



HAL
open science

Analyse argumentative de la création de règles négociées sur Wikipédia

Emmanuel Wathelet

► **To cite this version:**

Emmanuel Wathelet. Analyse argumentative de la création de règles négociées sur Wikipédia. Communiquer dans un monde de normes. L'information et la communication dans les enjeux contemporains de la " mondialisation ", Mar 2012, France. pp.187. hal-00839252v1

HAL Id: hal-00839252

<https://hal.univ-lille.fr/hal-00839252v1>

Submitted on 27 Jun 2013 (v1), last revised 22 Jul 2013 (v2)

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.

Argumentative analysis of the creation of negotiated rules on Wikipedia

Emmanuel Wathelet 1

1 : Laboratoire d'Analyse des Systèmes de Communication des Organisations – Laboratory for the Analysis of Organisational Communication Systems (LASCO) - Site web

For several years, the structure and organizational components of Wikipedia have been growing faster than the content (O'Neil, 2011, Viegas, 2007). The freedom of writing expressed in the multi-authored construction of meaning is due to the control that everyone keeps on everyone (Cardon and Levrel, 2009b). However, rising powers delegated to some contributors through new rules might call into question the original model of knowledge production. Is Wikipedia still decentralized – in Ostrom's words, is the encyclopedia "a collectively governed institution?" (Cardon and Levrel, 2009b, Forte, 2009) – or is there a trend toward greater centralization of power, as in the Open Source movement (Raymond, 2001)? By tracing the genesis of institutionalized rules and by identifying the values implicitly called in these processes, we aim to determine whether these changes are actually occurring.

Contributors to Wikipedia meet a significant number of rules peculiar to "Wiki" technology (Viegas, 2007, Butler Pike and Joyce, 2008). The rules emergence and their evolution might be explained by their crucial use in conflict management that represents a critical challenge for the organization (Kriplean, Beschastnikh, McDonald and Golder 2007, 2008). Rules ensure a decentralized control in a "buddy system" (Cardon and Levrel, 2009b). However, the responsibility of building organizational structures delegated to the participants results in expertise that gives rise to some kind of oligarchy. Historically, decentralization of power went with decentralization of content (Benkler, 2006; Famiglietti, 2011) but in practice Wikipedia has become highly centralized: all data are stored on the servers of the Wikimedia Foundation.

The discursive model of institutionalization (Philips, Lawrence and Hardy, 2004) and the "text-conversation" theory developed by the School of Montreal (Cooren, Taylor and Van Every, 2006, Robichaud, Giroux and Taylor, 2004) appear particularly appropriate to support this research. In that sense, organization is seen according to the concept of Bakhtin as a heteroglossia, that is to say, the outcome of multi-faceted fragments of a polyphonic discourse, constantly changing and emerging (Boje, Oswick and Ford, 2004). How is it then that an organization can speak out with one voice (Robichaud, Giroux and Taylor, 2004)? The contradiction is resolved by the language that is not only a descriptive tool but above all an agent creating and building the organization identity through negotiations. An institution is the long-term compromise of conversations between actors (Philips, Lawrence and Hardy, 2004)

rather than directly emerging from social action. The various argumentations produce texts that supply a broader discourse, itself generating institutions. This discursive model of institutionalization relies on the recursivity of language in the organization and focuses on concepts of (1) actions (those which, in the sense of Weick (1979), affect the legitimacy of the organization), (2) texts, (3) speeches and (4) institution [seen as facilitating and constraining social action of its members] (Fairclough, 1995). The cycle "text-conversation" helps in understanding in greater detail how conversations crystallize in speeches and how those various text abstracts from the specific situation that gave rise to them (Taylor and Van Every, 2000). The sense-making process giving birth to an institution occurs while actors are negotiating a norm, as an issue threatens social order (Robichaud, Giroux and Taylor, 2004).

Given the influence of argumentation, we will apply the theoretical framework to argumentative analysis of talk threads connected to the genesis of four major rules on the French Wikipedia since it appeared in 2001. However, explicit arguments unfold the promoted values but barely account for actors' hidden intentions or personal interests. Hence, we elaborate an ethnonarrative approach in the meantime - interviews of key actors involved and narrative reconstructions - that should allow us to grasp the context where interactions take place (Hansen, 2006). As Ricoeur said, narrative form has a great transformative power, that of articulating change and continuity (Giroux, Marroquin, 2005). Researcher stories are thus very relevant in the Wikipedian context where chronological time help situate nearly simultaneous events on a timeline and kairotic time help select those that make sense for the organization.

The key points of our research will be addressed: (1) The identity of actors implied in the rules building process highlights the degree of centralization of power; (2) Some special rules (e.g. copyrights rules) are under the responsibility of the non-profit Wikimedia Foundation (WMF), underscoring relationships between the main regulators (the community of Wikipedians and the WMF).

This research will provide scientific interest for both the fields of communication and organizations : it aims to offer a crossed method – argumentative and narrative - to analyze co-construction of meaning and participatory governance in a virtual environment. In addition, literature about the French Wikipedia is still underdeveloped.

Analyse argumentative de la création de règles négociées sur Wikipédia

Depuis plusieurs années, la dimension organisationnelle de l'encyclopédie Wikipédia connaît une croissance plus rapide que les contenus (O'Neil, 2011, Viegas, 2007). La construction de sens polyautoriale trouve en effet dans le contrôle de chacun sur chacun l'indispensable corrélat à la liberté d'écriture (Cardon et Levrel, 2009b). Néanmoins, les pouvoirs complexes détenus par certains contributeurs mettent en question son modèle original de production du savoir. L'encyclopédie correspond-elle encore à ce qu'Osrom appelle une « institution collective gouvernée » (Cardon et Levrel, 2009b, Forte, 2009) ou la tendance est-elle à une plus grande centralisation des pouvoirs, telle que dans le mouvement Open Source (Raymond, 2001) ? En retraçant la genèse de la création de règles institutionnalisées attachant aux copyrights et en identifiant les valeurs mises en jeu lors de ces processus, l'objectif de notre recherche est de déterminer en quelle mesure nous assistons à de tels changements.

Les contributeurs de Wikipédia respectent un nombre conséquent de règles, rendues possibles par la technologie « wiki » (Viegas, 2007 ; Butler, Joyce et Pike, 2008). L'émergence et l'évolution de ces règles s'expliquent notamment par leur utilité dans la gestion des conflits représentant un enjeu pour l'organisation (Kriplean, Beschastnikh, McDonald et Golder 2007, 2008). Elles permettent d'asseoir le principe de surveillance mutuelle en assurant une « décentralisation du contrôle » (Cardon et Levrel, 2009b). En revanche, si la responsabilité de construire les structures de management est déléguée aux participants, il en résulte des formes d'expertise propres à Wikipédia et, avec elles, le risque d'apparition d'une certaine oligarchie. Historiquement, la décentralisation des lieux de pouvoir allait de pair avec une décentralisation des contenus (Benkler, 2006; Famiglietti, 2011). En pratique, Wikipédia est pourtant devenue hautement centralisée : tous les contenus de l'encyclopédie sont stockés sur les serveurs de l'association Wikimedia Foundation.

Pour soutenir cette recherche, le modèle discursif de l'institutionnalisation (Philips, Lawrence et Hardy, 2004) et la théorie du cycle texte-conversation développée par l'École de Montréal (Cooren, Taylor et Van Every, 2006 ; Robichaud, Giroux et Taylor, 2004) apparaissent particulièrement appropriés. Dans ces optiques, l'organisation est vue, d'après le concept de Bakhtine, comme une hétéroglossie, issue de fragments de discours polyphoniques, divers, changeants et constamment émergents (Boje, Oswick et Ford, 2004). En regard de cette polyphonie se dévoile néanmoins la capacité d'une organisation à parler d'une seule voix (Robichaud, Giroux et Taylor, 2004). Cette contradiction se résout par le langage qui n'est plus seulement un outil descriptif mais un agent créant l'organisation à travers les négociations. Une institution n'émerge pas directement de l'action sociale mais plutôt de la création de textes issus des conversations entre les acteurs (Philips, Lawrence et Hardy, 2004). Les textes alimentent un

discours plus large, lui-même générant les institutions. Ce modèle discursif de l'institutionnalisation s'appuie donc sur la récursivité du langage dans l'organisation et s'articule autour des quatre notions d'actions (celles qui, au sens de Weick (1979), affectent la légitimité de l'organisation), de textes, de discours et d'institution (vue comme facilitant et contraignant l'action sociale de ses membres (Fairclough, 1995). La théorie du cycle texte-conversation permet d'aller plus en détails et de comprendre comment les conversations se cristallisent en discours et s'abstraient de la situation spécifique qui leur a donné naissance (Taylor et Van Every, 2000). Ces modèles nous intéressent parce qu'ils permettent de rendre compte des processus de sensemaking (Robichaud, Giroux et Taylor, 2004) par lesquels des acteurs aux discours diversifiés, lorsqu'une brèche menace l'ordre social, négocient une norme.

Compte tenu de l'influence de l'argumentation sur Wikipédia, nous appliquerons notre cadre théorique à une analyse argumentative des fils de discussions liés à la genèse de quatre règles majeures de l'espace francophone, depuis sa création en 2001. Néanmoins, si les arguments explicites permettent de dévoiler les valeurs promues par les contributeurs, elle rend difficilement compte de leurs intentions cachées ou de leurs intérêts personnels. C'est pourquoi nous élaborons une approche ethnonarrative – comprenant des entretiens avec les acteurs-clés et des reconstructions narratologiques – qui devrait nous permettre d'intégrer le contexte dans lequel les interactions prennent place (Hansen, 2006). Comme le dit Ricoeur, la forme narrative possède un grand pouvoir de transformation, celui d'articuler le changement et la continuité (Giroux, Marroquin, 2005). Une histoire reconstruite par le chercheur est particulièrement pertinente dans le contexte de Wikipédia où le temps chronologique aide à situer des éléments presque simultanés sur une ligne du temps et le temps kairotique aide à sélectionner parmi ces derniers ceux qui font sens, à tel instant, pour l'organisation.

Ces choix nous permettent d'adresser les points clés de notre recherche : (1) L'identité des acteurs est un indicateur du degré de centralisation du pouvoir tout au long de l'histoire de l'encyclopédie ; (2) Certaines règles (par exemple, celles liées aux copyrights) sont du ressort de l'association sans but lucratif Wikimedia Foundation (WMF) et soulignent la relation entre les régulateurs principaux (la communauté des wikipédiens et la WMF).

Cette recherche présente des intérêts scientifiques tant pour le champ de la communication que pour l'étude des organisations. L'objectif est d'offrir une méthode croisée – argumentative et narrative – pour analyser la co-construction de sens et la gouvernance participative dans un environnement virtuel. De plus, la littérature scientifique traitant de l'espace linguistique francophone de Wikipédia est encore peu développée.

Analyse argumentative de la création de règles négociées sur Wikipédia

Introduction

Depuis plusieurs années, la dimension organisationnelle de l'encyclopédie Wikipédia connaît une croissance plus rapide que ses contenus (O'Neil 2011; Viegas et al. 2007). La construction de sens polyauctoriale - plusieurs auteurs sont impliqués -, trouve en effet dans le contrôle de chacun sur chacun l'indispensable corrélat à la liberté d'écriture (Cardon and Levrel 2009).

Néanmoins, les pouvoirs complexes détenus par certains contributeurs mettent en question son modèle original de production du savoir. L'encyclopédie correspond-elle encore à ce qu'Ostrom appelle une « institution collective gouvernée » (Cardon and Levrel 2009; Forte, Larco, and Bruckman 2009) ou la tendance est-elle à une plus grande centralisation des pouvoirs, telle que dans le mouvement Open Source (Raymond 2001) ? Dans ce dernier cas, comment se caractérise cette nouvelle forme organisationnelle ? En analysant les argumentations convoquées dans la création de règles institutionnalisées et en identifiant les valeurs mises en jeu lors de ces processus, l'objectif de notre recherche est de déterminer en quelle mesure nous assistons à de tels changements.

Après un bref aperçu de l'état actuel de la littérature propre aux règles sur Wikipédia, le présent article a pour objectif de mettre à l'épreuve une méthode d'analyse argumentative de corpus de conversations en ligne en l'appliquant à un court extrait d'un cas de notre recherche doctorale. La traduction d'une argumentation suivant le modèle de Stephen Toulmin (Toulmin 1958) permet d'en extraire les valeurs convoquées par les acteurs en situation de négociations. Nous soulignerons également l'adéquation entre cette méthode d'analyse et une approche théorique considérant l'institutionnalisation des règles comme la résultante de l'action de textes entre eux (Cooren 2004).

Un environnement ouvert qui pousse à la régulation

Les travaux de Viegas (Viegas et al. 2007) ont révélé qu'en dépit de l'absence apparente de structures, les wikipédiens respectent un nombre conséquent de règles et suivent des processus bien définis. Les règles sur Wikipédia remplissent plusieurs fonctions et ont différentes caractéristiques (Butler, Joyce, and Pike 2008) : elles résultent d'actions conscientes et intentionnelles pour organiser et rationaliser les échanges entre wikipédiens mais elles peuvent aussi être vues comme s'autogérant, étant le résultat d'une compétition entre des acteurs cherchant à se distinguer ; les règles aident à construire l'identité de l'encyclopédie et sont aussi créées dans ce but ; elles sont des actes de communications externe et interne ; elles reflètent un processus continu de négociations gagnées et perdues et dont le consensus atteint n'est jamais définitif. Enfin, les règles sont écrites pour agir comme des mécanismes de contrôle de la qualité générale des contributions et de la conformité de ces dernières avec l'ambition d'améliorer l'encyclopédie.

Cardon et Levrel (2009) ont en outre distingué trois niveaux de régulation : la discussion, la médiation et la sanction.

Attenant à chaque article, l'onglet discussion voit se jouer la majorité des négociations entre acteurs, tant dans l'espace de création de contenus que dans l'espace organisationnel où les règles sont construites. En cas de conflit, il peut être fait appel à un médiateur qui, de manière informelle, a pour tâche d'écouter les parties prenantes et de proposer des voies de résolution. Le plus haut degré de formalisation de la régulation se traduit au sein du Comité d'Arbitrage (CAr)¹ qui seul a le pouvoir de sanction dans les rares cas où un consensus n'aurait pu être dégagé et que les relations se seraient dès lors passablement dégradées. Cependant, la communauté met régulièrement en question la légitimité du comité d'arbitrage, son objectivité et les conflits d'intérêts liés à la fonction d'arbitre.

Kriplean et ses collègues (Kriplean et al. 2007; Beschastnikh, Kriplean, and McDonald 2008) ont mis en évidence l'importance des règles sur Wikipédia par leur utilité dans la gestion des conflits. Ils ont montré que les ambiguïtés inhérentes à ces règles laissent place à des jeux de pouvoir entre les auteurs et usagers de ces règles. La structure horizontale non-hiérarchique de l'organisation, décrite par le terme de « production par les pairs » (Monaci 2009), assurerait la décentralisation des pouvoirs sur les contenus encyclopédiques et organisationnels. Cardon et Levrel (2009) parlent eux aussi de « décentralisation du contrôle » : le principe de surveillance mutuelle, garantissant la confiance entre les contributeurs parce qu'il s'exerce de manière légère et publique, n'est rendu possible que grâce aux différentes règles de gouvernance. C'est en cela que l'encyclopédie est d'essence procédurale (Cardon and Levrel 2009). Cependant, la création d'une règle, par exemple via une procédure de « Prise de décision » (Pdd), est très coûteuse pour la communauté en ce qu'elle exige un temps important pour arriver à un consensus (souvent plusieurs mois) et qu'elle concentre l'activité de contributeurs expérimentés hors de la stricte création de contenus encyclopédiques. Bien qu'en constante augmentation jusque-là (Morell 2011), la création de nouvelles règles a semblé se tasser ces dernières années, du moins sur l'espace anglophone de l'encyclopédie (Forte, Larco, and Bruckman 2009).

1 *ArbCom* pour « Arbitration Committee » sur l'espace linguistique anglophone de l'encyclopédie.

Analyse argumentative

Dans notre recherche, nous procédons à l'analyse des argumentations de conversations menant à la création d'une règle. Notre perspective conçoit l'argumentation comme un acte de langage (van Eemeren and Grootendorst 1987; Goldman 1999; Cooren 1997) c'est-à-dire une « stratégie [consistant] à faire accepter des objets discursifs en créant de nouvelles médiations avec des objets préalablement valorisés ou dévalorisés, mobilisant ainsi le « vouloir faire » de l'auditoire » (Cooren 1997). La production de règles est vue comme une polyphonie d'argumentations poursuivant certains buts perlocutoires. Les objets discursifs sont les négociations textualisées.

L'analyse argumentative des négociations tire profit des facilités d'accès qu'offre Wikipédia où toutes les discussions et chacune des étapes qui les composent sont enregistrées dans de volumineuses archives accessibles à tous les visiteurs de l'encyclopédie.

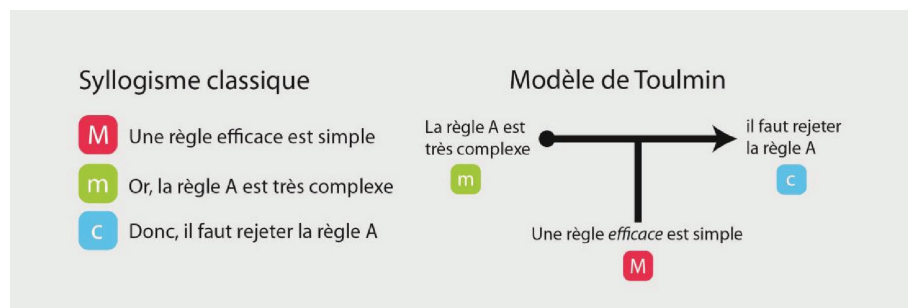
Notre démarche s'appuie sur le modèle de l'argumentation de Stephen Toulmin (1958) qui, via le concept de loi de passage, aide à extraire les valeurs défendues dans une argumentation. Dans sa version la plus simple, ce modèle est proche du modèle aristotélicien (fig. 1) : une conclusion est soutenue par deux propositions données et considérées comme vraies.

Fig. 1



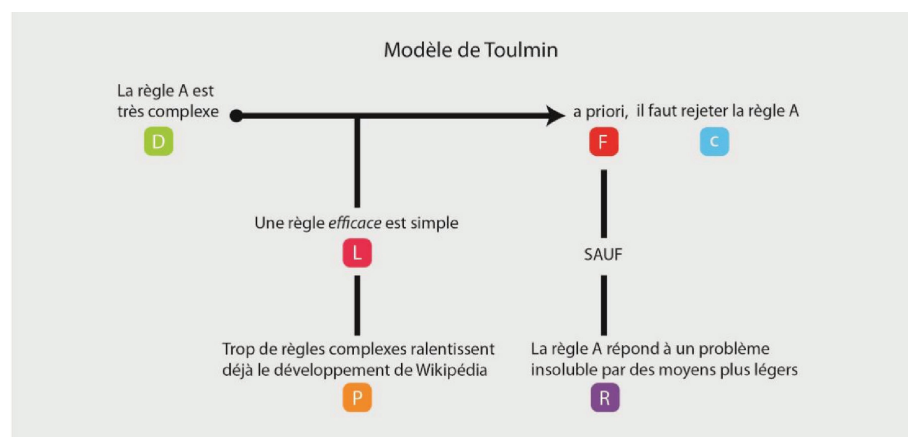
Adapté à une argumentation type sur Wikipédia (fig. 2) :

Fig. 2



Par ce modèle, Toulmin cherche à montrer la source de la validité d'une argumentation. Notre objectif est d'en extraire les valeurs. Dans le cas simple présenté ci-dessus, la valeur défendue par l'argumentation est « l'efficacité ». L'intérêt de ce modèle est en outre de pouvoir évoluer vers de plus grands niveaux de complexité (fig. 3).

Fig. 3



La conclusion (c) est supportée par une donnée (D). Une loi, dite « de passage » (L) articule les données et la conclusion en ajoutant une preuve (P) explicative sur l'inférence à réaliser. Un indicateur de force (F) sert à tempérer, au besoin, la conclusion dont il faut noter qu'elle peut être réfutée (R). Cette version, plus complète, permet d'intégrer les nuances dont le modèle syllogistique tendant vers la logique mathématique ne pouvait rendre compte.

Ce modèle peut lui-même être enrichi des travaux de Chaïm Perelman (Gross and Dearin 2002). Perelman envisage l'argumentation comme adressée à un public particulier. Dans cette configuration, les arguments peuvent être de deux types. (1) Ils procèdent par déduction et se basent sur des croyances partagées par le locuteur et son public. La conclusion est dès lors présentée comme inévitable. Perelman les appelle « arguments qui portent sur la structure du réel ». (2) L'argumentation fonctionne par induction. Elle est un moyen par lequel un locuteur cherche à faire adhérer son public à un point de vue particulier sans qu'une réalité partagée ne puisse être invoquée comme point de départ. Au sens de Toulmin, ces arguments « structurent le réel ». Cette dernière argumentation, dans un cadre organisationnel, permettrait d'assister à la mise en place d'un consensus sur une réorientation des valeurs.

Le modèle argumentatif de Toulmin et la relation arguments-structure du réel mise en lumière par Perelman sont des outils utiles à l'interprétation car appliqués à un terrain particulier, ils donnent un aperçu de la maîtrise de l'argumentation par les acteurs dans la recherche d'un consensus. D'autre part, en déconstruisant la manière avec laquelle les wikipédiens argumentent, nous pourrions déduire les valeurs qu'ils promeuvent, c'est-à-dire, dans le cadre de la création de règles, les qualités estimées comme objectivement désirables que les règles doivent rencontrer. Nous focalisons notre attention sur les valeurs récurrentes menant au consensus et « contenues » implicitement dans une règle institutionnalisée. Seule l'étude de cas de plusieurs règles est à même de rendre compte d'une « tendance organisationnelle ».

Extrait de co-construction du savoir

Nous présentons ici un court extrait du processus de création d'une règle. Il s'agit d'un cas de notre recherche doctorale et concerne la décision (Pdd), sur l'espace linguistique francophone, d'élaborer une page de contestation du statut d'administrateur. La création de cette règle a sollicité la communauté de Wikipédia pendant un an et six mois, une durée exceptionnellement longue due au caractère polémique de la décision. Le processus nous intéresse par sa richesse, représentative des négociations à l'œuvre sur l'encyclopédie. L'extrait choisi² illustre à nos yeux comment des parties d'argumentations se cristallisent en consensus alors que d'autres restent orphelines.

Sur Wikipédia, l'administrateur est un contributeur élu qui dispose d'outils spécifiques, normalement administratifs, mais recouvrant également une potentielle dimension éditoriale. Par exemple, un administrateur peut décider de protéger en écriture une page de l'encyclopédie. Donner la possibilité aux simples contributeurs de destituer un administrateur via une page de contestation est donc une question-clé pour l'organisation.

Dès l'instant où un dysfonctionnement de l'encyclopédie est identifié comme devant se résoudre via la création d'une nouvelle règle, chacune des étapes sera négociée : les contributeurs qui le désirent s'engagent alors dans une procédure³ comprenant différentes étapes formalisées : la redéfinition du problème, la co-rédaction des propositions qui seront soumises au vote, la décision d'un mode de scrutin, les votes commentés, la lecture des résultats et l'application de la décision.

Chaque membre est invité à participer au processus, similaire à celui d'une démocratie directe (Lejeune 2011). Dans le cas présenté ici, le vote aboutira sur l'obligation, pour tous les administrateurs, de créer aux côtés de la page Wikipédia où ils se présentent un espace sur lequel une plainte peut être introduite. Selon certaines modalités, l'administrateur mis en cause devra subir un vote de confirmation de son statut par la communauté.

L'extrait suivant (fig. 4) est tiré des négociations ayant pour objectif de rédiger une série de propositions sur lesquelles les contributeurs devront statuer. Le processus de décision en est encore à ses débuts⁴. Cette conversation s'est étalée sur deux heures, avec une pause au milieu. Sur une page de discussions, les contributeurs se répondent l'un à l'autre en développant des argumentations qui leur sont propres. Chaque intervention est signée, datée et visuellement se détache de la précédente. Les contributeurs prenant part à cette discussion sont au nombre de cinq. Nous les nommons C1, C2, C3, C4, C5.

² Accessible en ligne à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion_Wikip%C3%A9dia:Prise_de_d%C3%A9cision/Administrateur/Contestation_du_statut

³ L'absence de consensus provoque régulièrement l'échec de la création d'une règle.

⁴ Bien que ces conversations soient facilement accessibles sur le Web, nous avons anonymisé les pseudos.

Fig. 4



Interprétation

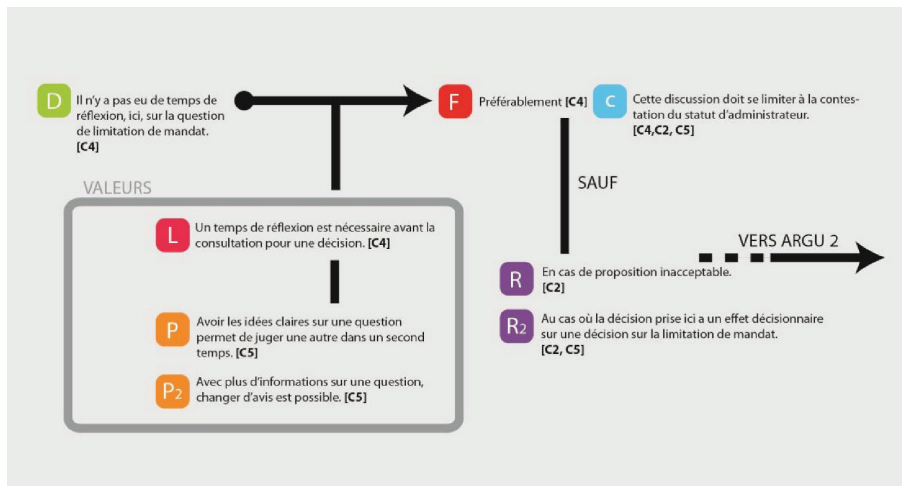
Le court extrait présenté montre le déroulement habituel d'un fil de discussion sur Wikipédia. Une section est ouverte par un contributeur et une discussion peut s'engager. Il n'y a pas de rôle a priori attribués pour modérer la discussion, mais les contributeurs vont, à leur libre choix, prendre en charge certaines responsabilités. Ainsi, on peut qualifier le rôle pris par le premier intervenant d'« initiateur ». En assurant que les positions sont déjà claires, vingt-quatre heures seulement après l'ouverture de la discussion, il engage tout le monde à avancer constructivement mais il le fait à partir d'un point de vue situé. Le rôle d'initier un processus et

de synthétiser des discussions précédentes sont les deux rôles de leadership qui permettent aux décisions d'être co-construites en imprégnant des directions.

Plusieurs thèmes sont abordés dans cette discussion mais un seul se résout par un consensus : la séparation des discussions entre les façons de contester un administrateur et les discussions sur les limites de leur mandat. Il est intéressant de constater que ce consensus sera plusieurs fois remis en question dans les mois suivants, selon les parties prenantes à la discussion. Pour atteindre cette situation finale (mais temporaire) d'équilibre, une série de transformations ont été à l'œuvre. Dans le contexte de Wikipédia, les transformations sont conversationnelles et de type argumentatif.

Nous pouvons schématiser l'argumentation dialogique (Fig5) dont la conclusion correspond au consensus atteint. Si un « initiateur » résout l'argumentation « minimale » tout seul, les autres (C4, C2, C5) viennent y « greffer » leur consentement (P) ou leurs réserves (R) :

Fig. 5



L'argumentation considérée ici est essentiellement vue comme un système positif qui tend au consensus. Une première lecture montre qu'un seul contributeur est responsable du corps de l'argumentation, lequel correspond au syllogisme aristotélicien. En revanche, tous les contributeurs qui ont pris part à ce sous-thème de la discussion s'accordent sur la conclusion (« +1 » et « effectivement »). Les contributeurs qui, dans un premier temps, ne soutenaient pas la conclusion formulent tous deux des réfutations. Certaines réfutations peuvent être le centre d'une autre argumentation : « (R) En cas de proposition inacceptable ». Enfin, un contributeur qui dans un premier temps doutait de la conclusion (C5) va renforcer la loi de passage (L) en apportant lui-même des preuves (P). De cette manière, il s'approprie aussi l'argumentaire.

La loi de passage est le plus grand dénominateur commun. Il charrie une valeur fondamentale de Wikipédia : « discuter avant d'agir ». Cela explique le succès de son argumentation. C'est un argument parfaitement adapté à son audience qui, selon la typologie de Perelman, porte sur la structure du réel. Il se base sur des fondamentaux partagés par les Wikipédiens. En cela aussi, il ne risque pas de remettre en cause l'organisation. Il est, dans un certain sens, sans danger. Les lois de passage sont spécifiques à des milieux donnés et représentent souvent le substrat culturel de la communauté à laquelle on s'adresse. Les lois de passage enserment les valeurs défendues dans l'argumentation. Ainsi, (L) contient la valeur « démocratie » (il faut, sur Wikipédia, favoriser le débat démocratique avant toute prise de décision), la première preuve (P) soutient « l'objectivité du jugement » et (P₂) la « remise en question ».

Schématiser un système argumentatif qui se résout par un consensus permet donc d'en extraire les valeurs convoquées (les oppositions sont intégrées à la réfutation (R), augmentent les conditions pour rendre la conclusion possible, sont remises en question par leurs auteurs ou sont abandonnées). En revanche, beaucoup d'argumentations n'atteignent aucun consensus et restent isolées. Pour autant, l'échec d'un consensus signifie que ces argumentations ne sont pas directement intégrées au processus décisionnel (mais le seront peut-être plus tard). Dans notre exemple, la question de l'ordre des propositions ne sera plus débattue de toute la prise de décision qui durera encore plus d'un an. En revanche, la question du nombre de propositions et de leur diversité reviendra de manière récurrente jusqu'à ce qu'un consensus soit trouvé.

Discussion

Pour soutenir cette recherche, le modèle discursif de l'institutionnalisation (Phillips, Lawrence, and Hardy 2004) et la théorie du cycle texte-conversation développée par l'École de Montréal (Cooren, Taylor, and Van Every 2006; Robichaud, Giroux, and Taylor 2004) apparaissent particulièrement appropriés. Dans ces optiques, l'organisation est vue, d'après le concept de Bakhtine, comme une hétéroglossie, en ce sens que l'organisation est issue de fragments de discours polyphoniques, divers, changeants et constamment émergents (Boje, Oswick, and Ford 2004). Ces textes, envisagés comme des agents non-humains, ont une permanence que n'ont pas des acteurs humains (Cooren 2004).

En regard de cette polyphonie se dévoile néanmoins la capacité d'une organisation à parler d'une seule voix (Robichaud, Giroux, and Taylor 2004). Cette contradiction se résout par le langage qui n'est plus seulement un outil descriptif mais un agent créant l'organisation et construisant son identité (Cooren 2004). Le modèle discursif de l'institutionnalisation des règles s'appuie par conséquent sur la récursivité du langage, c'est-à-dire la capacité qu'a une organisation à parler d'elle-même dans les processus qui

leur donnent naissance. À travers les argumentations et les valeurs qu'elles charrient, c'est la définition même de Wikipédia qui est en jeu : Qu'est-ce que Wikipédia ? « Wikipédia est un lieu où l'on réfléchit ensemble avant de passer au vote ». Les méta-narrations régénèrent l'identité organisationnelle (Boje, Oswick, and Ford 2004). L'identité de l'organisation, c'est « une durée, une mémoire, une continuité » (Robichaud and Benoit-Barné 2010) qui se jouent à travers les différentes versions des textes organisationnels. L'environnement étant immatériel (Francq 2012), Wikipédia est, presque exclusivement, une organisation textuelle ou, à tout le moins, textualisée. Selon Phillips, Lawrence et Hardy (2004), une institution n'émerge pas directement de l'action sociale mais plutôt de la création de textes issus des conversations entre les acteurs. Les conversations prenant la forme, sur Wikipédia, d'argumentations. Les textes alimentent un discours plus large, lui-même générant les institutions. Les règles finales ne deviennent des institutions que lorsqu'elles sont intégrées par la communauté et convoquées dans les nouvelles discussions. Le temps et l'usage font d'une règle une institution.

La théorie du cycle texte-conversation permet d'aller plus en détails et de comprendre comment les conversations se cristallisent en discours. Robichaud et al. (2004) affirment que l'analyse du langage dans l'organisation permet de « connecter » l'épisode micro de la conversation avec des modèles plus larges de méta-conversation. En effet, l'argumentation analysée supra n'est qu'une part infime de toutes les argumentations menant à de multiples consensus qui, agrégés les uns aux autres, contribuent à construire le discours de l'organisation. À travers des phases successives de « textualisation » et « recontextualisation », les conversations deviennent des textes, partageant plus largement un même système de symboles (Taylor and Van Every 2000), c'est-à-dire des valeurs compatibles. De ce fait, les textes sont plus « objectifs » et s'abstraient de la situation spécifique qui leur a donné naissance, notamment par l'absence de référence à un auteur (Cooren 2004). Ainsi, les textes de Wikipédia ne sont pas signés⁵ alors que chaque intervention est « traçable ». L'auteur importe peu, seule compte l'action du texte.

Ces modèles nous intéressent parce qu'ils permettent de rendre compte des processus par lesquels des acteurs aux discours diversifiés négocient une norme lorsqu'une brèche menace l'ordre social (Robichaud, Giroux, and Taylor 2004). Dans notre exemple, la communauté exigeait de réguler les quelques pages de contestation existantes, considérées comme des « alibis » pour des administrateurs refusant de mettre en question des actions passées.

Conclusions

Les négociations sont faites d'argumentations dont certaines se résolvent par un consensus. Les consensus charrient, par l'intermédiaire de la loi de passage et des preuves qui la complètent, des valeurs sur lesquelles les contributeurs se sont mis d'accord, avec plus ou moins d'amendements co-négociés. Ce sont ces valeurs qui influencent les règles et, par-là, l'organisation. Dans le court extrait choisi, le consensus porte sur la structure du réel parce qu'il se construit sur des valeurs déjà partagées par les membres de la communauté. Il est aussi métaconversationnel dans le sens où les acteurs définissent l'organisation en même temps qu'ils la créent par la négociation de la règle. Notre analyse portait sur un court extrait d'une argumentation ample qui s'est étendue sur plus d'une année. Seule la mise en relation du même travail effectué pour chacun des grands consensus peut rendre compte de l'institutionnalisation de règles à l'œuvre dans la modification d'une tendance organisationnelle.

En revanche, une même valeur peut être convoquée pour servir des objectifs parfois opposés. Un même vote peut servir des intentions différentes mais dès l'instant où le vote est exprimé, il possède un mouvement qui lui est propre : il sera comptabilisé, par exemple, sans que les commentaires qui y étaient adjoints ne soient pris en compte. D'autre part, ces derniers commentaires ont aussi une vie propre et pourront être « récupérés » dans des argumentations ultérieures, pour servir une autre cause, à un autre instant, dans un autre contexte. Ainsi, Derrida affirme que la signification d'un texte n'est jamais prédéterminée mais se renouvelle dans d'infinies chaînes de déférence (Brummans 2007). Autrement dit, les acteurs se servent des textes mais, en retour, sont aussi à leur merci. En ce sens, l'intention implicite importe peu - un texte n'a pas d'intentions mais produit certains effets (Cooren 2004) - mais la règle finalement édictée, institutionnalisée, est une réponse plus ou moins proche aux multiples intentions originelles des acteurs qui ont pris part aux discussions.

Pour le chercheur, le contraste entre les intentions de départ et la règle co-rédigée et votée par la communauté des contributeurs est signifiant et se fait l'indice des tendances organisationnelles. Pour cette raison, il reste à conduire une nouvelle recherche adoptant une approche ethnonarrative (Hansen 2006), laquelle offrirait de prendre en compte les matériaux non-discursifs via la description contextuelle.

⁵Que ce soit dans l'espace « contenu encyclopédique » ou dans l'espace « organisationnel ».

Bibliographie

- . Beschastnikh, I., T. Kriplean, and D. W. McDonald. 2008. "Wikipedian Self-governance in Action: Motivating the Policy Lens." *Proc. ICWSM 2008*. <http://www.aaai.org/Papers/ICWSM/2008/ICWSM08-011.pdf>.
- . Boje, D. M., C. Oswick, and J. D. Ford. 2004. "Introduction to Special Topic Forum: Language and Organization: The Doing of Discourse." *The Academy of Management Review* 29 (4): 571–577. <http://www.jstor.org/stable/20159071>.
- . Brummans, B. H.J.M. 2007. "Death by Document: Tracing the Agency of a Text." *Qualitative Inquiry* 13 (5): 711.
- . Butler, B., E. Joyce, and J. Pike. 2008. "Don't Look Now, but We've Created a Bureaucracy: The Nature and Roles of Policies and Rules in Wikipedia." In , 1101–1110. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1357227>.
- . Cardon, Dominique, and Julien Levrel. 2009. "La Vigilance Participative. Une Interprétation De La Gouvernance De Wikipédia." *Réseaux* 154 (2): 51. doi:10.3917/res.154.0051. <http://www.cairn.info/revue-reseaux-2009-2-page-51.htm>.
- . Cooren, F. 1997. "Actes De Langage Et Argumentation." *Revue Philosophique De Louvain* 95 (3): 517–544. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/phlou_0035-3841_1997_num_95_3_7048.
- . ———. 2004. "Textual Agency: How Texts Do Things in Organizational Settings." *Organization* 11 (3) (May): 373–393. doi:10.1177/1350508404041998. <http://org.sagepub.com/content/11/3/373.abstract>.
- . Cooren, F., J. R. Taylor, and E. J. Van Every. 2006. *Communication as Organizing: Empirical and Theoretical Explorations in the Dynamic of Text and Conversation*. Lawrence Erlbaum Assoc Inc. http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=CU6nUnDGg9MC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Cooren,+Taylor,+%26+Van+Every,+2006&ots=W-XgJhp_vB&sig=eDEX9SV-mB6_NkSNLeHTUd2ixOY.
- . van Eemeren, F.H., and R. Grootendorst. 1987. "For Reason's Sake: Maximal Argumentative Analysis of Discourse." *Argumentation: Across the Lines of Discipline*: 201–215. http://books.google.be/books?hl=en&lr=&id=ta1tcENOSNQC&oi=fnd&pg=PA201&dq=van+eemeren+1984+for+reason%27s+sake+maximal&ots=haBSYW8RUL&sig=616vanaQvZRtqK46ymlUheyoteQ&redir_esc=y.
- . Forte, A., V. Larco, and Amy Bruckman. 2009. "Decentralization in Wikipedia Governance." *Journal of Management Information Systems* 26 (1): 49–72.
- . Francq, Pascal. 2012. *Internet La Construction D'un Mythe Tome 1*. Editions modulaires européennes. <http://www.amazon.fr/dp/2806601711>.
- . Goldman, Alvin I. 1999. "Argumentation." In , 407. Clarendon Press.
- . Gross, Alan G., and Ray D. Dearin. 2002. *Chaim Perelman*. State University of New York Press. <http://www.amazon.fr/dp/0791455602>.
- . Hansen, H. 2006. "The Ethnonarrative Approach." *Human Relations* 59 (8): 1049–1075. <http://hum.sagepub.com/content/59/8/1049.short>.
- . Kriplean, T., I. Beschastnikh, D. W. McDonald, and S. A. Golder. 2007. "Community, Consensus, Coercion, Control: Cs* w or How Policy Mediates Mass Participation." In , 167–176. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1316624.1316648>.
- . Lejeune, Christophe. 2011. "Collaborative Search and Communities of Interest. Trends in Knowledge Sharing and Assessment." In , 10–20. Pascal Fra. IGI Publishing.
- . Monaci, S. 2009. "Quality Assessment Process in Wikipedia's Vetrina: The Role of the Community's Policies and Rules." *Observatorio (OBS*)* 3 (1). <http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/viewArticle/240>.
- . Morell, Mayo Fuster. 2011. "The Wikimedia Foundation and the Governance of Wikipedia's Infrastructure: Historical Trajectories and Its Hybrid Character." In , 7:384. Institute . Amsterdam.
- . O'Neil, Mathieu. 2011. "Wikipedia and Authority." In , 7:384. Institute . Amsterdam.
- . Phillips, N., TB Lawrence, and C Hardy. 2004. "Discourse and Institutions." *Academy of Management Review* 29 (4): 635–652. <http://amr.aom.org/content/29/4/635.short>.
- . Raymond, E. S. 2001. *The Cathedral and the Bazaar: Musings on Linux and Open Source by an Accidental Revolutionary*. O'Reilly & Associates, Inc. Sebastopol, CA, USA.
- . Robichaud, D., and C. Benoit-Barné. 2010. "L'épreuve De La Conversation: Comment Se Négocie La Mise En U00F8uvre Des Normes Dans L'écriture D'un Texte Organisationnel." *Études De Communication* (1): 41–60. http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=EDC_034_0041.
- . Robichaud, D., H. Giroux, and J.R. Taylor. 2004. "The Metaconversation: The Recursive Property of Language as a Key to Organizing." *The Academy of Management Review*: 617–634. <http://www.jstor.org/stable/10.2307/20159074>.
- . Taylor, J. R., and E. J. Van Every. 2000. *The Emergent Organization: Communication as Its Site and Surface*. Lawrence Erlbaum. http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=TWnAoGrxtBYC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Taylor,+Van+Every,+2000&ots=Z_KtnJc9p&sig=q0bum7CwKH522woOIJ3LDXnCHSo.
- . Toulmin, Stephen E. 1958. "The Uses of Argument Updated Edition." *System*.
- . Viegas, F. B., M. Wattenberg, J. Kriss, and F. Van Ham. 2007. "Talk Before You Type: Coordination in Wikipedia." In , 78.