

LA QUALITE DES INFORMATIONS SUR INTERNET

Christiane DE CRAECKER-DUSSART
E-mail : c.decraecker@skynet.be

INTRODUCTION

Combien de fois ne dit-on pas que des informations sont considérées comme sûres et vraies parce que trouvées sur Internet ? Ces affirmations, à la fois naïves et affolantes, amènent à réagir. Il n'est pas possible de prêter à Internet toutes les vertus que d'aucuns lui trouvent. Le réseau est sans doute au cœur de la liberté d'expression, mais cette situation particulière, idéale à priori, a son revers. La possibilité pour quiconque de diffuser des informations par ce biais et l'absence de contrôle et de contrainte éditoriale, tels qu'ils existent pour les livres et les articles de revues (comité de lecture, relecture par les pairs), doivent susciter la vigilance. Quel genre d'information trouve-t-on dans une revue électronique : le sommaire des articles, les résumés ou le texte intégral ? Les articles sont-ils relus avant leur diffusion ? Une liste de discussion précise-t-elle clairement son objectif ? Est-elle modérée ? Le site d'un organisme donne-t-il ses coordonnées et ses objectifs ? Est-il mis à jour ? Un site sur un sujet précis fournit-il des informations originales ou simplement une liste de liens ? Voilà quelques exemples de questions qui, on l'imagine aisément, sont innombrables.

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 le meilleur et le pire, des informations intéressantes, pertinentes, vraies, fiables, mais aussi fantaisistes, farfelues, fausses. Et tout cela dans des formats divers, des présentations variées, rigoureuses ou attrayantes, mais peut-être trompeuses ou séductrices, dans tous les cas susceptibles à tout moment de changer ou, pire, de devenir inaccessibles. Gardons-nous donc de tenir une donnée trouvée sur le réseau comme une parole d'évangile... D'autre part, évitons de la considérer forcément comme mauvaise parce qu'elle vient d'Internet. Mais gardons toujours à l'esprit son caractère éphémère et volatil (Tous les sites mentionnés dans ce texte ont été consultés le 4 mai 2003 et étaient donc accessibles à cette date).

Tout est question de fiabilité, de sérieux et de validité de l'information. Il est donc primordial d'évaluer les informations consultées, surtout si elles sont accessibles gratuitement. 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 s'avérer très utile de suivre une méthode relevant systématiquement les points à considérer, d'appliquer les éléments d'une grille d'évaluation, ou encore de recourir à des analyses de sites faites par des spécialistes.

METHODES

Les méthodes d'évaluation ne manquent pas sur le réseau, certaines étant plus complètes que d'autres, la plupart présentant néanmoins les questions essentielles à se poser.

Le Détective de l'Internet est une initiative essentielle en la matière. Ce cours interactif est une introduction aux problèmes de la qualité de l'information gratuite sur le réseau et est destiné essentiellement aux professionnels de la documentation et de l'information, aux chercheurs, aux étudiants, aux enseignants et 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 traquer les sites Internet et de mesurer leur valeur.

Bienvenue sur le Détective de l'internet



un cours interactif
pour évaluer la qualité des ressources de l'internet
Choisissez la langue de travail

English

Français

Nederlands

Conçu en 1998 à l'Université de Bristol, réédité en juillet 1999, Le Détective de l'Internet fait partie du projet DESIRE relevant du 4^e programme cadre de l'Union européenne, " La télé-matique pour la recherche " : <http://www.desire.org/detective/detective-fr.html/>

LES CRITERES DE QUALITE DE L'INFORMATION D'APRES LE DETECTIVE DE L'INTERNET

| Contenu | Forme | Traitement |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - validité et exactitude de l'information - autorité et réputation de l'auteur - originalité de l'information - degré d'achèvement du document - couverture du sujet | <ul style="list-style-type: none"> - facilité d'accès, de navigation - aide interactive à l'utilisateur - technologies appropriées | <ul style="list-style-type: none"> - pérennité de l'information - pérennité du site - pérennité du système |

Pour juger du **contenu**, la présence ou l'absence de l'indication des sources, d'une bibliographie, d'une adresse de l'éditeur responsable sont des éléments essentiels. Il faut aussi pouvoir authentifier l'auteur, éventuellement le contacter par une adresse électronique, trouver des détails sur ses activités, ses publications et ses compétences. Un examen rapide des pages nous permettra de détecter immédiatement si un site est " en construction " (liens morts qui aboutissent à des pages d'erreurs, chapitres vides en grisé) et donc destiné à décevoir. La table des matières, l'index, les références, la bibliographie informeront sur l'étendue du sujet abordé. Enfin, des erreurs de typographie ou d'orthographe éventuelles sont un élément à prendre en compte.

Les **aspects formels** interviennent dans l'évaluation d'un site. En l'absence d'un support physique, comme un livre ou un périodique, l'utilisateur doit être à même de comprendre la nature de la ressource. Le plan du site doit être clair, les liens internes doivent faciliter la navigation, ainsi que des boutons comme " page suivante ", " page précédente ", " accueil ". Une aide doit être accessible sur le site-même et, idéalement, la possibilité de contacter quelqu'un en cas de problème. Enfin, l'aspect technologique doit absolument être pris en compte. Les concepteurs doivent tenir compte des matériels et des logiciels dont disposent

les utilisateurs. Trop d'exigences sur ce point risquerait de rendre le site inaccessible à un certain nombre de personnes ne disposant pas nécessairement d'un matériel dernier cri ou de la dernière version d'un logiciel déterminé.

Pour terminer, les critères de **traitement de l'information** doivent être étudiés. Il importe que celle-ci reste valable, moyennant entre autres des mises à jour appropriées et signalées. Le site doit être stable, c'est-à-dire toujours accessible, avec des liens valides. De même doit-on être sûr du serveur qui l'héberge.

La réponse à ces questions, ainsi qu'à beaucoup d'autres non relevées ici, aboutit à une évaluation fiable, qui doit nous permettre de trancher : peut-on faire confiance au site exploré et à son contenu ? Si tel n'est pas le cas, il faut oser le " jeter " !

Si consacrer deux heures à l'étude d'une méthode est excessif, d'autres outils plus concis existent qui donnent de bons résultats, car ils nous amènent à poser les bonnes questions. La **Commission " Français et Informatique "** de la FESEC (Fédération de l'Enseignement Secondaire catholique belge) consacre quelques pages au problème, normalement destinées aux élèves du secondaire, mais qui peuvent convenir à tous. Elle propose un vademecum pour aider " à affiner l'acquisition du sens critique " en l'exerçant sur les informations trouvées sur le réseau Internet. Les règles de critique à appliquer reposent sur six questions: Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Au bout du compte, à condition d'avoir répondu à tout, " la décision de considérer comme fiables les informations doit venir de la convergence des réponses qu'on obtient ". Il va de soi que le choix de la méthode d'évaluation est influencé par le contexte. Les informations qui peuvent être trouvées sur le réseau sont de toute nature. Par ailleurs, les buts de recherche peuvent être très variés : de la recherche d'un article scientifique au repérage de sites de loisirs, en passant par la quête de documents pour une élocution.

Quelques sites utiles reprenant des méthodes d'évaluation

La **Commission " Français et Informatique "** est constituée d'un groupe d'enseignants bénévoles voulant rendre service à leurs collègues.

<http://users.skynet.be/ameurant/francinfo/validite/index.html/>

Évaluer l'information sur Internet, par Elisabeth NOËL, ENSSIB, [en ligne] :

<http://repere.enssib.fr/frontOffice/afficheArticle.asp?idTheme=13/> - Dernière mise à jour : 25 avril 2003.

Évaluation critique des ressources sur l'Internet, par Josie TONG de l'Université de l'Alberta au Canada, 23 mars 2001, traduit en français en juillet 2002, [en ligne]

http://www.library.ualberta.ca/guides_fr/criticalevaluation/index.cfm/ - Il s'agit d'une liste de 50 questions auxquelles il faut impérativement répondre pour arriver à une évaluation fiable.

Même genre de site, celui de l'INSA (Institut National des Sciences Appliquées) de Lyon : Évaluation de l'information présente sur Internet, dernière mise à jour le 25 juillet 2002, [en ligne] : <http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html/> - À partir d'une longue série de questions, on arrive à évaluer un site sans oublier l'un ou l'autre aspect du site.

Le Serveur pour l'information scientifique et technique des Écoles des Mines françaises (SISTEM) a élaboré en septembre 2000 un guide pour " caractériser Internet du point de vue de la fiabilité de l'information qui y est publiée et donner des points d'appui pour évaluer cette information " (par Hervé LE MEN et Nathalie BLANC); mis à jour en novembre 2001 [en ligne] : <http://sistem.ensmp.fr/cours/evalweb/index.html/>

L'évaluation d'un site Web, proposé par la Bibliothèque des sciences de la santé de l'Université de Montréal, dernière mise à jour le 27 septembre 2002, [en ligne] :

<http://www.bib.umontreal.ca/SA/caps31.htm/>

Destiné non pas à évaluer un site, mais - démarche inverse - à fournir un site de qualité : Guide pratique de conception et d'évaluation ergonomique de sites Web, par Florence MILLERAND et Odile MARTIAL, Centre de Recherche Informatique de Montréal (CRIM), 3 août 2001, version 1 [en ligne : PDF, 77 pp., 320 KB] :

<http://www.crim.ca/index.epl?selec=2e00&href=/rd/transfert.htm/>

Enfin, quelques réalisations en anglais, parmi beaucoup d'autres :

- 1) un site d'évaluation qui reste une référence malgré sa date de conception est celui de Robert HARRIS, *Evaluating Internet Research Sources*, 17 novembre 1997, [en ligne] : <http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm/>
- 2) de même : Alastair G. SMITH, *Testing the surf : criteria for evaluating Internet information resources*, *The Public-Access Computer Systems Review* 8, n°3, 1997 : <http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html/>
- 3) *Evaluating Web Resources*, par Jan ALEXANDER et Marsha Ann TATE, <http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/webevaluation/webeval.htm/> (mis à jour régulièrement) propose une évaluation des sites d'après leur nature :
 - sites émanant d'organisations tendant à influencer l'opinion publique (se terminant souvent par org);
 - sites émanant d'entreprises commerciales (se terminant par com);
 - sites diffusant des informations sur l'actualité (com);
 - sites d'institutions d'enseignement ou d'organismes gouvernementaux (edu ou gov)
 - sites émanant d'un individu.

GRILLES D'ÉVALUATION

A côté des méthodes pour évaluer un site en examinant ses différents éléments, on trouve un autre genre d'outil très précieux : les grilles d'évaluation. Elles posent les bonnes questions, tout en pondérant les réponses par l'octroi de cotations, sur le principe de l'analyse multicritères.

L'**Université de Laval** au Canada a conçu une grille très détaillée d'évaluation de sites Web éducatifs. Les 68 questions qui la composent portent sur les objectifs du site, sa crédibilité, sa validité et son actualisation, la clientèle visée, le contenu, les stratégies pédagogiques (activités et rythme d'apprentissage, degré de difficulté, couverture de la matière, etc.). Elles portent aussi sur les aspects formels : l'interactivité, la navigation, mais aussi le graphisme et le multimédia. Enfin, le plan technique mérite quelque attention : temps de transfert, impression, erreurs de fonctionnement. Tout cela permet d'aboutir à une appréciation globale très détaillée, puisque les réponses se basent sur une échelle de 1 (pas du tout ou mauvais) à 5 (parfait ou excellent). Le total des points permet de distinguer les sites qui sont d'excellentes ressources pédagogiques, qui sont simplement intéressants, voire moyens, ou qui ne méritent pas d'être utilisés.

Quelques exemples de grilles d'évaluation

*La grille de l'**Université de Laval** au Canada a été conçue par Denyse GILBERT, spécialiste en application pédagogique des technologies de l'information et des communications. Mise à jour le 13 août 2002 [en ligne] : <http://aptic.ulaval.ca/guidew3educatif/guide.php?HY=4.128/>*

Grille d'évaluation d'un site web, par les Services aux bibliothèques de Savoie et de Haute-Savoie, mise à jour le 5 août 2002 [en ligne] : <http://www.savoie-biblio.com/bv/> - Une grille de 30 questions qui tient sur une ou deux pages et qu'il est bon de garder à côté de soi : il suffit de cocher par oui ou non.

Grille d'évaluation par Christine DUFOUR et Francis GIGUÈRE, Collège des Grands Lacs, Canada, 2001 [en ligne] : http://ccfd.crosemont.qc.ca/cours/trousse/guide/accueil/analyse_eva.html/ - Une méthode de recherche d'informations sur Internet contient un chapitre Évaluation de l'information. Les auteurs ont dressé 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.

CAS PARTICULIER : LES SITES MÉDICAUX

L'évaluation de l'information trouvée sur le réseau est une démarche importante, notamment pour les ressources pédagogiques. Y faire recourir systématiquement les élèves et les étudiants suscitera chez certains d'entre eux les bons réflexes et les bonnes questions. Mais il est une catégorie de sites pour lesquels elle est primordiale et même vitale : les sites se rapportant à la santé.

On s'est vite rendu compte que cette information de plus en plus abondante sur le réseau pouvait être incorrecte, incomplète ou mal comprise. C'est sans doute le cas pour des raisons d'incompétence ou de mauvaise foi, mais aussi à cause de sites mal conçus, pas toujours bien mis en page, parfois difficilement accessibles, dont le public cible n'est pas toujours clairement indiqué : professionnels ou grand public ... A fortiori, le problème peut devenir aigu s'il s'agit d'informations sur les traitements médicaux à appliquer ... Des initiatives ont donc été prises, il y a plusieurs années déjà, pour réagir à ce problème crucial. Elles ont

pour but d'aider les utilisateurs d'Internet qui veulent consulter les sites santé avec un outil de lecture critique. Elles sont surtout destinées aux concepteurs de sites et aux fournisseurs de l'information pour en augmenter la qualité.

En 1997, l'*American Medical Association* (AMA) proposait des critères de qualité à prendre en compte pour l'information médicale sur Internet, ce qui aboutit en 2000 à l'élaboration d'un guide d'évaluation de l'information médicale sur le réseau. Dès lors, tout ce qui paraît sur le site de l'AMA doit répondre à ces critères, de même que les pages ne relevant pas directement de l'association mais ayant des relations avec elle (*Journal of American Medical Association* t. 283, 22 mars 2000, pp. 1600-1606 :

<http://jama.ama-assn.org/cgi/content/full/283/12/1600>).

En Europe, quelques initiatives doivent aussi être signalées pour leur qualité et leur réputation internationale. Le **Net Scoring** fournit une grille d'évaluation avec 49 critères répartis en huit catégories: la crédibilité du site (auteur, origine, pertinence et mise à jour), son contenu (exactitude et sources), les hyper-liens (sélection, validité), la présentation de la page Web (clarté, lisibilité et qualité), l'interactivité (commentaires possibles, traçabilité), l'aspect quantitatif de l'utilisation du site (nombre de documents visualisés, de visites, de citations dans la presse...), la déontologie (secret médical, responsabilité), l'accessibilité (référencement dans les annuaires et moteurs de recherche). Chaque critère est pondéré en critère essentiel, important ou mineur, le total des points donnant une évaluation finale chiffrée du site.

*Le **Net Scoring** est élaboré en France depuis 1997 dans le cadre de Central Santé, un groupement professionnel de médecins, ingénieurs, bibliothécaires et juristes. Il en est à sa version 4 : <http://www.chu-rouen.fr/netscoring/> (dernière mise à jour : 22 janvier 2003).*

- La Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre a également élaboré une grille chiffrée d'évaluation. La pondération y est faite de manière à privilégier le contenu, vu la priorité accordée à la pertinence de l'information :

<http://www.santemontreal.qc.ca/fr/documentation/integrale/grille.html/> (juin 1997).

- Inspirée du Net Scoring et de la grille de Montréal, la grille d'évaluation mise au point à la bibliothèque de la Faculté de Médecine de l'Université de Liège doit aussi être signalée : http://www.ebm.lib.ulq.ac.be/prostate/grille_h.htm/ (dernière mise à jour : 15 octobre 2002).

Ces différents critères et les grilles élaborées permettent donc aux utilisateurs du réseau de porter un jugement sur les sites du domaine de la santé qu'ils consultent. Mais ils vont surtout permettre à des professionnels d'évaluer eux-mêmes les sites médicaux et, par conséquent, de mettre à disposition des informations évaluées et donc de qualité. C'est le cas du CISMéF, un projet de site-catalogue élaboré par le Centre hospitalier universitaire de Rouen. Il a pour but de Cataloguer et Indexer des Sites Médicaux Francophones (d'où l'acronyme CISMéF) accessibles sur Internet (<http://www.chu-rouen.fr/cismef/cismef.html>), afin de promouvoir les bonnes pratiques médicales, l'enseignement des professionnels de la santé et l'éducation sanitaire du grand public. Un tel recensement de sites ne peut guère se faire automatiquement, mais exige une sélection rigoureuse, effectuée par des professionnels de l'information appuyés par des experts. Le CISMéF recense exclusivement les ressources non commerciales en français, quelle que soit leur provenance géographique. En 2001, le nombre de sites et documents francophones catalogués dépassait les 10 000, avec 40 nouvelles ressources par semaine ! Ce nombre représenterait 10% de la production mondiale, qui est de l'ordre de 100 000. Une fois trouvés, les sites sont évalués selon le référentiel des critères de qualité de l'information santé, le *Net Scoring*. Ne sont donc conservés que les ressources de qualité, dont les auteurs sont clairement identifiés et les cibles indiquées avec précision. Elles sont alors décrites à l'aide des éléments suivants : auteur, date, description, éditeur, titre, format, mots clés, type de ressources, dates de dernière consultation et dernière révision, modalité d'accès, pays d'origine, site parrainé ou non, **métadonnées**.

*Les **métadonnées** sont des informations techniques et descriptives, comme l'auteur, le titre, les mots-clés, le résumé, ajoutées à un document en ligne par son auteur ou son éditeur, mais qui n'apparaissent pas sur la page Web. A condition que les moteurs de recherche les prennent en compte (par exemple Altavista), elles permettent des recherches plus fines et plus pertinentes*

Une autre initiative intéressante est celle de la Health on the Net Foundation (HON), créée en 1995 et basée à Genève en Suisse (<http://www.hon.ch/>). Elle est dotée d'un statut consultatif spécial auprès du Conseil économique et social de l'ONU. Son but est de promouvoir l'utilisation efficace d'Internet dans le domaine médical, en permettant tout d'abord de localiser les informations grâce à un outil de recherche élaboré, *Medhunt*, mais aussi d'assurer la qualité de celles-ci au moyen d'une charte ou d'un code de conduite pour les sites médicaux. *Medhunt* permet de trouver des documents Web médicaux à différents niveaux : des sites indexés automatiquement par le robot de la fondation (donc sans intervention humaine), des sites visités et décrits par l'équipe de HON et des sites adhérant aux principes de la charte. Une recherche sur Ebola donne respectivement 177 sites, 12 sites et 4 sites. Les 4 sites adhérents sont dotés du certificat officiel du Honcode. Cliquer dessus permet de vérifier l'authenticité du site et du certificat.

Enfin, il faut mentionner une initiative de l'**Union européenne** en matière d'informations relatives à la santé accessibles par le réseau Internet. Consciente de l'intérêt grandissant des citoyens pour les informations médicales en ligne et connaissant les nombreux problèmes causés par ce genre d'informations pas toujours fiables, la Commission européenne a établi à son tour un texte reprenant les critères de qualité indispensables aux sites relatifs à la santé.

Ce **texte européen** est accessible sur :

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/ehealth/index_en.htm/ - Une conférence sur la e-santé a eu lieu à Bruxelles les 22 et 23 mai 2003. Le but était de promouvoir les bonnes pratiques et les applications dans le domaine de la e-santé à travers l'Europe.

Les différents aspects considérés sont la transparence (quant aux concepteurs du site, ses objectifs, ses sources de financement), l'autorité (c'est-à-dire la mention des sources d'informations, des personnes les ayant fournies, des dates), la protection des données et de la vie privées (conformément à la Directive européenne sur la protection de la vie privée), la mise à jour des données, la responsabilité (la possibilité de contacter une personne précise) et l'accessibilité (possibilités de recherche, lisibilité, impression,...). Tout ceci ne constitue sans doute que des recommandations au niveau européen. C'est néanmoins un pas important vers une information médicale sûre.

CONCLUSIONS

La qualité des informations sur Internet laisse à désirer dans de nombreux cas. Il faut admettre pourtant que les outils ne manquent pas pour analyser l'information fournie et en évaluer la valeur : méthodes et grilles d'évaluation, chartes ou certificats de qualité. Un certain nombre d'évaluateurs, comme HON et NetScoring mais aussi des sociétés savantes, des facultés, des bibliothèques, des associations, etc., font d'ailleurs le travail à notre place et indiquent la **valeur des sites consultés** ou ne retiennent que les sites qui en valent la peine, éliminant purement et simplement les autres. Mais il faut être conscient que la part de sites évalués est proportionnellement de moins en moins importante, vu l'accroissement du nombre de pages mises sur le réseau. Un combat perdu d'avance ? Peut-être pas, quand on voit le lancement d'initiatives comme la e-health Europe.

Sites évaluant des sites

Site présentant des ressources essentiellement pédagogiques sur la langue française : <http://users.skynet.be/ameurant/francinfo/principal/ressources.html/>

Sélection de sites en biologie, sciences de la vie et écologie (dans un but pédagogique) : http://www.uco.fr/refonte2002/bibliotheque/selection_sciences.php/

Le réseau français Banque de Données Santé Publique (BDSP) propose un annuaire sélectif et critique de sites Web en relation avec la santé au sens large : <http://www.bdsp.tm.fr/Webs/Intro.asp/>

Le Département de médecine familiale de l'Université de Laval établit également un répertoire de sites évalués : <http://132.203.128.28/medecine/francais/repertoire.htm/>

Quelques astuces utiles pour l'évaluation d'un site

- Entrer le nom de l'auteur d'un site dans un moteur de recherche permet de voir ses antécédents éventuels, sa biographie, sa bibliographie, etc.
- Aller voir " A propos de ce site " donnera des indices sur l'originalité de l'information.
- Trouver les sites qui ont des liens vers le site consulté donnera des indications sur son indice de popularité. Il suffit de taper dans la ligne de recherche du moteur Altavista la formule suivante : <link:adresse du site>. Essayez avec le site de l'ABD-BVD: link:abd-bvd.be/ Résultat le 27 avril 2003: 62 sites!
- Voir si les liens fonctionnent encore donnera une indication sur la mise à jour ou non du site.
- Afficher les métadonnées permet d'avoir des informations précises sur les auteurs, les mots-clés, le titre, le résumé...: dans la barre de menu, cliquer sur Affichage, puis Source; inspecter l'en-tête <head> et chercher les valeurs après les balises
 <meta NAME = "title"
 <meta NAME = "keywords"
 <meta NAME = "description"
 <meta NAME = "author".
- Lire l'URL (adresse du site) donne des informations intéressantes : sur le pays d'origine (be pour la Belgique), sur le type de document par le code de l'organisme (ac pour les serveurs académiques, com pour les serveurs commerciaux, gov pour les serveurs gouvernementaux, etc.), sur l'institution d'appartenance de l'auteur, ce qui peut être un indice de crédibilité.
 Se méfier donc des sites miroirs qui ne permettent pas toujours de voir d'où vient réellement l'information. Un site miroir est un site contenant les mêmes informations qu'un site principal, créé pour éviter la surcharge de connexion sur des sites très fréquentés et donc pour en améliorer la qualité de connexion. Se méfier aussi des adresses contenant un ~ ou tilde : la plupart des serveurs l'utilisent pour indiquer qu'il s'agit de répertoires personnels.