



HAL
open science

Gallica sur les réseaux sociaux numériques ou la réappropriation d'une mémoire collective

Sophie Bertrand, Isabelle Degrange

► **To cite this version:**

Sophie Bertrand, Isabelle Degrange. Gallica sur les réseaux sociaux numériques ou la réappropriation d'une mémoire collective. *Balisages*, 2021, 2, 10.35562/balisages.450 . hal-03170454

HAL Id: hal-03170454

<https://hal.science/hal-03170454>

Submitted on 24 Mar 2021

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.

GALLICA SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES OU LA RÉAPPROPRIATION D'UNE MÉMOIRE COLLECTIVE

Sophie Bertrand

Cheffe du service Coopération numérique et Gallica,
Bibliothèque nationale de France
sophie.bertrand@bnf.fr

Isabelle Degrange

Coordonnatrice générale de la médiation numérique de Gallica,
Bibliothèque nationale de France
isabelle.degrange@bnf.fr

Cela fait dix ans que Gallica, la bibliothèque numérique de la BnF, fonctionne de manière transverse pour assurer sa présence sur les réseaux sociaux numériques (RSN). Pour mener une analyse réflexive sur la manière dont cette activité s'insère au sein de l'institution, cet article appréhende l'équipe des RSN de Gallica comme un réseau social à part entière, basé sur la démocratisation de la pratique, et décrit, en s'appuyant sur l'expérience des praticiens, les modes organisationnels qui assurent la pérennité d'un tel modèle. Les auteurs s'interrogent sur le miroir éclaté et fragile que les médias sociaux tendent à la collection numérique, et montrent sous quelles conditions ces derniers sont susceptibles de modeler de manière vertueuse une bibliothèque numérique nationale, dépositaire de la mémoire commune de professionnels et d'amateurs.

Mots-clés: Réseaux sociaux numériques, bibliothèque numérique, réseau social, communication des organisations, trivialité, appropriation, dissémination, gallicanautes, Gallica, BnF

Gallica, BnF's digital library, has been operating transversally for the last ten years, ensuring its presence on digital social networks (DSN). In order to conduct a reflexive analysis upon how this activity is fitting the Institution, this article considers the Gallica DSN team as a full social network, based on democratized practice. Thanks to the experience of practitioners, it describes the organization modes that ensure the sustainability of such a model. The authors examine the fragmented and fragile mirror that social media holds up towards the digital collection. They also show under what conditions social media can virtuously

shape a national digital library, repository of the common memory of professionals and amateurs.

Mots-clés: Interactive Multimedia Systems, Digital Social Networks, Digital Library, Community management, Organizational communication, Users Engagement

Culture et communication s'alimentent de récits, ni seulement pour conserver pieusement les grandes heures d'un passé, ni dans l'espoir vain de dresser le catalogue complet d'un patrimoine sacré, mais pour engendrer l'avenir à partir du présent en y réinscrivant la marque du passé.

Michel de Certeau *et al.*, 1983

Gallica, la bibliothèque numérique de la Bibliothèque nationale de France (BnF), en ligne dès 1997, est présente sur les réseaux sociaux numériques (RSN) depuis 2010. Ce qui était à l'origine une expérimentation s'est pérennisé au fil des années et a fait la preuve de son intérêt pour une institution patrimoniale à portée nationale. En 2020, Gallica est présente sur Facebook¹, Twitter², Pinterest³ et Instagram⁴, avec des lignes éditoriales différentes. Cet article ne s'attache pas à traiter l'impact des réseaux sociaux de Gallica sur la stratégie de communication institutionnelle de la BnF. Le point de vue porté sur l'activité est celui d'une praticienne d'une part, Isabelle Degrange, qui, depuis 2016, assure la coordination de la médiation numérique de Gallica y compris celle se rapportant aux RSN, et de Sophie Bertrand, qui encadre, depuis 2013, le service Coopération numérique et Gallica en articulant différents modes organisationnels de travail (en mode Agile, en mode projet, travaux d'expertises scientifiques, etc.). Dans ce cadre, l'activité des RSN sera abordée comme autant de «récits de vie»⁵ de Gallica. On s'interrogera sur la manière dont elle exprime certaines évolutions organisationnelles au sein d'une structure comme la BnF et comment elle «réexamine avec plaisir» [Certeau *et al.*, 1983] la collection numérique en réinscrivant dans le présent le patrimoine passé et en articulant volatilité des dispositifs et pérennisation des médiations pour rejouer l'atemporalité des contenus. Pour ce faire, notre démarche analytique s'appuiera sur une logique réflexive de l'expérience de

1. 150 000 abonnés : <<https://www.facebook.com/GallicaBnF>> (consulté le 22 juin 2020).

2. 75 000 abonnés : <<https://twitter.com/GallicaBnF>> (consulté le 22 juin 2020).

3. 31 000 abonnés : <<https://www.pinterest.fr/gallicabnf>> (consulté le 22 juin 2020).

4. 120 000 abonnés : <<https://www.instagram.com/gallicabnf>> (consulté le 22 juin 2020).

5. Selon l'acception du terme utilisé dans [Certeau *et al.*, 1983].

terrain de l'équipe en charge des réseaux sociaux de Gallica. Les pratiques expérimentées apparaissent dans plusieurs publications professionnelles déjà parues⁶ et sont en outre inscrites dans les archives professionnelles de l'établissement (notes de service, entretiens d'évaluation annuels, correspondances, etc.). On confrontera ces pratiques aux recherches ayant trait aux sciences de la communication des organisations, de la conduite du changement et des RSN pour, d'une part, appréhender l'équipe des RSN de Gallica comme un réseau social à part entière et, d'autre part, observer les mutations de la bibliothèque numérique qu'engendrent ces formats éditoriaux spécifiques. En quoi ces derniers participent-ils à la constitution d'une mémoire collective, somme des connaissances et des réappropriations multiples⁷, qu'elles soient faites par des professionnels ou des amateurs ?

L'ÉQUIPE DES RÉSEAUX SOCIAUX DE GALLICA OU LA CONSTRUCTION D'UN RÉSEAU SOCIAL BASÉ SUR LA DÉMOCRATISATION DE LA PRATIQUE

Michel de Certeau et Luce Giard, dans *L'ordinaire de la communication*, convoquent le rôle de l'intermédiaire, du « médiateur » qu'ils estiment être « l'homme du mouvement, ou plutôt l'un de ceux par qui se réalise à petites doses le changement ». Ils interrogent la position de l'État vis-à-vis de ces hommes du mouvement et précisent alors :

Aussi, l'action de l'État doit-elle avoir ici pour règle de faciliter le travail des médiateurs, non de le supplanter, d'aider au développement de nouveaux intermédiaires inventifs, provisoires, souples, mobiles, non de rigidifier, d'organiser ou de hiérarchiser, et encore moins de professionnaliser. [Certeau et al., 1983]

Le positionnement initial de la direction de la BnF vis-à-vis des initiatives relatives à la présence de Gallica sur les réseaux sociaux s'est inscrit en premier lieu dans cette posture d'observation.

6. [Équipe @GallicaBnF, 2012], [Beaudouin & Denis, 2014], [Bertrand & Girard, 2016], [Jost, 2016], [TMO Régions, 2017], [Beaufort, 2020].

7. La réappropriation du patrimoine constitue l'un des objectifs fixés par le contrat de performance de la BnF. Voir le Contrat de performance 2017-2021 de la BnF, p. 29. <https://www.bnf.fr/sites/default/files/2019-08/BNF_CONTRAT%20PERF_P1_72_BAT.pdf>.

Quel réseau social se tisse à travers l'activité des RSN de Gallica ?

La création de l'équipe des RSN de Gallica repose essentiellement sur la constitution d'un réseau social: la relation est coopérative et ne dépend pas de lien hiérarchique [Josserand, 2001]. Il s'agit avant tout d'une action commune de coopération qui relève d'une dynamique collective organisée et responsable. Comme l'explique Audrey Morgand, la motivation naît au départ grâce à l'adhésion partagée à un but commun, ici valoriser Gallica sur les réseaux sociaux numériques. Peu à peu, l'équipe initialement constituée s'est maintenue en autorisant l'entrée de nouveaux membres et la mobilité d'anciens parce que «les représentations, les valeurs partagées ainsi que l'identité déterminent l'action collective» [Morgand, 2016]. Ainsi, si l'équipe en charge des réseaux sociaux de Gallica est historiquement une émanation d'un service⁸, par la suite, des personnes issues de départements différents de la BnF ont participé à son extension et à son renouvellement.

La transversalité inhérente au fonctionnement de l'équipe a conduit peu à peu à y inclure, de manière ponctuelle mais régulière, les usagers de Gallica. Les interactions avec les gallicanautes et la veille qui en découle ont permis d'identifier des amateurs érudits qui, au même titre qu'un bibliothécaire, animent ponctuellement les comptes Gallica. Les opérations «CM d'un jour»⁹ permettent de mettre en lumière des collections de Gallica à l'aide du regard aiguisé d'un individu nourri d'une passion du patrimoine et d'une pratique éprouvée des RSN. On assiste alors à un phénomène émergent et de plus en plus courant dans les institutions culturelles :

Le scripteur et le lecteur sont investis de rôles et de fonctions dont ils n'étaient pas jusqu'alors investis. Ce qui se laisse, non sans raison, décrire comme une forme de démocratisation de la pratique: beaucoup interviennent à des niveaux jusque-là réservés à des hommes de l'art. [Jeanneret & Souchier, 2005]

8. Le service ayant la responsabilité de la bibliothèque numérique en ligne.

9. Voir «Entretien avec Jérôme Nodenot, chasseurs d'étoiles oubliées», Le Blog Gallica, 3 mai 2018: «Je tiens à remercier l'équipe Gallica [...] pour ce beau cadeau de pouvoir être CM d'un jour, moi qui suis passionnément le compte Gallica sur Twitter depuis longtemps déjà. [...] Depuis le personnel de la BnF qui s'occupe de Gallica jusqu'à un petit pizzeriaïolo de la région toulousaine, en passant par tout le monde, nous avons la chance, tous ensemble, de construire les débuts de la plus grande bibliothèque numérique du monde, et ça, c'est un privilège vraiment excitant, dont je souhaiterais que nous prenions conscience.» < <https://gallica.bnf.fr/blog/03052018/jerome-nodenot-chasseur-detoiles-oubliees?> >.

Sur quoi repose la dynamique du réseau social constitué ?

L'autonomie initiale de l'équipe des réseaux sociaux de Gallica provenait du caractère expérimental et de la prise d'initiative de quelques agents. En effet, « *les retours d'expérience montrent surtout comment la mobilisation personnelle des professionnels est essentielle à la dynamique des comptes ouverts sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter avant tout)* » [Audouard et al., 2017].

La dynamique pérenne d'une telle activité pourrait s'expliquer par sa nature triviale au sens précis que lui donne Yves Jeanneret, à savoir que « *tout ce qui a un statut culturel dans la société connaît une destinée triviale, car c'est par les appropriations dont il fait l'objet qu'il se charge de valeur* » [Jeanneret, 2008]. La première et nécessaire réappropriation, pour donner de la valeur à l'objet patrimonial mis en lumière sur les réseaux sociaux, se fait par les membres de l'animation de communauté de Gallica. Le succès rencontré, en 2017, par une carte gastronomique partagée sur Twitter et Facebook en est une belle illustration¹⁰. Il témoigne que « *le patrimoine numérisé est prétexte à une plongée dans l'histoire locale et personnelle de chacun. C'est ainsi une relation individuelle, intime au patrimoine qui se crée par l'intermédiaire du numérique* » [Bermès, 2020].

Si le rôle de l'équipe Gallica est de favoriser la dissémination des documents, il est aussi de concevoir et d'éprouver des formats éditoriaux. En juillet 2018, c'est l'expérimentation d'un nouveau format vidéo, diffusé en direct sur la page Facebook, le « Gallica part en Live »¹¹, qui a fait des émules¹² et continue aujourd'hui de se réinventer¹³. Le processus de « *trivialité* » se réalise à double titre lorsque la viralité, la reprise et le remix s'exercent à la fois sur les documents d'hier et sur les formats éditoriaux d'aujourd'hui.

10. Le 5 janvier 2017, Gallica propose sur Facebook et Twitter un « Tour de France des spécialités culinaires », à travers une carte gastronomique de la France établie par Alain Bourguignon en 1929. Le document a été numérisé en 2014 mais n'a encore jamais été partagé. Les gallicanautes zooment sur la carte et partagent leurs spécialités locales. Quelques heures plus tard, le hashtag utilisé pour l'opération, #MaCarteParLeMenu <<https://twitter.com/GallicaBnF/status/940941755318489089>>, se hisse dans les meilleures tendances de Twitter France. Les jours suivants, la carte est partagée par plusieurs sites de presse quotidienne régionale. Il s'agit du document numérisé le plus consulté du département des Cartes et Plans de la BnF en 2017, avec plus de 38000 visites (sources : AT Internet et Tableaux de bord interne du département des Cartes et Plans).

11. Voir la note interne du 18 avril 2019 pour le développement des Live Gallica.

12. Par exemple, à la suite de « Gallica part en Live » (<<https://www.facebook.com/GallicaBnF/videos/10155605301898193/>>) et dans le contexte du confinement, le compte Facebook de la BnF a lancé « La BnF dans mon salon » (<https://m.facebook.com/bibliothequebnf/videos/164359541553315/?refsrc=https%3A%2F%2Fm.facebook.com%2Fwatch%2Flive%2F%3Fref%3Dwatch_permalink&ref=watch_permalink&_rdr>).

13. Voir par exemple « Gallica part en Live pour les 130 ans de la Tour Eiffel » (<<https://www.youtube.com/watch?v=UfO-95WJFk&feature=youtu.be>>) et « Gallica part en Live : les Grandes Eaux de Versailles » (<<https://www.youtube.com/watch?v=4HJ6swml6lM&feature=youtu.be>>).

De la nécessité des RSN de s'appuyer sur un mode de coopération transversale ?

Un rapprochement avec plusieurs types d'acteurs culturels s'observe sans qu'il soit motivé par des partenariats commerciaux. Ainsi, médias et institutions culturelles collaborent à des projets de valorisation sur le patrimoine en ligne qui font écho à leurs actualités¹⁴.

D'autres stratégies existent comme le fait de signaler directement à d'autres comptes Twitter une publication qui pourrait les intéresser. On génère ainsi de l'interaction, on montre son expertise dans la sélection de contenus personnalisés (la curation). [Gaillard, 2016]

Ces opérations menées conjointement offrent alors une caisse de résonance aux actions de médiation plus classiques. L'activité sur les RSN prolonge la dynamique d'échanges du réseau de coopération de Gallica en créant, à partir d'une politique partagée de numérisation, des dispositifs ludiques et des dispositifs informationnels. En termes de dispositifs ludiques, on citera le projet de niveau national des « agents conversationnels » (ou *chatbots*) réalisés avec le ministère de la Culture, la Bibliothèque publique d'information (Bpi) et la start-up Ask Mona à l'occasion de la Nuit de la lecture en 2019 et 2020¹⁵. En guise de dispositifs informationnels, la série vidéo « Pionnières ! »¹⁶, puis la série de chroniques « Fières de lettres »¹⁷, sur le site web de *Libération*, réalisées en collaboration avec les bibliothèques du réseau de la Ville de Paris, en particulier avec la bibliothèque Marguerite-Durand.

La transversalité de ce réseau social structuré par l'activité sur les RSN permet donc d'expérimenter la triviale évoquée par Jeanneret sur plusieurs niveaux et sous des modalités différentes de celles qui existaient avant les RSN :

- en interne au sein de la BnF puisqu'elle permet à des agents de différents départements de collaborer ;
- en interaction directe avec des usagers qui deviennent alors des médiateurs comme les autres ;

14. Partenariat avec l'Éducation nationale, avec des titres de presse et de revues comme *Historia*, accompagnement de la parution du *Libération* des historiens, rapprochement avec la Tour Eiffel pour ses 130 ans, participation aux actualités éditoriales des éditions du Robert et des Presses de la Cité.

15. Voir le retour d'expérience mis en ligne par Ask Mona sur ce *chatbot*. <<https://studio.askmona.fr/2019/03/01/nuit-de-la-lecture/>>.

16. Voir la playlist dédiée sur la chaîne YouTube de la BnF. <<https://www.youtube.com/watch?v=nJ9ZKtpODUw&list=PLtRFEzn7EZGLo90vARN-F3Jn0POqfpV4o>>.

17. Voir le site de *Libération*. <https://www.liberation.fr/livres/2020/06/03/marc-de-montfauud-conteuse-de-la-comedie-contemporaine_1788301/>.

- et au niveau institutionnel, puisqu'elle autorise le rapprochement entre médias et institutions culturelles ayant des comptes sur des RSN.

COMMENT COEXISTENT DEUX MODES ORGANISATIONNELS AU SEIN D'UNE MÊME INSTITUTION ?

Le cas de l'équipe des réseaux sociaux de Gallica illustre, à sa manière, ce que Ferrary et Pesqueux décrivent dans *L'organisation en réseau, mythes et réalités*, dans le domaine de la firme, à savoir que

[...] la difficulté de prévoir oblige l'entreprise à adopter une structure plus souple en termes de division du travail et de coordination et limite les possibilités de formalisation des activités. L'efficacité des structures organiques réside notamment dans leur capacité à multiplier les échanges interpersonnels pour générer des innovations et faire face aux enjeux de l'entreprise. [Ferrary & Pesqueux, 2004]

La plupart des organisations qui présentent une pluralité de missions combinent de manière plus ou moins formalisée plusieurs modes d'organisation du travail.

D'une volonté d'expérimentation à la reconnaissance de l'activité des RSN comme médiation

L'activité des réseaux sociaux numériques de Gallica est aujourd'hui perçue comme une déclinaison évidente du travail de médiation culturelle des ressources en ligne. Rappelons cependant que les réseaux sociaux numériques sont issus historiquement de plateformes dédiées à la sociabilité personnelle. «*La vie en ligne préconise et incite à créer un espace qui restaure ou reconstruit les relations entre des personnes partageant un même goût ou des sentiments convergents*» [Lee & Choi, 2012]. C'est pourquoi, le plus souvent, l'amorce d'une présence sur les RSN d'une institution est le résultat d'initiatives personnelles, qui peu à peu sont repérées puis tolérées si elles s'avèrent productives et conformes aux valeurs de l'institution. Elles s'inscrivent alors dans un cadre expérimental. Dans tous les cas, les premières initiatives se réalisent en marge des activités principales. Cette transition s'explique pour au moins deux raisons : administrativement d'abord, puisque le métier d'animateur de communauté n'est pas encore recensé dans le référentiel des emplois de la BnF. Cette situation ne permet pas la création de poste entièrement dédié à

l'animation de communauté. Stratégiquement ensuite, dès lors qu'un temps d'observation a dû être respecté pour mieux appréhender l'impact effectif des RSN sur l'activité marketing, médiatique de structures culturelles.

Aussi, que la question de la pertinence de la présence de Gallica puis de celle de la BnF sur les RSN ait suscité au départ des réactions dubitatives est compréhensible : la place d'une institution culturelle était-elle sur des plateformes privées d'échanges entre individus ? Cela peut freiner un positionnement immédiatement explicite sur la stratégie de l'établissement sur les réseaux sociaux. Cette situation a conduit à la coexistence de deux modes organisationnels différents¹⁸ puisque, naturellement et historiquement, elle mêle la sphère privée à la sphère professionnelle par le biais de mises en relation de profils aux intérêts convergents. Bertrand Calenge traduit cette tension en ces termes : « *Il est paradoxal de vouloir faire intervenir dans le Web 2.0 la structure nécessairement hiérarchique au sein de laquelle se meut la bibliothèque* » [Audouard *et al.*, 2017].

L'impact de la temporalité des RSN sur l'organisation du travail

Le temps d'adaptation à l'actualité, de réaction aux commentaires, questions ou demandes des utilisateurs doit être bref et ne peut s'accommoder d'un circuit de validation impliquant différents niveaux hiérarchiques. La régularité et le nombre de publications ont été progressivement augmentés mais pourront-ils toujours l'être et jusqu'à quel point ? La difficulté ne réside pas dans le fait d'être présent sur quatre plateformes, mais dans la capacité à pouvoir alimenter avec régularité et sur la durée l'ensemble des canaux, en s'adaptant aux exigences de leurs algorithmes respectifs¹⁹. Une des réponses est l'organisation de plus en plus collective de l'équipe qui nourrit les différents canaux par roulement et par binôme ou trinôme, toujours conjointement. Chacun est en charge d'un ou deux canaux au maximum, le temps d'une semaine, et peut profiter de plusieurs semaines de retrait pour renouveler ses idées. Au fil des années et des changements progressifs de ses membres, une véritable culture d'équipe s'est construite. Les comptes Gallica aiment à redonner vie

18. « Tous les établissements interrogés ont connu une phase initiale d'exploration libre des RSN, reposant sur quelques individus très motivés et très investis : faut-il rappeler ici que les RSN sont d'abord des outils destinés à un usage individuel et privé ? », [Audouard *et al.*, 2017].

19. Deux posts quotidiens sur Instagram, sept jours sur sept ; un à deux posts quotidiens en semaine sur Facebook, et de plus en plus de posts programmés le week-end ; au minimum trois publications quotidiennes sur Twitter en semaine, bien souvent davantage, parfois assortie de publications programmées le week-end ; des publications quotidiennes en semaine sur Pinterest.

à des opérations initiées par le passé²⁰, ou à imaginer de nouveaux formats qui restent fidèles à l'esprit ludique ou humoristique des origines²¹. Cette forme d'héritage s'apparente à une communauté « d'anciens élèves » pour reprendre le verbatim d'un des membres actuels. Preuve comme l'évoque Audrey Morgand que « la coopération se construit au travers d'apprentissages croisés » [Morgand, 2016].

Un collectif au service de l'adaptabilité

La production éditoriale de Gallica sur les RSN est gouvernée par des modalités d'échanges souples, rapides et explicites permettant une prise de décision collégiale en cas d'arbitrage nécessaire avant une publication. De ce point de vue, cette production obéit à des problématiques proches de celles à l'œuvre dans les médias :

[...] contraints à davantage développer des tactiques que des stratégies, à faire preuve de souplesse et de réactivité et à se donner les moyens de pouvoir s'adapter à cette nouvelle donne qui évolue de jour en jour. Les chargés des RSN sont des pièces maîtresses de cette mutation et tendent à faire bouger les lignes de rédactions. [Pignard-Cheynel & Amigo, 2019]

Un événement à caractère exceptionnel et en lien avec l'actualité illustre comment le positionnement média s'applique non seulement au mode de travail du groupe mais aussi à la ligne éditoriale du compte Gallica. Ainsi, le soir du 15 avril 2019, pendant l'incendie de Notre-Dame, l'équipe s'est-elle concertée pour savoir si elle devait ou non publier et, si oui, de quelle manière. La volonté commune était de rester présent auprès des gallicanautes, donc de publier un document de Gallica en lien avec l'événement. Le célèbre extrait de *Notre-Dame de Paris* où Victor Hugo décrit la cathédrale en proie aux flammes a été écarté au profit d'une citation et d'une image de Notre-Dame jugées moins sensationnalistes²².

La bonne réception par la communauté de ce post tient à ce qu'en dépit du caractère exceptionnel de l'événement, la publication est restée cohérente avec

20. En témoigne par exemple la reprise, le 9 avril 2020, du hashtag #MonBledDansCassini qui avait déjà fait les preuves de son succès en 2015 <[https://twitter.com/search?q=\(%23monbleddanscassini\)%20until%3A2015-12-31%20since%3A2015-01-01&src=typed_query](https://twitter.com/search?q=(%23monbleddanscassini)%20until%3A2015-12-31%20since%3A2015-01-01&src=typed_query)> et en 2016 <[https://twitter.com/search?q=\(%23monbleddanscassini\)%20until%3A2016-12-31%20since%3A2016-01-01&src=typed_query](https://twitter.com/search?q=(%23monbleddanscassini)%20until%3A2016-12-31%20since%3A2016-01-01&src=typed_query)>.

21. Par exemple le jeu conçu à l'occasion des festivités marquant la numérisation du cinq-millionième document de Gallica. <<https://gallica.bnf.fr/blog/06022019/le-jeu-des-5-millions?>>.

22. <<https://www.facebook.com/GallicaBnF/posts/10156262910268193>>.

la ligne éditoriale habituelle de Gallica, à savoir le partage érudit et sensible d'un patrimoine commun. Ce contrat de communication appliqué au fonctionnement de l'équipe et aux modalités d'exploitation de la ligne éditoriale de Gallica permet de faire face aux situations de crise.

Figure 1. Publication de l'équipe Gallica sur Facebook, le 14 mars 2020



À la veille du confinement, l'équipe a choisi de partager un extrait du *Voyage autour de ma chambre*, de Xavier de Maistre. Cette citation a permis de fixer implicitement la ligne de conduite de Gallica pour les jours à venir.

Source: gallica.bnf.fr / BnF.

QUELLES SONT LES RÉALITÉS DE LA PRATIQUE COLLECTIVE DERRIÈRE L'INVISIBILITÉ DE LA FONCTION D'ANIMATEUR DE COMMUNAUTÉ ?

L'animation de communauté du compte Gallica est prise en charge par une équipe et non par un seul individu²³. La pratique des réseaux sociaux apparaît dans les fiches de poste comme une activité complémentaire et cohérente aux missions inhérentes aux fonctions des agents concernés. Le lien aux collections et une connaissance des enjeux numériques restent essentiels. On estime

23. Passant de deux en 2010 à plus d'une dizaine de personnes actuellement soit l'équivalent d'1 équivalent temps plein travaillé (ETPT).

en moyenne que 10 % du temps de travail est dédié à l'animation des réseaux sociaux de Gallica pour chacun des agents concernés.

De l'appétence aux RSN aux compétences partagées

D'un réseau social qui se tisse au départ grâce à des initiatives individuelles, l'équipe des RSN de Gallica s'est intégrée à la structure hiérarchique de la BnF car elle a appliqué des règles de responsabilisation et de régulation. La coopération initiée au départ par la volonté de mener une action commune

crée les conditions d'une coercition sociale qui exclut les comportements opportunistes et malhonnêtes car tout comportement déviant est immédiatement connu et sanctionné par la communauté. L'existence de liens forts est un facteur contributif à la cohésion sociale du groupe. [Ferrary & Pesqueux, 2004]

Cette auto-responsabilisation est assurée aussi par le fait qu'il s'agit littéralement et métaphoriquement de parler d'une seule et même voix sur les réseaux sociaux. Le travail s'organise donc autour de quelques principes simples reposant sur des pratiques de plus en plus formalisées à mesure que se professionnalise la fonction d'animateur de communauté dans le secteur privé. Signe que l'animation de communauté est identifiée comme une activité non négligeable et professionnalisée au sein de l'institution, le plan de formation de la BnF a intégré plusieurs modules d'apprentissage ayant trait à cette activité.

Quelles méthodes utilisées pour servir un collectif prenant en charge la fonction d'animateur de communauté ?

Les membres de l'équipe Gallica n'ont pas tous les mêmes rapports aux plateformes ni les mêmes pratiques des RSN : certains évoluent indifféremment sur Facebook, Twitter, Instagram ou Pinterest, d'autres se spécialisent. Une coordination transversale est nécessaire pour tenir le planning, faire circuler les informations utiles à l'ensemble du groupe, et, surtout, laisser une large part de liberté de programmation et d'expérimentation à chacun, source de la motivation du groupe. Cette coordination est assurée à la BnF au sein du service Coopération numérique et Gallica par un agent qui a une visibilité aussi bien technique qu'éditoriale de la médiation de la bibliothèque numérique : le coordonnateur de la médiation numérique de Gallica. Ce rattachement à un service dédié à Gallica crée un ancrage opérationnel à l'activité sur les réseaux numériques de Gallica. Cette logique qui vise à structurer les activités des

RSN de l'institution autour de sites créés et gérés par cette dernière inscrit cette activité au cœur des missions d'une institution publique²⁴.

L'activité sur les RSN conduit à l'exploitation d'outils de travail propices à faciliter la réactivité requise pour ce type de mission. Un environnement de travail numérique spécifique se construit en exploitant des outils propres à ces plateformes. Il est ainsi plus rapide, pour un contributeur, d'échanger avec ses collègues sur Messenger, solution de *chat* intégrée à Facebook, que d'utiliser la messagerie instantanée Sametime associée au logiciel Lotus Notes²⁵ et de passer constamment de l'une à l'autre interface. L'environnement numérique de travail de l'institution se trouve ainsi mis à l'épreuve de la concurrence des outils conçus par les GAFAM.

Les stratégies pour préserver le droit à la déconnexion et s'affranchir de la tyrannie de l'urgence ?

Valérie Carayol résume les risques inhérents à la pratique des réseaux sociaux en ces termes :

Flexibilité et réactivité caractériseraient les nouvelles formes d'interactions qui prévaudraient dans la société dite « hyper moderne » marquée par la généralisation de l'usage des technologies de communication et le « présentisme » [Hartog, 2003]. La généralisation de l'usage des technologies de communication semble, en effet, être en rapport avec l'accélération continue et l'installation de cette « tyrannie de l'urgence » [Laidi, 1999] dont on parle aujourd'hui et qui touche particulièrement les organisations. [Carayol, 2005]

Depuis 2015, la BnF a intégré dans son document unique de prévention les risques psychosociaux (RPS). Une attention a été portée sur le droit à la déconnexion²⁶ et l'usage raisonné de la messagerie électronique²⁷. L'une des réponses à ces RPS est d'établir un roulement qui permet à chacun des membres de ne pas être soumis en continu à ces sollicitations. L'équipe bénéficie de renforts réguliers de nombreux collègues, acteurs, sur d'autres

24. De la même manière, les comptes BnF sont pilotés au sein du service ayant la responsabilité du site institutionnel <www.bnf.fr >.

25. IBM Lotus Notes est le logiciel de travail collaboratif utilisé par la BnF, qui intègre notamment les courriels et la base de production commune.

26. Ce droit est inscrit au cœur de la loi Travail 2016, dite « loi El Khomri », entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

27. Un document à usage interne spécifique à l'utilisation de la messagerie électronique a été édité en 2019 reprenant les bonnes pratiques à adopter.

canaux, de la valorisation des fonds numérisés : les contributeurs du blog ou des sélections de Gallica fournissent ainsi des contenus détaillés permettant une valorisation optimale sur les réseaux sociaux, alimentent des tableaux thématiques sur Pinterest, prennent les commandes des comptes le temps d'un *thread* (fil), d'une journée ou d'un week-end.

COMMENT FAIRE BÉNÉFICIER LA COLLECTION NUMÉRIQUE DES CONTENUS PRODUITS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les RSN s'enrichissent de multiples données fournies dans un flux continu par ses contributeurs. Ainsi, un gallicanaute qualifie son rapport à la sérénité non pas par rapport au réseau social YouTube mais par rapport à Gallica²⁸. La bibliothèque numérique agit alors comme un miroir qui participe à la définition et à la valorisation des qualités individuelles de l'utilisateur. Parallèlement, ces utilisations individuelles fonctionnent comme autant de contextualisations du document mis en ligne par l'institution : elles enrichissent de multiples connotations la description liminaire du document (notice). La présence de Gallica sur les RSN agit comme un miroir tendu à l'utilisateur, mais aussi comme un miroir tendu à la bibliothèque numérique elle-même²⁹.

Les RSN ou le miroir éclaté de la collection numérique

« Une bibliothèque numérique est régie par des principes similaires à ceux des bibliothèques classiques : politique documentaire, organisation, diffusion... Mais nous sommes ici face à un service totalement nouveau » [Mesguich, 2017]. En effet, une bibliothèque numérique ne se limite pas à une version numérisée des collections d'une bibliothèque physique. L'élaboration de la collection s'inscrit dans une logique de services. Il s'agit non seulement d'une mise à disposition structurée de documents patrimoniaux, mais aussi du résultat d'exploitation d'outils existants. Pour comprendre la logique structurante de Gallica, il est nécessaire de faire référence aux outils sur lesquels se construit la bibliothèque numérique. Le signalement des documents numérisés est la reprise simplifiée et automatisée des notices des catalogues de la BnF des documents originaux et suit donc la même logique qui préside à la définition d'une unité documentaire : par exemple, pour un imprimé, la recherche se fait

28. <https://twitter.com/Trois_Ponts/status/1317908763593101318>.

29. Pour aller plus loin, [Fajnwaks, 2017].

par titre, exemplaire, et non à l'article ou au chapitre. Autre exemple, le choix d'exploiter les protocoles OAI-PMH³⁰ et IIIF³¹ assure la puissance de dissémination des documents de Gallica. La collection numérique se construit à partir d'outils institutionnels ou de normes, protocoles et formats partagés entre les professionnels des bibliothèques et les acteurs culturels.

La présence de Gallica sur les réseaux sociaux impose un tout autre environnement d'exposition des documents patrimoniaux : il s'agit de plateformes privées qui s'accompagnent d'outils spécifiques et adaptés. Ils poussent les bibliothèques à reconsidérer la manière d'exploiter la collection dans ce cadre. Ainsi, pour faire correspondre les contenus éditoriaux aux modes de valorisation en cours sur les réseaux sociaux, il est nécessaire d'éclater les contenus et de concevoir une autre granularité documentaire. Le processus de médiation se décline pour permettre d'adapter la mise en valeur d'un contenu sous diverses formes et de manière spécifique pour chaque canal proposé par les RSN : du simple partage de document ou de billet sur Twitter au déploiement de *threads* plus sophistiqués, de la juxtaposition d'images au graphisme harmonisé sur Facebook à la mise en récit à travers les stories d'Instagram, jusqu'à la mise en valeur d'extraits et parfois de détails d'images sur Instagram ou Pinterest.

L'évolution rapide des modes d'interaction et de communication (l'image et l'image animée sont depuis quelques années les éléments les plus attendus par les publics sur les RSN) conduit à recourir à des outils et des prestations spécifiques et à tendre vers une qualité et une professionnalisation toujours plus grandes des rendus : utilisation de logiciels de retouche d'images, d'outils de montage vidéo, réalisation de série vidéo avec des prestataires ou de Facebook Live avec l'appui du service des Manifestations de la BnF.

Dès lors, peut-on dire que les outils fournis par les plateformes exercent une forme de tyrannie sur les contenus produits par l'équipe Gallica ? Oui, au sens où ils peuvent parfois conduire à abandonner un format³². Non, dans la mesure où l'influence exercée par ces outils n'est pas toujours négative et permet de réinventer les manières de présenter les collections.

30. Il offre la possibilité pour les sites clients d'agréger les métadonnées des documents en Dublin Core.

31. Depuis 2011, la BnF fait partie des membres fondateurs du consortium à l'origine du protocole IIIF (pour International Image Interoperability Framework) aux côtés de l'université Stanford et d'autres bibliothèques partenaires (British Library, National Library of Norway, Cornell University et Oxford University). Ce protocole a pour objectif de favoriser l'interopérabilité et la diffusion sur le web d'images en haute définition issues des bibliothèques numériques. <<https://doc.bibliissima.fr/introduction-iiif>>.

32. « L'énigme du vendredi » sur Facebook a ainsi dû être abandonnée car les réponses des gallicanautes intégrant des liens Gallica étaient interprétées comme du spam par la plateforme. D'autres formats ludiques et pédagogiques ont alors été proposés sur Twitter, notamment avec le hashtag #DéfiGallica. <https://twitter.com/search?q=%23d%C3%A9fiGallica&src=typed_query>.

Le phénomène numérique ne fait que rendre visible, par son ampleur, un trait philosophique caractéristique de toute technique en général, resté relativement inaperçu mais essentiel: la technique est une structure de la perception, elle conditionne la manière dont le réel ou l'être nous apparaît. Autrement dit, toute ontophanie³³ du monde est une ontophanie technique. [Vial, 2013]

Par les RSN, la collection numérique se voit et se perçoit autrement: le *feed* (flux de publications) du compte Instagram de Gallica³⁴ en est l'illustration la plus immédiatement perceptible. Il présente «l'œil de Gallica», mettant en avant les documents les plus graphiques de la bibliothèque numérique et s'affranchit dès lors partiellement de la barrière des langues³⁵.

À quel prix maintenir une visibilité pérenne de Gallica sur les RSN ?

Plus préoccupante est sans conteste l'évolution de la portée strictement organique des publications sur les médias sociaux. Les organisations ont initialement pu facilement expérimenter et installer leur présence sur les RSN du fait de la quasi-gratuité qui leur était alors associée. Mais l'animation de communauté s'est trouvée progressivement contrariée par les remaniements des algorithmes des plateformes qui structurent la visibilité du flux de contenus, face auxquels les community managers n'ont quasiment aucune marge de manœuvre. Ainsi les modulations récurrentes de l'algorithme de Facebook, d'abord en 2012, au moment de son entrée en Bourse, puis en 2014 et 2018, fragilisent l'activité que l'équipe Gallica y a progressivement déployée. Elles sont en outre le

symptôme d'une évolution généralisée des médias sociaux numériques qui les fait apparaître davantage comme des canaux de diffusion de contenus promotionnels que comme les «plateformes communautaires» qu'ils ont toujours prétendu être. [Jammet, 2018]

L'alternative qui semble alors proposée par les plateformes est soit de payer pour amplifier la portée des publications, soit d'attirer l'engagement par une stratégie aguicheuse et sensationnaliste (dite *engagement bait*, ou appât à engagement). Parmi les formats plébiscités dans ce cadre, se trouve

33. L'ontophanie, c'est-à-dire la manière dont les êtres (ontos) apparaissent (phaînô).

34. Compte ouvert en 2018, il réunit près de 120000 abonnés en juin 2020.

35. 73 % des abonnés du compte Instagram de Gallica sont domiciliés ailleurs qu'en France. Statistique Instagram relevée en juin 2020.

par exemple celui du *newsjacking* (détournement d'actualités), qui consiste à obtenir de la visibilité en se greffant sur un événement médiatique.

Deux options dont on voit bien l'inadéquation avec une offre gratuite, de service public, portée par un établissement culturel. Dans ce contexte où les *fans* se muent progressivement en *prospects* (clients potentiels), comment préserver la communauté des gallicanautes et poursuivre le développement pérenne de Gallica comme plateforme communautaire ?

Si l'équipe Gallica propose des perspectives historiques en lien avec les temps présents, accompagne ses *followers* dans leur quotidien parfois marqué par l'actualité, ou détourne certains poncifs des RSN en les réinterprétant à l'aide de documents patrimoniaux, l'autorégulation à l'œuvre dans le groupe conduit à une auto-modération des pratiques d'*engagement bait*.

Gallica n'a pour l'instant jamais renforcé sa visibilité par le biais de campagnes de communication payante sur les RSN. Elle continue de faire le pari de la solidité de sa communauté.

Parmi les alternatives auxquelles les comptes Gallica ont recours pour maximiser la portée organique de leurs posts, quatre semblent se distinguer et pouvoir constituer un modèle : la cohérence de la ligne éditoriale, la qualité des publications³⁶, la quantité et la régularité de ces dernières et l'appui sur un réseau d'acteurs culturels. Cependant, la pérennité des contenus produits sur les RSN reste fragile. Que la plateforme change de stratégie, qu'elle perde en popularité, voire qu'elle soit purement et simplement fermée, comme Storify en 2018, et le travail accumulé au fil des ans peut se trouver réduit à néant.

L'empreinte de l'instant ou comment les contenus publiés sur les RSN enrichissent la bibliothèque numérique Gallica

Les changements d'algorithmes, l'émergence mais aussi la disparition de certains RSN ont conduit l'équipe Gallica à prendre la mesure de la volatilité de leurs médiations. En réponse à la faible durée de vie des publications sur les RSN et au risque que les informations produites par l'intelligence collective s'y trouvent « *comme totalement ensablés* » [Audouard *et al.*, 2017], l'élaboration du service en ligne « Gallica vous conseille » permet de référencer et de rassembler sous des mots-clés des documents, des billets de blog et des sélections Gallica. Il ne s'agit plus seulement de produire des contenus « *là où le public passe* » [Équipe @GallicaBnF, 2012], il faut ensuite les intégrer dans Gallica, avant qu'ils ne se trouvent emportés dans un flux constant et rapide d'informations.

36. Images en haute définition, textes travaillés et nourris par une expertise scientifique.

Cette capitalisation de l'importante production réalisée nativement sur les médias sociaux se fait au prix de contributions supplémentaires. Il n'est en effet pas possible aujourd'hui d'indexer directement les contenus publiés sur les réseaux sociaux de Gallica dans le moteur de recherche. Mais les pages générées dans « Gallica vous conseille »³⁷ visent aussi à optimiser le référencement par les moteurs de recherche des documents qui s'y trouvent « épinglés ». On le voit ici, la frontière entre la contribution sur les RSN et la médiation produite dans Gallica devient de plus en plus poreuse et provoque un cercle vertueux où le flux des RSN se stabilise au profit de l'enrichissement pérenne d'un site public.

Comment la production de contenu sur les plateformes redevient un bien partagé ?

Progressivement, les productions de Gallica sur les réseaux sociaux se trouvent donc réincorporées au site web. Cela se traduit au niveau du ton (avec « Gallica vous conseille », le jeu ou l'humour peuvent surgir au détour d'une liste de résultats), mais aussi en termes de méthodes de co-construction avec les gallicanautes. De plus en plus, la médiation construite dans Gallica donne tout son rôle aux experts identifiés au sein de sa communauté et le plus souvent repérés sur les RSN. La mixité du réseau social ainsi créée enrichit la médiation dans Gallica, et non plus seulement sur les RSN, en faisant naître un nouveau collectif de travail au cœur des équipes de la BnF. Réalisées conjointement par la BnF, la Cité internationale de la bande dessinée et de l'image et le gallicanaute Antoine Sausverd, auteur du site Töpfferiana³⁸, les sélections dédiées à la bande dessinée³⁹ sont un bon exemple de cette co-construction vertueuse.

Gallica devient alors cette sorte de *hub* qui met en relation la richesse de ses fonds (ceux de la BnF et ceux de ses plus de 400 partenaires) et sa communauté de contributeurs (chargés de collections à la BnF ou dans les institutions partenaires, gallicanautes travaillant sur des thématiques variées, mais aussi autres communautés collaboratives, telles que la communauté wikipédienne). Le rôle de l'institution ne s'arrête pas à celui de mise en relation et ne se limite donc pas au terrain des médias sociaux. Les RSN deviennent alors un outil pour que les réappropriations se meuvent en des productions qui enrichissent de manière pérenne Gallica.

37. <<https://gallica.bnf.fr/conseils>>.

38. <<http://www.topfferiana.fr>>.

39. <<https://gallica.bnf.fr/html/und/litteratures/bande-dessinee>>.

CONCLUSION

La présence de Gallica sur les RSN a permis de révéler et de réinterpréter le processus de fondement d'un réseau social qui, d'habitude dans la sphère professionnelle, se construit entre pairs mais que la nature des réseaux sociaux a contribué à élargir : l'amateur y a toute sa place et bouscule les modes de communication de l'homme de l'art. Ce réseau social empreint de mixité qui se construit au rythme rapide qu'impose l'écosystème des RSN pousse l'institution à interroger son organisation : la *polychrésie*, à savoir, « *la polyvalence pratique des textes et des actes de la communication qui sont fondamentalement capables de soutenir différentes logiques sociales et de correspondre à plusieurs usages différents à la fois* » [Jutant & Seurrat, 2009] impose des modes de travail plus transversaux et immédiats. Mais cette flexibilité dans la pratique et cette immédiateté de la production doivent rejoindre le fleuve tranquille que représente le patrimoine. Cette nécessité de convergence vers la constitution d'une collection numérique pérenne conduit à inventer un cycle vertueux où les RSN ne présentent plus le risque de l'enclosure.

Tant que la bibliothèque numérique Gallica reste accessible pour tous, elle est la promesse de nouvelles disséminations et réappropriations dans des ailleurs numériques protéiformes. La diffusion du patrimoine est assurée par la possibilité toujours renouvelée de l'émergence d'un réseau social inédit.

BIBLIOGRAPHIE

- Audouard, M.-F., Rimaud, M., Wiart, L. (dir.). (2017). *Des tweets et des likes en bibliothèque : enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques*. Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information. <<http://books.openedition.org/bibpompidou/2073>>.
- Beaudouin, V., & Denis, J. (2014). *Observer et évaluer les usages de Gallica. Réflexion épistémologique et stratégique. Rapport final*. Paris, BnF/Télécom ParisTech. <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01078530/document>>.
- Beaufort, A. (2020). « Gallica, mine d'or et source de culture ». *Enjeux numériques*, n° 10.
- Bermès, E. (2020). *Le numérique en bibliothèque : naissance d'un patrimoine. L'exemple de la Bibliothèque nationale de France (1997-2019)*. [École nationale des chartes]. <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-02475991/document>>.
- Bertrand, S., & Girard, A. (2016). « Gallica (1997-2016). De la bibliothèque de "l'honnête homme" à celle du Gallicanaute ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 9, p. 48-59. <<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-09-0048-005>>.
- Carayol, V. (2005). « Principe de contrôle, communication et temporalités organisationnelles ». *Études de communication*, n° 28, p. 77-89. <<https://journals.openedition.org/edc/276>>.

Certeau, M. de, Giard, L. (1983). « L'ordinaire de la communication ». *Réseaux*, 1 (3), p. 3-6. <<https://doi.org/10.3406/reso.1983.1092>>.

Chevry Pébayle, E. (2019). « Musées et environnement numérique : quelles stratégies des professionnels des musées ? ». *Les Cahiers du numérique*, Vol. 15 (1), p. 217-236.

Équipe @GallicaBnF (L'). (2012). « Une bibliothèque numérique sur les réseaux sociaux : l'exemple de Gallica ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 5, p. 31-38. <<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0031-007>>.

Fajnwaks, F. (2017). « Il n'y aura pas d'algorithme pour numériser l'analyste ». *La cause du désir*, 3 (n° 97), p. 56-60. <<https://doi.org/10.3917/lcdd.097.0056>>.

Ferrary, M., & Pesqueux, Y. (2004). *L'organisation en réseau, mythes et réalités*. Paris, Presses universitaires de France. <<https://www.cairn.info/l-organisation-en-reseau-mythes-et-realites--9782130542544.htm>>.

Gaillard, R. (2016). « Twitter en bibliothèque ». *Revue de l'Enssib*, n° 4. <<https://bbf.enssib.fr/contributions/twitter-en-bibliotheque>>.

Hartog, F. (2003). *Régimes d'historicité. Présentisme et expérience du temps*. Paris, Éditions du Seuil.

Hassani, N. (2019). « Hyperconnexion des Community Managers : injonction ou propension ? ». *Communication & Organisation*, 2 (n° 56), p. 93-107. <<https://www.cairn.info/revue-communication-et-organisation-2019-2-page-93.htm>>.

Jammet, T. (2018). « L'activité de community management à l'épreuve de l'architecture algorithmique du web social ». *Réseaux*, 212 (6), p. 149-178. <<https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-6-page-149.htm>>.

Jeanneret, Y. (2008). *Penser la trivialité*. Volume 1. *La vie triviale des êtres culturels*. Paris, Hermès science publications-Lavoisier.

Jeanneret, Y., & Souchier, E. (2005). « L'énonciation éditoriale dans les écrits d'écran ». *Communication & Langages*, 145 (1), p. 3-15. <<https://doi.org/10.3406/colan.2005.3351>>.

Josserand, E. (2001). *L'entreprise en réseau*. Paris, Vuibert; Institut Vital Roux.

Jost, C. (2016). « Gallica : qui se cache derrière ses comptes Twitter et Facebook ? ». *Archimag*. <<http://www.archimag.com/reseaux-sociaux/2016/03/01/gallica-cache-derriere-reseaux-sociaux>>.

Jutant, C., & Seurrat, A. (2009). « Yves Jeanneret Penser la trivialité. Volume 1. "La vie triviale des êtres culturels", 2008. Hermès science publications-Lavoisier ». *Communication & Langages*, 2 (n° 160), p. 131-132. <<https://www.cairn.info/revue-communication-et-langages1-2009-2-page-131.htm>>.

Laidi, Z. (1999). *La tyrannie de l'urgence*. Montréal, Fides.

Lee, S.-H., & Choi, M. J. (2012). « Du pouvoir de réseaux au plaisir de la création de contenus : l'évolution des internautes coréens de Social Network Service à média social ». *Sociétés*, 4 (n° 118), p. 107-116.

Mesguich, V. (2017). *Bibliothèques : le web est à vous*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie. <<https://doi.org/10.3917/elec.mesg.2017.01>>.

Morgand, A. (2016). « Une coopération transformée par l'initiative d'un réseau social numérique ». *Revue française de gestion*, n° 259 (6), p. 155-170. <<https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2016-6-page-155.htm> >.

Pignard-Cheynel, N., & Amigo, L. (2019). « Le chargé des réseaux socio-numériques au sein des médias ». *Réseaux*, 213 (1), p. 139-172. <<https://www.cairn.info/revue-reseaux-2019-1-page-139.htm> >.

TMO Régions. (2017). *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque numérique Gallica*. <https://multimedia-ext.bnf.fr/pdf/mettre_en_ligne_patrimoine_enquete.pdf >.

Vial, S. (2013). « Les structures techniques de la perception ». In Vial, S., *L'être et l'écran : comment le numérique change la perception*, Paris, Presses universitaires de France, p. 95-148.