objet, résultat, objectif...
O	Où ?	Où, par où, vers où...	Lieu, service...
Q	Quand ?	à partir de quand, jusqu'à quand, dans quel délai,...	Dates, périodicité, durée...
C	Comment ?	de quelle façon, dans quelles conditions, par quel procédé...	Procédure, technique, action, moyens matériel...
C	Combien ?	Dans quelle mesure, valeurs en cause, à quelle dose...	Quantités, budget...
P	Pourquoi ?	Cause, facteur déclenchant	Justification par les causes qui ont amené à... (la « raison » d'être, la croyance)
	Pour qui ?	Motif, finalité, objectif	Justification par le souhait, l'ambition, la prévision...

4.1.3 Adaptation de la méthode au projet

Cependant avoir uniquement une approche théorique ne suffit pas à combler les bonnes questions à avoir. Il est nécessaire de revenir sur les actions en cours dans le répertoire afin de mieux comprendre le contexte et les circonstances des actions. En somme, nous répondons à une des définitions de la connaissance en KM : la connaissance est une information n'ayant de sens que dans un contexte. Ainsi, involontairement les projets analogues suivent ces principes. Les fiches projets ne suivent pas les normes classiques de la documentation (Dublin Core, EAD...) mais se basent sur l'expérience des concepteurs. Ils savent les types d'informations nécessaires à mettre en avant pour les utilisateurs.

4.1.3.1 Les constantes dans les répertoires

Au sein de l'ensemble des projets d'action conservés dans la base de données du répertoire en ligne, certaines informations (ou champs de description) sont à garder. Les informations basiques comme « porteur de projet », « intitulé » ou la date et la zone géographique constituent la fiche d'identité primaire de l'action mémoire/histoire. Cette fiche d'identité primaire va constituer le premier mode de consultation des actions. La fiche relève aux utilisateurs des informations générales et simples à appréhender permettant de cerner directement l'action. Cette fiche est conçue pour les administrateurs et le grand public ne cherchant pas la spécificité de l'action. Dans le prototype proposé dans le mémoire, cette fiche correspond à la partie « informations générales ».

Par la suite, l'utilisateur peut aller plus loin que les simples informations et consulter l'ensemble des informations disponibles sur le sujet. On passe de la fiche au dossier d'action mémoire/histoire. Or, il est important de réorganiser ces informations disponibles. On reprend la méthode Quintilien pour construire un dossier structuré. En outre, il est important de conserver des champs présents dans l'ancien répertoire. On peut déjà constater après comparaison avec la méthode Quintilien et l'ancien modèle, certains éléments qui se rejoignent comme :

- Identification du porteur ou de la structure (question administrative)
- Description du projet
- Démarche ou méthodologie
- Valorisation – production

4.1.3.2 Rééquilibrage des questionnements

Dans le cadre du projet, il est important de rééquilibrer la méthode Quintilien pour l'adapter aux réels besoins informationnels et construire ainsi un modèle de description plus clair et lisible pour l'utilisateur. Les champs doivent y être plus développés et déplacés en fonction des parties structurées. Il faut y aller de manière graduelle en commençant par la base de la méthode.

En utilisant les principes de la méthode Quintilien on peut ainsi voir que :

Identification du porteur ou de la structure	Qui ?
Description du projet	Quoi ? Où ? Quand ? Combien ?
Démarche ou méthodologie	Comment ?
Valorisation – production	Pourquoi ? Pour qui ?

On constate que chaque partie mérite plus de détails. Ainsi dans la description du projet, la partie peut être subdivisée en plusieurs sous-parties développant plus les aspects financiers, temporels, géographiques ou conceptuels.

Dans la démarche ou la méthodologie appliquée au projet, il est nécessaire de développer plus longuement sur les outils ou les moyens mises en œuvres pour le projet. Ainsi, il ne suffit pas d'expliquer comment mais de construire un discours détaillé.

Dans la valorisation ou production, la division simple reste les objectifs à attendre, le type de public attendus et les produits finaux qui en résultent. On peut aussi aller plus loin et aller voir le nombre de visiteur, les dépenses engendrés ou les bénéfices, les imprévus... Mais ici, on développe plus sur les conséquences du projet que ses principales raisons d'initialiser le projet.

4.1.4 Prototype de modèle de description

1. Informations générales	
Intitulé de l'action	
Type d'action	
• Collecte de témoignages orale	• Collecte documentaire et archivistique
• Collecte d'objets	• Participation des habitants
• Création artistique	

Sujet	
<ul style="list-style-type: none"> • Histoire : ○ Temps de guerre ○ Histoire de la ville ○ Reconstruction ○ Révolte 	<ul style="list-style-type: none"> • Patrimoine, art : ○ Littérature ○ Peinture ○ Architecture, urbanisme ○ Autres...
<ul style="list-style-type: none"> • Questions sociales : ○ Droits, loi ○ Logement ○ Santé ○ Éducation ○ Emploi ○ Autres... 	<ul style="list-style-type: none"> • Le quotidien : ○ Cuisine ○ Langue ○ Sport ○ Loisir
<ul style="list-style-type: none"> • Minorités culturelles, communautés : ○ Italiens ○ Espagnols ○ Marocains ○ ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Portrait ou figure de l'immigré : ○ Enfance ○ Jeunesse ○ Femme ○ Retraité ○ Métiers
Thématique	
<ul style="list-style-type: none"> • Emigrer : ○ Départ ○ Passage à la frontière ○ Premiers jours ○ Diaspora ○ Exil 	<ul style="list-style-type: none"> • France hostile, France d'accueil : ○ Face à l'État ○ Xénophobie ○ Intégration ○ Stigmatisation
<ul style="list-style-type: none"> • Vivre en France : ○ Lieux de vie ○ Travail ○ Ici et là-bas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enracinement ○ Déracinement ○ Entre soi ○ Engagement
Lieux de l'action	
Date de l'action	
<ul style="list-style-type: none"> • Date de début : 	<ul style="list-style-type: none"> • Date de fin :
<ul style="list-style-type: none"> • Durée de l'action : 	
Description	

Organisme porteur
Porteur de projet
2. Contexte du projet
Enjeux de l'action
3. Participant de l'action
Partenaires
Financier
Participants
4. Méthodologie de projet
Les étapes de projet
Techniques ou démarches employées
Moyens humains
Moyens matériels
5. Budget
Budget prévu
Budget alloué
Mode de financement
6. Valorisation
Type de valorisation
<ul style="list-style-type: none"> • Projection filmique • Mise en scène • Adaptation littéraire • Orchestration (arrangement musical) • Médiation culturelle • Exposition • Chorégraphie
Domaine artistique
<ul style="list-style-type: none"> • Architecture, urbanisme • Bande-dessinée

• Musique	• Danse
• Littérature	• Arts Plastique
• Théâtre	• Performance
• Installation	• Cinéma, vidéo
• Photographie	
Les productions	
7. Finalités de l'action	
Objectif à atteindre	
Problématique de l'action	
Public cible	
Impact de l'action	

4.2 Modèle de processus

4.2.1 Analyse de démarrage du projet

4.2.1.1 État des lieux

Le répertoire est un dispositif numérique prenant en compte plusieurs tâches à effectuer. Son rôle n'est pas uniquement de conserver les données (ou plutôt les projets d'action) dans sa base de données mais il possède des rôles de repérage, de collecte, de valorisation. Ainsi, le dispositif dépasse son simple titre de répertoire d'action répertoriant des actions. Afin de rendre l'outil performant et optimiser son rendement, les tâches à effectuer sont réalisées et rassemblées autour de plusieurs activités importantes pour le bon fonctionnement de l'outil, appelées ici : des processus. Selon le bilan de l'existant effectué, on compte auprès du service, plusieurs processus : « le repérage » consistant à rechercher les actions susceptibles d'être répertoriées, « la collecte » qui a pour but de rassembler les informations concernant ces actions via des formulaires, « la saisie » s'agissant de ressaisir manuellement les données sur la base de données avec aussi pour tâche de valider et

de publier l'action saisie (cela comprend aussi les processus de « validation » et de « publication »). Ces processus sont simples à effectuer par les membres du service et ne demandent pas l'encadrement d'un technicien.

L'ensemble des processus du répertoire se fait en grand partie sur le logiciel FileMakerPro. Si l'outil est essentiellement un SGBD, il reste néanmoins que son interface graphique soit adaptée à des néophytes en la matière. La structuration des bases de données et leur configuration demande de la technique et des connaissances en base de données mais l'outil permet de personnaliser de manière à simplifier l'organisation des tables et le traitement des champs. En outre, le logiciel possède d'autres fonctionnalités adaptées au répertoire : un mode d'éditorialisation de la base afin qu'elle soit lisible pour les utilisateurs. Ainsi les utilisateurs peuvent consulter de manière ergonomique la base de données uniquement par le mode éditorial. L'accès à distance se fait au moyen d'autres techniques. Comme souligné dans le bilan de l'existant, la mise en ligne du répertoire depuis le site web du musée se fait via une interface codée en PHP permise par l'application de Server FileMaker. En outre, l'outil intègre des dispositifs numériques externes à FileMakerPro comme le mailing. Cependant des difficultés se rencontrent aujourd'hui.

4.2.1.2 Problème, risque et contrainte

Lors de la mission, l'ancien répertoire a présenté des problèmes d'ordre organisationnel et technique. La première reste l'absence d'actualisation du répertoire. Si l'outil n'est plus alimenté en projet d'action depuis 2009, le répertoire reste consultable à la fois par le personnel de l'établissement (dans la base interne via le logiciel) et par les visiteurs du musée (via l'interface créée depuis le site web du MNHI). Malheureusement, l'outil reste très daté et aucune mise à jour ne fut effectuée depuis plusieurs années. L'aspect propriétaire du logiciel empêche l'outil d'évoluer indépendamment de la firme. En outre, aucune retouche de son code source n'est possible. Ainsi l'outil ne connaît pas d'innovation importante dans le domaine de la gestion des bases de données. De plus, si l'outil était performant dans les années 2000, aujourd'hui, le logiciel FileMakerPro est peu employé par les

techniciens comme solution à la gestion de base de données. Aujourd'hui, à l'ère de l'interopérabilité entre les systèmes, les bases de données sont capables de communiquer entre elles et d'être accessible depuis d'autres dispositifs. FileMakerPro est peu adapté à l'interopérabilité et à l'accessibilité. Elle n'est pas impossible mais assez complexe à créer et demande l'expertise de spécialistes (contacter le service de la firme, achat de fonctionnalité). Ainsi l'outil devient vite obsolète.

Après ce problème technique souligné, des problèmes plus organisationnels arrivent. Toute une organisation des tâches rassemblées autour de processus s'est construite à travers le répertoire. Cependant, étant donné que FileMakerPro n'est pas assez adapté à répondre à des besoins organisationnel, d'autres dispositifs numériques se sont adjoints dans les processus. Par exemple, avant de saisir les données depuis l'interface du logiciel, il est essentiel de les obtenir. Le logiciel n'a pas disposé de fonctionnalité comme « créer un formulaire sous format Word ou PDF », de « envoyer les formulaires par mails », « recevoir les formulaires », les « corriger ». Toutes ces tâches sont externalisées par des dispositifs numériques autres comme la création de formulaire se faisant sur un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word), la gestion des mails (les services en ligne de mailing comme Gmail ou Yahoo!)... Ainsi les processus sont fragmentés en plusieurs outils externes qui constituent le travail du répertoire et qu'il est nécessaire de posséder.

En outre, l'organisation des processus et leur pleine réalisation est fortement compliqué puisque la gestion et le contrôle de ces processus n'est effectué que par une seule personne. Cette dernière (appartenant à la DRP ou au personnel de l'établissement) est l'agent référent du MNHI dans le répertoire. Tout passe par lui et chaque action de l'outil est gérée et contrôlée par cet agent référent. Ce dernier crée les formulaires, les envois, les réceptionne, les corrige, les saisie, les valide et les publie sur le répertoire. Malheureusement, les processus à prendre en charge sont compliqués et très longs. Cela demande un investissement en temps et en énergie afin de mettre à jour le contenu du répertoire. Ainsi l'outil n'est pas mis à jour le jour même. Il faut savoir que le traitement d'un formulaire demande un énorme investissement puisqu'il demande à corriger les formulaires au niveau de

l'orthographe, du contenu, et du choix de l'éditorialisation prise par le répertoire. Il est obligé de rendre l'outil cohérent et donc de prendre des décisions seuls. Ainsi, afin de ne pas trop alourdir le travail de l'agent référent ou garder une grande cohérence dans le contenu du répertoire, les processus sont gérés ponctuellement.

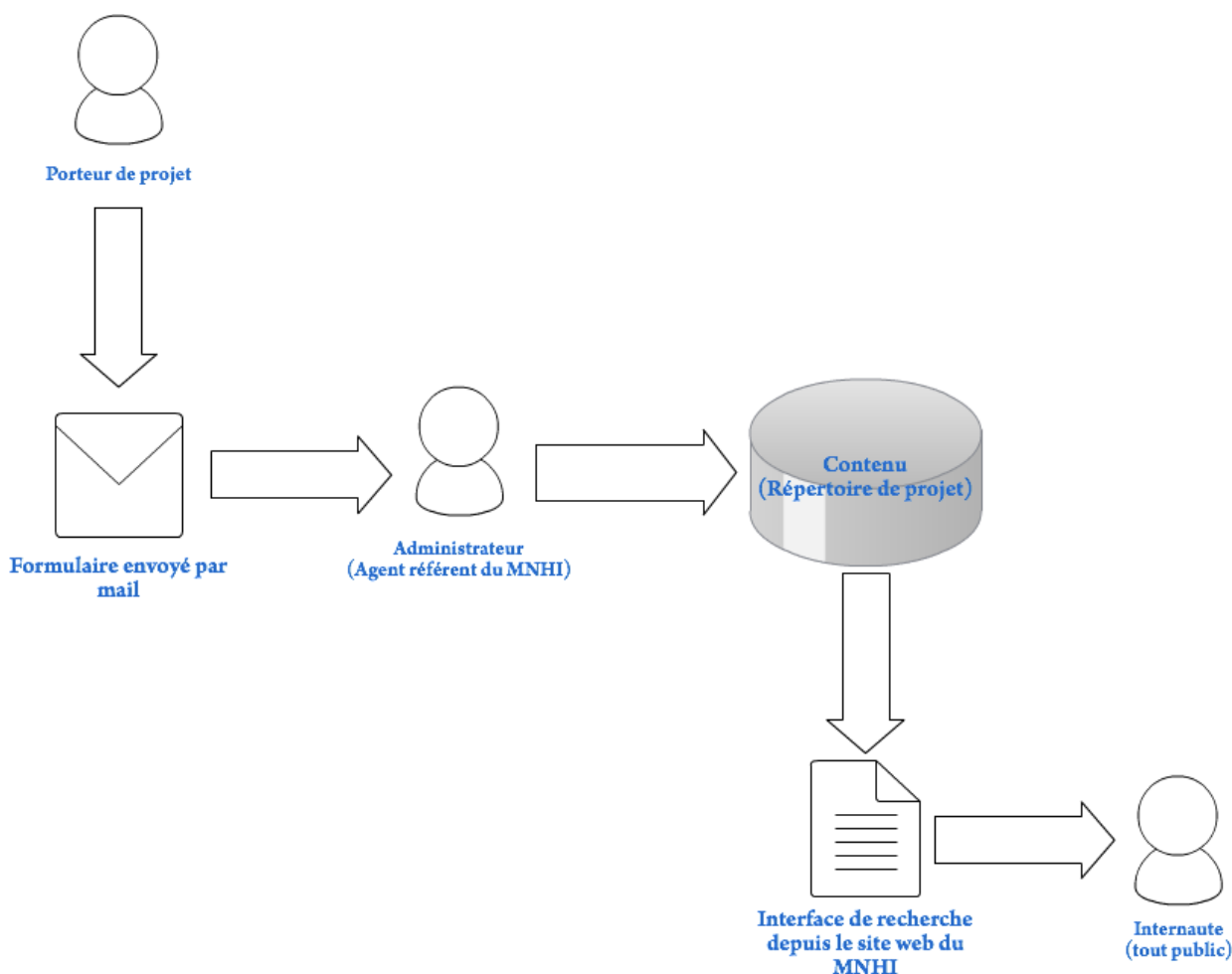


Figure 1 : Schéma du processus de création et validation sur FileMakerPro

Ainsi, le répertoire n'est pas actualisé quotidiennement mais ponctuellement en fonction du calendrier du MNHI ou de la DRP, ou des évènements. Le traitement de l'information pour une action demande souvent dix minutes. Malheureusement, les corrections sont courantes et le travail s'alourdit de 30 minutes à une heure pour tout refaire. Etant donné que personne n'est chargé officiellement de la gestion du répertoire, le travail du répertoire ne se fait que périodiquement lorsqu'aucun projet ne survient dans le service. Souvent, le répertoire accompagne des projets ou évènements. Les activités du répertoire sont actives lors des assises nationales

réunissant les associations et collectivités territoriales, lors des rencontres régionales ou des accueils au musée par certains organismes. Le repérage et la collecte sont facilités dans ces conditions qui réunissent les acteurs de terrain. Ces processus sont également faits lors de grande campagne de collecte qui s'étend sur un ou deux mois de repérage et d'envoi de formulaire. Ainsi l'outil reste en retard de l'actualité des actions mémoire/histoire de l'immigration en cours durant l'année en France.

Ainsi, l'outil loin de simplifier le travail de la DRP, le complique davantage. Les processus créés sont longs, répétitifs, fastidieux et peu intéressants à réaliser. Il est important de repenser profondément l'organisation de ces processus afin d'optimiser au mieux les objectifs de l'outil.

4.2.2 Méthode et approche opté

La solution à ces problèmes peut se simplifier grâce à l'observation d'outil numérique en dehors du répertoire d'action. Un *benchmarking* (**voir annexe 3**) a été réalisé sur les outils de répertoire d'action et bon nombre présente des particularités ou précisément des fonctionnalités intéressants à intégrer.

4.2.2.1 Point de vue technique

D'un point de vue technique, il est important de préconiser un dispositif numérique afin d'améliorer les processus et de répondre à des fonctionnalités adaptées au travail de l'agent référent. Ainsi au lieu d'un SGBD, la technologie préconisée est un CMS (Content Management System), un système de gestion de contenu, particulièrement prisé dans le milieu de l'éditorialisation de contenu. C'est le principal outil pour tous les sites web majoritairement. Il est important de choisir un CMS libre tel que WordPress ou Drupal afin de bénéficier des avantages. A la différence des logiciels propriétaires, les logiciels libres présentent une communauté forte et passionnée améliorant les services et proposant des fonctionnalités souvent très pointues. En outre, les CMS tel que WordPress et Drupal ont une grande maturité par leurs expériences et ont fait leur preuve dans différents secteurs (musées, bibliothèques...).

Ainsi, un CMS reste très accessible pour les néophytes et très malléable afin de personnaliser les fonctionnalités. Etant donné que le répertoire prend en compte des projets d'action, une base de données développement proprement est nécessaire. Cela demande un grand investissement de travail mais elle permettra de rendre l'outil plus efficace. Ainsi ce choix permettra de mettre en évidence différentes fonctionnalités, de les imbriquer entre elles afin de créer des processus optimisés et simplifiés. Le répertoire sera ainsi non plus un outil à multiples dispositifs mais un outil multifonctionnel.

4.2.2.2 Point de vue organisationnel

Pour simplifier les problèmes organisationnels, il est important de cibler les erreurs dans les processus et de les relever. Après analyse du bilan de l'existant, les erreurs ou défauts reviennent principalement dans la gestion de l'outil par une seule et même personne. Ainsi deux axes d'améliorations doivent être faits :

Il s'agit avant tout de supprimer les tâches inutiles ou encombrantes comme l'envoi de formulaire pour se focaliser sur les tâches primordiales qui sont la saisie, la correction, la validation et la publication. Facilité par le changement de technologie, il est possible de créer des moyens simplifiant les tâches et processus. Ainsi la création d'une interface présentant un formulaire à compléter en ligne supprime directement la collecte et la saisie des tâches à faire. Ces tâches sont simplifiées par l'action de saisir directement au formulaire. Les processus sont épurés du superflu, simplifiés par des actions courtes et faciles à appréhender. Plus le processus est simplifié plus il allège le travail de l'agent référent.

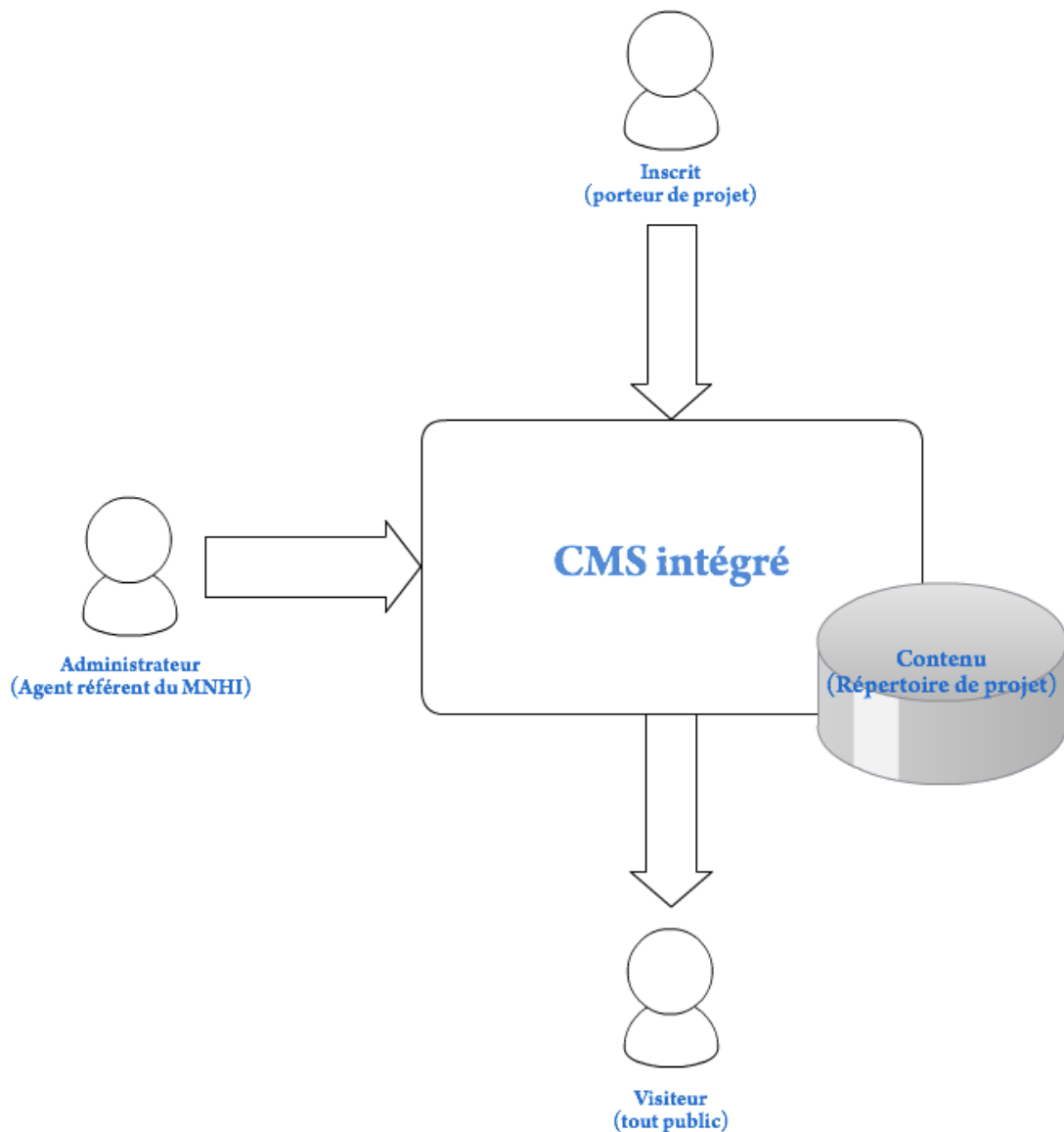


Figure 2 : Schéma du processus de création et validation sur un CMS

Il s'agit de décentraliser certaines tâches. Au sein des processus, plusieurs tâches accomplies par l'agent référent peuvent être réalisées par les utilisateurs (les premiers concernés dans certains processus). Par exemple, « la saisie » de projet d'action peut être parfaitement faite par les utilisateurs au moyen d'une interface adaptée. Chaque utilisateur devra gérer ses propres projets d'action au sein du répertoire. L'objectif est de rééquilibrer les tâches entre l'agent référent (gestionnaire de la plateforme) et le porteur de projet (utilisateur de la plateforme). Il permet d'alléger le travail du gestionnaire mais surtout d'impliquer de plus en plus le porteur de projet dans la

gestion de ses propres projets. Ce dernier n'est plus un observateur mais un acteur à part entière au sein du répertoire.

4.2.3 Prototypes de processus

Chaque processus est détaillé par une petite description et modélisé par un schéma UML proposé dans l'annexe. Ces processus sont répartis en quatre axes : l'inscription de l'utilisateur ; la création et validation d'une action ; la gestion de l'espace de l'utilisateur et la gestion des productions (réservé à la Médiathèque Abdelmalek Sayad).

4.2.3.1 Processus d'inscription

Pour pouvoir s'inscrire, il suffira simplement de cliquer sur le lien « Inscription » permettant d'accéder au formulaire d'inscription. Seuls les porteurs d'action peuvent s'inscrire. Ils doivent remplir les champs obligatoires simples du formulaire et accepter par une signature, la charte éditoriale et la charte d'utilisateur. Dans le cas contraire, un message d'erreur est affiché.

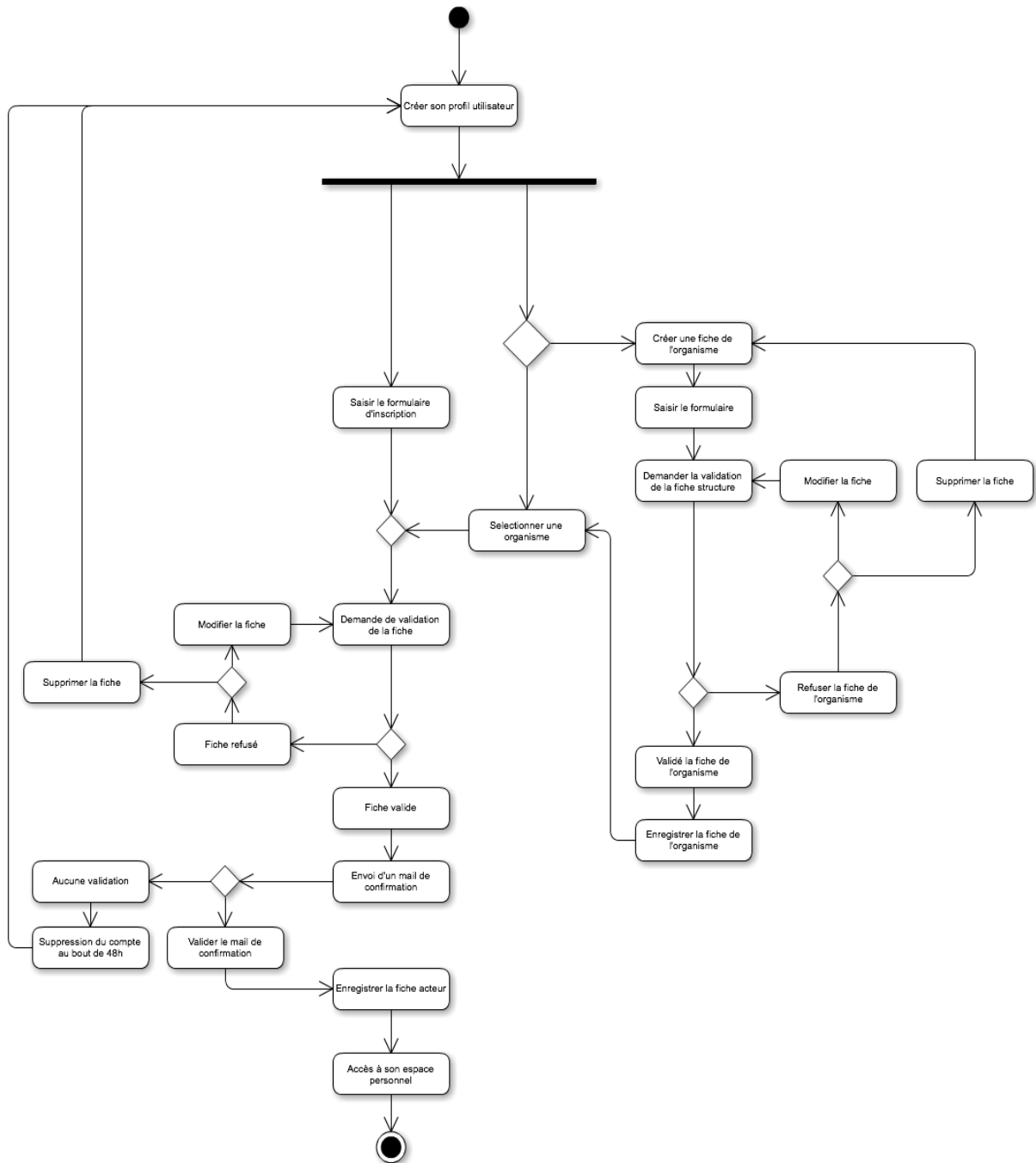


Figure 3 : processus d'inscription

A l'enregistrement du compte, une demande de validation est envoyée à la DRP (ou l'administrateur) qui valide ou non le compte d'utilisateur. Dans le cas d'un refus, l'utilisateur reçoit un mail de refus avec les raisons du refus. S'il est accepté, un mail

de validation est envoyé et l'utilisateur doit cliquer sur le lien de confirmation pour accéder à son espace de travail personnel.

Au moment de la saisie, il est demandé à l'utilisateur d'indiquer l'organisme à qui il appartient. Si la fiche de l'organisme existe dans l'annuaire, l'utilisateur sélectionnera l'organisme dans la liste des organismes. Dans le cas contraire, il devra créer une fiche spécifique à l'organisme en question.

4.2.3.2 Processus de création/validation/publication d'un dossier d'action

Les utilisateur-inscrits ont la possibilité de déposer un dossier d'action à partir de leur espace de travail personnel. Certaines conditions sont nécessaires pour faciliter la saisie et l'indexation de ces dossiers.

Accès à l'interface de dépôt de dossiers : La création ou la modification de dossier doit se faire par l'interface de dépôt en cliquant sur « Création de dossier d'action » depuis la rubrique « Actions » du compte utilisateur. Les administrateurs ont accès à l'ensemble des dossiers d'actions et des comptes des utilisateurs.

La modification et la suppression de dossier : Selon le statut du dossier, la modification et/ou la suppression du dossier sont possibles pour les inscrits sous réserve de certaines conditions (voir le cycle de vie). Bien sûr, les administrateurs peuvent modifier et supprimer les dossiers de tous les comptes.

Modalité de contrôle d'intégrité : Les champs sont obligatoires selon le type d'entités documentaires (voir le tableau des entités documentaires). Dans le formulaire de saisie, les champs obligatoires sont signalés par un astérisque. Au moment de l'enregistrement, si un champ obligatoire n'est pas rempli, un message d'erreur apparaît. Au moment de la validation, si le formulaire ne respecte pas la charte éditoriale, le dossier est refusé et un message avec les corrections est envoyé.

Mise à jour des listes de choix Pour certains champs de saisie, des listes de choix seront proposées aux utilisateurs : listes d'autorité. Pour ajouter un choix dans les listes d'autorités, une demande de mise à jour de la liste devra être transmise au webmaster pour effectuer celle-ci.

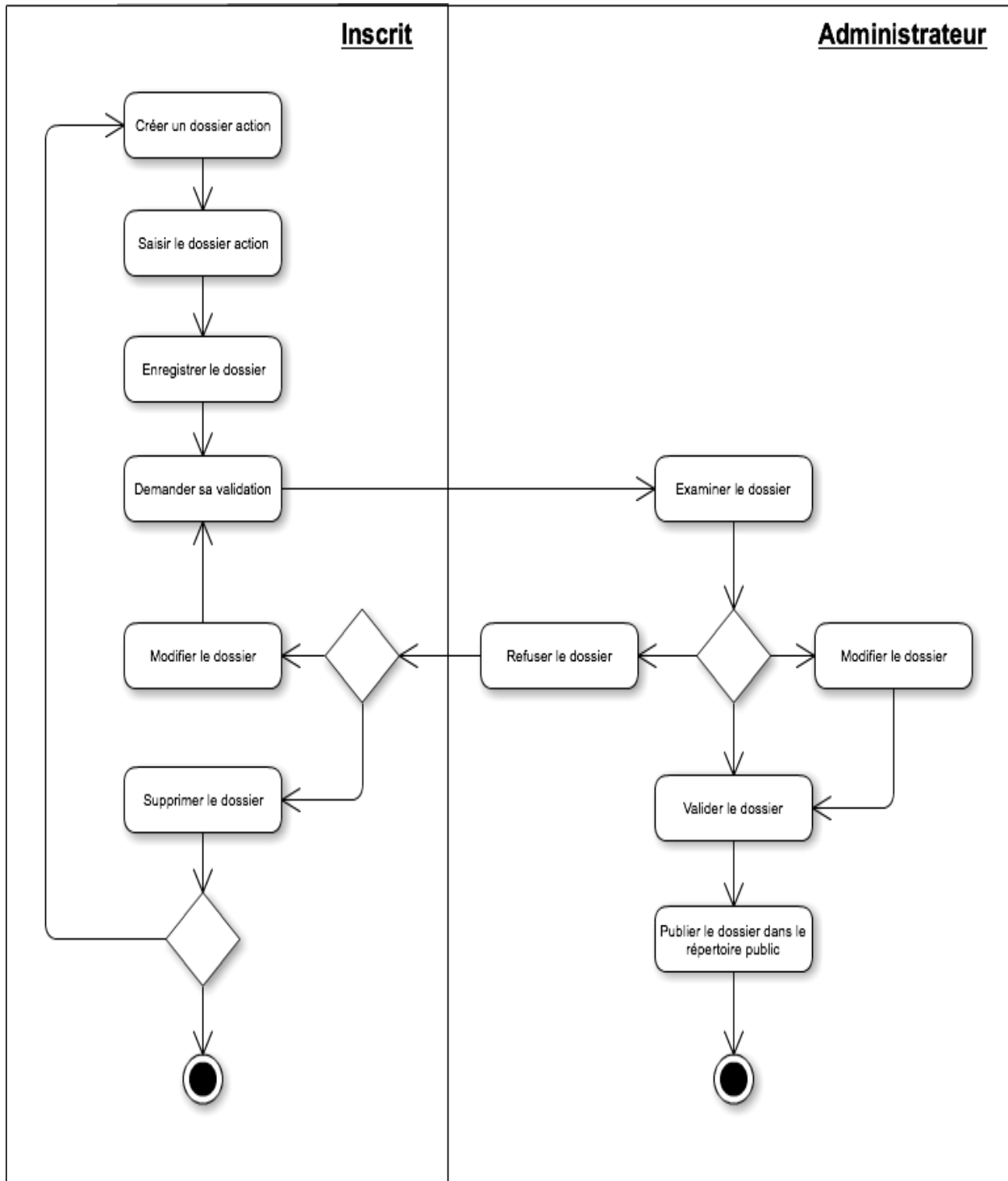


Figure 4 : Processus de création/validation/publication d'un dossier d'action

4.2.3.3 Gestion de l'espace de travail personnel

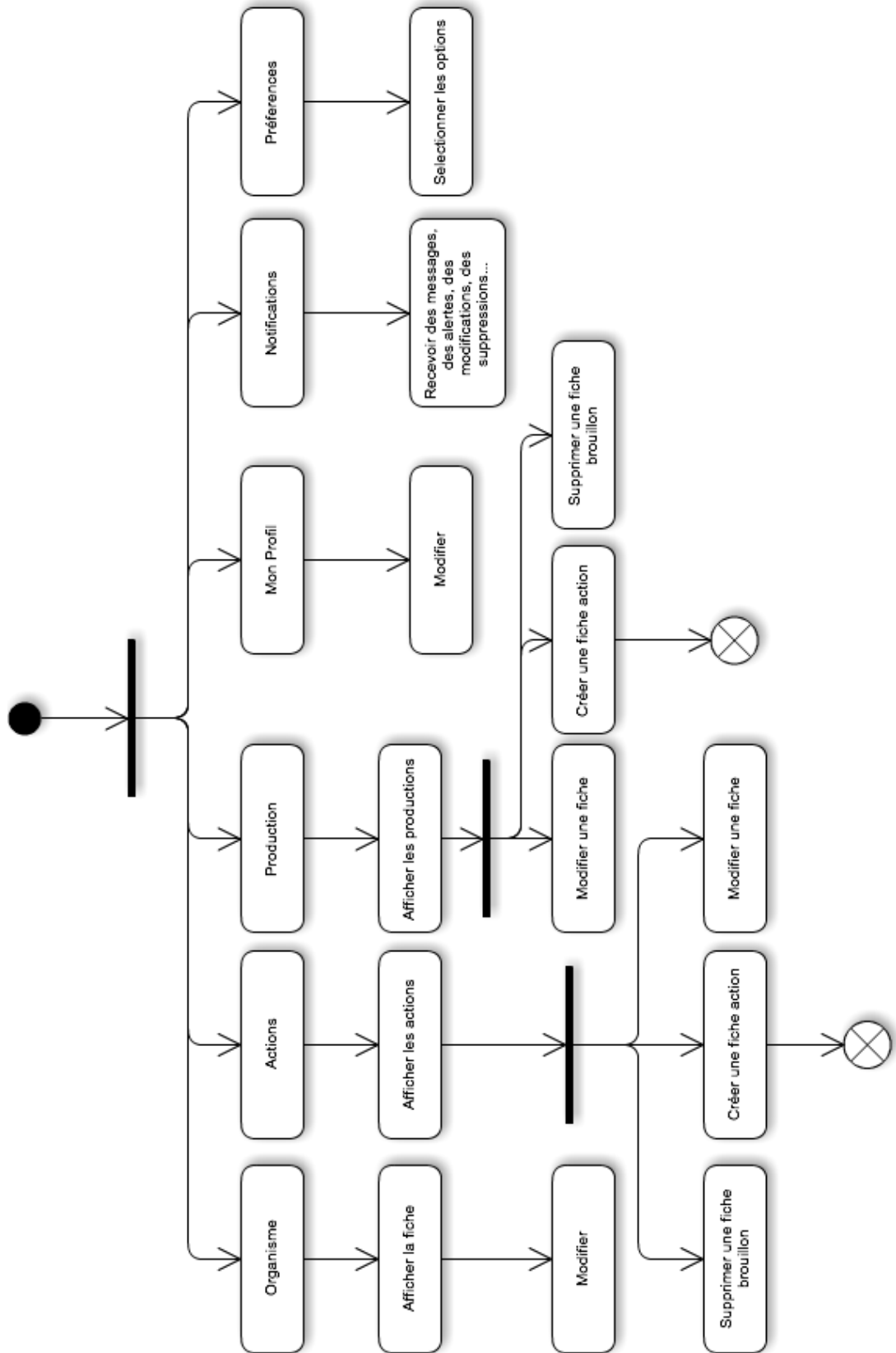


Figure 5 : Gestion de l'espace de travail personnel

Chaque utilisateur-inscrit possède son propre espace de travail après création de son compte. Il permet à l'inscrit de gérer ses dépôts d'actions, de recevoir des messages et de communiquer avec les utilisateurs. Cette espace personnel est divisé en plusieurs rubriques qui sont:

Mon Profil : Il constitue la fiche utilisateur du porteur de projet avec les informations primordiales. Les modifications sont possibles mais la suppression du compte demande une autorisation de l'administration du répertoire.

Action : Il se présente sous forme de liste de résultats et aborde l'ensemble des actions du porteur de projet (inscrit). Il est possible de créer, de modifier ou de supprimer sous certaines conditions (voir le cycle de vie). En outre, la liste se divise en quatre types d'action : Actions achevées ; Actions en cours ; Actions en demande de validation ; et les Brouillons (non validé). La liste se divise en plusieurs colonnes d'informations qui sont : Intitulé ; Lieux ; Date ; Type ; Statut ; Organisme.

Organisme : Il constitue la fiche d'organisme du porteur de projet avec les informations primordiales. Cette fiche est partageable entre les utilisateurs (et constitue les groupes). Les modifications sont possibles mais la suppression du compte demande une autorisation de l'administration du répertoire.

Production : Il constitue la fiche d'organisme du porteur de projet avec les informations primordiales. Cette fiche est partageable entre les utilisateurs (et constitue les groupes). Les modifications sont possibles mais la suppression du compte demande une autorisation de l'administration du répertoire.

Notification : Cette espace permet de recevoir essentiellement des alertes, des notifications, des messages des autres utilisateurs ou des administrateurs, des refus avec correction ou validation des dossiers d'actions.

Préférence : Cette partie permet à l'utilisateur-inscrit de gérer son compte en cochant des autorisations ou des services.

Afficher mon profil en mode public (dans l'annuaire pour les visiteurs)

Recevoir une notification par email lorsqu'une action me concerne
 Poser automatiquement sur les réseaux sociaux ma participation à une action
 Recevoir les dernières nouveautés d'actions sur la newsletter

4.2.3.4 Processus de dépôt de production

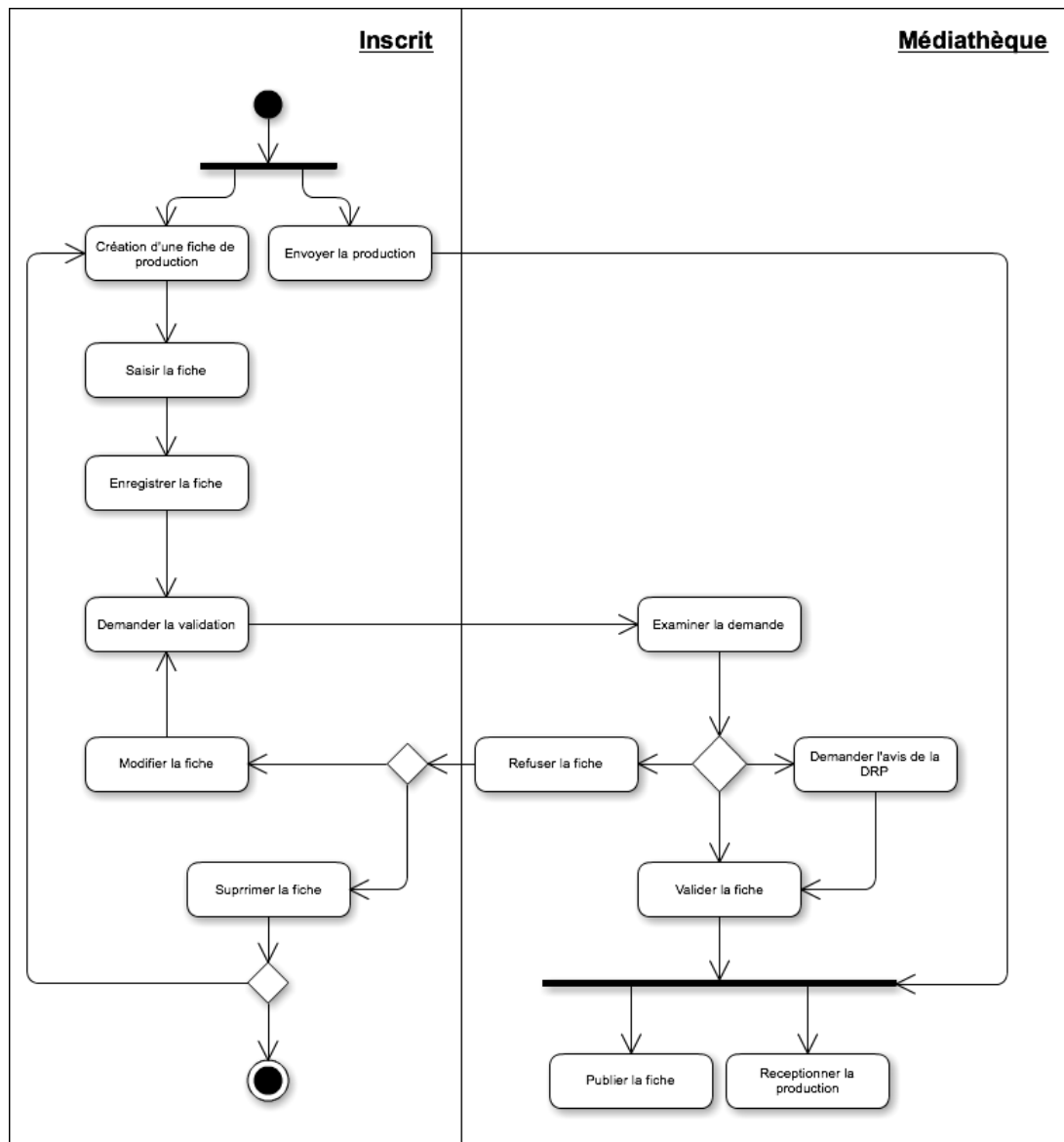


Figure 6 : Processus de dépôt de production

Gestion de l'espace de travail personnel Dans le cas de dépôt de production, le répertoire gère la fiche de production basée sur les normes de description en cours à

la Médiathèque Abdelmalek Sayad. Le répertoire de production devra donc être (si possible) interopérable avec le portail documentaire de la médiathèque du MNHI.

En outre, la gestion des productions se fait dans les mêmes modalités que les dossiers d'action : champs obligatoires, demande de validation, respect de la charte éditoriale...

Cependant, il est à noter que le répertoire de production sera modéré par la médiathèque. Pour les questions de droits d'auteur ou de droits de diffusion, les formulaires seront compris dans le formulaire de dépôt.

5 Valorisation des actions histoire/mémoire

Cette partie est entièrement consacrée à la valorisation et aux objectifs à atteindre de la part de l'outil auprès des utilisateurs. Il met en avant la source même du cahier des charges et de l'étude de faisabilité. Cette partie explique le choix des modélisations optées pour le modèle de description et les processus de travail. Ainsi, il reviendra sur les documents étudiés et rédigés lors de la mission afin de mieux comprendre les orientations du nouvel outil numérique et ses origines. L'objectif est de comprendre le passage d'un simple répertoire en ligne (sur un logiciel propriétaire de SGBD assez complexe) à une plateforme collaborative (sur un CMS libre, classique et simple d'utilisation).

5.1 Les origines de la demande

5.1.1 La place de l'information, de la documentation et des archives auprès des collectivités et des associations

Lors de la création du répertoire en 2004, l'objectif principal de l'outil est de sauvegarder toutes informations liées aux actions ou aux projets d'histoire/mémoire de l'immigration. La priorité de la DRP (à l'époque la mission de préfiguration de la Cité de l'histoire de l'immigration) était la conservation des actions faites par les collectivités territoriales et les associations afin de capitaliser les savoirs et favoriser les échanges entre les acteurs. Il y avait une volonté de garder une trace de ses activités éphémères et sporadiques. Comme le souligne Jean-Barthélémi Debost, « *s'il y a une histoire, une mémoire de l'immigration grâce aux actions faites par les associations, il y a une absence d'histoire des actions eux-mêmes* »³¹. Ayant réalisé un répertoire analytique en 2003³², Debost recense plus de 500 projets dans toute la France sur plusieurs thématiques (non uniquement sur l'immigration) réalisés par les

³¹ Propos tenus lors d'un séminaire fab'mem du Dicen-IDF CNAM à Paris, le jeudi 3 décembre 2015. Voir la vidéo : <https://passerelle.hypotheses.org/tag/musee> [Consulté le 25/06/2016]

³² Ce répertoire a servi par la suite au répertoire en ligne pour la recense des actions en France.

collectivités et les associations entre les années 1980 et 2003. Malheureusement, le nombre est en dessous de la réalité, car bon nombre de projets ne sont pas sauvegardés. Comment expliquer cette absence ?

Pour le conservateur en chef des archives municipales de Dunkerque, William Maufroy, les associations n'ont aucune obligation de rendre des comptes aux services d'archives et peuvent conserver leurs documents ou les détruire. Ainsi à la différence des collectivités et des bibliothèques ou archives³³, ils ne sont pas inclus dans l'administration française et reste strictement privés dans leur fonctionnement. La plupart des associations n'ont pas conscience de la valeur informationnelle de leurs documents, puisque avant tout tournées vers le présent et le terrain. Ainsi aucune gestion des archives n'est présente. Pour le réseau de Rhône-Alpes (Adate), l'administrateur précise que les archives sont gérées par lui-même et que ces documents sont entassés un peu partout dans les locaux, et qu'ils s'accumulent. Les documents sont jetés, donnés voir absents (car non produit lors du projet). Les seuls documentations liés à ces actions sont fournis par de grandes structures comme les institutions patrimoniales ou lors d'un évènement marquant. On arrive ainsi à une fracture entre le national et le local où l'histoire retient les projets nationaux des institutions étatiques contrairement aux actions locales fragiles et éparpillées. Il faut noter que les associations et les collectivités territoriales ont peu de temps à consacrer à la gestion des archives et sont principalement orientées vers la recherche de financement et la construction d'un projet soutenable, ce qui est un travail conséquent. On arrive à un constat : les associations et les collectivités qui sont censées être les acteurs primordiaux dans la création d'action sont secondaires ou mises de côté, au contraire des institutions étatiques et patrimoniales.

Si aucune information n'est présente dans la documentation et les archives, où se trouve l'information sur les actions ?

³³ Lors d'un déplacement au service interministériel des Archives de France (SIAF), les rapports annuels fournis par les archives départementales ne révèlent que des informations administratives ou purement quantitatives concernant les actions faites dans les locaux.

On peut noter deux types de sources d'information. Il y a les sources journalistiques, et médiatiques. Ces derniers vont couvrir des événements culturels, associations, sociales et retranscrire ces actions donnant des informations plus ou moins importantes. La plupart du temps ces sources restent locales et pénètrent peu la sphère nationale. En outre, tout n'est pas retranscrit ce qui n'offre pas une source fiable et importante. Cette source est soumise aux choix éditoriaux de chaque média et elle n'exige pas de fournir toutes informations possibles. Ainsi cette source d'information est difficile à prendre en compte car elle demande un travail d'analyse et de recherche sur le contenu..

La seconde source reste l'individu lui-même travaillant lors de l'action. Il comprend les participants, les bénévoles, le maître d'œuvre, les partenaires ayant été témoin de la mise en place de l'action. Ils sont les principales sources d'information et sont à même de retranscrire des informations en détails d'un événement. La plupart des bénévoles ont une expérience au sein de la structure et ils peuvent connaître des informations souvent ignorées par le maître d'œuvre. Ils ont une connaissance à la fois du réseau des participants, des habitants, un savoir-faire lié à leur compétence d'origine (archiviste, assistant social, professeur...). Dans ce contexte, les bénévoles sont les représentants parfaits des théories du *Knowledge Management*. Ils sont les porteurs de la mémoire et donc des connaissances de la structure. Ils doivent être ainsi mis en avant afin de permettre une amélioration de l'outil. Cependant, l'échec de l'ancien répertoire résulte principalement de l'absence de contribution de ces derniers. De plus, ayant peu de temps à s'y consacrer, les porteurs de projets, les bénévoles et les acteurs de terrain n'ont que peu de raisons de contribuer à un outil qui ne leur serait pas utile. Il est important ainsi de rechercher les attentes et les besoins des acteurs de terrain afin d'améliorer le contenu de l'outil. Ils sont les seuls à offrir au répertoire la source informationnelle sur les actions histoire/mémoire de l'immigration.

5.1.2 Evolution du numérique

Au même moment que la création de la CNHI et du répertoire en ligne en France, est organisée une conférence « *What is Web 2.0 ?* »³⁴ sous l'égide de Tim O'Reilly en 2004. Sous ce titre accrocheur, Tim O'Reilly propose une nouvelle vision du web, un web plus social où les utilisateurs ne sont plus de simples consommateurs d'information mais aussi des producteurs. Après l'éclatement de la bulle boursière vers l'an 2000, le salut du Web se trouve dans un modèle plus participatif. Les utilisateurs deviennent des générateurs de contenus ou *User Generated Content* (UGC) et des outils numériques se développent au fur et à mesure, pour toucher un public de plus en plus grand. Le mode collaboratif devient un terme récurrent dans la bouche des entrepreneurs du web.

La vision des concepteurs du répertoire de projet du MNHI était proche de celle du web 1.0. C'est un web documentaire où l'information est produite et publiée, et l'utilisateur n'a plus qu'à consulter. Les interactions sont fortement limitées entre l'utilisateur et le producteur. Le web à ces débuts est une grande source d'information mais la communication y est absente. Certes, les chats, forums et les courriers électroniques sont présent dès le début des réseaux informatiques et celui du web, mais ils sont soit limités à un public averti ou vu comme secondaire. Les fonctionnalités ou services sont souvent limités. Depuis les années 2000, les interactions entre les acteurs du web sont au cœur du web. En 2001, Wikipédia propose une encyclopédie universelle, gratuite et consultable n'importe où. Wikipédia doit son existence à la contribution des utilisateurs qui y participent en créant de nouveaux articles, mais également en rectifiant et augmentant le contenu sans cesse. Sa communauté regroupe un grand nombre d'amateurs et de professionnels, qui échangent et débattent sur les articles présents. En outre, le web collaboratif voit aussi apparaître de nouveaux acteurs du numériques comme les réseaux sociaux : Facebook, Twitter... Ces derniers ont principalement axés leur plateforme sur la communication et les messages. Ainsi, des plateformes émergent, offrant la possibilité à l'utilisateur de devenir un acteur important du web.

³⁴ O'Reilly, Tim. *What is Web 2.0 ?*. Conférence tenue le 30 septembre 2005. Voir l'article de la conférence : <http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> [Consulté le 15/10/2016]

En 2001, Henry Jenkins constate l'émergence de nouvelles pratiques de création de contenus et une culture autour de ces pratiques. Il précisait ainsi que « *la convergence médiatique va générer une nouvelle culture populaire participative en offrant aux gens ordinaires les outils pour archiver, annoter, s'approprier et retransmettre les contenus* »³⁵. Cette pratique et culture s'accompagne d'une multiplication d'applications, de plateformes et d'outils numériques. Ces derniers ne se contentent pas de disposer un espace de partage et de distribution en ligne aux utilisateurs, ils offrent également la possibilité d'interagir entre les utilisateurs. Que cela soit autour de la création et de partage de vidéo (YouTube, Vimeo...), de musique (Grooveshark, Napster...), d'images (DeviantArt, Flickr...), des utilisateurs constituent des communautés de pratiques où ils communiquent leurs passions, connaissances et remarques aux autres. La circulation de l'information n'est plus dans un seul sens (de producteur à consommateur) mais se développe autour d'un réseau d'utilisateurs plus important et varié. Si les réseaux d'utilisateurs existaient bien avant, c'est la venue de grandes plateformes de distribution en ligne qui permettent aux utilisateurs de collaborer ensemble et développer ainsi toute une culture du numérique. On parlera ainsi de *crowdsourcing*, externalisation ouverte³⁶ ou production participative³⁷.

Le Web 2.0 présente une définition précise mais reste ouverte à diverses interprétations. Sous ce nom, les industries culturelles et de la communication montent diverses activités affirmant progressivement une place centrale aux utilisateurs. Si différents types de contribution naissent, il y a une appropriation des utilisateurs aux plateformes numériques. Dans le cadre de la mission au MNHI, le répertoire s'est orienté vers la conservation de l'information sans essayer de chercher l'interaction entre les utilisateurs et l'appropriation du répertoire comme outils de recherche. La contribution au répertoire y est presque absente. Le développement d'outils et de plateformes collaboratifs sont des exemples à analyser afin de trouver

³⁵ Jenkins, Henry. *Convergence Culture : Where Old and New Media Collide*, New York : NYU Press, 2006, P.93.

³⁶ Définition d'« externalisation ouverte », en ligne par Le grand dictionnaire terminologique. Voir : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=45436 [Consulté le 20/10/2016]

³⁷ Normalisation du terme, JORF n° 0179 du 5 août 2014 page 12995 texte n° 91. Voir : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000029331922&dateTexte=&oldAction=dernierJO&categorieLien=id> [Consulté le 20/10/2016]

les moyens pour pousser à la contribution du répertoire et créer une communauté active. Si la participation des utilisateurs est aux lèvres des entrepreneurs comme Tim O'Reilly, elle l'est également des acteurs associatifs et des collectivités territoriales en France.

5.1.3 Le changement de pratique informationnel dans la gestion des connaissances

Le répertoire en ligne est lié à un esprit avant tout de conservation et de préservation de l'information. L'objectif de ces outils est de rassembler des informations issues d'un domaine donné, de les sauvegarder dans un carnet (support physique) ou dans une base de données (support numérique) afin de les transmettre à d'autres utilisateurs. Il y a avant tout une volonté de garder une trace des activités, des acteurs, des productions afin de mieux comprendre l'environnement de travail et prendre les bonnes décisions. Durant toute la seconde moitié du XXe siècle, les répertoires issus de l'INSEE, des chambres de commerce, ou des artisans ou métiers permettent aux acteurs du secteur de s'informer sur le réseau d'acteur et d'entreprise. Les répertoires administratifs stockaient et fournissaient des informations réutilisables et consultables à tous instants par les utilisateurs. On retrouve cette volonté dans l'outil du MNHI lors de sa création en 2004.

C'est les mêmes volontés qu'on retrouve dans le *Knowledge Management* ou gestion des connaissances. Dans les premiers temps des outils de gestion des connaissances (vers les années 1990), la capitalisation et la gestion des informations d'une structure ou organisme étaient des priorités. Ces outils se présentent avant tout comme des GED (Gestion Electronique des Documents) où l'information est structurée sous forme de documents, stockée dans des SI (Système d'Information) et diffusé au sein d'un intranet de l'entreprise. Cependant, la gestion des connaissances va changer ses pratiques et habitudes progressivement.

Vers les années 2000, les outils de gestion des connaissances développent d'autres stratégies afin de réceptionner l'ensemble des connaissances d'une structure ou organisme. Leurs objectifs n'est plus uniquement de gérer des informations mais

aussi de manager des hommes et femmes qui sont par essence porteurs de connaissances. Dans le milieu de la recherche, la connaissance ne se résume plus à l'acquisition d'un savoir-faire ou savoir être. Elle englobe un ensemble de facteurs dont l'individu n'est qu'un parmi d'autres. Il faut comprendre que la connaissance est un ensemble d'information n'ayant sens que dans un contexte précis et en dehors de ce contexte, elle perd en valeur. Ainsi, il est important de mieux comprendre l'ensemble des processus de sa structure, des relations entre les acteurs de travail, le cadre juridique ou social et aussi les pratiques socio techniques. Ainsi, on voit s'installer auprès des entreprises des pratiques collaboratives numériques, et la montée en puissance des réseaux sociaux.

En termes d'outil numérique ou de moyen mis en avant, la gestion de connaissance s'oriente particulièrement vers les outils collaboratifs. Si les informations ou connaissances sont difficile à recueillir, il est nécessaire de favoriser les échanges entre les acteurs et les aider à la bonne gestion des projets. Depuis les années 2000, les outils de firmes comme Microsoft ont développées des fonctionnalités plus diversifiées que le simple gestion et stockage de document, et ont privilégiées les messageries instantanées, le traitement mutuel de document, des outils d'organisation de projets... Ces outils réunis autour des portails ou des plateformes sont de véritable espace de travail à la fois personnel et collectif. En outre, les plateformes collaboratives sont devenus progressivement depuis quelques années de véritables plaques tournantes de projet au sein des entreprises, voir même en dehors de la sphère professionnelle, incluant des amateurs.

Si la plupart de ces outils sont principalement employés par des entreprises et des structures, ils n'ont pas réitéré l'erreur des firmes des années 80. Par exemple, le logiciel Lotus Notes qui était numéro un de la gestion, et le stockage d'information, particulièrement avec des GED extrêmement poussées, se sont principalement occupés d'une clientèle spécialisée et fermée de grandes entreprises ayant les moyens de financer de véritables systèmes d'information poussés, et n'ont pas cherchés à recouvrir un public plus large. En plus d'être propriétaire, les prix étaient hors des moyens des particuliers. En outre, si ces outils proposaient des interfaces riches et des fonctionnalités à profusion (comme le mail, les échanges de fichiers, le partage

d'espace disque, le partage d'annuaires...), ils se limitaient au réseau interne de l'entreprise et proposaient une gestion des droits et des accès lourds. Dans cet environnement, se développe une culture de l'entreprise où l'information est contrôlée et régulée.

Ainsi l'arrivée du web social ou web 2.0, a été un événement catastrophique. Durant ces années, on voit émerger des services en ligne SAAS proposant gratuitement (ou sous certaines conditions), des outils collaboratifs avec des fonctionnalités diversifiées comme Alfresco, Nuxeo... Ces services en ligne sont en open source, permettant de modifier et d'améliorer le code source du logiciel. Ainsi, le particulier peut créer du contenu, le transmettre voir le partager avec d'autres. Des communautés se sont créées autour de services, de thématiques qui vont gagner en renommée (Framasoft, Ubuntu, Wordpress...). Ces outils et firmes offrent une alternative simple et plus ouverte contrairement aux logiciels lourds d'entreprise.

5.2 Les axes d'orientation

La mission va ainsi orienter l'outil vers une plateforme collaborative et de gestion des connaissances. Bien-sûr, toutes les fonctionnalités ne seront pas disponibles et un mode totalement collaboratif n'est pas possible. Il est important de donner des objectifs clairs et des axes d'orientation afin de fournir des fonctionnalités qui puissent répondre aux besoins des utilisateurs de la plateforme, donc les porteurs de projets, les visiteurs du MNHI et les agents référent du musée. Durant l'étude de faisabilité, le document a réuni les besoins et on peut constater plusieurs attentes ou bénéfices voulus : capitaliser les connaissances, développer le réseau d'acteurs, promouvoir le musée, encourager le travail collaboratif, transmettre de bonnes pratiques et initier de nouveaux projets. Pour répondre à ces attentes, l'outil s'est orienté vers cinq axes issus du travail collaboratif : le partage, la communication, la valorisation et l'information. Ces axes complètent ainsi l'ancien répertoire de projet qui était dédié à la conservation, à la recherche et à la consultation des actions mémoire/histoire.

Ce que doit apporter une plateforme collaborative :

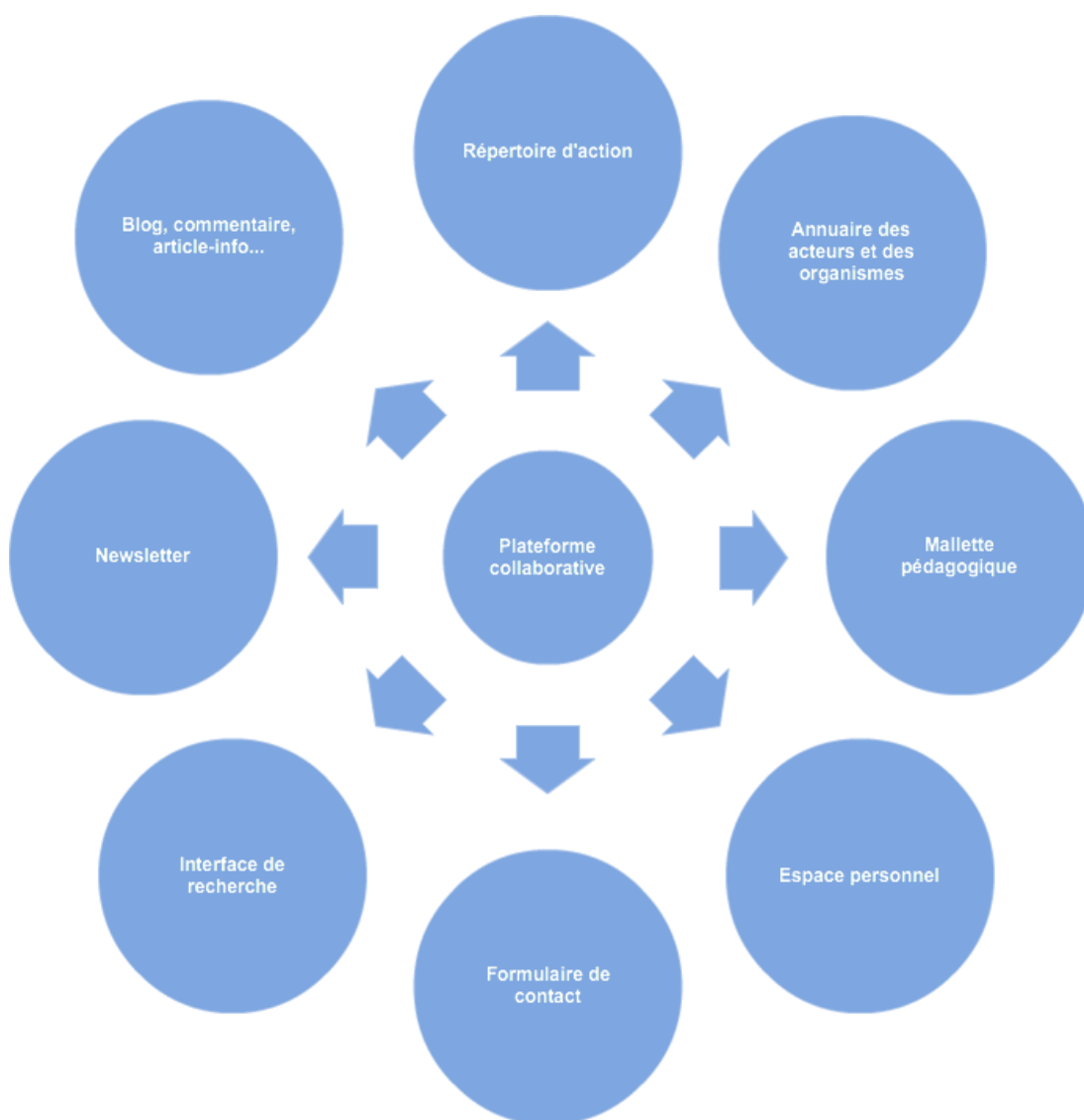


Figure 7 : Les axes ou fonctionnalités à développer sur la plateforme

5.2.1 Information

La conservation amène souvent à chercher à valoriser les documents et les informations stockées dans les bases de données ou répertoire. Dans des GED comme les logiciels SharePoint ou Lotus Notes, le stockage et la sauvegarde de documents de travail amène ainsi à des étapes cruciales de la création (traitement et gestion des documents) mais aussi des étapes postérieures à la création qui sont la recherche et la consultation. Cependant, dans le cas d'outils purement de

conservation (comme l'a été le répertoire de projet du MNHI basé sur le logiciel FileMaker Pro), l'information n'est pas correctement valorisée. L'outil ne valorise pas assez bien l'information par des aides de recherche. Les utilisateurs peuvent se contenter simplement de la réception de nouveaux projets d'action et de les envoyer aux autres utilisateurs directement. Dans le cas de l'ancien outil, le répertoire laissait l'utilisateur s'orienter dans l'outil sans aucune aide ou file rouge, et il n'y a aucune volonté de filtrer les recherches selon les types de demande. L'information n'est pas seule mais multiple, selon les utilisateurs, les besoins et les circonstances. Il est ainsi important de savoir identifier les informations utiles à l'outil, de les filtrer selon les types de recherche, afin d'offrir à l'utilisateur un répertoire à multiples types de recherche.

Pour cela différents types d'éléments sont mis en avant dans le nouveau répertoire d'action. Premièrement, le modèle de description a été repensé afin d'inclure deux types d'utilisation : la recherche quantitative et la recherche qualitative. Dans le premier, l'utilisateur ne s'intéresse souvent qu'aux chiffres et nombres (nombres de participants, le budget, les dates, le nombre de projets relatifs à une thématique...) dans le but de produire des études statistiques ou une cartographie des actions. Ce point de vue se retrouve le plus souvent chez les établissements publics qui financent ces projets où l'objectif est d'avoir un retour sur l'action (répondre aux questions administratif et financières) et aussi avoir un panorama des actions en France selon différents critères. On le retrouve aussi chez les chercheurs et étudiants, faisant leur recherche sur l'impact des actions en France dans le cadre de la recherche. De l'autre côté, le regard quantitatif s'intéresse en profondeur au contenu de l'action, sa démarche, les individus qui ont participé, les moyens mis en œuvre. Ils veulent s'informer sur les actions passées (ou actuelles) en France, afin de développer d'autres formes d'action. Ces deux types de recherche se formalisent avec la création de deux formats liés : le dossier (détaillant en profondeur le projet) et la fiche courte (ne présentant que les informations). Ils fournissent ainsi deux types d'information selon la demande.

Ces deux formes de consultation s'accompagnent aussi d'outils de sensibilisation et d'information sur les actions en France. Afin d'aider les nouveaux porteurs de

projets, les nouveaux arrivants ignorant le sujet, le répertoire met à disposition des utilisateurs un espace dédié à l'information : la mallette pédagogique. Cette mallette permet aux utilisateurs de se sensibiliser, se renseigner et d'apprendre un peu plus sur les actions histoire/mémoire en France, la méthodologie et les réflexions mises en avant. Cette mallette documentaire rassemble des documents produits par les agences gouvernementales, les associations, les archives et collectivités territoriales. Ces documents peuvent être des rapports, des conventions, lois, documents méthodologiques, des répertoires... Ce dispositif permet de mieux comprendre le fonctionnement des actions, de leurs créations et des acteurs mis en avant.

La mallette documentaire est une étape importante pour le répertoire pour qui souhaite créer une communauté de passionnés, d'amateurs et de professionnels informés sur le sujet, et pouvant ainsi développer et favoriser les discussions hors de l'outil voir encourager des rencontres et la mise en place de nouveaux projets. Il est un vecteur essentiel de la transmission des connaissances, de la pédagogie.

5.2.2 Partage/collaboration

Un des éléments importants mis en avant depuis un certain temps, est le mode de collaboration. Bon nombre de produits et d'outils numériques se veulent aujourd'hui collaboratifs, et des plateformes collaboratives sont en train d'essayer de détrôner les grandes firmes numériques. Parmi eux, on compte Airbnb, Uber, le BonCoin, Blablacar... Aujourd'hui, il est important de placer le consommateur comme un acteur essentiel dans la chaîne de production. Dans le cadre de l'information, les outils de KM se sont énormément orientés vers les outils de partage. On peut prendre en compte le logiciel SharePoint de Microsoft, logiciel avant tout orienté vers la GED (Gestion Electronique de Documents). L'outil s'est progressivement orienté vers le partage et le travail collaboratif au sein des entreprises. Il présente aussi d'autres fonctionnalités comme la gestion de contenu, le moteur de recherche, la gestion de mail... Ces fonctionnalités ont permis à plusieurs utilisateurs de travailler sur plusieurs projets par l'intermédiaire d'une même application. Le point commun entre les plateformes comme Uber et des outils comme SharePoint est de réunir des

utilisateurs divers en compétences et en objectifs autour d'un but commun. Les fonctionnalités sont trop multiples pour en faire une liste exhaustive. Dans le cadre de la mission, le répertoire n'a relevé que certaines fonctionnalités utiles et en lien avec les dispositifs ou processus mis en avant.

Avant de parler de la collaboration entre les utilisateurs, il est important de relever la collaboration entre le gestionnaire et l'utilisateur. Ce sont les outils de workflow. L'utilisateur envoie un projet (qui est une demande de validation) et le gestionnaire peut accepter ou refuser le projet d'être publié. Si le travail entre ces deux individus semble à sens unique, il est important de relever une volonté de coopération entre les deux. Tout d'abord, un projet n'est pas totalement refusé et on peut exiger une correction, soit de la part du gestionnaire, soit une refonte complète du projet par l'utilisateur. Le projet est dans un état de « Correction » où les acteurs de ce processus peuvent interagir sur le document, et discuter par messagerie. Ainsi, il y a collaboration entre les deux.

La collaboration entre les utilisateurs peut s'illustrer dans la gestion et le traitement de certains projets. Par exemple, deux utilisateurs (voir plus) appartenant à un même groupe (qui est la structure à laquelle ils appartiennent) peuvent collaborer pour améliorer la fiche d'une action déjà postée si elle est issue de la même structure porteuse. Ce type de procédé permet d'augmenter la fiche d'information neuve et de ne pas rendre statique les moindres projets d'action. Le projet peut évoluer et se transformer radicalement en fonction du temps et des acteurs y contribuant.

Bien sûr derrière ces fonctionnalités de gestion collaborative des dossiers et des outils de workflows, le mode collaboratif ressemble plus à de la coopération. Un nombre restreint d'individus peuvent modifier un document, et seul l'administrateur du répertoire peut publier le document. Les utilisateurs lambda n'ont aucun droit sur les documents publiés. On est encore loin du travail cent pour cent collaboratif où la sagesse des foules prédomine. Mais pour le répertoire, c'est une première étape dans la volonté de réunir des acteurs de projets autour d'un même travail.

5.2.3 Communication

La communication est un axe très important dans une plateforme collaborative, voir dans tout travail collaboratif. Elle a porté un rôle essentiel : faire circuler les informations entre les utilisateurs d'un outil ou d'une plateforme. Ainsi elle présente des fonctionnalités nécessaires pour le bon maintien de l'outil de collaboration. Aujourd'hui, les outils collaboratifs accordent une grande importance à la communication entre individus. Auparavant, les logiciels d'entreprise comme SharePoint ou Lotus Notes mettaient en place des systèmes de mailing afin de communiquer des informations. Aujourd'hui, les outils en vogue comme Slack et Trello, spécialisé dans la gestion de projet, accordent une grande importance à la messagerie instantanée afin de permettre une grande cohésion au sein des groupes de travail et ainsi favoriser les travaux collaboratifs à distance. En outre, pour les projets Open Source sur WordPress ou Drupal, on travaille et collabore à travers des messageries ouvertes sur les forums afin de communiquer avec le plus d'individus compétents.

Ainsi la communication peut prendre différents formes selon les besoins au sein d'une plateforme : Chat, forum, zone de commentaire, messagerie, mail, formulaire de contact... Cet axe peut se modéliser ainsi sous forme de messagerie instantanée, d'espace de discussion ouvert, par mail... Ces fonctionnalités à l'époque dissociées les unes des autres en des services uniques, sont maintenant réunis autour d'outils collaboratifs ou de gestion de projet, voir aussi des plates formes. Elles permettent d'offrir aux utilisateurs autant de services différents afin de favoriser la communication.

Cependant pour éviter de surcharger inutilement la plateforme, certaines fonctionnalités seront conservées, contrairement à d'autres. Ainsi seul le formulaire de contact entre les acteurs et avec l'administrateur est possible (en plus de la gestion des messages). La plateforme étant à ses débuts, aucune communauté numérique ne s'est créée autour du répertoire. Ainsi, hormis contacter directement un organisme ou un porteur de projet, l'utilisateur ne va pas s'amuser à noter toutes les actions et entamer des discussions à voie libre. Il faudra attendre que l'outil soit pleinement

utile afin d'envisager les fonctionnalités de messageries instantanées, voir aussi la création de forum pour voir communiquer plusieurs utilisateurs. A ce stade du projet, l'outil ne nécessite qu'une communication à deux sens, entre deux utilisateurs pour un premier contact ou des renseignements. Ainsi l'utilisateur n'a qu'à accéder à la page du formulaire de contact d'un autre utilisateur ou de l'administrateur afin d'envoyer un message directement vers l'espace de travail de l'utilisateur contacté. Ce dernier pourra y consulter, le conserver et y répondre s'il le souhaite. Certes, la messagerie n'est pas instantanée mais ce type de communication à l'avantage de conserver une trace de la discussion.

Ces fonctionnalités ont pour objectif de favoriser les échanges et les discussions entre les acteurs du réseau, et de pousser à de grandes collaborations entre les porteurs de projet. Ces objectifs coïncident parfaitement avec les buts de la DRP du musée dans leur rôle de pont intermédiaire.

5.2.4 Valorisation

L'ancien répertoire mettait un accent sur la valorisation de son contenu. En complément de la conservation, les actions sont valorisées par la recherche et la consultation. D'autres fonctionnalités sont présentes comme le partage par mail, sur les réseaux sociaux ou impression sur PDF. Le répertoire ainsi s'était axé sur la consultation et la diffusion légère de l'information. Cependant, ce type de valorisation reste classique et simple mais ne propose pas une réelle valorisation du contenu avec des visualisations, des diffusions plus larges ou des manipulations de données. Le répertoire doit devenir un outil d'exploitation à part entière pour permettre une valorisation du contenu mais également des acteurs du réseau.

On peut catégoriser cette valorisation en plusieurs sous-catégories : visualisation, exploitation et diffusion. En premier lieu la diffusion permet de transmettre des informations et de partager des informations en dehors de la plateforme vers des sites web, d'autres répertoires, les blogs... Cependant, cette diffusion était minime dans l'ancien outil où l'envoi se résumait à des mails et des articles sur les réseaux

sociaux. Il est important de proposer une diffusion sur différents canaux. Tout d'abord, la plateforme peut proposer des services inclus dans les CMS comme les abonnements ou alertes, permettant par email d'avoir les dernières informations issues de la plateforme ou d'être prévenu de l'arrivée d'une action ayant un lien avec les critères choisis. La diffusion reste toujours disponible sur les réseaux sociaux mais il serait intéressant pour ouvrir à un plus large public de proposer (ou à mettre en évidence car disponible directement avec le CMS) le flux RSS du répertoire afin d'agrèger ce flux directement à l'agrégateur de l'utilisateur. Ce type de procédé permet de favoriser la veille et d'attirer le regard des utilisateurs nouveaux.

La visualisation des actions est importante, ou plutôt sa représentation. On peut proposer l'impression des fiches et dossiers des actions sélectionnées par l'utilisateur sous PDF. Il peut également le conserver sur son disque dur par téléchargement. L'impression fait partie de la visualisation. Ensuite, la visualisation se fait par la proposition d'exploiter des graphiques afin d'appréhender l'information.

L'exploitation reste un élément peu développé et difficile à envisager dans le cadre de la mission. Cependant, il est intéressant de voir les possibilités que propose l'exploitation des données et la visualisation des graphes. L'idée est de proposer après la recherche aux utilisateurs, de visualiser ces actions sous forme de graphes (cartographie, statistique, chronologie...). Les graphes permettent aux utilisateurs de mieux comprendre l'impact des actions sur la carte, et dans le temps, et de mieux traiter l'information. L'outil deviendrait ainsi un moyen d'analyse et d'exploitation d'information pour les chercheurs et les porteurs de projet.

Conclusion

L'objectif initial du projet du MNHI est la refonte du répertoire d'action ou plus précisément de sa base de données. Les commanditaires souhaitaient moderniser le répertoire n'ayant pas connu de modification depuis 2009. Le mémoire tente premièrement de répondre à plusieurs problématiques soulevées par la mission : comment modéliser une action de mémoire/histoire à la fois dans un modèle de description et dans différents processus de travail. Pour cela, la mission du chargé de projet consistait à réaliser des recommandations et à définir les axes d'améliorations sur le futur outil numérique. Ce dernier devait permettre optimiser le partage et la gestion de l'information concernant les actions mémoire/histoire des associations, des collectivités territoriales, des institutions patrimoniales, et en général tous les acteurs du réseau du MNHI. Au final, le mémoire s'interroge sur la question de la réingénierie d'un répertoire en ligne vers le choix d'une plateforme collaborative.

Pour arriver à cette conclusion, plusieurs étapes ont été nécessaires pour concrétiser ce travail. Le mémoire aborde dans un premier temps, l'état de l'art du sujet et dans un second temps, aborde la gestion de ce projet. Dans la première partie, il était important de revenir sur la définition de l'action comme ressources informationnels et de le placer dans un contexte plus précis, celui des politiques publiques en France. L'action est un mot complexe portant plusieurs définitions, plus proche de la notion de connaissance que de document ou archive. Il a été au centre des différents politiques publiques (culturelle & sociale, d'intégration et de la ville) qui se sont réapproprié de différentes manières sans être en lien avec la question de la mémoire ou de l'histoire d'un lieu ou d'une population. A la suite, la théorie professionnelle permettait d'étudier de plus près les pratiques collaboratives sur le web et la gestion des connaissances dans le milieu entrepreneurial. Ces sujets ont permis de mûrir une réflexion sur l'organisation et le traitement d'une connaissance particulière qui est l'action mémoire/histoire. Cette partie revient aussi sur le répertoire, un produit documentaire particulier qui a connu des évolutions.

Dans la seconde partie dédiée à la gestion de projet, les étapes de travail se regroupent en une seule phase qui est la phase préparatoire, qui est les étapes en amont de la conception de l'outil. Dans un premier temps, un audit a été réalisé. Il regroupe une analyse de l'existant et la réalisation d'une série d'entretiens semi-

directifs. Un recueil et une analyse des besoins a été fait. Ces étapes sont regroupées dans un seul document, l'étude de faisabilité. Ce dernier a souligné plusieurs problèmes comme des processus longs et répétitifs, un modèle de description dépassé et généraliste, un décalage entre les exigences du MNHI et les acteurs du réseau... En outre, la démarche par entretien et les recherches informationnelles sur le contexte actuel a permis de mieux appréhender les pratiques informationnelles du secteur associatif et des collectivités territoriales sur les projets culturels et sociaux liés à la mémoire d'une population ou d'un lieu.

L'audit a permis de réaliser que le répertoire d'action est un reflet des relations entre les acteurs de terrain et le MNHI. Le musée est resté largement dans un esprit de conservation des actions sans répondre réellement aux attentes des acteurs de terrain. Ainsi si des informations concernant les actions sont présentes dans la base de données, elles ne constituent que des informations stockées et mises à disposition des utilisateurs. Il n'y a aucune réelle valorisation des ressources et aucune collaboration avec les acteurs de terrain. Le défi important pour le MNHI est d'amener les utilisateurs du répertoire et les acteurs du réseau à s'y impliquer et à y contribuer plus activement. Le projet de refonte du répertoire à travers l'étude de faisabilité a permis de lancer les bases du projet.

Plusieurs axes d'améliorations ont été mis en avant et permis de sélectionner une solution. Cette solution est à la fois technique et organisationnelle et s'inspire des TIC actuelles et du *benchmarking* des répertoires existants aujourd'hui. Ainsi, l'outil préconisé est une plateforme collaborative et de gestion des connaissances. Elle permet de répondre aux besoins informationnels et à une volonté d'autonomie de la part des acteurs de terrain et une meilleure gestion de l'information pour le MNHI. En outre, la refonte du modèle de description est nécessaire et la révision des processus de travail doit être repensée.

Le projet pourrait gagner en profondeur si le projet de refonte s'élargissait en introduisant les acteurs du réseau comme des parties prenantes et non des utilisateurs à combler. Le projet pourrait ainsi s'appuyer sur les idées et les compétences de ces nouvelles personnes qui sont au centre de l'outil. Les personnes interrogées en

entretiens ont montrés des propositions intéressants et des axes d'améliorations. La réingénierie d'un répertoire en ligne vers une plateforme collaborative pourrait avoir un rôle plus catalyseur dans les missions de la DRP en matière de gestion des connaissances. L'outil pourrait améliorer la coordination en mettant en relation certains acteurs du réseau, transmettant les bonnes pratiques à avoir et en informant les visiteurs du musée. Il mettrait en avant la collaboration, l'échange et le partage au centre de l'outil. Cependant, il serait important de penser à une politique de gouvernance de l'information afin d'assurer l'accessibilité, la qualité et la sécurisation du répertoire.

Annexes

Annexe 1 : Synthèse des entretiens

a. Génériques

Génériques est une des premières associations travaillant dans la sauvegarde et la valorisation de l'histoire de l'immigration en France. Organisme de recherche et de création culturelle, elle met en œuvre des activités scientifiques et culturelles.

Entretien avec Tifen Hamonic, chargée de mission pour le portail Odysseo à l'association Génériques, le 13 juin 2016 à 16h.

Tifen Hamonic revient sur l'expérience du portail Odysseo et des difficultés que le portail rencontre aujourd'hui. A la différence du répertoire de projet (V1), Odysseo met en avant des ressources archivistiques. Ce portail a pour but de valoriser ces ressources et dans un second temps, d'initier des projets auprès des particuliers ou associations. Cependant, malgré le succès du portail, l'outil manque de visibilité au sein du paysage numérique (manque de référencement auprès des autres sites). Les utilisateurs ignorent beaucoup de chose et ne savent pas où démarrer. Une des difficultés reste le manque de communication. Les principales attentes sont de rester informer sur l'actualité des projets, un besoin d'appui et de disposer d'un réseau de contact. En 2016, Génériques s'est associé avec le laboratoire de recherche Labex pour réaliser une enquête sur les usagers afin d'améliorer le portail. Un des défauts peu adapté au public est un langage trop ancré dans le domaine archivistiques (norme de description et plan de classement) et une navigation peu ergonomique. Les objectifs de Génériques sont d'améliorer la visibilité, le référencement et d'être interopérable. Le numérique ne suffit pas uniquement, il faut aussi une médiation physique avec les porteurs de projets. L'animation du réseau et du répertoire est nécessaire pour inciter les gens à contribuer. L'intérêt de Génériques pour le futur répertoire (V2) est de nouer des liens avec des associations neuves portant sur l'immigration actuelle. Génériques se concentre sur un réseau d'acteurs ayant une documentation et des archives importantes.

b. CGET

Le CGET (Commissariat Général pour l'Égalité des Territoire) est un établissement public administratif français crée en 2014 et placé sous la tutelle du Premier ministre français. Il est l'un des principaux financeurs des projets liées à l'immigration puisqu'il exécute l'affectation des crédits de la politique de la ville.

Entretien avec Najette Rezzag-Charpentier, chargée de mission histoire/mémoire au bureau de la cohésion sociale et urbaine au CGET, réalisé le 30 juin 2016 à 10h.

Najette Rezzag-Charpentier revient sur les principales missions du service. Le CGET finance et accompagne les acteurs du territoire sur leurs projets dans le cadre de la politique de la Ville. Les projets soutenus doivent avoir une envergure nationale et non simplement régionale. La demande de subvention est précédée par un accompagnement, un examen et une mise en forme du dossier auprès d'elle. Ces projets doivent être en lien avec les objectifs du CGET qui sont la lutte contre le racisme et les discriminations et la déconstruction des stéréotypes et des préjugés. La thématique de l'immigration occupe une petite place dans la politique de la Ville dans les projets d'histoire d'un quartier ou la lutte contre le racisme. Le CGET utilise un portail nommé ADDEL pour la gestion des demandes de subventions. Ce portail reste confidentiel et strictement consultable par le personnel du

CGET. Les informations sont purement administratives et financières. Les champs de description sont conventionnels dans la gestion de documents administratifs.

c. Ancrages

Ancrages est une association militant pour inscrire l'histoire des migrations dans le patrimoine national. Elle se constitue comme un centre de ressources et un lieu de sauvegarde de documents privés et de témoignages. En outre, loin de se cantonner à un travail de conservation, l'association est un lieu de valorisation, de médiation et de formation pour les porteurs de projet.

Entretien avec Samia Chabani, responsable de l'association Ancrages, à Marseille le 06 juillet 2016 à 10h30.

Samia Chabani parle des missions principales de l'association (méthodologie, formation, accompagnement des acteurs sur les sources documentaires, archivistiques et la collecte orale ou d'objets). Elle met en avant le manque de communication entre les structures en PACA et l'absence de visibilité de l'offre culturelle dans la région. Ces problèmes peuvent être palliés par le répertoire (V2) qui sauvegarderait une trace de l'histoire des actions dans la région. De plus le répertoire (V2) permettrait une appropriation par les habitants des outils pour initier des projets et ainsi s'émanciper des professionnels. Ces actions sont trop souvent le monopole des professionnels alors qu'elles sont des biens publics. La simple conservation doit être dépassée pour penser à exploiter et valoriser ces informations. L'outil doit donner des outils méthodologiques et de formations aux porteurs de projets. Mais surtout, l'animation est prioritaire et la participation est nécessaire. La question qui se joue avec le répertoire est de savoir si le futur répertoire (V2) sera une plateforme libre à tous les utilisateurs ou une plateforme fermée à certains utilisateurs. Cette question sous-entend aussi que le répertoire (V2) doit adapter sa norme de description à des utilisateurs larges et créer un vocabulaire contrôlé de mots clés.

d. RHMIT

Le RHMIT (Réseau pour l'Histoire et la Mémoire des Immigrations et des Territoires) est un réseau d'acteurs de terrain lié à la mémoire et à l'histoire des populations et lieux dans la région PACA. Il réunit des associations, des compagnies de théâtre, des institutions patrimoniales, des centres sociaux ou culturels... Il est coordonné par l'association Approche Cultures et Territoires (ACT). Le réseau existe depuis 2009.

Aucun entretien mais observation des acteurs du réseau du RHMIT lors de la réunion plénière à Marseille, le 05 juillet 2016 entre 14h et 17h.

La réunion est coordonnée par l'association ACT. Les principaux participants sont des associations, centres sociaux, collectifs, compagnie de théâtre travaillant tous sur l'histoire et la mémoire de l'immigration dans la région PACA. Cette réunion a mis en avant les prochaines expositions et projets de la rentrée de septembre liés à l'immigration italienne pour la plupart. A la fin de la séance, le débat s'est tourné de manière inattendue sur la question de la participation de l'habitant dans les actions.

e. Université de Lille / Département du Nord

« Mémoires Vivantes » est un projet de base de données répertoriant l'ensemble des actions liées à l'histoire et à la mémoire des populations et lieux dans la département du Nord. Initié en 2011, le projet est une collaboration du Département du Nord, des associations locales, le DRAC et l'Université de Lille

Entretien avec Mathilde Wybo, doctorante au sein du Laboratoire IRHIS à l'Université de Lille et membre de GIS IPAPIC et Carine Guilbert, agent du Département du Nord au sein des activités culturelles, à l'Hôtel du Département à Lille, le 06 juillet 2016 à 10h.

Mathilde Wybo et Carine Guilbert reviennent sur l'initiative du projet d'un répertoire d'action, sur la base de données « Mémoires Vivantes ». Un constat fut fait après une étude sur les actions dans le Nord : il y a une richesse des actions mais un éparpillement et un oubli de ces dernières. La priorité était donc de valoriser, capitaliser et mutualiser ces informations. Créé en 2013, l'outil devait également permettre de travailler sur une méthodologie de cas d'école permettant de conserver en mémoire une action et d'observer les pratiques des acteurs de terrains au regard des droits culturelles. L'idée de l'outil est de permettre de partager de bonnes pratiques et d'initier des actions par tous. La base de données comptabilise aujourd'hui 60 actions issues d'associations, collectivités territoriales ou laboratoires universitaires. Elle s'inspire du répertoire de projets (V1) du MNHI mais elles ont amélioré certaines parties. La base accorde une grande importance à la méthodologie qui présente la démarche du porteur de projet. Aujourd'hui, les difficultés rencontrées sont l'accès de la base au public, l'interopérabilité de la base, la révision des mots-clés ... Selon eux, l'outil doit être dynamique, facilement prise en main par l'utilisateur et non un objet trop institutionnel.

f. Archives municipales de Dunkerque

Les Archives municipales de Dunkerque (Centre de la mémoire urbaine d'agglomération) veillant à la conservation et à la diffusion du patrimoine documentaire de la Ville et de certaines communes.

Entretien avec William Maufroy, conservateur en chef aux Archives municipales de Dunkerque, le 06 juillet 2016 à 14h.

Les Archives municipales de Dunkerque présentent peu de fonds ou de ressources liés à la question de l'immigration et les documents concernant sont trop épars. Les documents administratifs des différents services (Justice, police...) sont gérés par les archives départementales qui le remontent vers les archives nationales. Les archives municipales sont peu contributeurs en projet. Cependant, les archives municipales de Dunkerque réalisent plusieurs expositions ou publications abordant la question de l'immigration, de la lutte contre le racisme, sur l'esclavage, la colonisation/décolonisation... Mais les thématiques restent très larges. Parallèlement le service s'est constitué un réseau d'acteurs au sein de la ville et des communes car il est devenu un levier d'actions sociales dans le paysage associatif. Mais la sauvegarde des documents liés à une action n'est pas la priorité des associations et de l'établissement. Le futur répertoire (V2) permettrait de pallier cette carence en information.

g. Centre communal d'action social de la ville de Besançon

Le centre communal d'action social de la ville de Besançon anime et coordonne depuis 2007 un site web collaboratif « Migrations-Besançon ». L'objectif est de constitué un ensemble de

documents, témoignages, connaissances de la part des habitants immigrés de Besançon. La principale instigatrice du projet fut Odile Chopard et la coordinatrice reste Mélissa Gourlin. Entretien avec plusieurs membres du centre communal le 07 juillet 2016 à Paris, à 14h30. Solange Joly, maire adjointe de la Ville et en charge des relations internationales revient sur la genèse du site web collaboratif, Migrations-Besançon. L'idée principale était de recueillir des témoignages, des notes historiques et des bonnes pratiques pour constituer un guide de « bonne arrivée » aux immigrées à Besançon. Ainsi tout le site web a été pensé comme un guide divisé en chapitres (« rubriques ») avec une navigation libre. Le point fort du site reste son réseau de contributeurs (tous des bénévoles) qui alimentent le site en articles. Ces derniers sont cependant extrêmement règlementés (validation du comité scientifique et saisie par le webmaster). Ainsi le site web a rencontré des difficultés. Ses ressources financières et humaines ont diminué ce qui a fragilisé la maintenance et la gestion du site web. Les bénévoles ne sont pas formés à ces compétences et la charge de travail est grande (le poste se charge de la saisie, la validation, le repérage, le traitement, la maintenance des articles). Cependant la tendance actuelle s'inverse et on offre la possibilité à chacun de s'exprimer librement à travers des blogs qui constituent des satellites gravitant autour du site.

h. RAHMI

Le RAHMI (Réseau Aquitain pour l'Histoire et la Mémoire de l'Immigration) est un réseau initié en 2005 et constitué en 2007 en association composée de représentants de structures publiques et privées associatives œuvrant pour l'histoire et la mémoire de l'immigration.

Entretien avec Emmanuelle Dubois, coordinatrice au sein de l'association, à Bordeaux le 12 juillet 2016 à 14h.

Emmanuelle Dubois revient sur l'histoire et les principales missions de l'association RAHMI. Le point fort de l'association est la constitution de réseau d'acteurs travaillant sur la question de l'immigration mais surtout de la création d'une base de données interoperable. A l'origine, la base était une initiative de la DRAC pour répertorier les actions dans l'ancienne région d'Aquitaine, lancé en 2011. La base devait conserver une trace des actions mais aussi intégrer des ressources archivistiques et des témoignages audio ou vidéo. Elle comportait deux entrées : une pour le public (recherche simple) et une autre pour les professionnels (recherche avancée). Malgré la finalisation du projet et la mise en ligne du répertoire, le projet a connu de grosses difficultés et le répertoire est défaillant. La faute est au manque de communication entre les parties prenantes du projet (DRAC, RAHMI, archives départementales, le prestataire Cobalt). Chaque partie avait sa propre logique, sa façon de travailler ne coordonnait pas avec celles des autres. Aucune réflexion préalable ne fut faite pour la norme de description et aucune charte des projets ne fut précisée. L'idée de départ était de privilégier une grande polyvalence des projets au détriment de la qualité. En outre, le maintien du répertoire fut délaissé à l'association qui ne put répondre à la demande correctement. Au final, une des priorités d'un futur répertoire (V2) est la coordination précise des tâches et fonctionnalités des modérateurs et utilisateurs afin d'éviter l'anarchie.

i. Réseau RECI / ORIV

Le Réseau RÉCI (Ressources pour l'Égalité des Chances et l'Intégration) est une association composé de centres de ressources (ORIV, IREV, AVDL...) intervenant dans le domaine de

l'immigration, l'intégration et la prévention contre les discriminations et le racisme dans chaque territoire.

L'ORIV (Observatoire Régional de l'Intégration et de la Ville) est un centre de ressources intervenant sur les questions relatives à l'intégration des populations immigrées, à la prévention des discriminations et la cohésion territoriales dans la région Alsace Champagne-Ardenne Lorraine.

Entretien téléphonique avec Murielle Maffessoli, directrice de l'ORIV, le 20 juillet 2016 à 16h. Murielle Maffessoli rappelle les priorités d'un tel répertoire : garder une trace des actions et plus précisément des processus mise en œuvre, la démarche et l'implication des acteurs de terrains. Elle rappelle qu'un premier répertoire de projet fut initié sur papier avant 2003 constitué en un annuaire de projet avec l'ADRI sous la supervision de Marie Poinot. Ce répertoire présentait des projets liés à l'intégration, à l'immigration et à la lutte contre les discriminations. L'idée d'un répertoire en ligne a permis de rendre dynamique l'annuaire et fut repris par la mission de préfiguration de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration. Selon elle, le futur répertoire (V2) doit préciser le profil des utilisateurs et trouver un moyen de rester dynamique (une mise à jour régulière). Une plateforme libre peut être envisagée mais elle doit comporter une importante modération et mettre en avant les bonnes pratiques. Ainsi, les éléments à mettre en avant sont la charte des projets et des processus de validation.

Annexe 2 : Grille de questionnement général

1) **STRUCTURE**

- 1.1. *Quelles sont les principales missions et activités de votre structure ?
Quel est votre rôle au sein de cette structure (fonctions, missions) ?*
- 1.2. *Qui sont vos financeurs ? vos partenaires principaux ? privilégiés ?*
- 1.3. *De quels types de documents, de ressources ou de services avez-vous besoin dans le cadre de votre activité ?*
- 1.4. *Quels types de documents, de ressources ou de services produisez-vous ?*
- 1.5. *A quel public ces informations sont-elles destinées ?*
- 1.6. *Quel lien entretenez-vous avec le Musée national de l'histoire de l'immigration et plus particulièrement avec la direction Réseau et Partenariats ?*
- 1.7. *Avez-vous déjà réalisé des projets en partenariat avec le Musée national de l'histoire de l'immigration ?*
- 1.8. *Si oui lesquels ?*

2) **ACTIVITÉS LIÉES AUX PROJETS MÉMOIRE/HISTOIRE**

- 2.1. *Quels types de structures (associations, collectivités, établissements publics) soutenez-vous ? Et quelle est la nature de leurs projets (colloque, spectacle, édition) ?*
- 2.2. *Quelle est la nature de ce soutien ? (financier, accompagnement méthodologique ... ?)*
- 2.3. *Sur quels critères sélectionnez-vous ces projets ?*

- 2.4. *Quelles thématiques privilégiez-vous ? (condition de la femme, pauvreté, interculturalité, lutte contre les discriminations) ? Préciser.*
- 2.5. *Quelle est la part de la thématique de l'immigration dans les projets/missions de votre structure ?*
- 2.6. *Concernant les projets, comment repérez-vous les contacts ? Comment les sollicitez-vous ? Y a-t-il des intermédiaires entre vous et le projet ? si oui lesquels ?*
- 2.7. *Comment se réalise cette remontée d'informations ?*
- 2.8. *Y a-t-il des procédures précises de collecte de l'information ou d'organisation dans ce processus ?*
- 2.9. *Comment procédez-vous à l'évaluation des projets ?*

3) OUTILS DE GESTION À L'INFORMATION LIÉE AUX PROJETS

- 3.1. *Les informations collectées sont-elles répertoriées dans une base de données dédiée ? Si oui, quels sont les objectifs de cette base ?*
- 3.2. *Quel type de solution technique avez-vous adopté pour réaliser votre base de données ? (développement informatique propre, utilisation d'un logiciel dédié, base de données en ligne) Préciser.*
- 3.3. *Vous êtes-vous inspiré de standards quelconques ou d'autres projets pour définir la base ? Si oui, lesquels ?*
- 3.4. *Est-il possible de voir le cahier des charges ?*
- 3.5. *Votre base de données est-elle reliée à d'autres bases de données ? Si oui, lesquelles ? Sont-elles internes à la structure ou externes ?*

- 3.6. *Votre base de données est-elle interopérable ?*
- 3.7. *Comporte-t-elle des documents en annexe ? Si oui sur quels supports ou formats sont-ils enregistrés ? (audio, vidéo, pdf, word) ?*
- 3.8. *La gestion de l'information de votre base est-elle sous la responsabilité d'une équipe ou personne spécifique ? de plusieurs personnes ?*
- 3.9. *Y a-t-il un processus de validation pour introduire les données dans la base de données ? Si oui, qui valide ? Et dans quels délais ?*
- 3.10. *Les modalités de modification, de suppression et de validation des données sont-elles précisées dans une fiche technique ?*

4) SOLUTION TECHNIQUE

Si l'outil est un développement propre, combien de techniciens ont-ils travaillé à sa réalisation ? Combien d'heures y ont-ils consacrées ?

- 4.1. *Si l'outil est un logiciel personnalisé, avez-vous eu recours à un prestataire extérieur ? Si oui, combien de temps y a-t-il consacré ?*
- 4.2. *Quel a été le budget ?*
- 4.3. *Comment êtes-vous arrivés au choix de la solution technique que vous utilisez ? Pour quelles raisons ?*
- 4.4. *Avez-vous eu des difficultés techniques pour réaliser la base de données ? Si oui, de quel ordre étaient-elles ? Cela vous va-t-il limité dans le développement de votre projet ? si oui pourquoi ?*
- 4.5. *La solution technique que vous avez mise en place vous donne-t-elle satisfaction ? si non, que lui reprochez-vous ?*
- 4.6. *Selon vous, qu'est ce qui permettrait d'améliorer la création à l'avenir de bases de données de ce type ?*

5) ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- 5.1. *Comment avez-vous structuré l'organisation des fichiers (selon un plan de classement défini, un thésaurus, par mots clés) ?*
- 5.2. *Quel est le mode de navigation de la base de données ? (Interface de recherche, navigation arborescente) Précisez.*
- 5.3. *Est-elle en accès privé ou public ? si elle est privée qui peut y accéder ? Si elle est publique, est-elle accessible en ligne via votre site Internet ou depuis l'Intranet de la structure ?*
- 5.4. *Les informations issues de la base sont-elles transmises à d'autres structures ? Si oui, lesquelles ? préciser le type.*
- 5.5. *Ces informations sont-elles exportables sous différents formats (XML, Excel, PDF, imprimé) ?*
- 5.6. *Comment exploitez-vous ces données ? Donnent-elles lieu à des statistiques, des cartographies...?*
- 5.7. *Ces éléments sont-ils produits par l'outil lui-même ou par un complément de l'outil ? Par un membre de la structure ou par une personne extérieure ?*
- 5.8. *Quel type d'exploitation faites-vous vous de ces données ?*

6) THEMATIQUES

- 6.1. *Quels sont les mots clés que vous privilégiez le plus dans les thématiques ? Préciser.*
- 6.2. *Au sein de cette structure, qui a défini ces thématiques ?*
- 6.3. *Comment cette réflexion ou ces choix se sont faites ? Sur quels critères ?*

- 6.4. *Quelle est la part relative à la thématique de l'immigration dans les projets ?*
- 6.5. *La thématique de l'immigration est-elle divisée en sous-thématiques ? Préciser.*
- 6.6. *Comment organisez-vous ces thématiques (plusieurs thématiques, ou des thématiques avec sous-thèmes traités) ?*
- 6.7. *Selon vous, quelle(s) serait la thématique(s) la plus importante(s) à aborder aujourd'hui ?*

7) NORME DE DESCRIPTION

- 7.1. *Qui au sein de votre structure a défini la norme de description (ou les champs de description) ?*
- 7.2. *Avez-vous travaillé en collaboration avec des archivistes, documentalistes ou des chercheurs pour élaborer la norme de description ?*
- 7.3. *Comment cette réflexion ou ces choix se sont-ils faits ? Sur quels critères ?*
- 7.4. *Vous êtes-vous inspiré de standards quelconques ou d'autres projets pour définir ces champs ? Si oui, lesquels ?*
- 7.5. *Comment organisez-vous (ou regroupez-vous) vos champs de description ?*
- 7.6. *Certains champs de descriptions sont-ils visibles (ou réservés) à des personnes en particulier ?*
- 7.7. *Quels sont les champs les plus importants pour vous ?*
- 7.8. *Quelles sont les données que vous mettez en avant dans vos fiches ?*

7.9. *Selon vous, quels usages en font les utilisateurs de ces informations ?*

Annexe 3 : Benchmarking des outils existants liées à la mémoire, à l'histoire et au patrimoine de l'immigration

Nom :	<u>Mémoires Vivantes</u>	<u>Base RAHMI</u>	<u>ADDEL</u>	<u>Odysseo</u>	<u>Migrations Besançon</u>
Porteur de projets :	Département du Nord/Université de Lille	RAHMI	CGET	Génériques	Centre communal social d'action de la ville de Besançon
Type de site :	Répertoire d'actions	Répertoire d'actions	Portail de demande de subvention	Répertoire de ressources archivistiques et documentaires	Site web collaboratif
Type de contenus :	Dossier d'actions	Dossier d'actions	Dossier de demande de subvention	Documents archivistiques	Articles, témoignages, audio, vidéos
Date :	2013	2011	N.S	2005	2007
Couverture:	département Nord	Région Aquitaine	National	National	Ville de Besançon
Actif/Inactif :	En pause	Inactif	Actif	Actif	En pause
Prestataire :	Développement propre	Cobalt	MGDIS	Naxoned	Médianauts
Logiciel/SAAS :	FileMakerPro	Développement propre	Développement propre	Mnesys Portail	Joomla
Type de logiciel/SAAS :	SGBD	SGBD	Portail	Portail	CMS
Avantages repérés :	Norme de description organisée en rubrique	Soutien d'institutions publiques (DRAC, archives départementales...)	Espace personnalisée pour chaque structure	Norme de description détaillée	Navigation sous forme de guide pratique
	Intérêt d'avoir deux rubrique Méthodologie &		Rubriques ordonnées selon les besoins	Mots clés diversifiés	Multilinguisme

Nom :	Mémoires Vivantes	Base RAHMI	ADDEL	Odysséo	Migrations Besançon
	Valorisation		(actions, structures, contact)	Plusieurs navigations selon les besoins	Rubriques classées selon les thématiques
	Espace de saisie libre		Processus par étape (identification, dépôt, demande de validation...)		Création de blogs périphériques au site
Désavantages repérés :	Base de données trop locale	Manque de corrdination dans la gestion	Aucun espace de consultation ouvert	Navigation difficile	Difficulté de retrouver un article précis
	SGBD fermé et propriétaire		Uniquement des informations administratives et financières		
	Nombre d'utilisateur slimité	Logiques de pensée différentes entre les parties prenantes	Aucune interaction entre les utilisateurs	Norme basée sur le langage archivistique	Saisie et correction faite en interne
	Saisie faite en interne				
Fermé/Ouvert :	Fermé	Ouvert	Fermé	Ouvert	Ouvert
Principaux fonctions :	Conserver et mutualiser	Conserver, mutualiser et valoriser	Conserver, mutualiser et financer	Conserver, mutualiser valoriser et partager	Informers, valoriser et animer
Autres fonctionnalités :	Aucun	N.S	Aucun	Actualités, articles...	Actualités, articles, blogs...
Thématique du site :	Histoire et mémoire des lieux et des populations dans la région Nord	Histoire / mémoire de l'immigration en Aquitaine	Lutte contre les discriminations et le racisme, histoire / mémoire des quartiers,	Histoire/mémoire/patrimoine de l'immigration	Histoire / mémoire de l'immigration à Besançon

Nom :	<u>Mémoires Vivantes</u>	<u>Base RAHMI</u>	<u>ADDEL</u>	<u>Odysséo</u>	<u>Migrations Besançon</u>
			représentations et stéréotypes		
Interopérabilité :	Non	Oui	Non	Oui	Non
Amélioration exprimée :	Animer et dynamiser la base	Améliorer la coordination entre les équipes	N.S	Facilité la navigation, la recherche et la consultation	Animer le site web par d'autres services et décentraliser la saisie
Projet futur :	Rendre public la base de données et augmenter le nombre de projets	Refonte intégrale de la base	N.S	Refonte pour améliorer la navigation et simplifier la lecture des fiches	Réactualiser le site et effectuer une maintenance

Annexe 4 : Listing des fonctionnalités

Spécifications applicatives	Fonction	Caractérisations	Spécifications des moyens	Acteurs	Priorité
Utilisateur (porteur de projet) Front Office					
Traitement de l'information	Produire des dossiers et fiches	Définir une structure prédéfinie et normée selon le type de contenu	Etablissement de champs de saisie obligatoires pour les métadonnées essentielles, ou remplissage automatique	Inscrit	1
	Enregistrer des dossiers et fiches	Sauvegarder un dossier en cours de traitement	En cours de traitement, un bouton "Enregistrer" permet de sauvegarder le dossier en tant que "Brouillon"	Inscrit	1
	Modifier les dossiers et fiches	Modifier un dossier "Brouillon" et "en cours"	Un bouton "Modifier le contenu" visible pour les inscrits permet de passer en mode édition le dossier	Inscrit	1
	Supprimer les dossier et fiches	Supprimer les dossiers et fiches en statut "Brouillon" ou "en cours"	Un bouton "Supprimer le contenu" est visible pour les inscrits	Inscrit	1
	Exporter et Importer des données	Importer ses propres dossiers ou exporter les dossiers créés	Un bouton "Importer" et "Exporter" est visible pour les inscrits	Inscrit	1

Spécifications applicatives	Fonction	Caractérisations	Spécifications des moyens	Acteurs	Priorité
	Demander la validation d'un dossier ou fiche	Le dossier est en statut "Demande de validation"	Un bouton "Demande de validation" est visible pour les inscrits	Inscrit	1
Recherche	Rechercher en mode simple	Interface de recherche avec champs basiques à remplir	Formulaire de recherche avec des critères de requête contrôlés est mise en place	Tout public	1
	Rechercher en mode avancée	Interface de recherche plus poussée avec des champs spécifiques	Formulaire de recherche avec des critères de requête libre, des facettes, filtres et saisie intelligente est mise en place	Tout public	1
	Rechercher en mode cartographie	Cartographie de la France par région	Une cartographie interactive de la France est mise en place pour accéder aux contenus par régions.	Tout public	1
Consultation	Afficher l'ensemble des résultats	Liste des résultats avec des informations primordiales	La liste des résultats donne une première vue des actions avec une petite fiche d'identification	Tout public	1
	Afficher les informations basiques d'une action	Fiche d'action	La fiche d'action donne les informations administratives basiques	Tout public	1
	Afficher les informations plus développées sur une action	Dossier d'action	Un bouton "Savoir plus" permet d'accéder au dossier d'action qui offre plus d'informations	Tout public	1

Spécifications applicatives	Fonction	Caractérisations	Spécifications des moyens	Acteurs	Priorité
	Accéder aux ressources	Permet de visualiser les ressources multimédia, audio, vidéo, textes...	Un outil de visualisation permet de lire ou de consulter le fichier	Tout public	1
Valorisation	Exploiter les informations	Permet de visualiser les informations choisies sous forme de graphes	Outil de représentation graphique (cartogramme, ligne, diagramme circulaire...)	Tout public	1
	Partager dans les réseaux sociaux	Permet de diffuser le contenu vers les réseaux sociaux	Des boutons des principaux réseaux sociaux sont disponibles sur les fiches (Twitter, Scoop It, Facebook, Google plus...)	Tout public	3
	Envoyer par mail	Permet de diffuser le contenu via mail	Un bouton d'email permet d'ouvrir le mailing	Tout public	3
	Impression du contenu	Imprimer la fiche ou le dossier d'action sous format document	Un bouton "d'impression" est disponible	Tout public	1
	Importer le contenu	Importer le contenu vers son ordinateur	L'importation se fait sous format CSV ou XML	Tout public	3
Veille et information	Accéder à agenda évènementiel	Informé sur les évènements, manifestations et actions en cours et futurs	Agenda évènementiel	Tout public	2

Spécifications applicatives	Fonction	Caractérisations	Spécifications des moyens	Acteurs	Priorité
	Accéder à la mallette pédagogique	Informé sur les modalités, les bonnes pratiques et la méthodologie à avoir pour réaliser une action	Mallette pédagogique (documentation sous forme de pdf, word, excel, powerpoint...)	Tout public	2
	Accéder aux annuaires	Informé sur les différents acteurs et structures du réseau du MNHI	Annuaire des acteurs et des organismes avec des liens hypertextes	Tout public	2
	S'informer sur l'actualité du réseau du MNHI	Mettre à disposition de la page d'accueil des articles d'événements ou d'actualités	Article web sur la page d'accueil et un blog dédié au DRP	Tout public	2
	Prévenir des actualités du réseau du MNHI	Recevoir des informations liées au réseau du MNHI et de la DRP	Dispositif de flux RSS	Tout public	2
	Prévenir des modifications ou suppressions, ou message	Recevoir une notification par email	Système de mailing	Tout public	2
	Prévenir d'une nouvelle action	Alerté de l'ajout de nouveaux dossiers	Newsletter	Tout public	2
Communication	Commenter les actions	Disposer d'un espace de commentaire sous la fiche ou dossier d'action	Zone de commentaire	Tout public	3

Spécifications applicatives	Fonction	Caractérisations	Spécifications des moyens	Acteurs	Priorité
	Contacteur un inscrit	Disposer d'un formulaire de contact spécifique aux utilisateurs	Un bouton "Contacter" est mis à disposition dans les profils d'utilisateur afin d'accéder au formulaire de contact	Tout public	2
	Contacteur un administrateur	Disposer d'un formulaire de contact spécifique aux administrateurs	Une page d'aide permet d'accéder formulaire d'aide	Tout public	2
Gestionnaire - Back Office					
Validation	Valider une demande	Les administrateurs et gestionnaires permettent à l'utilisateur de publier le contenu	le dossier ou la fiche porte le statut "Validé" et est en attente de publication	DRP	1
	Refuser une demande	Les administrateurs et gestionnaires ne permettent pas à l'utilisateur de publier le contenu	le dossier ou la fiche porte le statut "Refusé" et l'utilisateur en est informé par mail	DRP	1
Publication	Alimenter le répertoire	Les administrateurs et gestionnaires publient le dossier ou fiche dans le répertoire	Le dossier ou la fiche porte le statut "Publié" et aucune modification n'est possible (hormis sous demande)	DRP	1
Archiver	Conservier l'information	Garder une trace des contenus	Elaboration d'une politique d'archivage	DRP	1

Spécifications applicatives	Fonction	Caractérisations	Spécifications des moyens	Acteurs	Priorité
Gestion	Gérer les profils	Elaboration d'un espace personnel	Espace personnel	Inscrit	1
	Gérer les droits d'accès	Elaboration d'un espace dédié à l'administration permettant de gérer les rôles et attributions	Espace administrateur	DRP	1
	Gérer le contenu des dossiers	Elaboration d'un mode éditoriale	Mode éditoriale	DRP	1
Maintenance et sécurité	Avoir des liens hypertextes qui fonctionnent	Vérification des liens	Utilisation d'un outil permettant de vérifier automatiquement la présence de liens brisés (Xenu's Link Sleuth)	DMNP	1
	Sécuriser l'accès	Ne permettre qu'aux utilisateurs autorisés à produire du contenu	Formulaire d'inscription, chartes d'utilisation et validation de l'inscription	DMNP	1
	Assurer la pérennité du plateforme et de la base de données	Pouvoir remettre en état la plateforme en cas de problème technique et récupérer les données	Effectuer une sauvegarde régulière de la base et maintenir la documentation de la base de données à jour	DMNP	1

Annexe 5 : Tableau des droits d'accès

Fonctionnalités	Administrateur			Utilisateur	
	DRP	DMNP	Médiathèque	Inscrit	Visiteur
Créer un profil acteur				x	
Modifier son profil	x	x		x	
Sélectionner un organisme				x	
Supprimer son profil	x	x			
Enregistrer son profil	x	x		x	
Créer un dossier action				x	
Modifier un dossier action	x	x		x (sous réserve de certaines conditions)	
Supprimer un dossier action	x	x			
Enregistrer un dossier action	x	x		x	
Créer une nouvelle version du dossier	x	x			
Importer le dossier	x	x		x	
Exporter le dossier	x	x		x	
Imprimer le dossier sur papier	x	x	x	x	x
Demander la validation d'un dossier				x	

Fonctionnalités	Administrateur			Utilisateur	
	DRP	DMNP	Médiathèque	Inscrit	Visiteur
Créer une fiche de l'organisme	x	x		x	
Enregistrer le fichier	x	x		x	
Modifier le fichier	x	x		x	
Créer une fiche production			x	x	
Modifier la fiche production	x	x	x	x (sous réserve de certaines conditions)	
Supprimer la fiche production	x	x	x		
Enregistrer la fiche production	x	x	x	x	
Créer une nouvelle version du fiche	x	x	x		
Importer la fiche	x	x	x	x	
Exporter la fiche	x	x	x	x	
Imprimer la fiche sur papier	x	x	x	x	x
Demander la validation d'une fiche				x	
Avoir l'actualité du MNHI et du réseau d'acteurs	x	x	x	x	x
Accéder à une documentation sur les actions et les structures	x	x	x	x	x
Prévenir en cas de nouveautés	x	x	x	x	x
Informé sur les acteurs	x	x	x	x	x

Fonctionnalités	Administrateur			Utilisateur	
	DRP	DMNP	Médiathèque	Inscrit	Visiteur
Informersur les actions	x	x	x	x	x
Informersur les organismes	x	x	x	x	x
Recherche avancée	x	x	x	x	x
Recherche simple	x	x	x	x	x
Rechercher par région	x	x	x	x	x
Affichage en mode liste des résultats	x	x	x	x	x
Affichage en mode fiche simple	x	x	x	x	x
Afficher en mode dossier complet	x	x	x	x	x
Télécharger les documents adjoints	x	x	x	x	x
Imprimer le dossier / fichier	x	x	x	x	x
Exporter les données	x	x	x	x	x
Accéder aux liens	x	x	x	x	x
Accéder à l'agenda	x	x	x	x	x
Accéder à la mallette pédagogique	x	x	x	x	x
Contribuer à la mallette pédagogique	x		x	x	
Commenter un dossier action	x	x	x	x	x

Fonctionnalités	Administrateur			Utilisateur	
	DRP	DMNP	Médiathèque	Inscrit	Visiteur
Contacter les administrateurs	x	x	x	x	x
Contacter un utilisateur	x	x	x	x	x
Exploiter les informations	x	x	x	x	x
Partager sur les réseaux sociaux	x	x	x	x	x
Copier le lien de la fiche	x	x	x	x	x
Valider / Refuser un dossier action	x	x			
Valider / Refuser une fiche de l'organisme	x	x			
Valider / Refuser un profil acteur	x	x			
Valider / Refuser une fiche production	x	x	x		
Publier le dossier action dans le répertoire	x	x			
Publier le dossier structure dans l'annuaire	x	x			
Publier le profil acteur dans l'annuaire	x	x			
Publier une fiche production dans le répertoire	x	x	x		
Archiver les fiches des organismes	x	x			
Archiver les dossiers actions	x	x			
Archiver les profils acteur	x	x			
Gérer les profils	x	x			

Fonctionnalités	Administrateur			Utilisateur	
	DRP	DMNP	Médiathèque	Inscrit	Visiteur
Gérer les droits d'accès	x	x			
Gérer les inscriptions	x	x			
Gérer le contenu des dossiers	x	x			

Annexe 6 : Format documentaire pour chaque entité

a. Entité Table_actions

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
FICHE D'ACTION						
<i>Informations générales</i>						
Intitulé de l'actio	intitule	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	x
Type d'action	type_action	texte		Obligatoire	Liste de mots	x
Sujet	sujet	texte		Obligatoire	Liste de mots	x
Thématiques	thematique	texte		Obligatoire	Liste de mots	x
Adresse	adresse_action	texte	x	Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	x
Ville	ville_action	texte	x	Obligatoire	liste de mots	x
Département	Departement_action	Texte	x	Obligatoire	liste de mots	x
Région	region_action	texte	x	Obligatoire	liste de mots	x

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
Pays	pays_action	texte	x	Obligatoire	liste de mots	x
Date de début	date_debut	date		Obligatoire	JJ/MM/AAAA	x
Date de fin	date_fin	date		Obligatoire	JJ/MM/AAAA	x
Durée de l'action	duree	numérique		Obligatoire		x
Description	description_action	texte libre		Obligatoire	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	x
Organisme porteur	organisme	texte		Obligatoire	Automatique Utilisateur connecté	x
Porteur de projet	porteur_projet	texte		Obligatoire	Automatique Utilisateur connecté	x
DOSSIER D'ACTION (Partie annexe à la fiche)						
<i>Contexte du projet</i>						
Enjeux de l'action	enjeux	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	
<i>Participants de l'action</i>						

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
Partenaires	partenaire	texte		Obligatoire	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	x
Participants	participant	texte		Obligatoire	Liste de mots	x
Financeurs	financeur	texte		Obligatoire	Liste de mots	x
<i>Méthodologie de projet</i>						
Les étapes de projet	etape_projet	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	
Techniques ou démarches employées	methode	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	
Moyens humains	moyens_humains	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	
Moyens matériels	moyens_materiels	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
<i>Budget</i>						
Budget prévu	budget_prevu	numérique		Facultatif		
Budget alloué	budget_alloue	numérique		Facultatif		
Mode de financement	mode_financement	texte		Obligatoire	liste de mots	x
<i>Valorisation</i>						
Type de valorisation	type_valorisation	texte		Obligatoire	liste de mots	x
Domaine artistique	domaine	texte		Obligatoire	liste de mots	x
Productions	production	texte		Facultatif	Automatique	
<i>Finalités de l'action</i>						
Objectif à atteindre	objectif	texte		Obligatoire	Liste de mots	x
Problématique de l'action	problematique	texte		Facultatif	texte libre (max 200 mots, espaces compris)	
Public cible	public_cible	texte		Obligatoire	liste de mots	x

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
Impact de l'action	impact	texte		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	

b. Entité Table_acteurs

Mon Profil / Fiche des inscrits						
Nom	nom_acteur	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Prénom	prenom_acteur	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Date de naissance	date_naissance	numérique		Obligatoire	JJ/MM/AAAA	
Civilité	civilite	texte		Obligatoire	Liste à cocher (Mr., Mme., Mlle.)	
Profession	profession	texte		Obligatoire		

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
Organismes	organisme	texte		Obligatoire	Liste à cocher	
Mail	mail_acteur	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Description	description_acteur	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	

c. Entité Table_organisme

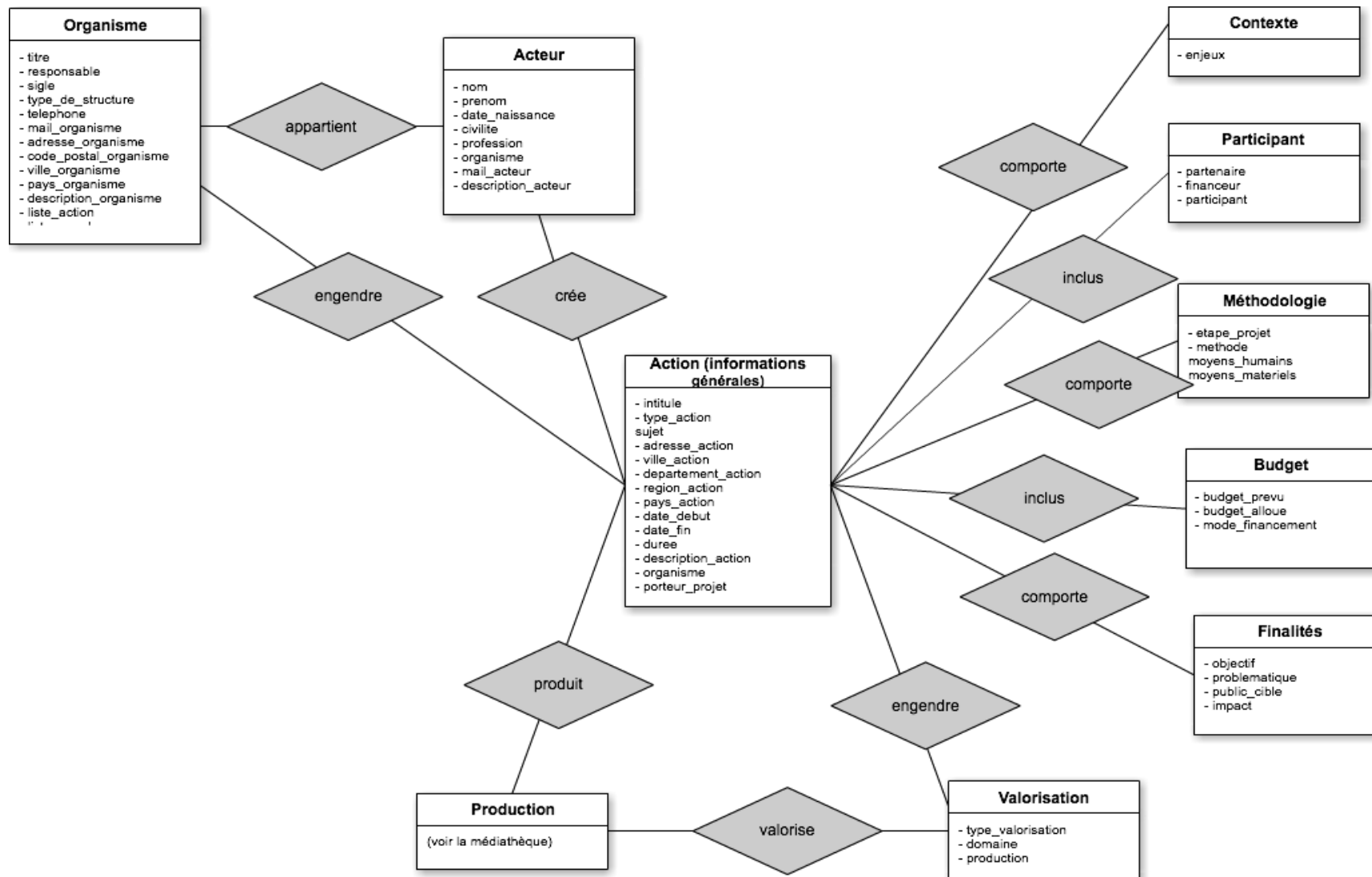
FICHE D'ORGANISME						
Nom	organisme	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Responsable/Directeur	responsable	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	

Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
Sigle	sigle	texte		Facultatif	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Type d'organisme	type_organisme	texte		Obligatoire	Liste à cocher	
Téléphone	telephone_organisme	numérique		Facultatif	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Mail	mail_organisme	texte		Obligatoire	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Site web	site_organisme			Facultatif	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Adresse	adresse_organisme	texte	x	Facultatif	texte libre (max 80 mots,espaces compris)	
Code Postal	code_postal_organisme	texte	x	Facultatif	liste de mots	

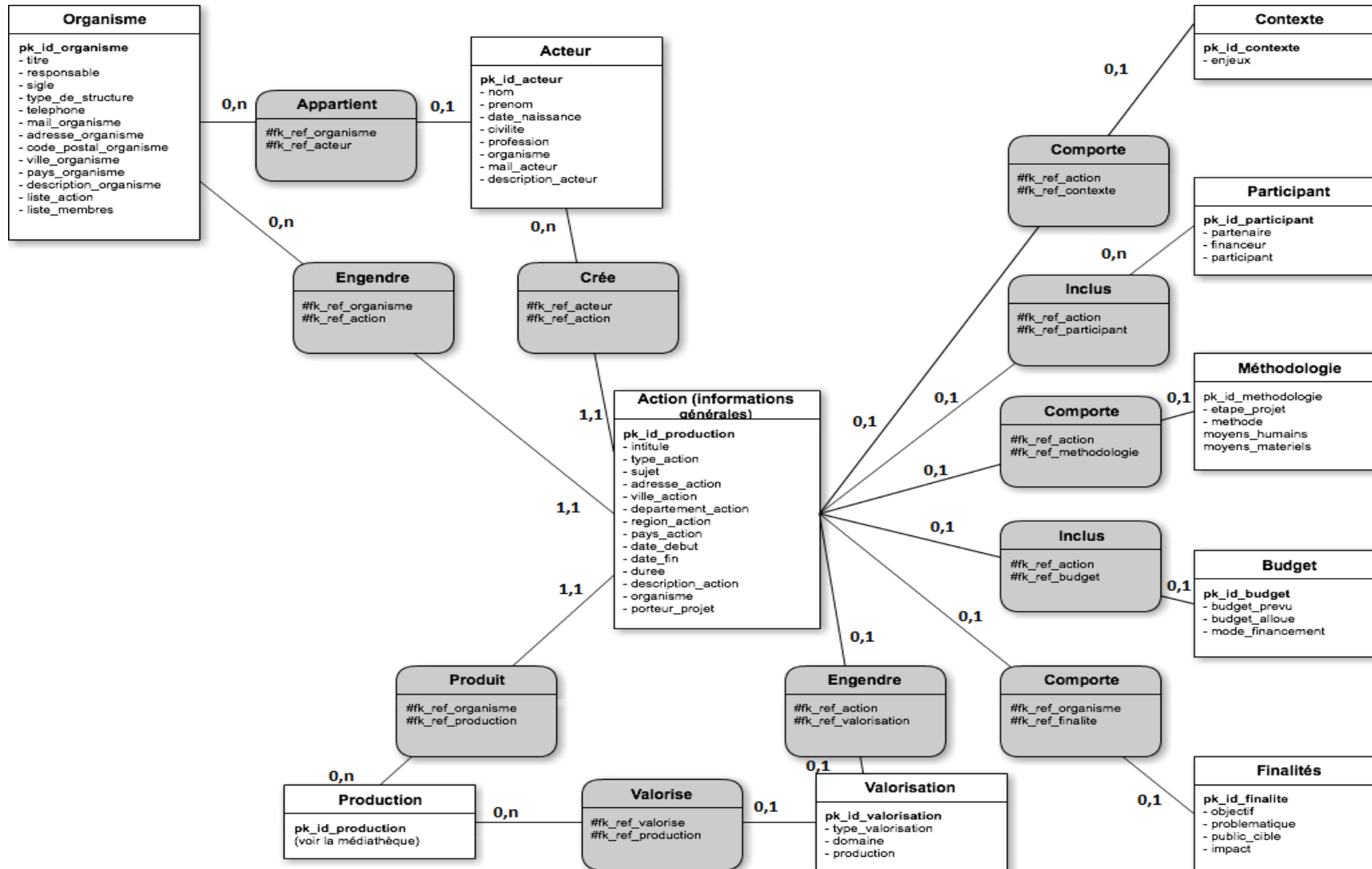
Libellé	Etiquette	Type de champs	Multivaleurs	Statut	Règle d'écriture	Interrogation/index
Ville	ville_organisme	texte	x	Obligatoire	liste de mots	
Pays	pays_organisme	texte	x	Obligatoire	liste de mots	
Description	description_organisme	texte libre		Facultatif	texte libre (max 200 mots,espaces compris)	
Liste des actions	liste_action	texte	x	Obligatoire	Automatique liste d'action (répertoire)	
Liste des membres	liste_acteur	texte	x	Obligatoire	Automatique liste membres (annuaire)	

Annexe 7 : Modèle conceptuel et modèle logique de données

a. Modèle logique de données



b. Modèle conceptuel de données



Bibliographie

GENERALITES :

FORET, Catherine [dir.]. *Travail de mémoire et requalification urbaine: repères pour l'action*. France, La Plaine Saint-Denis : Les éd. de la Division, 2007. 178 p. ISBN 978-2-11-096851-7

GRUSON, Luc. « Immigration et diversité culturelle : 30 ans d'intégration culturelle des immigrés en France », contribution pour le colloque de clôture de l'année européenne du dialogue interculturel, octobre 2008, au Centre Pompidou, Paris. Grenoble : éditions de l'OPC, 2009. [Consulté le 20/06/2016]. <http://luc.gruson.pagesperso-orange.fr/interculturel-Luc-gruson.pdf>.

ESCAFRE-DUBLET, Angéline. *Immigration et politiques culturelles*. Paris, France : La Documentation française, 2014. 70 p. ISBN 978-2-11-009392-9

Idem, « L'État et la culture des immigrés, 1974-1984 », *Revue électronique du centre d'histoire de Sciences Po*, n°4, avril-janvier 2008. [Consulté le 20/06/2016]. http://www.histoirepolitique.fr/index.php?numero=04&rub=autres-articles&item=35#_ftnref32

FOURCAUT, Annie & TELLIER, Thibault. « Les quartiers populaires vont-ils perdre la mémoire ? », *Métropolitiques.eu*, 2014. [Consulté le 25/06/2016]. www.metropolitiques.eu/IMG/pdf/met-fourcaut-tellier.pdf

NOIRIEL, Gérard. *Le creuseut français : histoire de l'immigration, XIXe-XXe siècle*. Paris, France: Editions Points, 2016. 379 p. ISBN 978-2-7578-5778-6

RAPPORTS, ETUDES, REPERTOIRES et ENQUETES :

BLANCHARD, Pascal. *Histoires, patrimoine et mémoires dans les territoires de la politique de la Ville*, Rapport au ministre délégué à la Ville, 2013. [Consulté le 07/08/2016]. http://www.ladocumentationfrancaise.fr/docfra/rapport_telechargement/var/storage/rappports-publics/134000712.pdf

DEBOST, Jean-Barthélémi. *Répertoire analytique des actions de terrain travaillant l'histoire et/ou la mémoire de populations et/ou de territoires*. France, Lyon : Association l'Entre deux, 2003. [Consulté le 02/06/2016]

EL YAZAMI, Driss, SCHWARTZ, Rémy & ZEGGAR, Hayet. *Rapport pour la création d'un centre national de l'histoire et des cultures de l'immigration*, Rapport au Premier ministre, La Documentation française, 2001. [Consulté le 07/08/2016].

http://www.ladocumentationfrancaise.fr/docfra/rapport_telechargement/var/storage/r/apports-publics/014000807.pdf

Les Assises Nationales des partenaires du Réseau, Histoire de l'immigration et logiques territoriales. Synthèse de la journée tenue le 08/10/2014 à Paris. [Consulté le 01/06/2016]. http://www.histoire-immigration.fr/sites/default/files/musee-numerique/documents/synthese_assises_reseau_2014.pdf

OPALE. *Première analyse de la base de données des projets et acteurs repérés par la CNHI.* Rapport du Musée national de l'histoire de l'immigration, 2006. [Consulté le 04/06/2016] http://www.histoire-immigration.fr/sites/default/files/musee-numerique/documents/ext_media_fichier_234_Syntheseopale.pdf

PETITJEAN, Mikael. *Les dynamiques territoriales des actions histoire/mémoire de l'immigration. Rapport national,* Musée de l'histoire de l'immigration, septembre 2014. [Consulté le 01/06/2016]. http://www.histoire-immigration.fr/sites/default/files/musee-numerique/documents/rapport_v10_bd.pdf

Projet scientifique et culturel de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration. Rapport du Musée national de l'histoire de l'immigration, 2007. [Consulté le 04/06/2016]. http://www.histoire-immigration.fr/sites/default/files/musee-numerique/documents/ext_media_fichier_245_psc_cite.pdf

GESTION DES CONNAISSANCES :

ABITEBOUL, Serge. « Sciences des données : de la logique du premier ordre à la Toile : Leçon inaugurale prononcée le jeudi 8 mars 2012 », *Sciences des données : de la logique du premier ordre à la Toile : Leçon inaugurale prononcée le jeudi 8 mars 2012.* Leçons inaugurales. Paris: Collège de France, 2013. [Consulté le 22/09/2016]. <http://books.openedition.org/cdf/529>

BOUCHEZ, Jean Pierre & RAMANANTSOA, Bernard. *L'économie du savoir : construction, enjeux et perspectives.* Belgique, Bruxelles : De Boeck Supérieur, 2012. 385 p. ISBN 978-2-8041-6674-8

BRASSAC, Christian. « Une vision praxéologique des architectures de connaissances dans les organisations », *Revue d'Anthropologie des Connaissances* .1 (2007): 121-35. [Consulté le 22/09/2016]. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00140611/document>

DUDEZERT, Aurélie. *La connaissance dans les entreprises.* France, Paris : La Découverte, 2013. 123 p. ISBN 978-2-7071-7467-3

FERRARY, Michel & PESQUEUX, Yvonne. *Management de la Connaissance : Knowledge Management, apprentissage organisationnel et société de la connaissance*. France, Paris : Economica, 2011. 264 p. ISBN 978-2-7178-6015-3

CHASTENEY DE GERY, Gonzague & COTTE, Dominique. *Renouveler le regard sur le Knowledge Management : une approche par les usages*. Livre blanc. Paris : cabinet Ourouk, 2015. [Consulté le 10/10/2016]. http://www.ourouk.fr/wp-content/uploads/2015/11/Ourouk_Livre_blanc_Knowledge_Management_Edition_2_015.pdf.

TRAVAIL COLLABORATIF :

ALLARD, Laurence. « Présentation du séminaire, querelle des amateurs et tournant expressiviste » dans *Politique et technologies de l'amateur* [enregistrement audio], 7 novembre 2008, salle du collège de l'IRI, Paris : IRI, 2008. [Consulté le 15/09/2016]. <http://web.iri.centrepompidou.fr/fonds/seminaires/seminaire/detail/9>

BOUQUILLION, Philippe & MATTHEWS, Jacob-Thomas. *Le Web collaboratif : Mutations des industries de la culture et de la communication*. France, Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2010. 150 p. ISBN 978-2-7061-1593-6

CARDON, Dominique. *La démocratie Internet : promesses et limites*. France, Paris : Seuil, 2010. 101 p. ISBN 978-2-02-102691-7

CORNU, Jean-Michel. « A combien peut-on coopérer ? ». *InternetActu.net*, 12/05/2016.[Consulté le 10/09/2016]. <http://www.internetactu.net/2016/05/12/a-combien-peut-on-cooperer/>

FLICHY, Patrice. *Le sacre de l'amateur: sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique*. France, Paris : Seuil, 2010. 96 p. ISBN 978-2-02-103144-7

GUILLAUD, Hubert. « Travailler de manière collaborative, oui ! Mais comment s'organiser ? ». *InternetActu.net*, 31/05/2016. [Consulté le 10/09/2016]. <http://www.internetactu.net/2016/05/31/travailler-de-maniere-collaborative-oui-mais-comment-sorganiser/>

LICHTENSEIN, Jacqueline. « Introduction au séminaire : Essai d'ontologie de l'amateur » dans *Les figures de l'amateur* [enregistrement audio], 22 janvier 2008, salle du collège de l'IRI, Paris : IRI, 2008. [Consulté le 16/09/2016]. <http://web.iri.centrepompidou.fr/fonds/seminaires/seminaire/detail/1>.

MERCKLE, Pierre. *La sociologie des réseaux sociaux*. 3e édition. Collection Repères Sociologie 398. France, Paris: La Découverte, 2016. 125 p. ISBN 978-2-7071-8888-5

OUTILS-RESEAUX. « Coopération ou collaboration : quelles différences ». *Coop-Tic.eu*. [Consulté le 11/09/2016]. <http://ebook.coop-tic.eu/francais/wakka.php?wiki=CooperationOuCollaborationQuellesDifferen>

METHODE D'ENQUETE :

BLANCHET, Alain, & GOTMAN, Anne. *L'entretien*. France, Paris: Armand Colin, 2005. 127 p. ISBN 2-200-34234-9

FOURNIER, Pierre, & ARBORIO, Anne-Marie. *L'observation directe*. 2e édition. France, Paris: Armand Colin, 2008. 127 p. ISBN 978-2-200-35437-4

SINGLY, François. *Le questionnaire*. 2e édition. France, Paris : Armand Colin, 2005. 127 p. ISBN 978-2-200-34108-4

METHODOLOGIE DE PROJET :

BACHELET, Rémi. *MRP : QQQQCP* [PowerPoint], Lille : École centrale de Lille, 2012. [Consulté le 16/10/2016]. http://rb.ec-lille.fr/l/Qualite/Qualite_QQQQCCP.pdf

BOUTINET, Jean-Pierre. *Anthropologie du projet*. 4e édition. France, Paris : Presses Universitaires de France, 1996. 350 p. ISBN 2-13-044691-4

MAES, Jérôme, & DEBOIS, François. *La Boîte à outils du Chef de projet*. France, Paris : Dunod, 2013. 191 p. ISBN 978-2-10-055527-7

ROQUES, Pascal. *UML 2.5*. 3e édition. France, Paris: Eyrolles, 2015. 14 p. ISBN 978-2-212-14356-0

TASSINARI, Robert. *Analyse fonctionnelle*. France, La Plaine Saint-Denis : AFNOR éditions, 2012. 214 p. ISBN 978-2-12-465350-8