
LES DANGERS DE LA DÉSINFORMATION

Appel au sens critique, aux documentalistes et experts

Christiane DE CRAECKER-DUSSART
Licenciée en Histoire et Bibliothécaire-documentaliste
Willy DE CRAECKER
Ingénieur civil et Conseiller technique

▪ Près de 40 ans d'expérience en information, documentation, lectures, consultations, études, analyses, audits et publications, débouchent sur un constat alarmant : l'information se double très souvent d'une désinformation ou de manipulation du public visé, qui peut prendre de multiples formes. Cette situation a toujours existé, mais prend des proportions inégalées au 21^e siècle, vu l'explosion actuelle des réseaux mondiaux d'information. Le texte décrit les nombreux dangers de la désinformation et les graves menaces qu'elle fait peser dans tous les domaines. Après l'historique et les concepts, l'article traite des processus, influences et conséquences des manipulations. Il propose des solutions pour les vaincre, en particulier des méthodes permettant d'aiguiser et d'exercer le sens critique salutaire et en appelle aux professionnels, notamment bibliothécaires, documentalistes et experts indépendants et compétents. Le tout est illustré de 3 exemples pratiques détaillés et complété d'un glossaire et de notes.

▪ Na bijna 40 jaar ervaring in I&D, lezing, raadpleging, studie, analyse, audit en publicatie rijst een alarmerende vaststelling: informatie gaat dikwijls gepaard met desinformatie of manipulatie van het beoogde publiek en kan zich onder verschillende vormen voordoen. Dit bestond al lang maar neemt in de 21^{ste} eeuw ongeëvenaarde proporties aan door de explosie van de moderne wereldwijde informatienetten. De tekst beschrijft de talrijke gevaren van desinformatie alsook de ernstige bedreigingen die zij betekent voor alle betrokken gebieden. Na historiek en concepten behandelt het artikel processen, invloeden en gevolgen van manipulaties. De auteurs stellen oplossingen voor om deze uit te schakelen, in het bijzonder methodes om een heilzame kritische benadering te verfijnen en te beoefenen. Men beroepe zich ook op vakmensen, onder anderen onafhankelijke en bevoegde I&D professionals en deskundigen. De bijdrage wordt verduidelijkt door 3 uitvoerige praktische voorbeelden aangevuld met een glossarium en talrijke nota's.

*"Celui qui rencontre le plus de succès dans la vie est celui qui est le mieux informé."
(Benjamin Disraeli).*

La transmission de l'information et de son corollaire, la désinformation, est un élément primordial à toutes les époques. Elle l'est d'autant plus au 21^e siècle que nous nous trouvons à la croisée de 3 tendances. En premier lieu, le poids de l'opinion publique n'a jamais été aussi important. Ensuite, de plus en plus de monde dans les milieux politiques, socio-économiques et autres, à l'échelle locale, nationale ou internationale, trouve intérêt à la manipuler. Enfin, les moyens de diffusion n'ont jamais été aussi tentaculaires et le conditionnement n'a jamais été aussi facile : presse et radio, mais surtout télévision, téléphonie et Internet. Il est donc urgent de comprendre les me-

naces que les nombreuses formes de désinformation font peser sur notre société, dans tous les domaines, y compris sur nos libertés et droits fondamentaux ! Pour ce faire, il est essentiel d'abord de pouvoir juger la qualité des "informations" drainées, pour y débusquer d'éventuelles tentatives de manipulation ; ensuite de réagir en conséquence, afin de les maîtriser et de prendre les décisions en connaissance de cause.

Historique de la désinformation

L'information est souvent considérée comme l'apanage de notre époque. Ne parle-t-on pas de "société de l'information" ? Certes, elle se transmet beaucoup plus vite et peut toucher beaucoup plus de personnes dans le monde entier que par le passé, grâce aux moyens techniques actuels, à tel point qu'on en oublie ce qu'était l'information avant l'Internet ! En réalité, l'information a existé de tout temps, car elle est indispensable : sans elle, il n'y aurait ni histoire, ni activité, ni progrès. De plus, elle présente à toutes les époques, y compris à la nôtre, certaines constantes : nécessité, mais aussi fragilité et surtout déformations et manipulations !

Jusqu'à la fin du Moyen Âge, l'information se diffuse surtout oralement, avec toutes les déformations que cela permet déjà. Il existe ainsi une source souvent inquiétante d'"informations" : la rumeur. Difficile à évaluer, repose-t-elle sur des faits réels ou fictifs ? On arrive donc à un des corollaires de l'information : la désinformation, émanant de nouvelles erronées, orientées, falsifiées, manipulées, déséquilibrées..., comme la propagande, la calomnie, le mensonge, au besoin (comme on le verra plus loin) via la surveillance, l'espionnage, le trucage,... qui ont existé de tout temps¹.

Ce n'est qu'à la fin du 15^e siècle que l'information, accompagnée de ses dérives, augmente en quantité (et qualité ?) et se répand plus loin et plus rapidement, grâce à l'imprimerie, qui facilite grandement la reproduction des textes. Puis viennent le télégraphe et le téléphone au 19^e siècle : la parole va désormais plus vite que le messenger²!

Au 20^e siècle, on passe encore à un stade supérieur. Notre monde est dominé par les technologies de communication à distance : la radio, la télévision, le téléphone (fixe et portable), l'ordinateur et Internet, qui entraînent la diffusion instantanée et universelle des informations. Mais mots et images sont aussi plus aisés à truquer sous leur forme numérique³. Une étape ultérieure découlant de la combinaison des différentes technologies informatiques amène peu à peu l'invasion de l'espace public, des réseaux informatiques et même de la vie privée, par des dispositifs sophistiqués. C'est le règne de la publicité, de l'audimat, de l'argent, de la pensée unique⁴, du codage⁵, de la surveillance, du traçage, de la (géo)localisation..., met-

tant en grand danger droit à la vie privée et libertés⁶ !

"La langue est la meilleure et la pire des choses", disait déjà Ésope au 6^e siècle avant J.-C...

Concepts d'information et de désinformation

L'information est déduite du traitement d'une donnée relative à une personne, une chose ou un événement. Une fois sélectionnée et mise en forme verbale, écrite ou autre, cette donnée est traitée et devient une information, laquelle se prête à l'interprétation et suscite l'opinion.

La désinformation est, quant à elle, avant tout une *"manipulation de l'opinion publique par des moyens détournés de traitement d'une information véridique ou non"*. (Vladimir Volkoff).

La manipulation active et finalisée des pensées, des esprits et des consciences peut se cacher derrière les discours en apparence les plus anodins ! Les mots ne sont pas justes ou mensongers par eux-mêmes, mais par l'usage que l'utilisateur habile en fait. C'est ainsi qu'il peut convaincre de la justesse d'une idée fautive ou perverse (par exemple la sienne), ou au contraire de la fausseté d'une idée juste (par exemple celle du concurrent, de l'adversaire, de l'ennemi).

On comprend dès lors ce que veut dire Aaron Linch : *"L'important n'est pas de savoir comment un homme acquiert des idées, mais comment une idée acquiert des hommes"*, et aussi Georges Orwell : *"La vérité est mensonge, le mensonge est vérité"... !*

Processus de désinformation

Les moyens utilisés pour désinformer sont multiples. Renvoyons à la longue liste en note⁷.

Une situation peut prêter à simplification à outrance, pour la rendre facile à détourner, falsifier,... Une personne peut être présentée par un dessin et quelques mots exagérément réducteurs, donc mal caricaturée. Un orateur ou un internaute peut lancer des formules percutantes et les répéter au point qu'elles deviennent des slogans. C'est le "matraquage" ! Il peut dire ce

qu'un public attend et être ainsi de connivence avec lui. Il est près de la manipulation, de la stigmatisation, de la propagande.

Un autre moyen est la dissimulation partielle ou totale, voire la transformation de la vérité. Une campagne publicitaire, électorale ou autre, émet des messages comportant une part de vérité (avantages ou points forts), mais pas toute la vérité (inconvenients ou faiblesses, buts réels,...) Elle démontre, par des moyens détournés au besoin, qu'une cause est supposée juste, même s'il faut, pour cela, modifier les faits. De fausses rumeurs et nouvelles se propagent. On avance de faux arguments et applique la censure. On truque (de manière aisée et indécélable par traitements numériques) des photos, des discours et des textes. La distinction entre récit et anecdote, fait et fiction, réalité et invention, vrai et faux, vérité et mensonge, disparaît... C'est le règne des préjugés et de la "pensée unique" (cf. Glossaire)... !

Certains font usage de mots creux, termes galvaudés, formules et expressions neuves, dans des sens différents ("logomachie"), pour faire croire qu'ils sont honnêtes et transparents. Ils peuvent utiliser des circonlocutions ou des périphrases pour opacifier une communication.

Des moyens techniques conduisent actuellement de plus en plus vers une "société d'hypersurveillance" mondialisée. C'est une forme de manipulation, voire d'espionnage déguisé, par attirail sécuritaire : tests ADN, biométrie, écoutes, géolocalisation, puces RFID⁸, bracelets électroniques, traçabilité, TV et audimat. Ou encore vidéosurveillance, auto-surveillance (bureaux ouverts), codes "secrets" de plus en plus nombreux et incontrôlables, mots de passe, excès des réseaux informatiques (Internet, avec traçage, lecture de nos mails, spams, piratage,..., avec ou sans GSM), etc. Cette hypersurveillance peut créer d'énormes fichiers sur tout et tous, sans aucun contrôle et pouvant générer manipulations et désinformations... !

Influence et conséquences de la désinformation

Sauf si l'on parle pour ne rien dire, et même dans ce cas-là, toute parole est prononcée pour agir, influencer sur ses récepteurs et obtenir d'eux un certain comportement ou consentement. On touche ici au rôle que peuvent jouer

l'information et la désinformation. Publicité, campagnes, propagande, manipulation, réseaux de diffusion tentaculaires, règne de l'audimat, de la rentabilité et de l'argent sont omniprésents. Faut-il rappeler la surveillance (soi-disant) pour une hypersécurité, et même la création d'une pensée et d'une langue uniques, avec perte du sens critique et de la précision ? Voilà autant d'éléments qui peuvent déstabiliser l'information et entraîner des conséquences négatives dans tous les domaines, y compris de graves atteintes à la vie privée, aux libertés et droits fondamentaux (voir l'exemple 1 : "Le "USA Patriot Act". Conséquences sur les droits et libertés").

Les annonceurs publicitaires et détenteurs des fonds contrôlent les médias dans notre société. Le consommateur l'accepte, car cela lui permet d'accéder à des contenus. Mais il le paie cher par les conséquences : information altérée au profit d'intérêts économiques et politiques (y compris sous des dehors écologiques ; voir l'exemple 3 : "Publicité et marketing verts"), encouragement de la course au productivisme ou encore création de besoins artificiels de consommation⁹.

Apparaît un nouvel effet pervers : l'échange d'informations entraîne la nécessité de réseaux de diffusion tentaculaires de plus en plus complexes, dans lesquels les messages circulent : radio/TV, téléphonie fixe et mobile, Internet... Cet enchaînement – information, réseau de diffusion, annonceur publicitaire – débouche sur la course à l'audimat. Les médias doivent "mériter" l'argent de la publicité par une audience rentable. Ce n'est plus la qualité ni la pertinence qui donne à la parole publique sa validité, mais la plausibilité, la capacité à emporter l'adhésion, à séduire, quitte à tromper. Voici la pensée unique, la démagogie et le sensationnalisme ! *"C'est à l'audimat que l'on confie désormais le soin de trancher entre le vrai et le faux, entre ce qui est réel et ce qui est fictif"*¹⁰.

Autre évolution propre à notre époque qui nous "veut du bien" (soi-disant) : la surveillance ou espionnage déguisé à grande échelle ! De plus en plus de dispositifs numérisés, donc miniaturisés, se fondent dans notre quotidien. Pire, ils se banalisent (Voir le chapitre "Processus de désinformation" et l'exemple 1 : "Le "USA Patriot Act". Conséquences sur les droits et libertés"). Malheureusement, ce n'est pas l'insécurité qui, de la sorte, diminue... !

Comme disait déjà si bien Saint Augustin au début du 5^e siècle : *"À force de tout voir, on finit par tout accepter. À force de tout accepter, on finit par tout approuver"...*

Solutions pour contrer la désinformation

Elles sont essentiellement de deux ordres.

Il faut tout d'abord réhabiliter l'esprit critique, par l'éducation et la formation : il entraîne l'évaluation objective, le contrôle systématique de l'information et la saine remise en question. Ajoutons les exigences de précisions, compléments, clarifications, faits objectifs et solidement documentés, vérités intangibles et réalités avérées. Concrètement, cet esprit critique peut prendre la forme pratique d'une analyse comparative multicritère, via tableau à double entrée, pour mise en balance objective des avantages et inconvénients ou points forts et points faibles de 2 ou plusieurs formules entre lesquelles on doit choisir (produits, matériels, services, méthodes, solutions, emplois, etc.). Un tel tableau permet d'avoir une vue de l'ensemble des paramètres, et donc de faire un choix raisonné, au lieu de se laisser guider par l'émotion générée par un seul aspect réducteur.

Ensuite, recommandons l'appel aux bibliothécaires/documentalistes et aux experts indépendants, développé dans le chapitre suivant et les 3 exemples.

Au préalable, il faut être conscient de l'existence des institutions et techniques de propagande vouées au façonnement de l'opinion (médias, firmes de relations publiques, agences de publicités, etc.). S'il n'y prend garde, le citoyen sera un sujet endoctriné, ignorant de données cruciales concernant le monde dans lequel il vit. Il sera exclu du débat politique et ne sera plus participant, mais seulement spectateur conditionné... ! Bref, le scepticisme argumenté est de mise, même s'il paraît peu sympathique aux yeux de certains. *"Acquérir l'esprit critique, c'est apprendre à raisonner juste, pour ne pas (trop) s'en laisser conter"* ¹¹.

À propos des photos, par exemple, il convient de se poser des questions, surtout à l'ère du numérique. Comment la photo a-t-elle été faite ? A-t-elle subi un recadrage ? Le cadre a-t-il été rétréci, ce qui peut sortir une image de son con-

texte ? Comment le savoir si l'on ignore qu'il y a eu une première photo, ce qui est souvent le cas ? Quand on lit une image, veillons à être vigilant et nous demander : qui parle à qui ? Pour dire quoi ? Avec quels moyens ? Dans quel contexte ? N'est-ce pas un trucage, un photo-montage ? Il faut vérifier toute l'image, voir si les personnes représentées peuvent être historiquement ensemble, étudier le contexte, pour déceler des anachronismes éventuels, etc.¹².

En matière de pensée et de langue uniques, la défense des langues, des cultures, de la diversité et de la pluralité des opinions détermine notre indépendance socio-économique, politique et culturelle¹³. Pour décrypter les ruses de la désinformation et les manipulations de nos espaces quotidiens et de nos esprits, il est indispensable que la pensée critique retrouve sa place dans l'éducation et la formation¹⁴. À cette condition, nous serons encore capables de faire la distinction entre réalités, vérités et faits objectifs d'une part, "tout venant", propagande et conditionnement d'autre part.

Recommandons toutefois une solution originale pour résoudre des problèmes pratiques quotidiens de compréhension (y compris transfrontière) : quand la sécurité des personnes et des biens est en jeu, on utilise un langage "sans ambiguïté, simple et universel", du type "signalétique" ou pictogrammes avec code de couleurs. Par exemple, dans le domaine de la prévention sur la route et les lieux de travail, le code de couleurs pour panneaux de circulation et pictogrammes de sécurité (bleu pour l'obligation, rouge pour l'interdiction, jaune ou orange pour l'avertissement de danger, vert pour le sauvetage) permet d'obtenir des informations fiables et univoques quelle que soit la langue de l'utilisateur ou du travailleur¹⁵.

Fondamentalement, pour maintenir l'équilibre entre avancées de l'informatique et préservation du droit à la vie privée et des libertés (notamment d'information et d'expression), il faut faire appel à la vigilance citoyenne¹⁶. En Belgique, la Commission de la Protection de la Vie Privée (CPVP), mieux connue sous le nom de "Commission Vie Privée", doit réglementer les technologies d'information contre les excès¹⁷. *"Chacun a droit au respect de sa vie privée et familiale, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi"* (Article 22 de la Constitution belge).

Rôle du bibliothécaire- documentaliste à l'heure d'Internet¹⁸

"Les bibliothèques sont au centre de la société de l'information". Ce message de l'IFLA (International Federation of Library Association), au Sommet mondial de la Société de l'Information, à Genève, fin 2003, a été relayé par l'Unesco. Et pourtant, que de fois n'entend-on pas *"Depuis qu'il y a Internet, les bibliothèques ne sont plus nécessaires !"*, même (surtout) chez des directeurs (d'entreprises, d'écoles,...) ou des décideurs ! Les centres de documentation perdent apparemment cette place prééminente dans la diffusion du savoir. Et c'est là un paradoxe : leur rôle est contesté au moment même où ils disposent de tous les moyens de devenir performants. Comment dès lors justifier leur travail, alors qu'ils pâtissent de certaines réputations injustifiées et néfastes ? L'apparition du Web a une conséquence directe : n'importe quel utilisateur "se sent" capable d'accomplir un service traditionnellement assuré par un professionnel. Surgit un deuxième paradoxe : Internet est conçu pour les gens pressés, mais l'exploiter efficacement nécessite temps et compétences ! De plus, la bonne information n'a jamais été perçue comme aussi essentielle...

Voici 10 bonnes raisons de maintenir les bibliothèques et centres de documentation à l'ère d'Internet.

1. Tout n'est de loin pas sur Internet, ne fût-ce que pour des raisons techniques et financières.
2. Chercher dans Internet, c'est comme chercher une aiguille dans une botte de foin !
3. On trouve de tout sur Internet : le pire et le meilleur, l'information de qualité et la désinformation, l'actualisé et l'obsolète, le fond et le superficiel, le nécessaire et l'indésirable. On est noyé dans un salmigondis, où le contrôle de qualité professionnel s'impose absolument (cf. Exemple 2 : "Évaluation des informations sur Internet" et Exemple 3 : "Publicité et Marketing verts"). *"Trop d'informations tue l'information" !*
4. Les sites offrant le texte intégral sont encore rares : beaucoup se limitent aux références et résumés ("abstracts").
5. Le livre électronique (*e-book*) n'a pas encore vraiment réussi sa percée.

6. Lire un ouvrage sur écran est plus fatigant, moins ergonomique et pratique que sur papier.
7. Une bibliothèque virtuelle ne remplace pas une bibliothèque traditionnelle, où l'on trouve les divers supports complémentaires (imprimés, CD-Rom, DVD, Internet...), à disposition des lecteurs, dans le respect de leur diversité. Ce qui prime pour eux, c'est la réponse à la recherche et pas l'outil documentaire qui est mis à disposition !
8. La numérisation des documents papier coûte très cher.
9. Les cyberdocuments n'ont pas plus de 10-20 ans, au détriment de tout document et média anciens.
10. Surtout, le Web ne peut remplacer les services d'un bibliothécaire/documentaliste, qui remplit une fonction contextuelle. Il peut mettre le lecteur en contact avec le contexte et le domaine de connaissances de l'information de fond recherchée, grâce à son organisation physique du savoir et à ses contacts spécialisés (experts). Il évite à l'internaute la noyade dans le "cyberdéluge"¹⁹, via conseils sur le tas, formations efficaces et brochures explicatives. De plus, le professionnel sérieux et compétent s'informe avant d'acquérir un ouvrage ou un abonnement papier ou électronique : il n'achète pas les yeux fermés. Il utilise donc sa compétence (directe ou indirecte) des matières en question et son esprit critique, pour gérer une sélection d'acquisitions, aussi bien que d'informations et documents de fond pertinents pour l'utilisateur, y compris pour permettre à celui-ci de faire valoir ses droits.

En conclusion, sans bibliothèques et centres de documentation dignes de confiance et à la libre disposition du public, nous risquons fort d'être orphelins d'une grande partie des vraies connaissances ! Pire, d'être privés de libertés et droits fondamentaux : d'information, de documentation, de lecture, d'opinion et d'expression (orale et écrite) (voir Exemple 1 : "Le "USA Patriot Act". Conséquences sur les droits et libertés"). Dans une société libre et ouverte, luttant contre la désinformation, ils sont donc plus indispensables que jamais !

Exemple 1 : Le "USA Patriot Act". Conséquences sur les droits et libertés²⁰

Ce qui suit arriva et arrive encore aux États-Unis : certaines autorités, via leurs pouvoirs accrus légalement, amènent une certaine désinformation par de graves atteintes à la liberté d'information. Sachons-le pour éviter que cela n'arrive chez nous...

Dans les heures et les jours qui ont suivi les attentats terroristes du 11 septembre 2001, les Américains se sont précipités dans les bibliothèques pour se documenter sur les Talibans, l'Afghanistan et le terrorisme, afin de trouver des informations de fond susceptibles de les aider à comprendre l'horreur à laquelle ils étaient confrontés. Ils sont allés là où ils savaient pouvoir trouver des réponses fiables, dans des lieux publics dignes de confiance, où ils sont libres d'effectuer leurs recherches en toute confidentialité et dans le respect de leur vie privée. Depuis lors, les bibliothèques souhaitent contribuer plus que jamais à garantir le droit de chacun à avoir ses opinions, à les exprimer, à se procurer l'information et à la recevoir : un droit fondamental pour la bonne santé de la démocratie ! Or, le gouvernement américain s'attaqua précisément à ces libertés en affirmant agir ainsi au nom de la sécurité nationale... L'administration Bush demanda aux services secrets d'élaborer des techniques à même de sécuriser les frontières des États-Unis et de réduire la probabilité de nouveaux attentats terroristes. Six semaines plus tard, le Congrès votait le "USA Patriot Act". Ce texte augmente considérablement les pouvoirs des agences fédérales (FBI, CIA...) chargées de l'application de la loi, pour obtenir des renseignements et enquêter sur tout individu suspecté d'activité terroriste. Les autorités peuvent accéder à des informations jusqu'alors protégées, par exemple les sites web les plus souvent consultés par un individu ou les mots clefs qu'il utilise pour surfer. Elles ont toute latitude de passer au crible les lectures, recherches et communications les plus personnelles des Américains ! Elles peuvent perquisitionner, notamment dans les bibliothèques et les librairies, au simple motif que les documents faisant l'objet de la perquisition peuvent être en lien avec une enquête en cours sur des activités terroristes ou d'espionnage. Ce motif est un critère juridique des plus souples, qui ne réclame ni la présentation de preuves ni même une suspicion raisonnable d'activité terroriste ! De plus, la clause dite "de secret" interdit à toute personne ou tout organisme objet d'une perquisition de révéler que celle-ci a eu lieu... ! Des agents du FBI sont

d'ailleurs présents dans les bibliothèques : l'exécutif l'a lui-même reconnu... Le droit à la vie privée des utilisateurs de bibliothèques et librairies n'est donc plus respecté. Or, rien ne garantit que ces capacités d'investigation accrues protégeront mieux les citoyens : toutes les informations supplémentaires recueillies doivent être traitées par les agences de contre-espionnage, qui ont précisément échoué à analyser les renseignements qu'elles avaient réunis avant le 11 septembre 2001 !

Une alliance rassemblant bibliothécaires, libraires et associations de citoyens, travailla à la rédaction d'un projet "Loi de protection de la liberté de lecture". Le but : soustraire les bibliothèques et les librairies aux mesures prévues et imposer à l'émission de mandats de perquisition, des critères plus contraignants que la simple suspicion. Si les bibliothèques veulent mériter leur réputation de centres où l'information est mise sans restriction à la libre disposition du public, il leur faut protéger la vie privée de leurs utilisateurs. Elles doivent refuser de participer à la création superfétatoire de fichiers d'informations à caractère personnel. Il leur faut aussi réactualiser leurs règles de confidentialité et de respect de la vie privée, de façon à englober collecte et exploitation de ces fichiers. L'information qui n'est pas recueillie ne peut pas être transmise ! Dans une société libre et ouverte, les bibliothèques accessibles au public sont plus nécessaires que jamais. *"La restriction apportée à la liberté de penser et à la liberté de parole est la plus dangereuse des perversions"* ²¹.

L'action des bibliothécaires américains²² commence toutefois à porter ses fruits. La commission juridique du Sénat a approuvé en mars 2011 un projet de loi visant à modifier l'article 215 du "USA Patriot Act". Il interdirait aux enquêteurs d'obtenir des informations personnelles sur tous les usagers des bibliothèques, sans distinction. Les enquêteurs devraient au préalable prouver que les personnes visées sont manifestement des espions, des terroristes ou des personnes suspectées d'avoir des liens avec ceux-ci²³. C'est donc un excellent début, avant le passage du texte au Sénat. Affaire à suivre... de près !

Exemple 2 : Évaluation des informations sur Internet²⁴

On entend de plus en plus dire : "Si c'est sur Internet, c'est que c'est vrai !" Malheureusement, rien n'est moins vrai ! Une fois identifiées et localisées sur Internet, les informations doivent être jugées et évaluées. C'est l'étape incontournable pour avoir des informations fiables et non déformées !

La possibilité pour quiconque de diffuser des informations par ce biais et l'absence de contrôle et de contrainte éditoriale, telle qu'elle existe pour les livres et les articles de revues (comité de lecture, relecture par les pairs ou "Peer review"), doivent susciter la plus grande vigilance. Le site d'un organisme donne-t-il ses coordonnées, ses sources et ses objectifs ? Est-il mis à jour ? Les informations sont-elles vérifiées ? Voilà quelques-unes des nombreuses questions à se poser...

Ne perdons pas de vue qu'Internet n'est qu'une source d'informations parmi d'autres, ou plutôt un simple support de celles-ci, devenu, il est vrai, fort important à l'heure actuelle. On y trouve, hélas, le meilleur et le pire, des informations intéressantes, pertinentes, vraies, fiables, certes, mais aussi d'autres fantaisistes, farfelues, fausses, manipulées, voire malveillantes, dans des présentations séductrices ou trompeuses. Ne tenons donc pas une information trouvée sur le réseau comme une parole d'évangile...

Gardons aussi à l'esprit son caractère éphémère et volatil, qui contraste avec l'écrit imprimé (il est vrai moins rapidement mis à jour, en général)...

Comme dit Dominique Maniez : "L'abus du Web nuit à l'esprit critique"²⁵ ! Tout est question de fiabilité, d'objectivité, de neutralité, de sérieux et de validité de l'information vérifiée. Il est donc primordial d'évaluer les informations consultées, surtout si elles sont d'origine commerciale. De la perspicacité, du bon sens, de la réflexion et un minimum d'esprit critique aident déjà à discerner le bon grain de l'ivraie. Pourtant, il peut se révéler très utile de suivre une méthode relevant systématiquement les points à considérer, d'appliquer une grille d'évaluation, ou encore de recourir à des analyses de sites faites par des spécialistes. Voici donc une méthodologie courte, mais précise et à jour.

Méthode éprouvée : *Le Détective de l'Internet*²⁶

Ce cours interactif est une introduction aux problèmes de la qualité de l'information gratuite sur le réseau, destiné à tous ceux qui veulent des informations sûres. En deux heures, il fait le tour de la question et fournit un moyen systématique et efficace de détecter les sites Internet et de mesurer leur valeur.

Critères de qualité de l'information d'un site d'après *Le Détective de l'Internet*

Contenu

- validité, pertinence, originalité, fiabilité, objectivité, neutralité, révision et exactitude de l'information
- domaine : .ac.be, ..., .gov, .org, .edu, plutôt que .com (en général)
- autorité, réputation, compétences, coordonnées, activités, crédibilité de l'auteur
- degré d'achèvement du document : table des matières, index, sources, typographie, orthographe, mises à jour,...
- couverture du sujet

Forme

- clarté
- facilité d'accès, de navigation (liens...)
- aide interactive à l'utilisateur
- technologies appropriées (orientées utilisateurs)

Traitement

- pérennité de l'information (dates de création et de mises à jour : pour un document PDF, dans "fichier" et "propriétés" ; pour un HTML, à l'aide de "bookmarklets", applications gratuites)
- pérennité du site (accessibilité,...)
- pérennité du système (serveur)

Autres outils de base

Si consacrer 2 heures à l'étude d'une méthode est jugé excessif, d'autres outils plus concis en format papier ou en ligne donnent de bons résultats, car ils nous amènent à poser les bonnes questions²⁷. Signalons aussi les grilles d'évaluation basées sur le principe de l'analyse multicritère. Elles proposent des questionnaires et des échelles de cotation permettant (idéalement) de pondérer les réponses²⁸.

Conclusions

Du bon sens, de la sélectivité, de la discipline, de l'ordre et un solide esprit critique permettent déjà de contourner de nombreuses embûches. Si, en plus, on fait appel aux spécialistes compétents et si on respecte un certain nombre de règles élémentaires de survie, on pourra échapper à la noyade du "cyberdéluge" et de la "pollution informatique" et donc atteindre le rivage ! En outre, l'utilisateur économisera temps, argent et énergie et améliorera singulièrement la qualité et la productivité de son travail. Comme conclut Christian Vanden Berghen : *"Trouver de l'information n'est pas difficile sur Internet, mais trouver la bonne information demande de la technique, de l'intuition, de la perspicacité, une bonne connaissance des outils et des sources, du discernement et un esprit critique"* ²⁹.

Mais, finalement, n'oublions surtout pas de relativiser tout ceci et de retenir cette vérité essentielle, formulée lucidement par Bernard Pochet :

"La connaissance est le fruit de l'expérience, le reste n'est que de l'information" ³⁰.

Exemple 3 : Publicité et marketing "verts" en substitution de produits dangereux et polluants

L'utilisation de produits chimiques constitue un danger pour l'environnement, la sécurité et la santé des utilisateurs. Des mesures de prévention sont nécessaires. La meilleure prévention s'applique à la source et consiste à éviter l'utilisation d'un produit dangereux ou à lui trouver un substitut moins dangereux. Chaque cas exige une étude spécifique bien documentée ³¹. En outre, les "labels verts" (logos, emblèmes, symboles, gammes, allégations et mentions de toutes sortes) prolifèrent et sèment la confusion ³². Souvent, il s'agit d'un marketing "vert", accompagné d'information partielle, essentiellement commerciale et non scientifique. Des solutions alternatives ont été et sont toujours proposées – parfois à la hâte – en guise de substitution aux produits nuisibles. Il est souvent apparu que les substituts "écologiques" proposés n'étaient pas totalement inoffensifs et comportaient même certains nouveaux risques pour la sécurité et la santé, par exemple :

- remplacement des PCB/PCT (Polychlorobiphényles et -terphényles) très peu inflammables en tant que liquides diélectriques pour transformateurs/condensateurs, par des huiles minérales ou d'autres liquides plus inflammables ;
- remplacement de l'amiante (ou asbeste), isolant incombustible, par des fibres aramides carbonées combustibles ou des fibres minérales synthétiques utilisées sans les précautions d'usage (et cancérigènes comme l'amiante !) ;
- remplacement des fréons ou CFC (Chlorofluorocarbones), ininflammables et peu toxiques, comme gaz de propulsion, par du butane, propane ou pentane, extrêmement inflammables et explosibles !

C'est aussi le cas pour certains "produits naturels", composés de produits chimiques tout comme les produits synthétiques ou classiques ! Exemple : le latex ou caoutchouc naturel (tiré de l'hévéa), en remplacement des synthétiques (caoutchouc nitrile, PVC, néoprène,...), comporte des protéines végétales fortement allergènes. D'où le bannissement du latex et son remplacement de nouveau par des synthétiques dans les hôpitaux ("latex free").

On ne dispose d'ailleurs pas encore du recul suffisant pour affirmer l'innocuité de certains "substituts". Pour l'utilisateur professionnel, la recherche de solutions alternatives consiste à collecter des informations et à comparer les risques via des "fiches de sécurité", qui permettent de comparer un produit et son substitut envisagé. Elles couvrent 6 aspects importants et indissociables : technique, économique, sanitaire, sécuritaire, humain et environnemental. Bref, *"aucune solution n'est parfaite et toute substitution nécessite une étude spécifique approfondie et documentée, avec balance des avantages et inconvénients pour les 6 aspects"* ³³. D'où l'appel aux documentalistes et experts indépendants et compétents...

Test-Achats a montré que *"les fabricants rivalisent d'arguments pour convaincre le consommateur que leur produit est plus écologique que celui du concurrent. Que signifient ces allégations ? Les produits à image écologique le sont-ils réellement plus que les produits classiques ? Et si oui, sont-ils tout aussi efficaces ? Ce serait malheureusement trop beau pour être vrai..."* ³⁴. Les allégations publicitaires sont difficiles, voire impossibles à vérifier par le consommateur ; celui-ci peut donc facilement être dupé par les

étiquettes. Exemple : le produit "peut être incinéré sans nuisance pour l'environnement". Or, toute incinération est polluante, car elle émet des gaz toxiques (oxydes de soufre, d'azote et de carbone, composés organiques volatiles), des particules fines cancérigènes, etc. ! Certains fabricants ne font que maquiller en vert des produits classiques. Mais le consommateur individuel a bien du mal à séparer le bon grain de l'ivraie dans une publicité "verte" omniprésente, où même un 4x4 devient "écologique" ! Lors d'une enquête très récente, Test-Achats a décortiqué les allégations "écologiques" et recherché des informations de fond, objectives et scientifiques. Ce fut le plus souvent en vain ! Les fabricants devraient proposer des produits moins polluants et moins dangereux, preuves documentées à l'appui³⁵. Suivant l'Association des Consommateurs, "il est regrettable qu'il n'existe aucune réglementation belge contraignante en matière de publicité écologique. Les fabricants utilisent strictement les arguments qu'ils souhaitent, sans contrôle officiel ! Et comme ces allégations sont généralement impossibles à vérifier par le consommateur, elles ne risquent guère d'être attaquées au titre de publicité mensongère, même si cette possibilité existe"³⁶. Toujours selon Test-Achats, le législateur devrait établir une liste d'allégations autorisées et interdire les autres. Les arguments écologiques autorisés devraient répondre à un cahier de charges précis et faire l'objet de contrôles. D'autre part, il faudrait faciliter la (lourde) procédure d'obtention de l'"écolabel" européen (fleur verte aux 12 étoiles bleues³⁷), prenant en compte l'ensemble du cycle de vie du produit, pour que tous les produits qui le méritent puissent l'obtenir, sans que les fabricants ne soient freinés par des questions de temps et de coût. Le consommateur pourrait alors choisir en pleine connaissance de cause et en fonction de ses critères d'achat³⁸.

Un Code de la publicité écologique a été établi par la "Commission pour l'étiquetage et la publicité écologiques"³⁹. Il s'applique à toute publicité se référant aux effets sur l'environnement. Celle-ci doit être honnête et claire et ne peut que présenter des arguments généraux à prouver scientifiquement. Finies donc (en principe)

les affirmations du style "bon pour l'environnement" ou "écologiquement sûr". Le Jury d'Éthique Publicitaire (JEP)⁴⁰ reçoit les plaintes et devrait veiller à l'autodiscipline du secteur, mais n'intervient que dans les cas flagrants (en marketing "vert" ou autre)⁴¹.

Conclusions

La désinformation n'est pas un problème nouveau. Actuellement, elle prend toutefois des proportions démesurées, vu le développement surmultiplié des moyens modernes de communication, la rapidité et la mondialisation de la circulation des mots et des images. L'immédiateté de la communication fait qu'en même temps, dans le monde entier, on a les mêmes informations, les mêmes émotions, avec les mêmes mots et images. En découlent à grande échelle : uniformisation, mimétisme, manque de nuance, simplifications et généralisations à outrance, dissimulations, déformations, manipulations et désinformations. Il est donc urgent d'être vigilant et de réagir, afin de déceler les multiples tentatives de manipulations. Développer son esprit critique, ne pas "prendre tout pour argent comptant" (notamment par des méthodes permettant de se poser les bonnes questions et de faire des évaluations et comparaisons objectives), recourir aux professionnels : voilà quelques recommandations de "survie". Elles permettent de distinguer le vrai du faux et ne pas être noyé dans le tout venant : un déluge d'informations peu fiables, voire trompeuses. On en sortira "mieux informé", plutôt que fataliste et "désinformé"...

"Il est très facile d'empoisonner l'esprit des hommes avec une idée." (Honoré de Balzac).

Christiane De Craecker-Dussart
c.decraecker@skynet.be
Willy De Craecker
w.decraecker@skynet.be

Mai 2011

Glossaire

- **Biométrie** : technique permettant de contrôler l'identité de quelqu'un par la reconnaissance automatique de certaines de ses caractéristiques physiques ou comportementales préalablement enregistrées (empreintes digitales, visage, voix, etc.).
- **Chiffre** : caractère d'une écriture de convention employé dans un code secret.
- **Codage** : application d'un code pour transformer un message ou des données en vue de leur transmission ou traitement.
- **Code** :
 - référence absolue : code moral, esthétique, d'honneur, social, ou vestimentaire ; clé pour être en adéquation avec son milieu ;
 - clé d'un chiffre, où l'on a caché, de manière délibérée, ce qui ne pourra être lu que par le possesseur du même code.
- **CPVP** : Commission de la Protection de la Vie Privée ou "Commission Vie Privée".
- **Cryptage** : opération par laquelle un message est rendu inintelligible à celui qui ne possède pas la clé permettant de retrouver le texte initial.
- **Cryptographie** : technique visant, via un code secret, à rendre un message incompréhensible pour toute autre personne que son émetteur ou son destinataire.
- **Désinformation** : Manipulation de l'opinion par des moyens détournés de traitement d'une information (véridique ou non).
- **Géolocalisation** : technique servant à déterminer la situation géographique précise d'un lieu ou, à un moment donné, d'une personne, d'un véhicule ou d'un objet.
- **Information** :
 - fait et/ou connaissance déduit(s) de données, par exemple générées et utilisées par ordinateur. La déduction des données est l'information, sous forme de mot(s) et/ou d'image(s). Les deux mots ne sont donc pas synonymes, bien qu'ils soient, à tort, souvent utilisés l'un pour l'autre ;
 - renseignement sur quelqu'un ou quelque chose, qu'on porte à la connaissance du public.
- **Logomachie** :
 - assemblage de mots creux ;
 - discussion sur les mots, dans laquelle les interlocuteurs utilisent les mêmes mots dans des sens différents.
- **Manipulation** :
 - manœuvre destinée à tromper ;
 - cf. Propagande.
- **Pensée critique** : raisonnement juste, pour ne pas (trop) s'en laisser conter.
- **Pensée unique** : ensemble des opinions dominantes, conventionnelles, des idées reçues, dans les domaines politique, économique et social.
Exemple : certaines évolutions économiques de notre époque (chômage, déshumanisation des conditions de travail, inégalités, course effrénée à la compétitivité et au profit) sont présentées comme "fatalités inéluctables et naturelles", comme "résultats de lois économiques éternelles et scientifiques", afin de ne pas remettre en cause l'ordre (ou le désordre !) établi. C'est une pensée unique en économie.
- **Propagande** :
 - action systématique exercée sur l'opinion pour l'amener à avoir certaines idées politiques, sociales,..., à soutenir une politique, un gouvernement ;
 - action destinée à capter la sympathie d'un large public, voire à le rendre hostile à l'autre partie.
 -
- **RFID** : "Radio Frequency Identification".
Technologie destinée à identifier et suivre des objets ou des êtres vivants, ayant souvent la forme d'une étiquette intégrant une puce et une antenne.
- **Rumeur** : bruit vrai ou faux qui se répand dans le public.

- Secret : connaissance que son détenteur rend inaccessible pour le cacher.

Notes

- ¹ Verdon, Jean. *Information et désinformation au Moyen Âge*. Éditions Perrin, 2010. ISBN 978-2-262-02819-0.
- ² Huyghe, Édith ; Huyghe François-Bernard. *Histoire des secrets de la guerre du feu à l'Internet*, Éditions Hazan, 2000. ISBN 2-85025-719-2.
- ³ Pergnier, Maurice. *La désinformation par les mots. Les mots de la guerre, la guerre des mots*. Éditions du Rocher, 2004. ISBN 978-2-268-05026-3.
- ⁴ Chomsky, Noam ; Herman, Edward. *La fabrication du consentement. De la propagande médiatique en démocratie*. Nouvelle édition. Éditions Agone, 2008. ISBN 978-2-7489-0072-9.
- ⁵ Berloquin, Pierre. *Code. La grande aventure*. Éditions Michel Lafon, 2010. ISBN 978-2-7499-1199-1.
- ⁶ Mattelart, Armand. *La globalisation de la surveillance*. Éditions La Découverte, 2007. ISBN 978-2-7071-5292-3.
- ⁷ Les formes, sources et moyens de désinformation potentielle sont très nombreux. Citons entre autres : affabulation, allégations, amalgame, arnaque, audimat, "bourrage de crâne", calomnies, campagne, caricature, censure, chantage, charlatanisme, chiffre, clichés, codes, complots, conditionnement, confidentialité, cryptage, cryptographie, cybercriminalité, délation, dénigrement, dénonciation, détournement de l'histoire, diabolisation, diffamation, dissimulation, double langage, écoutes, endoctrinement, espionnage, exagération, facétie, falsification, feinte, fichage, généralisation exagérée, idées reçues, images truquées, invective, langue de bois, lobbying, logomachie, manigance, manipulation, manœuvre, marketing trompeur, matraquage (répétition insistante), mensonge, message, mise en scène, pamphlet, pensée unique, perquisitions, polémique, préjugés, pressions, prétexte, propagande, publicité néfaste et/ou mensongère, réclame, rétention d'information, RFID, rumeur, satire, secrets, séduction, sensationnalisme, simplification à outrance et dirigée, slogans, stigmatisation, (hyper)surveillance, tromperie, trucage, violence verbale, vrai faux,....
- ⁸ De Craecker-Dussart, Christiane. La RFID : tous pistés ? *Athena. Recherche et développement technologique* [en ligne], mars 2008 (consulté le 9 mai 2011), n° 239, p. 346-348.
<<http://recherche-technologie.wallonie.be/fr/particulier/menu/revue-athena/par-numero/classement-par-annee/2008/n-239-mars-2008/reflexion/la-rfid-tous-pistes.html?TEXT=rfid>>.
- ⁹ Bénilde, Marie. *On achète bien les cerveaux. La publicité et les médias*. Édition Raison d'agir, 2007. ISBN 978-2-9121-0731-2.
- ¹⁰ Salmon, Christian. *Verbicide. Du bon usage des cerveaux humains disponibles*. Éditions Climats, 2005. ISBN 978-2-8415-8269-3.
- ¹¹ Baillargeon, Normand. *Petit cours d'autodéfense intellectuelle* [en ligne]. Éditions Lux, 2005 (consulté le 9 mai 2011). ISBN : 978-289596044-7. <<http://olivier.hamam.free.fr/imports/auteurs/normand/cours1.htm>>.
- ¹² Duprat, Annie. Les images dans les sociétés démocratiques du XX^e siècle : information ou manipulation ? [en ligne]. In Académie Rouen. *Conférences universitaires en Histoire Géographie*. Rouen, 10 mars 2004 (consulté le 9 mai 2011). <<http://hist-geo.ac-rouen.fr/doc/cfr/isd/isd.htm>>.
- ¹³ Durand, Charles Xavier. *La nouvelle guerre contre l'intelligence, t. 2 : La manipulation mentale par la destruction des langues*. Éditions François-Xavier de Guibert, 2002. ISBN 2-8683-9771-9.
- ¹⁴ Pélegrin-Genel, Élisabeth. *Des souris dans un labyrinthe - Décrypter les ruses et manipulations de nos espaces quotidiens*. Éditions La Découverte, 2010. ISBN 978-2-35925-021-3.
- ¹⁵ Morel, Christian. *L'enfer de l'information ordinaire*. Éditions Gallimard, 2007. ISBN 978-2-0707-7940-6.
- ¹⁶ Mattelart, Armand. *La globalisation de la surveillance*. Éditions La Découverte, 2007. ISBN 978-2-7071-5292-3.
- ¹⁷ *Commission de la protection de la vie privée* [en ligne]. <<http://www.privacycommission.be/fr/>> (consulté le 9 mai 2011).

- ¹⁸ De Craecker-Dussart, Christiane. Pourquoi des bibliothèques à l'heure d'Internet ? *Athena. Recherche et développement technologique* [en ligne], septembre 2004 (consulté le 9 mai 2011), n° 203, p. 28-34 <<http://recherche-technologie.wallonie.be/fr/particulier/menu/revue-athena/par-numero/classement-par-annee/2004/n-203-septembre-2004/reflexion/pourquoi-des-bibliotheques-a-l-heure-d-internet.html?TEXT=bibliothèques>>.
- ¹⁹ De Craecker-Dussart, Christiane. Le "cyberdéluge" : règles élémentaires de survie, *Athena* [en ligne], février 2007 (consulté le 9 mai 2011), n° 228, p. 299-301. <<http://recherche-technologie.wallonie.be/fr/particulier/menu/revue-athena/par-numero/classement-par-annee/2007/n-228-fevrier-2007/internet/le-cyberdeluge-regles-elementaires-de-survie.html?TEXT=cyberdéluge>>.
- ²⁰ Kranich, Nancy. Le USA Patriot Act : Conséquences sur la liberté d'expression. *BBF* [en ligne], 2004 (consulté le 9 mai 2011), n° 06, p. 61-67. <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-06-0061-009>>.
- ²¹ William O. Douglas, juge à la Cour suprême des États-Unis "The One Un-American Act" (discours prononcé le 3 décembre 1952 à New York, devant le conseil de la Guilde des écrivains qui lui décernait le prix Lauterbach 1951), *Nieman Reports*, janvier 1953, vol. 7, n° 1, p. 20 (cité par Kranich, Nancy : cf. note 20).
- ²² Mené notamment par l'American Library Association (ALA) et l'Association of Research Libraries (ARL). <<http://www.wo.ala.org/districtdispatch?s=patriot+act>> et <<http://www.arl.org/pp/pscl/patriot/index.shtml>> (consultés le 9 mai 2011).
- ²³ Battisti, Michèle. États-Unis. Un amendement au Patriot Act en faveur des bibliothèques [en ligne] <<http://www.adbs.fr/etats-unis-un-amendement-au-patriot-act-en-faveur-des-bibliothèques-75265.htm>> (consulté le 9 mai 2011).
USA PATRIOT Amendments Act of 2009 [en ligne]. <<http://judiciary.house.gov/news/pdfs/PatriotAnalysis091020.pdf>> (consulté le 9 mai 2011).
Voir les 2 communiqués des 10 et 11 mars, ainsi que l'appel du 31 mars 2011 (la date d'expiration, et donc de renouvellement avec ou sans amendement, du USA Patriot act est le 27 mai 2011) sur le site de l'ALA : <<http://www.wo.ala.org/districtdispatch>> (consulté le 9 mai 2011)
- ²⁴ De Craecker-Dussart, Christiane. La qualité des informations sur Internet. *Cahiers de la documentation* [en ligne], juin 2003 (consulté le 9 mai 2011), vol. 57, n°3, p. 37-44 <http://www.abd-bvd.net/cah/2003-2_De%20Craecker-Dussart.pdf>.
- ²⁵ Maniez, Dominique. *Les 10 plaies d'Internet – Les dangers d'un outil fabuleux*. Éditions Dunod, 2008. ISBN 978-2-10-051586-8.
- ²⁶ *Le Détective de l'Internet* [en ligne]. <<http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/Supports/evaluationinfo/InternetDetective/1.html>> (consulté le 9 mai 2011).
- ²⁷ Mesguish, Véronique et Thomas, Armelle. *Net recherche 2010. Le guide pratique pour mieux trouver l'information utile et surveiller le Web*, ADBS, janvier 2010, ISBN 978-2-84365-124-3. Cet ouvrage de référence offre outils, méthodes, trucs, astuces et adresses utiles. Table des matières sur <<http://www.adbs.fr/net-recherche-2010-le-guide-pratique-pour-mieux-trouver-l-information-utile-et-surveiller-le-web-82253.htm>> (consulté le 9 mai 2011).
La FESeC (Fédération de l'Enseignement Secondaire catholique belge), Commission «Français et Informatique», propose un vade-mecum pour aider "à affiner l'acquisition du sens critique". Il faut se poser six questions: Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Mis à jour en 2003 [en ligne]. <<http://users.skynet.be/ameurant/francinfo/validite/index.html>> (consulté le 9 mai 2011).
Serres, Alexandre. Évaluer l'information sur Internet, in Noël, Élisabeth (dir.), *REPERE, Ressources Électroniques Pour les Étudiants, la Recherche et l'Enseignement*, Villeurbanne, ENSSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques), 2010 [en ligne] <<http://reperre.enssib.fr>> (consulté le 9 mai 2011).
SAPRISTI ! (Sentiers d'Accès et Pistes de Recherche d'Informations Scientifiques et Techniques sur Internet), Insa (Institut National des Sciences Appliquées) de Lyon, mis à jour en 2007. Nombreuses questions [en ligne] <<http://docinsa.insa-lyon.fr/sapristi/index.php?rub=1004>> (consulté le 9 mai 2011).
Hervé Le Men (ENSMP – Serveur pour l'Information Scientifique et Technique des Écoles des Mines françaises SISTEM) donne des critères pour l'évaluation de l'information sur le web ; mis à jour le 9 juin 2006 [en ligne] <<http://sistem.gemtech.fr/cours.php?id=566&menu=1>> (consulté le 9 mai 2011).

- ²⁸ Grille conçue par Denyse Gilbert (Université de Laval, Canada), 13 août 2002. Elle permet, en 68 questions, d'aboutir à une appréciation globale très détaillée, les réponses se basant sur une échelle de 1 à 5 [en ligne] <<http://aplic.ulaval.ca/guidew3educatif/pdf/GuideWebEducatif.pdf>> p. 141-152 (consulté le 9 mai 2011). - Grille due à Christine Dufour et Francis Giguère, Collège des Grands Lacs, Canada, 2001 [en ligne] <<http://www.cegepadistance.ca/cours/trousse/guide/index.html>> 3 Analyse> Évaluation de l'information. C'est une petite grille d'évaluation d'une page, dans laquelle il suffit de pointer oui, non ou incertain, et la manière d'en interpréter les résultats (consulté le 9 mai 2011).
- ²⁹ Vanden Berghen, Christian. Le Web pour les Nuls et les Professionnels. Comment les Trouveurs trouvent. *Athena* [en ligne], décembre 2010 (consulté le 9 mai 2011), n°266, p. 18-21 <<http://recherche-technologie.wallonie.be/fr/particulier/menu/revue-athena/par-numero/index.html>>.
- ³⁰ Pochet, Bernard. *Méthodologie documentaire. Rechercher, consulter, rédiger à l'heure d'Internet ?* 2^e éd. Éditions De Boeck, 2006.
- ³¹ De Craecker, Willy. Produits dangereux - À la recherche de produits de substitution. *Travail & bien-être*, mars 1998, p. 26-32.
- ³² De Craecker, Willy. Qu'y a-t-il sur l'étiquette ? Logos, emblèmes et labels... *Objectif prévention*, septembre 2005, n° 424, p. 12-14.
- ³³ De Craecker-Dussart, Christiane. Chimie verte et ressources renouvelables. *Athena. Recherche et développement technologique* [en ligne], novembre 2007 (consulté le 9 mai 2011), n° 235, p. 177-179 <<http://recherche-technologie.wallonie.be/fr/particulier/menu/revue-athena/par-numero/classement-par-annee/2007/n-235-novembre-2007/biotechnologies/chimie-verte-et-ressources-renouvelables.html?TEXT=chimie>>.
- ³⁴ Test-Achats. "Produits verts" : info ou intox ? Ils ne valent pas le détour. *Test-Achats magazine*, juillet-août 1998, n° 412, p. 37-42.
- ³⁵ Test-Achats. "Publicité verte" : elle ne dit pas tout. *Test-Achats magazine*, janvier 2011, n° 549, p. 38-41.
- ³⁶ Cf. note 34.
- ³⁷ Communautés européennes. Règlement (CEE) n° 1980/2000 du Parlement européen et du Conseil du 17 juillet 2000 établissant un système communautaire révisé d'attribution du label écologique ("écolabel"). *Journal officiel des Communautés européennes* [en ligne], 21 septembre 2000 (consulté le 9 mai 2011), n° L 237, p. 1-12 <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:237:0001:0012:FR:PDF>>
- ³⁸ Plus d'information sur l'écolabel européen : <<http://www.ecolabel.be>> (consulté le 9 mai 2011).
- ³⁹ Code de la publicité écologique [en ligne] <http://economie.fgov.be/fr/spf/commissions/Etiquetage_Publicite_ecologiques/Code_publicite_ecologique> (consulté le 9 mai 2011).
- ⁴⁰ JEP [en ligne] <www.jep.be> (consulté le 9 mai 2011).
- ⁴¹ Plus d'information dans la brochure "Logos – labels – pictogrammes ? Comment s'y retrouver ?" téléchargeable sur <<http://www.ecoconso.be/Logos-labels-pictogrammes-comment>> (consulté le 9 mai 2011).