

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION
BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

Bladen voor **DOCUMENTATIE**
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

Trimestriel | Driemaandelijks Mars | Maart



Numéro spécial
Speciaal nummer

Inforum 2016

**In information
we trust!!!**

**ABD
BVD**

ASSOCIATION BELGE
DE DOCUMENTATION

BELGISCHE VERENIGING
VOOR DOCUMENTATIE

Bladen voor **DOCUMENTATIE**
Cahiers de la **DOCUMENTATION**

Trimestriel | Driemaandelijks Mars | Maart

Rédactrice en chef
Hoofdredactrice

Michèle Orban

Ont participé à ce numéro
Werkten mee aan dit nummer

Christopher Boon
Benoit Collet
Sara Decoster
Guy Delsaut
Dominique Dewind
Paul Heyvaert
Helmut Masson
Marc Van den Bergh

Mise en page
Opmaak

Stéphanie Fort

Conception de la couverture
Coverontwerp

Image Plus

Image de couverture
Afbeelding cover

Photo Pixabay, libre de droit

Impression

Druk

Ciaco

Pour tout renseignement sur les *Cahiers de la documentation*
ou pour soumettre un article :
Voor alle inlichtingen over de *Bladen voor documentatie*
of om een artikel voor te stellen:

cahiers-bladen@abd-bvd.net

Sommaire Inhoudstafel

71ème année - 2017 - n° 1

71ste jaargang - 2017 - nr 1

▪ Éditorial – Woord vooraf Marc Van den Bergh	3
▪ In information we trust ! Inforum 2016 de l'ABD Florence Richter	7
▪ Garantir l'exploitabilité des informations et des connaissances Gilles Balmisse	11
▪ Strijd om het feit De opkomst van factcheckers binnen en buiten de journalistiek Peter Burger	16
▪ Vérifier l'exactitude des informations de Wikipédia Quelques astuces... Guy Delsaut	21
▪ Regards sur la presse - Een blik op de pers	28

Les articles des numéros 2004/1 à 2016/1
sont disponibles à l'adresse :
<http://www.abd-bvd.be/fr/publications/cahiers-de-la-documentation>

De artikels van de nummers 2004/1 tot 2016/1
zijn beschikbaar op :
<http://www.abd-bvd.be/nl/publicaties/bladen-voor-documentatie>

Publié par
Association Belge de Documentation, asbl
c/o Bibliothèque royale de Belgique
Boulevard de l'Empereur 4
1000 Bruxelles
Belgique

Les articles n'engagent que leurs auteurs
De inhoud van de artikels valt onder de ve-
rantwoordelijkheid van de auteurs

Uitgegeven door
Belgische Vereniging voor Documentatie, vzw
p/a Koninklijke Bibliotheek van België
Keizerslaan 4
1000 Brussel
België



- Abonnementenbeheer
- Toegang- en beheer van elektronische bronnen
- Databank diensten
- eBook diensten

Performante Diensten voor al uw informatiebronnen vanuit ons Belgische kantoor. Lokaal én ervaren. Graag tot uw dienst!

LM Information Delivery Belgium
Franklin Rooseveltlaan 348/B6
9000 Gent
T: +32 (0) 9 265 02 34

 info@LMinfo.be

LM Information Delivery is de internationale leverancier van informatiediensten en abonnementen. Onze klanten zijn academische en onderzoeksbibliotheken, ziekenhuizen en medische bibliotheken, overheden en NGO's, openbare bibliotheken, bedrijven en hun informatiediensten. We bieden onze klanten een bemiddelingsdienst voor abonnementenbeheer, oplossingen voor het ontsluiten en beheren van elektronische bronnen, alsmede e-books en databanken. LM Information Delivery heeft kantoren in Finland, Zweden, Noorwegen, Denemarken, Estland, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Spanje, Nederland en België.

 www.LMinfo.be

ÉDITORIAL

WOORD VOORAF

par / door

Marc VAN DEN BERGH

Coordinateur Inforum / Coördinator Inforum

traduit par / vertaald door

Sara DECOSTER

1996 ! Ongetwijfeld een vruchtbaar jaar voor het informatiegebeuren: op 21 maart ging ons eerste Inforum door, op 6 december ging het samenwerkingsverband FELNET¹ van start.

2016 ! Op 12 mei wordt voor een eenentwintigste maal Inforum georganiseerd onder de titel *In information we trust!!!*, op 20 oktober ging om het twintigjarig bestaan van FELNET in de kijker te zetten de studiedag *Milieu in formatie uitformatie?* door.

2017 ! Twee nummers van Bladen voor Documentatie zullen gevuld worden met de proceedings van deze studiedagen, over de laatste in een volgend nummer meer.

De tijd gaat snel, op mijn leeftijd te snel, maar in twee paragrafen twintig jaar laten voorbijvliegen is van het goede teveel. Meer dan twintig jaar kunnen we een beroep doen op gerenommeerde vakspecialisten uit binnen- en buitenland die actuele problemen op het vlak van de informatievoorziening behandelen. We volgen het aantal deelnemers nauwkeurig op sinds 2004 en met een jaarlijks wisselend aantal kunnen we vaststellen dat onze hoogdagen zich afspeelden in de periode 2005-2007 en 2011-2012 met bijna driehonderd deelnemers. Laat ons nog even teruggaan naar ons eerste Inforum. Net als nu werd ook toen de dag ingeleid door de voorzitter en afgesloten met een receptie. Er kwamen toen wel elf sprekers aan bod, de uiteenzettingen waren korter maar daarom niet minder indringend. Alhoewel ons beroep erg dynamisch is, zouden de onderwerpen van toen die van vandaag kunnen zijn: de problemen in verband met het digitaal verspreiden van informatie, het wetgevend kader, welke de verantwoordelijkheden zijn van de I&D professional.

Taken die een informatieprofessional ontegensprekelijk heeft, zijn het ter beschikking stellen van relevante

1996 ! Sans aucun doute une année fertile pour le monde de l'information : le 21 mars a lieu notre premier Inforum. Le 6 décembre est initialisé l'accord de coopération FELNET¹.

2016 ! Le 21 mai est organisé pour la vingt-et-unième fois l'Inforum sous le titre *In information we trust !!!*, le 20 octobre s'est tenue la journée d'études *Milieu in formatie uitformatie ?* afin de marquer le vingtième anniversaire de FELNET.

2017 ! Les actes de ces journées d'études alimenteront deux numéros des *Cahiers de la Documentation*. Vous en apprendrez plus dans un prochain numéro.

Le temps s'en va rapidement, trop rapidement à mon âge, et deux paragraphes semblent bien trop étroits pour accueillir la richesse de vingt années d'expérience... Depuis plus de vingt ans, nous pouvons faire appel à des experts, belges ou étrangers, qui partagent sur des problèmes actuels dans le secteur de la gestion de l'information. Nous suivons de manière précise le nombre de participants depuis 2004, et avec des chiffres fluctuants d'année en année, nous constatons que nos jours fastes se situent entre la période 2005-2007 et 2011- 2012, avec près de trois cents participants.

Revenons un instant à notre premier Inforum. Comme cette année, la journée fut introduite par le président et se termina par une réception. À l'époque, pas moins de onze orateurs se succédèrent avec des exposés qui étaient plus courts, mais pas pour autant moins captivants. Quoique nous ayons une profession très dynamique, les sujets d'alors pourraient être ceux d'aujourd'hui : les problèmes liés à la diffusion électronique de l'information, le cadre juridique, les responsabilités du professionnel I&D.

La mise à disposition d'informations pertinentes et le fact checking de ces informations comptent

informatie en het factchecken van die informatie en dat brengt ons meteen naar *Inforum 2016 In information we trust!!!*

Dagelijks worden we hiermee geconfronteerd. Het beste of misschien slechtste voorbeeld is de pers of toch een deel ervan. Indien we snel enkele berichten van het voorbije jaar bekijken, hebben we tal van voorbeelden. Een ervan is dat vice-premier Kris Peeters bij de besprekingen over een mogelijke indexsprong dikwijls werd omschreven met een ACV signatuur terwijl hij in werkelijkheid meer dan tien jaar aan het hoofd stond van de zelfstandigenorganisatie Unizo. Andere kwamen er onder meer na de trieste aanslagen van 22 maart waar vanuit een bepaalde politieke hoek werd gezegd dat sommige moslims dit zouden vieren terwijl voor zover we kunnen nagaan het parket geen processen verbaal heeft opgesteld² of de daaropvolgende klopjacht op een van de terreurverdachten die op de VRT volgens sommigen te weinig aan bod zou zijn gekomen³ terwijl dit wel het geval was op een commerciële zender waar dan blijkbaar met een compilatie van andere beelden werd gewerkt⁴. Of hoe alternatieve feiten blijkbaar toch geen presidentieel prerogatief zijn.

Wanneer we dit alles lezen, komt op een ogenblik ook de vraag in hoeverre wetenschappelijke informatie betrouwbaar is, wat met een medium als Wikipedia en hoe we uiteindelijk dienen om te gaan met de politiek, met wat in de pers verschijnt en met informatiebubbels. Alle aspecten kwamen ruim aan bod. De presentaties zijn op de ABD-BVD website te vinden. De proceedings van drie van de toelichtingen volgen in dit nummer van *Bladen voor Documentatie*.

Voor jullie op een zonnig terrasje (op het ogenblik dat ik dit editorial schrijf is er buiten een mooi winterzonnetje) dit nummer beginnen te doorspitten, dien ik nog iedereen te danken zonder wie het welslagen van *Inforum* onmogelijk zou zijn, naast de toehoorders, de sprekers en de moderatoren zijn dit vanzelfsprekend de Koninklijke Bibliotheek van België om haar infrastructuur ter beschikking te stellen, onze sponsors voor de editie 2016 Ebsco en LM en de mensen voor de logistieke ondersteuning namelijk de tolken, de hostessen en de technische ondersteuning door de Koninklijke Bibliotheek. Erkentelijkheid gaat ook naar onze Raad van Bestuur om mij opnieuw het vertrouwen te (hebben ge)geven om de werkzaamheden rond *Inforum* te coördineren en collega's van de binnen ABD-BVD werkzame groep rond *Inforum*: Christopher die reeds jaren zijn bijdrage levert om mogelijke

indéniablyment parmi les tâches du professionnel de l'information, ce qui nous amène immédiatement à l'*Inforum 2016 In information we trust !!!*

Nous y sommes confrontés chaque jour. Le meilleur exemple, ou peut-être le pire, étant la presse. Ou au moins une partie de celle-ci. Si nous regardons rapidement quelques nouvelles de l'année passée, nous trouvons de nombreux exemples. Rappelons notamment les discussions sur un éventuel saut d'index du vice-premier ministre Kris Peeters, qui était souvent décrit comme un homme de la CSC, alors qu'en réalité, il a été plus de dix ans à la tête de l'organisation d'indépendants Unizo. D'autres cas sont survenus entre autres après les tristes attentats du 22 mars, lorsque des représentants d'un bord politique déterminé disaient que certains musulmans auraient célébré les événements, alors que pour autant qu'on sache, le parquet n'a pas dressé de procès-verbal², ou lorsque la rafle qui a suivi pour capturer l'un des suspects terroristes aurait été insuffisamment couverte par la VRT³, contrairement à ce qui se passait sur une chaîne commerciale qui avait apparemment travaillé avec une compilation d'autres images⁴. Ou comment les faits alternatifs ne sont manifestement pas une prérogative présidentielle.

Quand nous lisons cela surgit la question de savoir jusqu'à quel point l'information scientifique est fiable, ce qu'il faut faire d'un moyen de communication comme Wikipédia, et de quelle manière nous devons finalement traiter la politique, ce qui paraît dans la presse et les bulles d'information. Tous ces aspects ont été amplement développés. Les présentations sont disponibles sur le site web de l'ABD-BVD. Les actes de trois exposés suivent dans ce numéro des *Cahiers de la documentation*.

Avant que vous ne commenciez à dévorer ce numéro sur une terrasse bien ensoleillée (au moment où j'écris cet édito il y a un beau soleil hivernal dehors), je me dois de remercier toutes les personnes sans lesquelles la réussite de *Inforum* serait impossible. Outre le public, les orateurs et les modérateurs, il s'agit bien sûr de la Bibliothèque Royale de Belgique qui met son infrastructure à disposition, nos sponsors pour l'édition 2016, Ebsco et LM, ainsi que les responsables du soutien logistique, à savoir les interprètes, les hôtessees et le support technique de la Bibliothèque Royale. Ma reconnaissance s'adresse également à notre Conseil d'Administration qui m'a de nouveau donné la confiance pour coordonner les travaux autour de *Inforum*, et aux collègues du groupe de travail *Inforum* qui opère au sein de l'ABD-BVD : Christopher qui contribue depuis de nombreuses années à explorer les sujets possibles, suggérer des orateurs, et assumer

onderwerpen te bekijken, sprekers voor te dragen en talrijke logistieke taken op zich te nemen, Sara die er onder meer voor zorgde dat Inforum ook door niet-deelnemers van minuut tot minuut kon gevolgd worden en Michèle die in 2016 voor een eerste maal meewerkte en haar intrede zeker niet ongemerkt liet voorbijgaan met het zoeken naar een geschikt thema en naar potentiële sprekers en van onschatbare waarde was door de redactie van dit speciale nummer op haar te nemen.

Ik laat jullie nu rustig dit nummer doornemen. Noteer alvast in jullie agenda's de datum voor het volgende Inforum 18 mei 2017, dit opnieuw in de Koninklijke Bibliotheek van België en zal gaan over de evoluties in de informatieve dienstverlening en de wijzigende gebruikers.

bon nombre de charges logistiques ; Sara qui s'est entre autres appliquée à offrir aux non participants la possibilité de suivre l'Inforum de minute en minute et Michèle qui a collaboré pour la première fois en 2016 et dont l'entrée n'est certainement pas passée inaperçue lors de la recherche d'un thème adéquat et d'orateurs potentiels. Elle a été d'une valeur inestimable en assumant la rédaction de ce numéro spécial.

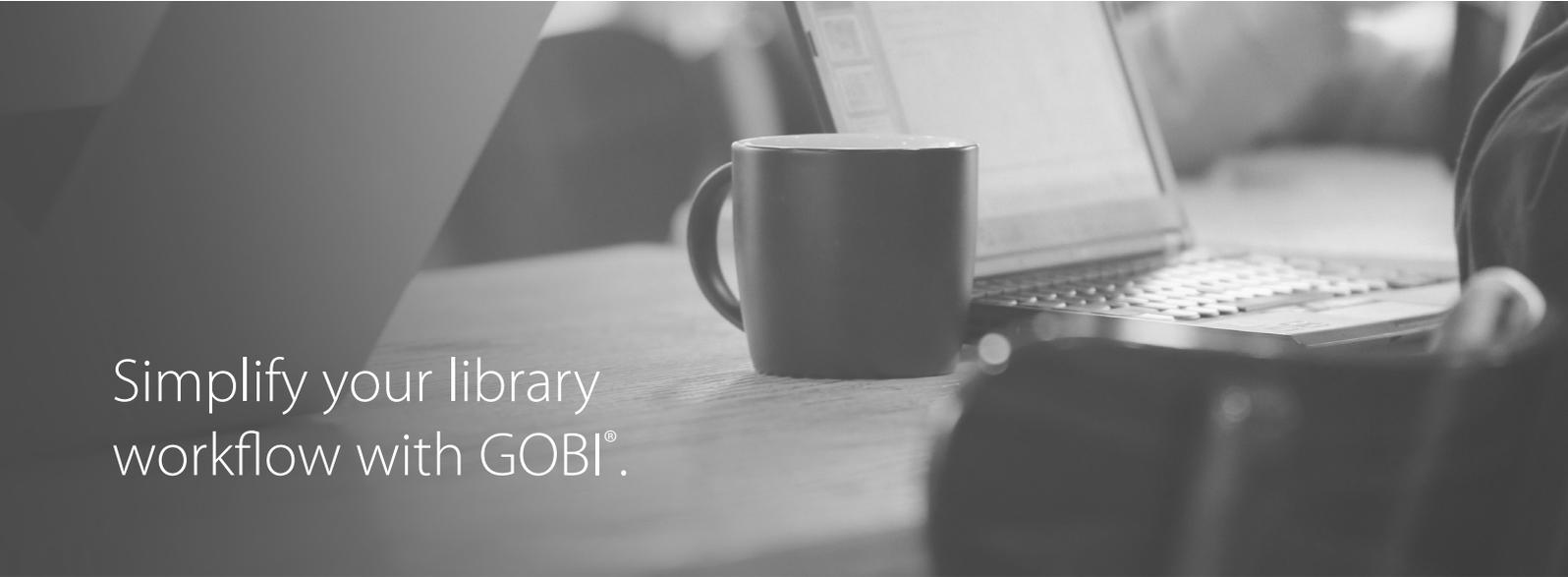
Je vous laisse maintenant feuilleter ce numéro tranquillement. Notez déjà dans vos agendas la date du prochain Inforum, qui aura lieu le 18 mai 2017, de nouveau à la Bibliothèque Royale de Belgique. Il s'agira des évolutions dans les services liés à l'information et de la mutation des publics.

Notes

1. FELNET is het samenwerkingsverband van informatiecentra met een milieucollectie.
FELNET est un réseau de collaboration entre centres d'information possédant une collection sur l'environnement.
2. Vandeputte, Bram. *FACT CHECK : feestende moslims na de aanslagen?* [online]. De redactie.be, 18 april 2016 (geraadpleegd op 16 februari 2017). <<http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/binnenland/1.2632801>>
3. *Gebeurtenissen en geruchten : hoe werkt VRT Nieuws?* [online] De redactie.be, 12 april 2016 (geraadpleegd op 16 februari 2017). <<http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/opinieblog/analyse/1.2627009>>.
4. Sokol, Kirsten. *VRT-CEO verdedigt bekritiseerde aanpak VRT Nieuws* [online] De redactie.be, 12 april 2016 (geraadpleegd op 16 februari 2017). <<http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/cultuur%2Ben%2Bmedia/media/1.2627029>> .



One Stop. Millions of Possibilities.



Simplify your library workflow with GOBI®.



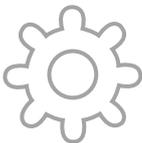
Find.

More than 13 million e-books and print books. Choose the titles you want from librarian-curated Spotlight lists, personalized notification lists or simple searches.



Order.

One single source for ordering and invoicing all of your books. Choose from multiple platforms and purchasing options for e-book orders.



Manage.

Get customized access for your staff, rich bibliographic data and library/consortia reporting tools – all in GOBI. And, GOBI integrates with your ILS or LMS.

For more information, contact us at
contact@fr.ebsco.com or mailnl@ebsco.com

IN INFORMATION WE TRUST ! INFORUM 2016 DE L'ABD

Florence RICHTER

Rédactrice en chef de Lectures.Cultures

Cet article a déjà été publié dans *Lectures*, n°197 (septembre-octobre 2016), *Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles*. Il est reproduit avec l'aimable autorisation de l'auteur .

Dit artikel verscheen in *Lectures*, n°197 (septembre-octobre 2016). De *Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles* verleende ons toelating tot reproductie.

■ L'Inforum de l'Association belge de documentation a 20 ans ! Et a fêté l'événement, le 12 mai dernier, à la Bibliothèque royale, en choisissant le thème de la fiabilité de l'information pour l'Inforum 2016, car, en 20 ans, le monde de l'information a beaucoup changé ; aujourd'hui, tout est très rapide et l'info très abondante... mais sommes-nous pour autant mieux informés ? Pas sûr...

■ Het Inforum van de Belgische Vereniging voor Documentatie bestaat reeds twintig jaar! Dit werd gevierd op 12 mei 2016 in de Koninklijke Bibliotheek van België. Als thema voor het Inforum 2016 werd voor de betrouwbaarheid van informatie gekozen. In twintig jaar heeft de informatiewereld veel aan snelheid gewonnen en is de flux aan informatie overvloedig... Maar zijn wij daarom beter geïnformeerd? Niets is minder zeker...

Filterer ou faire éclater l'info ?

Après des introductions par Guy Delsaut (président de l'ABD), Patrick Lefèvre (directeur général de la Bibliothèque royale de Belgique) et Marc Van den Bergh (vice-président et coordinateur de l'Inforum 2016), le premier intervenant est Andy Demeulenaere (coordinateur général du Vlaams Kenniscentrum Mediawijsheid). Il parle de "Filterer ou faire éclater ? Comment gérons-nous les médias et les bulles informationnelles".

La quantité d'informations et le nombre de canaux pour les découvrir s'accroissent à une vitesse vertigineuse : quotidiens, radios, télévisions, Web, réseaux sociaux, tout bouge en permanence. Au Centre pour l'intelligence des médias qu'il dirige, A. Demeulenaere s'intéresse à la manière correcte d'utiliser les médias, à la fois aux points de vue technique et intellectuel.

Il explique que, lorsqu'un nouveau média apparaît, il existe un "cycle de vie du média" : d'abord, une attente énorme, qui gonfle, beaucoup de gens croient que cela va changer le monde... Voici quelques siècles, Luther disait déjà qu'"Imprimer est une des plus grandes œuvres de Dieu" ; en 1994, le Web est créé sous sa forme publique et, en 2015, Zuckerberg déclare à l'ONU qu'Internet peut contribuer à la paix mondiale.

Une fois passé le "pic d'attente" face à un nouveau média, après l'avoir encensé, on s'obsède, au contraire, sur les désavantages de la nouvelle technologie. C'est, par exemple, arrivé pour la radio, la télévision, Internet, etc. Ainsi, selon son enquête récente, Andy Demeulenaere constate que 90 % de la population pensent que les "écrans" sont très négatifs pour les

enfants, mais les familles possèdent de nombreux objets à écran, et les parents se préoccupent surtout de la capacité d'utilisation par les enfants. C'est contradictoire. Une autre enquête, régulière et appelée "Digimètre", mesure la "digibésité" (= digital-obésité) chez les gens.

Les effets des médias peuvent être immenses. Le conférencier rappelle l'exemple célèbre du roman de science-fiction *La Guerre des mondes*, lu par son auteur H. G. Wells à la radio, et sa lecture était tellement réaliste que les gens ont cru que des extraterrestres envahissaient la Terre... alors que la radio avait bien annoncé qu'il s'agissait de la lecture d'une fiction. Pourquoi ? Car les gens ont naturellement confiance en l'information donnée ou parce qu'ils avaient allumé la radio en cours d'émission ; tout le monde a appelé la police, les lignes ont été bloquées, mais, en définitive, seulement 2 % de la population ont été pris de panique.

Aujourd'hui, différents analystes défendent des théories opposées à propos de l'effet des médias : l'"Hypodermic needle theory" (1930) défend l'idée que les infos sont injectées comme un produit dans le cerveau et l'influencent fortement si le dosage de l'info est important ; d'autres théories affirment le contraire ou que l'effet est impossible à étudier. A. Demeulenaere parle d'une étude en cours (2014-2016) sur l'influence de la "Bulle de l'info" sur les jeunes ; en 2016, ces jeunes utilisent plus les réseaux sociaux (70,5 %) que la télévision (54,9 %) ou les contacts personnels (45,2 %) et moins les journaux papier (11 %). Mais cette utilisation est avouée de type ludique ; dès qu'une information est jugée importante ou grave, les jeunes la vérifient en consultant, par exemple, le site de journaux sérieux (exemple cité : *De Morgen*).

D'autres études sont en cours sur cette Bulle de l'info. Par exemple, Eli Pariser a analysé, juste après le Printemps arabe, le type de recherches, via Internet, d'un public donné, sur le mot "Égypte" : les gens surfaient de "protestation" à "voyages touristiques". Mais les algorithmes sélectionnent nos habitudes et, au cours du temps, nous donnent en primeur ce que nous attendons. On perd donc par ce type de recherches sur Internet la moitié des infos sur un sujet ! Et on finit abreuvé d'infos allant toutes dans le même sens. La justice belge a condamné tout récemment Facebook et lui a interdit de prévoir des cookies suivant des non-utilisateurs de Facebook : mais la condamnation vaut seulement pour la Belgique et le problème persiste au niveau international.

Faut-il pour autant développer une "panique des filtres" ? À la fois oui et non. En tout cas, étudier la communication chez les individus est complexe et difficile, car il faut croiser des infos sur les émetteurs, récepteurs, types de messages, temps accordés, et cela pour tous les médias possibles.

Garantir l'info

"Garantir l'exploitabilité des informations et des connaissances, un enjeu essentiel !" est le thème de l'intervention de Gilles Balmisse (consultant en management et technologies). Aujourd'hui, on parle de "gouvernance de l'information", c'est-à-dire comment rendre celle-ci accessible et utile pour les utilisateurs car on est entré dans l'époque de l'infobésité pour tous. Il s'agit "d'être agile" pour un individu comme pour une entreprise, car l'environnement de travail contient de multiples sollicitations nouvelles (qui s'ajoutent aux classiques), par exemple, via des pratiques comme les partages de fichiers ou le mode collaboratif. Donc, les modes de travail ont changé, mais on gère très mal les contenus produits par ces nouvelles méthodes de travail. Or le contenu de l'info est, bien sûr, crucial.

Que faire ? Selon Gilles Balmisse, il faut d'abord "repenser la gestion des contenus", ne pas les appréhender comme de simples documents (p. ex., les contenus produits par les réseaux sociaux professionnels), mais plutôt comme des flux (p. ex., s'agit-il d'un travail en solitaire ou en groupe ; à quel stade d'élaboration du projet se situe-t-on - en cours ou finalisé ?).

Ensuite, il faut "s'appuyer sur une véritable gouvernance" et le système de circulation doit être simple pour tous avec une définition des rôles, ressources et des règles élémentaires de gestion des contenus (production, communication, management et reporting).

Enfin, il faut "faire appel aux technologies intelligentes" qui permettent de créer un "Bus de contenus", donc une convergence des flux d'informations et des applications (venant du Web, des collaborateurs, etc.). Un graphique ("graphe social") des liens entre les personnes (p. ex., de l'entreprise) et comment les gens utilisent l'info (Machine learning) est utile.

Enfin, il faut encore penser à deux éléments cruciaux : "sécuriser l'info" et "développer une culture du changement" (impliquer psychologiquement, motiver les gens).

Quelques questions critiques du public ont suivi cet exposé "formel" et "un peu idéaliste". Gilles Balmisse a répondu en insistant sur l'importance de la clarté du processus - tous les membres d'un groupe (p. ex., en entreprise) - doivent comprendre comment ça fonctionne, et aussi sur le travail de motivation, d'implication.

La fiabilité et la validité des publications scientifiques

C'est le titre de l'exposé de Jan Bollansé (team leader Ressources électroniques et appui aux politiques - Universiteitsbibliotheekdiensten - KU Leuven) et de Linda Stoop (spécialiste de l'information "Enseignement", Groep Wetenschap en Technologie, FaBeR, Bibliotheek - KU Leuven).

L'exposé aborde la connaissance scientifique en la comparant à la vulgarisation, et rappelle les critères d'une source de type scientifique : auteurs spécialistes, introduction, résumé, méthode scientifique, exposé des résultats de recherches, discussions, conclusion, bibliographie. L'outil scientifique étant aussi soumis au très important "contrôle par les pairs", c'est-à-dire d'autres experts sur le sujet, même si ce système présente des désavantages : longueur du processus (jusqu'à deux ans), parfois difficulté de mise en évidence d'une idée très novatrice, les pairs sont aussi des concurrents, etc.

Une déontologie existe, censée garantir l'intégrité des scientifiques. Différents types de fraude peuvent cependant se manifester, par exemple, le plagiat, la manipulation des données ou analyses. Exemple donné par les conférenciers : avec une entreprise pharmaceutique manipulant la recherche sur des médicaments à commercialiser, ou dans l'industrie du tabac ou dans l'industrie alimentaire ; mais des fraudes peuvent aussi exister en sciences humaines (p. ex., sociologie ou psychologie pour promouvoir son idéologie ou simplement continuer à recevoir des subsides de fonctionnement). Des études sur les fraudes scientifiques ont été réalisées, et des commissions régionales, nationales ou internationales

ont été mises sur pied ; des outils de contrôle existent comme le site RetractionWatch.com reprenant, de la manière la plus exhaustive possible, tous les articles retirés, car incorrects. Un des problèmes qui poussent les scientifiques à tricher, outre la cupidité des entreprises pour lesquelles ils travaillent, est l'impératif "publish or perish", c'est-à-dire qu'un scientifique doit constamment faire la preuve, via publications, du dynamisme de ses recherches et réflexions dans son domaine.

La bibliométrie est une méthode statistique et mathématique mesurant la diffusion des connaissances. Car les scientifiques se citent entre eux dans les publications. On distingue deux formules mathématiques : le "facteur d'impact" qui indique le nombre de citations d'un article en un an, et "l'indice h" qui détermine l'importance d'un chercheur individuel. Il existe des banques de données des citations, telles que Web of science (Thomson Reuters), Scopus (Elsevier), Google Scholar (pour les données non scientifiques). On peut aussi consulter des journal rankings tels que Journal Citation Reports (basé sur Web of science) ou Imago Journal Ranking (basé sur Scopus).

Mais ces outils sont limités : il s'agit d'une manière classique d'élaborer une biométrie. Les problèmes ? Ces méthodes prennent seulement en compte le "quantitatif" (nombre de fois que l'article est cité) et pas le "qualitatif" (originalité de l'analyse) ; on observe donc des problèmes de surévaluations ; et ces méthodes classiques ne tiennent pas compte des nouveaux moyens de communication (réseaux sociaux professionnels, sources en open access, données brutes ou de base d'une étude, blogs, etc.). Dès lors, une nouvelle biométrie s'est développée, nommée "Almetrics", incluant des nouvelles méthodes alternatives de mesures. Exemples : BioMed, ImpactStory, Almetric, Plum Analytics, etc.

Jan Bollansé et Linda Stoop terminent par une remarque cruciale : la contextualisation est capitale pour juger de la qualité d'une interprétation scientifique. Et surtout : tous ces outils ne constituent pas la panacée pour juger de la fiabilité, de la validité et de l'impact de publications scientifiques, mais les outils aident à porter un jugement.

À propos de Wikipédia

"Vérifier l'exactitude des informations de Wikipédia : quelques astuces...", avec Guy Delsaut qui a publié récemment un livre sur le sujet, est la dernière conférence de cet Inforum.

Il rappelle d'abord les caractéristiques de l'encyclopédie : libre, collaborative, gratuite et sans publicité, multilingue (en 292 langues et dialectes). Wikipédia est d'abord

présente en langue anglaise, et le français est sa sixième langue (après le suédois et l'allemand, mais aussi le néerlandais). On compte 11 607 articles nouveaux par jour et un total de 39,5 millions d'articles (chiffres au 1^{er} mai 2016) contre 50 000 articles pour l'encyclopédie *Universalis*. Les avis sont partagés sur Wikipédia : pour Pierre Assouline, c'est "De l'erreur à haut débit" (2007), mais le Britannique Harold Kroto (prix Nobel de Chimie) affirme : "Dans mon domaine, Wikipédia est plus fiable que les manuels scolaires."

Un des gros problèmes de Wikipédia est la variété de l'origine des erreurs : distraction, méconnaissance du sujet, mauvaises sources, article mal défini, vandalisme, manque de neutralité, simplification, mise à jour inadaptée, articles abandonnés, désaccords, forme peu claire, etc.

Guy Delsaut détaille trois exemples d'erreurs. D'abord, le "vandalisme", qui vient souvent d'utilisateurs non enregistrés, vise plutôt des personnalités à succès ou contestées (Justin Bieber, Sarkozy, Hitler) dans le but de se faire remarquer ou de faire rire. La solution est la Counter Vandalism Unit de Wikipédia qui surveille et peut décider de protéger les pages ou bloquer des utilisateurs. Ainsi, des ajouts humoristiques avaient été repérés en quelques minutes sur les pages de François Hollande (comparé à J.-J. Goldman) ou Donald Trump (noté "ami de Salah Abdeslam").

Autre cas d'erreur : la "mise à jour partielle". Comme les sites des grands quotidiens, Wikipédia possède une exceptionnelle et remarquable rapidité de mise à jour. Par exemple, la mort de Prince ou les attentats de Bruxelles ont été ajoutés quelques minutes après l'annonce des faits. Mais Wikipédia présente, par contre, une faiblesse quant à la partialité de cette mise à jour, car, si on modifie, par exemple, la page "gouvernement belge" après des élections, on doit modifier un nombre énorme de pages connexes : celles de chacun des anciens et nouveaux ministres, de la Belgique, des partis, des listes de députés, des villes où ceux-ci sont domiciliés, des États membres de l'Union européenne, du Conseil européen, etc.

Troisième exemple d'erreur : le "manque de neutralité". Un des cinq principes fondateurs de l'encyclopédie en ligne... Un contributeur (personne, société, groupe) peut toujours sous pseudo (ou sans s'enregistrer) user de Wikipédia pour réaliser sa promotion ou, au contraire, dénigrer. Mais - Guy Delsaut n'en parle pas - les plus honnêtes des contributeurs ne sont-ils pas justement ceux qui (comme dans une encyclopédie classique et scientifique) utilisent leur propre nom pour contribuer à Wikipédia ? À l'instant, en écrivant cet article, je viens de réaliser une petite enquête rapide et brève au téléphone, auprès de 15 écrivains

francophones belges, pour savoir s'ils ont créé (et mettent à jour) la page Wikipédia à leur nom : la réponse est positive à 100 % ; et s'ils ont usé d'un pseudo pour ce faire : un seul écrivain a utilisé son vrai nom... et sa page est particulièrement neutre et objective par rapport à certaines autres... Guy Delsaut donne un autre exemple, celui de l'AFSCA (Agence fédérale pour la sécurité alimentaire) qui a essayé à plusieurs reprises de supprimer de sa page un fait par lequel l'Agence a été montrée du doigt dans la presse comme "s'acharnant contre le fromage de Herve" (affaire Munnix) : sur la page Wikipédia de l'AFSCA, les erreurs étaient partagées, explique Delsaut, car l'Agence n'aurait pas dû insister pour tenter de supprimer un passage gênant la concernant, mais a contrario le contributeur qui insistait dans l'autre sens en rajoutant des infos sur cette affaire, collaborait rarement à Wikipédia et uniquement sur la page de l'AFSCA...

Guy Delsaut termine son exposé en détaillant quelques moyens de s'assurer de la fiabilité d'un article : via les sources, les articles sur le sujet en d'autres langues, les labels, les bandeaux, les remarques dans le texte, les pages de discussion, les auteurs, les statistiques de suivi des articles ou de consultation, l'historique de construction de la page. Pour les sources, un gros problème se pose, car Wikipédia préfère les sources secondaires (p. ex., référence à un autre site sur Internet). Les bandeaux, quant à eux, peuvent annoncer qu'il y a un "problème de contenu" ou "de mise en contexte" par exemple.

Pour finir, on a envie d'ajouter : Wikipédia est sans conteste un outil formidable et sympathique, par la variété de ses sujets et son côté collaboratif autant que gratuit, mais sans doute moins par son sérieux (qui dépend trop du hasard des profils des contributeurs). L'encyclopédie présente aussi un côté très people, avec des contributions parfois gigantesques, "hors format", sur des sujets à la mode : qu'il s'agisse aussi bien d'un chanteur en vogue que d'un sujet de société beaucoup traité par les scientifiques à ce moment-là. L'encyclopédie est aussi moins libre qu'elle ne le prétend : on a beaucoup écrit ces dernières années sur les fameux super-administrateurs de Wikipédia, qui jugent de tout sans être compétents en toutes matières, cela va de soi.

En conclusion : avec Guy Delsaut, on dira que le meilleur outil d'utilisation de Wikipédia est notre propre esprit critique. Encore faut-il en avoir, cela se développe avec le temps et l'acquis de connaissances fiables...

Florence RICHTER

Ministère de la Culture
Service Général de l'Action Territoriale (SGAT)
Bureau 1A001
Fédération Wallonie-Bruxelles
Boulevard Léopold II, 44
1080 Bruxelles
Florence.RICHTER@cfwb.be

GARANTIR L'EXPLOITABILITÉ DES INFORMATIONS ET DES CONNAISSANCES

Gilles BALMISSE

Consultant indépendant, Co-Fondateur de KnowledgeAngels

■ Face à l'explosion du volume d'informations disponibles et la multitude d'applications permettant de produire, partager et diffuser ces informations, les organisations commencent à s'intéresser à un nouveau concept, celui de l'exploitabilité. Il s'agit en effet de rendre les informations et les connaissances accessibles, de qualité et sécurisées pour l'ensemble des collaborateurs. Pour y parvenir, de nombreux chantiers visant à refondre la gestion des contenus doivent être entamés. Mais si ces travaux sont en partie techniques, la dimension humaine et la conduite du changement associée ne doivent pas être négligées.

■ Gelet op de snelle groei van het beschikbare informatievolume en het veelvoud aan applicaties die het mogelijk maken deze informatie te produceren, te delen en te verspreiden zijn organisaties zich beginnen interesseren aan een nieuw concept, namelijk de ontginbaarheid van deze informatie. Het betreft hier inderdaad deze kwaliteitsvolle informatie en kennis toegankelijk te maken op beveiligde wijze voor het geheel van de medewerkers. Om dit te bereiken moeten verschillende werkwijzen worden aangekaart wat het herwerken van het informatiebeheer betreft. Maar desondanks dat deze handelingen voor het merendeel misschien wel technisch zijn, mag men desalniettemin de menselijke dimensie als de daaraan gepaarde veranderingsgedragscode niet uit het oog verliezen.

Au cours de ces dernières années, les organisations ont fait des efforts conséquents pour gérer au mieux les différents contenus qu'elles produisent, achètent et utilisent quotidiennement. Ces efforts se sont généralement concrétisés par la mise en œuvre et l'utilisation de solutions toujours plus performantes de gestion des contenus faisant émerger une nouvelle discipline : l'Enterprise Content Management ou ECM. Ainsi, ces nouvelles solutions d'ECM sont venues s'ajouter à la déjà longue liste des systèmes existants dans les organisations qui gèrent, plus ou moins bien, des contenus : serveurs de messageries électroniques, disques partagés, systèmes de GED, plateformes de travail collaboratif...

Aujourd'hui, la nécessité de fournir aux collaborateurs des informations pertinentes et directement exploitables malgré la multitude des systèmes oblige les organisations à s'intéresser à un nouveau concept, celui de l'exploitabilité.

Mais qu'est-ce que l'exploitabilité des informations et des connaissances et comment l'améliorer ?

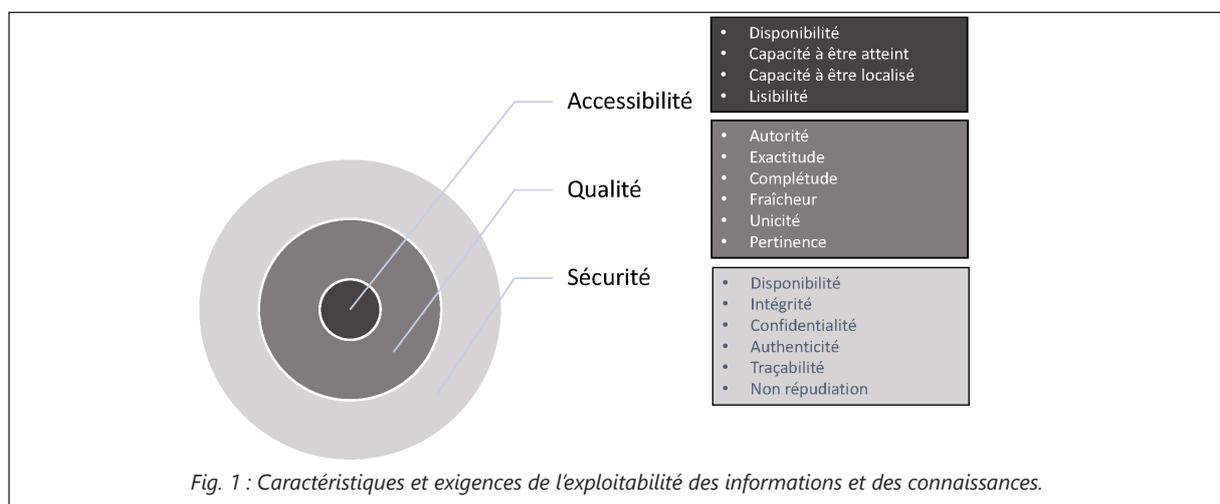
L'exploitabilité des informations et des connaissances

Qu'est-ce que c'est ?

On peut définir l'exploitabilité comme étant le caractère de ce qui est exploitable, c'est-à-dire de ce qui peut être utilisé de manière avantageuse afin d'en tirer un profit. Suivant cette perspective, pour rendre exploitables les informations et les contenus qui sont créés, partagés et utilisés chaque jour dans une organisation, il est nécessaire qu'ils soient :

- accessibles ;
- de qualité ;
- et sécurisés.

Ces trois caractéristiques sont indispensables et indissociables de l'exploitabilité d'une information ou d'un contenu. Dit autrement, un manquement quelconque à une ou plusieurs exigences sous-tendues par ces caractéristiques et l'exploitabilité ne peut être garantie.



Ces exigences sont nombreuses. La figure 1 en fournit un panorama synthétique.

Comment la garantir ?

D'une manière générale, la gestion des contenus a vocation à satisfaire l'ensemble des exigences relatives à l'exploitabilité des informations et des connaissances. Pourtant, force est de constater que les différentes mises en œuvre opérationnelles de la gestion des contenus dans les organisations n'y parviennent que partiellement. Des problèmes d'accessibilité, de qualité et de sécurité persistent, certes à des niveaux très différents suivant les cas, mais les difficultés quotidiennes pour les collaborateurs sont bien là ! Quelque chose ne fonctionne donc pas dans la manière dont les organisations appréhendent et mettent en place la gestion des contenus. Il est donc devenu nécessaire de la repenser.

Ce travail peut être abordé de différentes manières. Nous proposons ici les principaux axes de travail qui nous semblent les plus importants :

- dépasser la vision documentaire de l'information ;
- ne pas penser "applications" mais "processus métiers" ;
- mettre en cohérence les quatre approches de l'accès à l'information ;
- s'appuyer sur une véritable gouvernance de l'information ;
- faire appel aux technologies "intelligentes".

Chacun de ces axes va être présenté dans les paragraphes suivants.

Dépasser la vision documentaire de l'information

À l'heure de la transformation digitale, la notion de document numérique tend à disparaître au profit de celle de contenu. Fini la gestion électronique des documents, voici l'avènement de la gestion des contenus. Si pour certains il ne s'agit que d'un changement de nom et non d'un changement de fond, en étudiant de plus près les phénomènes de digitalisation des systèmes d'information des organisations en cours, force est de constater que cette nouvelle appellation reflète plus une réalité concrète qu'une tentative de remettre au goût du jour une approche datée.

Parmi les évolutions en cours en matière de création et de partage d'information qui touchent directement à la notion même de document numérique, deux nous semblent être particulièrement significatives :

- le développement des interactions sociales et des conversations ;

- l'apparition de nouvelles formes de contenus en permanente évolution.

Développement des interactions sociales et des conversations

Avec l'avènement des réseaux sociaux d'entreprise (RSE), l'information n'est plus seulement dans les documents mais aussi dans les interactions sociales et les conversations entre les collaborateurs et autour des documents¹.

Grâce aux RSE, les collaborateurs peuvent initier des conversations sans que le support des échanges ou l'élément déclencheur soit un document numérique. Bien entendu, au cours de ces conversations, des documents pourront être partagés pour venir étayer les échanges. Ces derniers pourront alors faire l'objet d'interactions sociales diverses : commentaires, notes, mentions "j'aime", partages, republications, etc. Ainsi le document initial va être enrichi avec de nouvelles informations grâce aux différents points de vue des contributeurs.

Il paraît donc clair que si l'on souhaite gérer les informations pour les rendre exploitables, il est nécessaire d'aller au-delà d'une vision mettant au cœur du dispositif les documents. Il faut prendre en compte l'ensemble des informations, c'est-à-dire les documents mais aussi les conversations, les interactions sociales et les liens entre ces différents éléments.

Apparition de nouvelles formes de contenus en permanente évolution.

Cette tendance à la "socialisation" de l'information dont nous venons de présenter un des aspects dans les paragraphes précédents a également pour conséquence l'apparition de nouvelles formes de contenus où les informations sont en permanente évolution. Le wiki en est le parfait exemple. En effet, dans un wiki, un document, généralement une page web, peut être initié par un utilisateur puis enrichi par un autre, commenté encore par un autre utilisateur et ainsi de suite. Ce contenu est évolutif, il n'y a pas de version finalisée à proprement parler. Il est évident que les contenus des wikis ne sont pas des documents numériques au sens de la gestion électronique des documents. C'est une nouvelle fois l'illustration que la notion de document numérique doit être élargie pour englober ces nouvelles formes de contenus.

Ne pas penser "applications" mais "processus métiers"

En règle générale, la gestion des contenus, intimement liée aux plateformes logicielles d'ECM (Enterprise Content Management), reste bien souvent "localisée". En effet, dans la plupart des cas les organisations ont mis en place ces plateformes pour répondre à des besoins spécifiques issus de directions ou de départements particuliers : mise à disposition auprès des collaborateurs du service comptable des images de factures, gestion de contrats pour le département juridique, système de publication web pour la direction de la communication, espaces de travail collaboratif pour la gestion de projet, messagerie électronique pour l'ensemble des collaborateurs, etc. Malheureusement, l'approche transversale par processus métiers entamée par de très nombreuses organisations pour s'adapter à leur marché demande de plus en plus aux collaborateurs d'obtenir, d'agréger et d'utiliser des contenus provenant de différentes sources ou systèmes connexes d'information.

Trop peu d'organisations donnent à leur gestion des contenus une dimension globale et transversale à laquelle sont associées des notions d'organisation, de standards et de stratégie d'entreprise ; notions qui sont au cœur de la gouvernance des contenus. Ainsi, la gestion des contenus ne traite que très rarement des questions relatives au cycle de vie des contenus pouvant "transiter" par différents systèmes aux logiques différentes et spécifiques : que faire des documents de travail présents sur une plateforme de travail collaboratif une fois ceux-ci validés ? Faut-il les capitaliser et les intégrer aux référentiels de l'entreprise supportés par une autre plateforme ?

Si oui comment le faire et qui en est responsable ? Qui est responsable des règles de publication ? Faut-il archiver ces documents ? Si oui qui en est responsable et qui définit les règles de rétention ?...

Mettre en cohérence les quatre approches de l'accès à l'information

Panorama des quatre approches

L'une des principales vocations de la gestion des contenus est de faciliter l'accès aux contenus quelles que soient leur forme et leur localisation. Pour y parvenir, quatre approches peuvent être suivies comme l'illustre la figure 2.

L'approche d'organisation des contenus, qui est la plus simple et la plus répandue, repose sur l'utilisation d'un plan de classement pour structurer l'information. Cette approche peut prendre la forme d'une arborescence de dossiers comme par exemple dans le cas d'un serveur de fichiers ou d'un système de gestion documentaire. Elle peut également se présenter sous la forme d'une hiérarchie d'espaces de publications de contenus comme par exemple dans un Intranet.

L'approche par les métadonnées ne structure pas les contenus par un plan de classement mais par des informations sur les contenus, des sujets d'intérêt, que l'on nomme métadonnées. Cette approche est moins rigide puisqu'un même contenu peut être atteint en utilisant différents points d'entrée matérialisés par les sujets d'intérêt, contrairement à l'organisation des contenus qui ne propose qu'un seul point d'entrée, une catégorie dans un plan de classement unique.

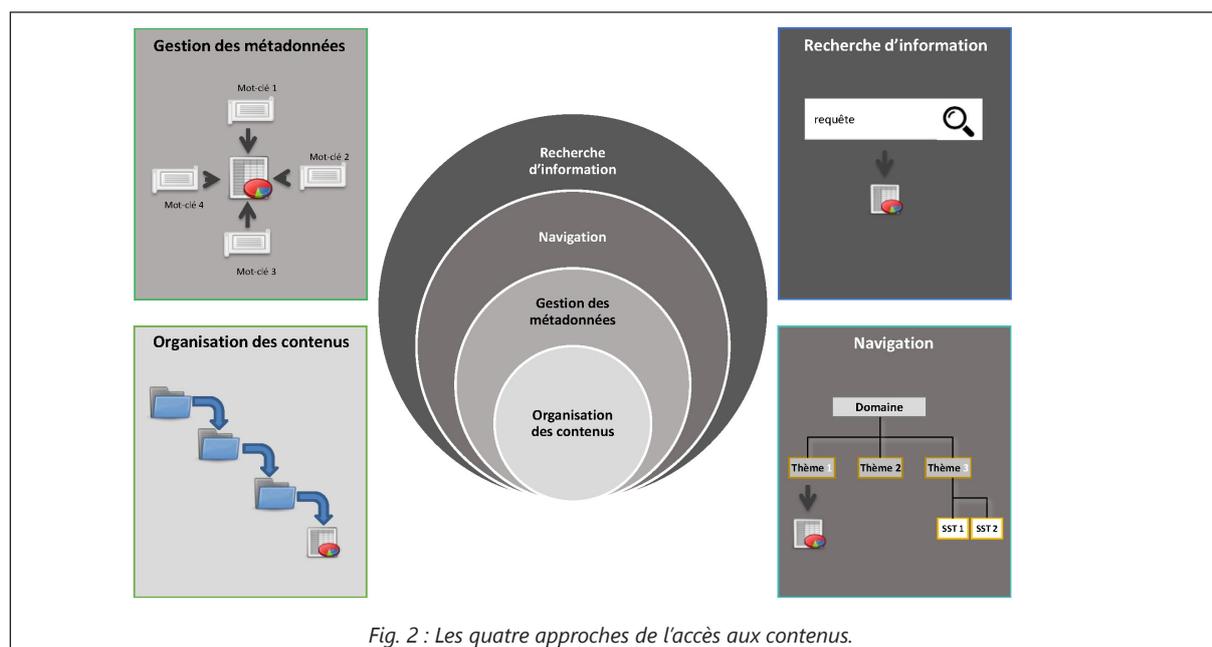


Fig. 2 : Les quatre approches de l'accès aux contenus.

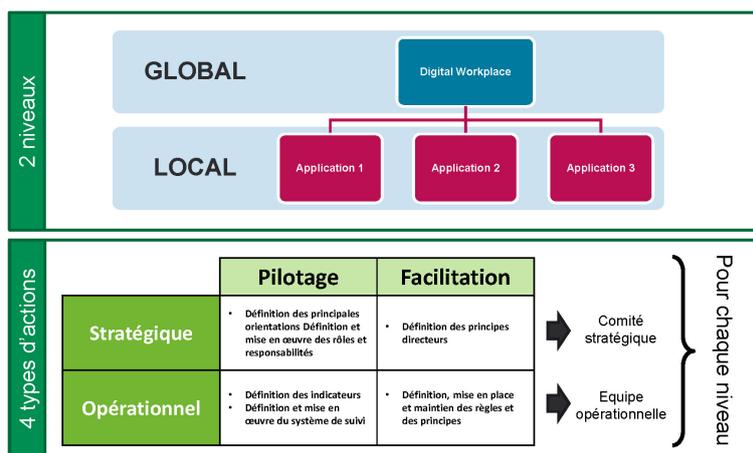


Fig. 3 : Les différents éléments possibles (mais non obligatoires) d'une gouvernance de l'information.

Cependant, cette approche présente le désavantage de ne pas donner d'indication sur le contexte dans lequel se situe le contenu, alors que c'est précisément l'intérêt d'un plan de classement.

L'approche par navigation prend appui sur les deux approches précédemment abordées : l'organisation des contenus, qui propose une structuration des contenus et donc un parcours de lecture, et la gestion des métadonnées, qui offre plusieurs points d'entrée vers ces mêmes contenus. Il s'agit alors de construire des structures prédéterminées à partir à la fois des catégories du plan de classement et des métadonnées. La vocation est de proposer des points d'entrée vers les contenus et des parcours au sein de ces derniers répondant aux besoins d'accès des différents types d'utilisateurs.

Enfin, la dernière approche, celle de recherche d'information, est complémentaire et transversale aux trois précédentes puisque l'utilisateur n'a pas, pour accéder aux contenus, à se conformer à un cadre déjà formalisé pour lui. Au contraire, grâce à la mise à disposition d'un moteur de recherche, les utilisateurs peuvent trouver les contenus qui les intéressent en exprimant par eux-mêmes leurs besoins, généralement au travers de mots clés.

Mise en cohérence

Bien souvent, lorsqu'une organisation veut améliorer l'accès à ses informations, elle va travailler sur une, voire deux approches, le plus souvent la recherche d'information et la gestion des métadonnées, mais rarement sur les quatre en même temps. Et quand c'est le cas, c'est généralement sur un périmètre restreint : un site Intranet, une solution d'ECM, etc.

Or aucune approche n'est meilleure qu'une autre et le seul moyen de réellement faciliter l'accès aux

informations est de combiner les approches pour arriver à couvrir l'ensemble des besoins. La recherche d'information n'est jamais aussi pertinente que lorsqu'elle s'appuie sur le ou les plans de classement, les métadonnées et les éléments de navigation pour présenter ses résultats de recherche et proposer des fonctionnalités permettant leur affinage. Il est donc important de travailler sur les quatre approches en même temps mais non de manière séparée. Au contraire, c'est en mettant en perspective les plans de classement par rapport aux métadonnées que l'on pourra construire des éléments de navigation modulables et pertinents par rapport aux besoins d'information des utilisateurs. Ces derniers pourront alors être à leur tour les supports pour une présentation adaptée et un meilleur système d'affinage des résultats d'une recherche d'information.

S'appuyer sur une véritable gouvernance de l'information

Par définition, une gouvernance a pour vocation de définir un cadre afin de faciliter l'exploitation du dispositif auquel elle s'applique. Ce cadre vise à établir :

- des rôles et des responsabilités pour chaque intervenant ;
- des principes et des règles de fonctionnement ;
- des instances et des indicateurs de pilotage.

Pour la gestion des contenus, cela signifie de manière opérationnelle d'identifier principalement qui est responsable de quels types de contenus, on parle de gestionnaire de contenus, et qui aura la responsabilité de gérer et faire évoluer les éléments de l'organisation des contenus et notamment les métadonnées.

Il s'agira également de définir des règles. Parmi les principes et règles les plus couramment mis en place, nous pouvons citer :

- les métadonnées générales partagées par tous les systèmes de gestion des contenus ;
- les métadonnées spécifiques à un système, une thématique ou un métier ;
- les règles de nommages des contenus ;
- le cycle de vie standard des contenus en fonction de leur nature ;
- le cycle de vie des espaces collaboratifs ayant une durée de vie limitée ;

- les consignes pour l'affectation de mots clés en vue de qualifier un contenu ;
- les éléments à définir systématiquement lors de la création d'un nouvel espace collaboratif ;
- etc.

Enfin, il s'agira de définir les différentes instances, leur rôle et les indicateurs à suivre. D'une manière générale, ces instances peuvent se trouver à deux niveaux dans l'organisation et réaliser quatre types d'actions comme la figure 3 le résume.

Au final, la mise en place d'une telle gouvernance vise à assurer une exploitabilité optimale de l'ensemble des contenus de l'entreprise, quelle que soit la plateforme (portail, intranet, GED, WCMS...), en rationalisant et rendant efficiente la gestion du cycle de vie complet des contenus.

Faire appel aux technologies "intelligentes"

Même s'il faut bien reconnaître que ce sont en partie les technologies qui rendent l'exploitabilité des informations et des connaissances de plus en plus difficile, notamment du fait de leur "empilement" dans les systèmes d'information des organisations et de leur propension à faire exploser le volume d'informations produites et partagées chaque jour, certaines d'entre elles sont susceptibles d'améliorer grandement la situation. Parmi elles se trouvent les technologies d'analyse de graphes sur lesquelles reposent des systèmes très efficaces capables de proposer automatiquement aux utilisateurs des informations pertinentes.

Ces systèmes prennent en compte les différentes activités qui sont réalisées par les utilisateurs sur le système d'information afin de construire un graphe social des relations entre les utilisateurs et entre les utilisateurs et les contenus. Par exemple lorsque deux utilisateurs conversent sur un réseau social d'entreprise, le système formalise une relation entre

les deux utilisateurs de type conversation. De même lorsque plusieurs utilisateurs éditent simultanément un même document, le système crée un lien entre les utilisateurs de type travail de groupe par exemple. L'ensemble de ces liens constituent ce que l'on nomme le graphe social de l'organisation.

Ainsi, en traçant et en analysant l'ensemble des "signaux" émis lors de l'utilisation des différentes applications (contenus, interactions, conversations, etc.), l'organisation dispose d'un dispositif intelligent capable de proposer des informations pertinentes à l'utilisateur en fonction des thèmes sur lesquels il travaille en ce moment, des utilisateurs avec qui il a l'habitude de collaborer.

Parmi ces technologies reposant sur l'analyse et l'exploitation d'un graphe social nous pouvons citer l'Office Graph, développé par Microsoft dans le cadre de son offre dans le cloud Office 365.

De la nécessaire mobilisation des utilisateurs

Au final, quelles que soient les actions à mener pour améliorer l'exploitabilité des informations et des connaissances au sein d'une organisation, celles-ci ont un impact sur les modes de travail des collaborateurs. De fait, leur mobilisation est un élément essentiel du succès de la mise en œuvre de telles actions. Il est donc important de garder en tête que l'amélioration de l'exploitabilité des informations et des connaissances ne peut être une réalité que si des actions de conduite du changement sont menées en parallèle.

Gilles BALMISSE

Consultant indépendant

<http://www.knowledgeangels.co>

gilles@knowledgeangels.co

Septembre 2016

Notes

1. Cette situation existait déjà notamment avec les courriers électroniques mais le déploiement rapide de fonctionnalités sociales au sein des différentes applications du système d'information des organisations n'a fait qu'accentuer les choses.

STRIJD OM HET FEIT DE OPKOMST VAN FACTCHECKERS BINNEN EN BUITEN DE JOURNALISTIEK

Peter BURGER

Docent en onderzoeker journalistiek en nieuwe media, Universiteit Leiden

■ Feiten verifiëren, de kern van het journalistieke métier, staat onder druk. Op afgeslankte redacties moeten minder journalisten meer nieuws produceren, in een politiek klimaat waarin zowel de feiten als de nieuwsmedia zelf onderdeel zijn van ideologische strijd. Tegelijkertijd bestaat er een groeiende beweging van factcheckers, binnen en buiten de nieuwsmedia. Zij checken en dubbelchecken, en ontwikkelen nieuwe methoden om feiten te controleren. De middelen daarvoor zijn nog nooit zo geavanceerd geweest als nu – en ze worden steeds beter. Maar wordt het nieuws beter van al die factcheckers? En het publieke debat?

■ La vérification des faits, le noyau du métier journalistique, se trouve sous pression. Dans des rédactions aux effectifs réduits, moins de journalistes doivent produire plus d'actualités, dans un climat politique où tant les faits que les médias eux-mêmes font partie d'une lutte idéologique. En même temps, il existe un mouvement grandissant de personnes, actives dans les médias ou externes, qui font du "fact checking", effectuent un contrôle et un double contrôle, développant de nouvelles méthodes pour vérifier des faits. Les moyens pour ce faire n'ont jamais été aussi avancés que maintenant, et ils continuent à s'améliorer. Mais les nouvelles deviennent-elles meilleures grâce à toutes ces vérifications des faits ? Et le débat public ?

De eerste verplichting van de journalistiek is die aan de waarheid. Zo luidt de eerste stelling in de journalistencatechismus van de Amerikanen Bill Kovach en Tom Rosenstiel, *The Elements of Journalism* (2001). Stelling nummer twee en drie luiden: "Journalistiek is in de eerste plaats trouw verschuldigd aan burgers" en "De essentie van journalistiek is verificatie"¹. De meeste journalisten en nieuwsconsumenten zullen zich kunnen vinden in dit ideaal: journalistiek als feitelijke berichtgeving over actuele gebeurtenissen, gebaseerd op betrouwbare bronnen, in dienst van burgers die geïnformeerde keuzes willen maken.

Tussen ideaal en praktijk zit, zoals altijd, speling: hier een kier, daar een kloof. Hoewel gerenommeerde nieuwsmedia recentelijk anders beweerden, is het niet zo dat weinig slaap mensen succesvoller maakt, dat mannen die hun haar in een knotje dragen meer kans hebben om kaal te worden en dat iemand die veel selfies plaatst op sociale media mogelijk een psychopaat is². Evenmin was het waar dat asielzoekers in Zeeuws-Vlaanderen in 2015 een kostbare koikarper roofden en op de barbecue legden, dat een Franse auto in de Pyreneeën werd verpletterd door een koe die van een berg stortte en dat een restaurant in Nigeria in 2015 werd gesloten omdat het mensenvlees serveerde³.

Deze voorbeelden betreffen betrekkelijk onschuldige faits divers en quasi-wetenschappelijke weetjes, maar er zijn ook ernstiger gevallen van een gebrek aan verificatie, zoals het schandaal in 2014 rond de journalist Perdiep Ramesar, die jarenlang voor het Nederlandse dagblad *Trouw* en andere kranten reportages schreef met verzonnen bronnen. Ramesars verzinsels kregen ook maatschappelijke en politieke weerklank, met name toen hij in Den Haag een gebied identificeerde waar Islamitisch recht gold boven

het Nederlandse recht, de zogenaamde "Sharia-driehoek"⁴. Dit veroorzaakte zowel in de Haagse gemeentepolitiek als op landelijk niveau onnodige onrust. Na dit debacle heeft de redactie van *Trouw* de regels aangescherpt: men ziet strenger toe op anonieme bronnen.

Factchecken van eigen producties is een van de middelen die journalisten gebruiken om de kwaliteit van hun werk te waarborgen: het is deel van de dagelijkse routine, voorafgaand aan publicatie. Naast deze interne vorm van checken is de afgelopen jaren een externe opgekomen. Het gaat hierbij niet om een routine, maar om een specialisme: een aantal nieuwsmedia heeft rubrieken (zoals "Klopt dit wel?" in de *Volkscrant*, "Next checkt" in *NRC Next* en in Vlaanderen de factcheckrubrieken in *De Standaard* en *Knack*⁵) waarin reeds gepubliceerde beweringen van andere nieuwsmedia en van politici, bedrijven en activisten worden gecontroleerd. Ook zijn er de afgelopen jaren factcheckorganisaties opgericht die onafhankelijk zijn van nieuwsmedia. De meeste van deze organisaties streven ernaar de kwaliteit van het politieke en maatschappelijke debat te verhogen. Denk voor een voorbeeld aan de laatste Amerikaanse presidentsverkiezingen, waarin de factcheckers het vooral druk hadden met Donald Trump⁶.

In dit artikel ga ik na hoe factchecken die prominente plaats in de journalistiek en in het publieke debat heeft verworven en schets ik een aantal veelbelovende technologische ontwikkelingen, alvorens – toch – met gemengde gevoelens te besluiten.

Een Amerikaanse innovatie

Factchecken werd een herkenbaar onderdeel van de journalistiek in de jaren twintig en dertig,

toen Amerikaanse publiekstijdschriften personeel aanstelden met factchecking als enige taak. Zij belden bronnen na, controleerden quotes en achtervolgden de journalist met vragen om precisering⁷. Dergelijke factcheckers bestaan nog steeds. Het Duitse *Der Spiegel* gaat prat op een afdeling "Dokumentation" met 73 werknemers van wie er zich 21, inclusief de chef, Herr of Frau Doktor mogen noemen. Een deel van hen checkt de feiten voor *Der Spiegel* ze afdrukt.

Nederlandse kranten en tijdschriften kennen deze functie niet: de feiten checken in eigen werk is slechts een van de taken in het gestaag groeiende takenpakket van de gemiddelde journalist. De eindredacteur die medeverantwoordelijk was voor deze "interne check" is bij veel media wegbezuinigd. Vooral op webredacties zijn journalisten niet alleen hun eigen factchecker, maar ook hun eigen beeld- en eindredacteur. Wel kennen ook Nederlandse nieuwsmidia gespecialiseerde factcheckrubrieken. De Volkskrant specialiseert zich daarbij met "Klopt dit wel?" in nieuws over wetenschappelijk onderzoek en *NRC Handelsblad* en dochterkrant *NRC Next* checken allerhande nieuwsberichten en beweringen.

In Nederland leefde de belangstelling voor factchecken op in de aanloop naar de parlementsverkiezingen van 2012: *NRC Handelsblad*, het actualiteitenprogramma Nieuwsuur, *BNR Nieuwsradio* ("The Fact Club"), *RTL Nieuws* en andere nieuwsmakers gingen uitspraken van politici factchecken. Zowel het format van deze kritieken als de focus op politiek zijn geïnspireerd door de Amerikaanse factcheckersbeweging, die al enkele jaren eerder op stoom kwam⁸.

Een van de grootste Amerikaanse factchecksites, *Snopes.com*, gespecialiseerd in urban legends en geruchten, bestaat al sinds 1995. Na de eeuwwisseling beleefde de VS pas echt een hausse aan nieuwe initiatieven, waarvan The Fact Checker, Factcheck.org en PolitiFact de bekendste zijn. Samen vertegenwoordigen ze verschillende gezichten van dit fenomeen. The Fact Checker is puur journalistiek: de rubriek deelt namens de *Washington Post* online en in de krant *Pinocchio*'s uit aan politici - hoe meer *Pinocchio*'s, hoe groter de onjuistheid. Factcheck.org is een journalistieke organisatie met een academische inslag: een van de oprichters is communicatiewetenschapper Kathleen Hall Jamieson, het kantoor is gevestigd in de gebouwen van Penn State University en een deel van de staf bestaat uit studenten. PolitiFact hanteert een franchise-model en ontvangt een deel van zijn fondsen van de Ford Foundation en het Democracy Fund. PolitiFact is verbonden met het opleidings- en onderzoeksinstituut Poynter.

Factchecken in Europa

Deze mix van achtergronden en affiliaties zien we ook terug bij factcheckers buiten de Verenigde Staten. Want factchecken is een wereldwijde beweging, met internationale congressen (sinds 2014) en met vertegenwoordigers van Japan tot Chili⁹. Een recent rapport¹⁰ telt er in Europa ongeveer dertig. Een succesvol voorbeeld binnen de journalistiek is *Le Monde*'s team *Les Décodeurs*, dat van een tweekoppige redactie uitgroeide tot een ploeg van tien journalisten, die behalve factchecks ook datajournalistiek en "explainers" verzorgen¹¹. De meeste Europese factcheckers opereren echter los van traditionele nieuwsmidia. Een voorbeeld van dit "NGO-model" is het Oekraïense StopFake, dat wordt gedreven door studenten en staf van de journalistiekopleiding in Kiev en dat vooral Russische propaganda op de korrel neemt.

De meeste factcheckers lichten beweringen van politici door, maar ook andere uitspraken en soorten nieuws kunnen op een factcheck stuiten. Het jonge bedrijf Storyful checkt onder andere herkomst en maker van opvallende video's van burgers en kan daardoor mediabedrijven content leveren met virale potentie én een echtheidsstempel. Nederlandse studenten van de Fontys-hogeschool Tilburg en van de Universiteit Leiden checken als onderwijsproject. Ook overheidsinstanties gebruiken het factcheckformat: de Engelse National Healthservice legt in "Behind the Headlines" uitgebreid en in begrijpelijke taal uit wat nieuwsberichten over medisch onderzoek waard zijn. In Nederland doet Dokter Media met minder fondsen en personeel vergelijkbaar werk.

Wat verklaart dit enthousiasme voor het controleren van feiten, dat zich na de millenniumwisseling in zo veel vormen in zo veel landen manifesteert?

Spin doctors en social media

Twee veranderingen in het krachtenveld waarin journalisten hun werk doen, verklaren naar mijn mening de toegenomen aandacht voor factchecken. In de eerste plaats kunnen we factchecken zien als een reactie op het professionele mediamanagement van politici.

Politici van tegenwoordig hebben mediatraining gehad en worden ondersteund door een legertje communicatiestrategen en spindoctors¹². Journalisten zien zich geconfronteerd met een onderwerp dat zelf agenda, toon en teneur van de berichtgeving probeert te sturen. Oude normen gaan knellen: moeten journalisten tot elke prijs objectief en neutraal blijven, of mogen ze expliciet een oordeel vellen over beweringen van politici? Factcheckers, zegt Graves in zijn studie

Deciding what's true (2016), nemen afstand van taneloze enerzijds-anderzijds-journalistiek en kiezen partij voor de feiten¹³.

Behalve politici hebben ook overheden, instellingen en bedrijven hun persbeleid steeds sterker geprofessionaliseerd. Het succes waarmee zij de media bespelen, werd in 2008 aan de kaak gesteld door de Engelse onderzoeksjournalist Nick Davies, die in het geruchtmakende boek *Flat Earth News* (Nederlandse vertaling: *Gebakken lucht*) Britse nieuwsmedia ervan beschuldigde klakkeloos persberichten over te nemen. Factchecken is een poging om het machtsevenwicht tussen journalisten en hun bronnen bij te stellen in het voordeel van de pers.

Een andere ontwikkeling die de autoriteit van journalisten uitdaagt, is de populariteit van sociale media. Steeds meer mensen volgen het nieuws via Facebook in plaats van via kranten en tv-zenders¹⁴. Dit tast de kracht en het gezag van nieuwsmerken aan. Daar staat tegenover dat journalisten via Twitter, Facebook en Instagram toegang hebben tot video's en foto's van aanslagen, rampen en andere nieuwswaardige gebeurtenissen. Een gevaar is wel, zeker bij brekend nieuws, dat in de hectiek ook practical jokes, propaganda en geruchten worden bevorderd tot nieuws. De voorbeelden zijn legio: van de onschuldigen die na de aanslagen in Boston en Parijs aan de digitale schandpaal werden genageld als terroristen tot de foto's van aardbevingen en bombardementen die telkens weer, voorzien van een nieuwe plaats en datum, in omloop worden gebracht.

Om dergelijke fouten te vermijden en tegelijkertijd het beste uit social media te halen, hebben journalisten de afgelopen jaren procedures en technieken ontwikkeld om snel de betrouwbaarheid van Twitteraccounts, Youtube-video's en andere socialemediabronnen te bepalen¹⁵. Via populaire websites als Hoaxwijzer en Snopes en via onderwijs in mediawijsheid sijn deze inzichten ook door naar het grote publiek: in het tijdperk van de sociale media moeten gewone burgers net als journalisten leren om door informatiestromen te navigeren. Toch kan de vraag gesteld worden in hoeverre journalisten van nu strenger hun feiten controleren dan voor de opkomst van de factcheckersbeweging.

Vertrouwde bronnen en routines

In het begin van dit betoog onderscheidde ik intern en extern factchecken: preventieve controle van eigen nieuws voor publicatie versus toetsing van nieuws en uitspraken van anderen ná publicatie. Tot nu toe ging het over het nieuwe elan van externe factcheckers sinds het jaar 2000 en was de toonzetting optimistisch. De staat van het interne checken, dus

feiten controleren als deel van de dagelijkse routine, is minder rooskleurig.

Als je ze ernaar vraagt, zeggen journalisten dat feiten checken van het grootste belang is. In een enquête uit 2010 kruiste 99 percent van de Nederlandse journalisten factchecken aan als belangrijk of zelfs zeer belangrijk, een score die het belang van onafhankelijkheid, objectiviteit en toepassen van hoor en wederhoor overtrof¹⁶. De praktijk is anders.

Journalisten op nieuwsredacties werken uit gewoonte en gedwongen door beperkingen van tijd en geld het liefst met vertrouwde bronnen: de experts, persbureaus en belangenbehartigers die in het verleden hun waarde hebben bewezen¹⁷. Onderzoekers die met journalisten artikelen doornamen waar ze wel tijd in gestoken hadden, constateerden dat ze ook daarvoor betrekkelijk weinig informatie checkten¹⁸. Als mijn studenten journalistiek voor hun factcheckopdrachten wederhoor plegen bij de journalisten die ze op een fout wijzen, beroepen deze zich vaak op beproefde procedures: ze gaan ervan uit dat ze kunnen vertrouwen op persbureau ANP, op deskundigen van onderzoeksinstituten en op instanties als de politie.

Het is daarom nog maar de vraag of de missie van de externe factcheckers nieuwsredacties ervan zal overtuigen de interne feitencontrole te versterken. Redacteurs hebben regelmatig verklaard dat het nut niet van te zien. Typerend zijn de woorden waarmee een Volkskrant-journaliste de nieuwe factcheckrubriek van *NRC Next* begroette:

"In januari 2012 introduceerde nrc.next een nieuwe rubriek, next.checkt, waarin beweringen op juistheid worden gecontroleerd. Beetje raar om het normale journalistieke handwerk onder te brengen in een apart rubriekje, maar vooruit: nrc.next doet de dingen graag net even anders¹⁹".

Toch wil ik besluiten met een gematigd optimistische noot.

De toekomst van de factcheck: politisering en automatisering

Het evangelie van de factcheck zal bij de gemiddelde journalist een weinig enthousiast onthaal vinden. Ingesleten routines en hoge werkdruk nodigen niet uit om nog een taak toe te voegen aan het toch al zo volle pakket. Journalisten menen bovendien al feiten te checken in hun eigen producties als ze niet meer doen dan nieuwsbronnen nabellen. Pas als er een schandaal ontstaat, zoals bij *Trouw* door een verslaggever die jarenlang bronnen verzon, worden de procedures voor interne checks aangescherpt.

Te verwachten valt dat factchecken binnen nieuwsmedia een specialisme zal blijven, zoals onderzoeks- of datajournalistiek: externe checks, uitgevoerd door een klein groepje journalisten, dat in verkiezingstijd tijdelijk wordt versterkt. In toenemende mate zullen ook partijen buiten de media zich van het factcheck-format bedienen. De NGO Greenpeace doet dat al. Hoaxwijzer, dat misinformatie op sociale media aanpakt, wordt gedreven door vrijwilligers. Te verwachten valt dat ook overheden en politieke partijen zich als factcheckers zullen ontpoppen, uit zorg over de kwaliteit van het publieke debat en om in de strijd om de feiten niet het onderspit te delven.

Hier schuilt een gevaar: als factchecken meer dan nu deel gaat uitmaken van het debat over beleid en politiek, dreigen alle feiten en alle factcheckers politiek te worden. Dit proces is al gaande: populistische politici als Trump en Wilders streven ernaar om de pers te politiseren en zo als tegenmacht monddood te maken²⁰. De Duitse beweging Pegida en de politieke partij AfD maken de journalistiek uit voor Lügenpresse. De objectiviteit en neutraliteit waarop journalisten zich beroepen, zijn in deze retoriek valse voorwendselen. Als dit doorzet, vreet de politiek het factchecken op.

Toch is er wel degelijk reden voor optimisme. Hoewel er een flink verloop is in de factcheckwereld – een derde van de omstreeks vijftig Europese initiatieven die het afgelopen decennium startten, is inmiddels weer verdwenen²¹ - oogt de beweging als geheel vitaal. Een van de beloften voor de toekomst is de ontwikkeling van software om factchecken te

automatiseren. Er bestaat al een applicatie, Claimbuster, die een politieke speech omzet in digitale tekst, en de beweringen daaruit van een weging voorziet: wat verdient een check, wat niet?²² TruthTeller, een project van de Washington Post, vergelijkt uitspraken met een database van reeds gecheckte beweringen. Weer andere software schat de betrouwbaarheid van socialemedia-accounts (SocialSensor)²³. Grote databases met factchecks stellen Amerikaanse factcheckers nu al in de gelegenheid om live een speech of debat te checken. En dit is maar een greep uit de projecten op dit gebied.

Een rapport uit 2016 van de Britse organisatie Full Fact stelt al voor 2017 software in het vooruitzicht die beweringen signaleert, ze checkt en het resultaat publiceert²⁴. Google gaf Full Fact in 2016 subsidie om deze plannen te verwezenlijken²⁵. En zodra automatisch factchecken accurater, goedkoper en gebruiksvriendelijker wordt, zal het ook een vanzelfsprekend deel worden van het dagelijkse werk van journalisten. Factchecksoftware wordt dan even gangbaar als de spamfilters en spellingcheckers die we elke dag, en zelfs zonder het te merken, gebruiken.

Peter Burger

Media Studies / Journalistiek en Nieuwe Media
Universiteit Leiden
Postbus 9515
2300 RA Leiden
Nederland
p.burger@hum.leidenuniv.nl

Noten

1. Kovach, B.; Rosenstiel, T. *The Elements of Journalism: What Newspeople should Know and the Public Should Expect*. Rivers Press, 2001, p. 12.
2. Voorbeelden ontleend aan Nieuwscheckers, de site waarop Leidse studenten journalistiek onder mijn begeleiding nieuwsberichten over onderzoek checken. <<http://www.journalistiekennieuwemedia.nl/NC/>>.
3. Voorbeelden ontleend aan mijn website. <www.gestolengrootmoeder.nl>.
4. Myjer, B.E.P.; Smit, J. Het rapport van de Onderzoekscommissie brongebruik Trouw [online], 2014. <http://static3.trouw.nl/static/asset/2014/Onderzoeksrapport_bronngebruik_Trouw_19122014_7707_7725.pdf>.
5. Omdat ik de situatie daar het beste ken, ontleen ik veel van mijn voorbeelden aan de Nederlandse journalistiek. Factchecken lijkt in België bovendien (nog?) weinig populair te zijn.
6. Zie bijvoorbeeld <<http://www.politifact.com/personalities/donald-trump/>>.
7. Graves, L. *Deciding what's true: The rise of political fact-checking in American journalism*. Columbia University Press, 2016, p. 7.
8. Graves. *Deciding*, m.n. p. 28-36.
9. Een wereldkaart met factcheckinitiatieven is te vinden op de site van de Amerikaanse Duke University (Durham, NC). <<http://reporterslab.org/fact-checking/>>.
10. Graves, L.; Cherubini, F. *The Rise of Fact-Checking Sites in Europe*. University of Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism, 2016.
11. Graves; Cherubini. *The Rise*, p. 9.

12. Prenger, M.; Van der Valk, L.; Van Vree, F.; Van der Wal, L. Gevaarlijk spel: De verhouding tussen pr & voorlichting en journalistiek. AMB, 2011.
13. Graves. Deciding, p. 37.
14. Gottfried, J.; Shearer. E. News Use across Social Media Platforms 2016 [online]. PEW Research Center, 2016. <http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/13/2016/05/PJ_2016.05.26_social-media-and-news_FINAL-1.pdf>. Newman, N.; Fletcher, R.; Levy, D.A.L.; Nielsen, R.K. Reuters Institute Digital News Report 2016 [online]. University of Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism, 2016. <<http://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/Digital-News-Report-2016.pdf>>.
15. Zie met name het Verification Handbook <<http://verificationhandbook.com>>, gratis, open source en in tien talen beschikbaar.
16. Hermans, L.; Vergeer, M.; Pleijter, A. Nederlandse journalisten in 2010: Onderzoek naar de kenmerken van de beroepsgroep, professionele opvattingen en het gebruik van digitale media in het journalistieke werk [online]. Radboud Universiteit Nijmegen, 2011. <http://www.scribd.com/fullscreen/77207196?access_key=key-1ja1tp6p1f35uqpapu0c>.
17. Zie bijvoorbeeld Reich, Z. Sourcing the news. Key issues in journalism - an innovative study of the Israeli press [online]. Hampton Press, 2009.
18. Diekerhof, E.; Bakker, P. To check or not to check: An exploratory study on source checking by Dutch journalists. Journal of Applied Journalism & Media Studies, 2012, vol.1, nr. 2, p. 241-253.
19. De Rek, W. Waar/onwaar. de Volkskrant [online], 8 september 2012. <<http://www.volkskrant.nl/archief/waar-onwaar~a3313006/>>.
20. Zie hierover bijvoorbeeld Meeus, T.-J. Waarom de politisering van de journalistiek dichterbij komt. NRC Handelsblad, 18 november 2016.
21. Graves; Cherubini. The Rise.
22. Hassan, N.; Adair, B.; Hamilton, J. T.; Li, C., Tremayne, M.; Yang, J.; Yu, C. The Quest to Automate Fact-Checking. Proceedings of the 2015 Computation+Journalism Symposium, 2015.
23. Thurman, N.; Schifferes, S.; Fletcher, R.; Newman, N.; Hunt, S.; Schapals, A. K. Giving Computers a Nose for News: Exploring the limits of story detection and verification. Digital Journalism, 2016, vol. 2, nr. 3, p. 406-418.
24. Babakar, M.; Moy, W. The State of Automated Factchecking: How to make factchecking dramatically more effective with technology we have now. Full Fact [online], 2016. <https://fullfact.org/media/uploads/full_fact-the_state_of_automated_factchecking_aug_2016.pdf>.
25. Burgess, M. Google is helping Full Fact create an automated, real-time fact-checker. Wired [online], 17 november 2016 (geraadpleegd op 25 november 2016). <<http://www.wired.co.uk/article/automated-fact-checking-full-fact-google-funding>>.

VÉRIFIER L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS DE WIKIPÉDIA QUELQUES ASTUCES...

Guy Delsaut

Professionnel de l'information indépendant et Wikipédien

Article rédigé sur base du livre de l'auteur *Utiliser Wikipédia comme source d'information fiable*, publié aux éditions Klog en janvier 2016. Cet article aborde quelques points de cet ouvrage.

■ En 16 ans, l'encyclopédie collaborative en ligne *Wikipédia* est devenue une source d'information incontournable, mais, par son modèle, la fiabilité de son information fait l'objet de nombreux débats et controverses. Au lieu de la rejeter complètement ou de croire absolument tout ce qui y est écrit, il vaut certainement mieux apprendre à l'utiliser en comprenant comment elle fonctionne et comment on peut s'assurer de la fiabilité de l'information qu'elle contient. Cet article porte sur l'origine des erreurs et sur les moyens dont dispose le lecteur pour vérifier si l'information qu'il reçoit est fiable ou non. Bref... une plongée dans les coulisses de *Wikipédia*.

■ In 16 jaar is de gezamenlijke online encyclopedie Wikipedia uitgegroeid tot een essentiële bron van informatie. Zijn ontwerp zelf ondermijnt de betrouwbaarheid van de opgenomen informatie en geeft echter aanleiding tot veel discussie en controverse. Zonder blindelings aan te nemen of te verwerpen wat er gepubliceerd is, zal het gebruik efficiënter worden wanneer we op de hoogte zijn van de precieze werking en hoe de informatie kan getoetst worden. Het artikel bekijkt de herkomst van foute informatie en op welke manier de lezer de betrouwbaarheid kan nagaan. Een duik in Wikipedia backstage...

Qui n'a jamais consulté *Wikipédia*¹? Lorsque j'ai posé cette question au public lors de l'Inforum 2016, les participants ont confirmé ce que j'imaginai : personne n'a levé la main. Il est vrai qu'à l'heure actuelle, l'encyclopédie libre est un site incontournable, une source dont on ne peut se passer. Ses créateurs, Jimmy Wales et Harry Sanger, ont permis à un site culturel de se hisser dans le top 10 des sites les plus consultés dans à peu près tous les pays du monde et ont révolutionné le monde des encyclopédies.

Pourtant, il ne faut pas chercher longtemps pour trouver des critiques virulentes et rarement nuancées sur *Wikipédia*. La principale critique : sa fiabilité. Pourquoi ? Les auteurs des articles sont anonymes. Par "anonymes", il faut comprendre que les auteurs ne sont pas des spécialistes reconnus du domaine qu'ils traitent. En réalité, on est loin de l'anonymat décrié, mais nous y reviendrons.

Caractéristiques de Wikipédia

Avant d'entrer dans le vif du sujet, rappelons quelques caractéristiques de *Wikipédia*. Nous parlons donc d'une encyclopédie, c'est-à-dire un "ouvrage où l'on expose méthodiquement ou alphabétiquement l'ensemble des connaissances universelles (encyclopédie générale) ou spécifiques d'un domaine du savoir (encyclopédie spécialisée)"². Elle s'inscrit donc dans la lignée de Diderot et d'Alembert, de l'*Encyclopaedia Universalis* ou de l'*Encarta*.

Sa première caractéristique est celle indiquée sous son nom : *Wikipédia* est une "encyclopédie libre". Le mot "libre" décrit ici son positionnement par rapport au droit d'auteur. Les textes et la plupart

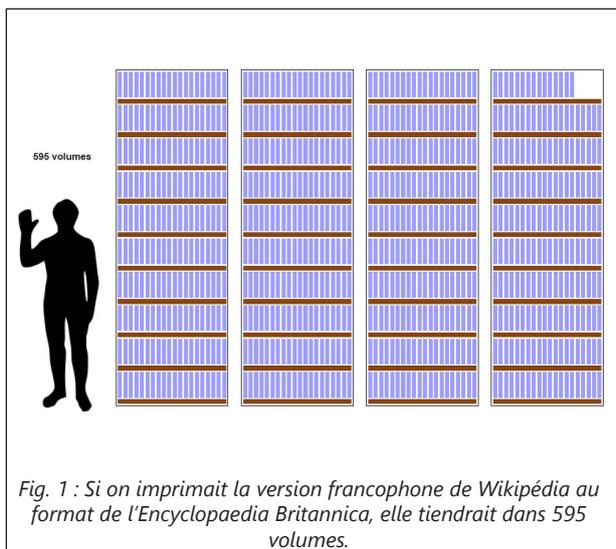
des images y sont publiés sous licence Creative Commons, qui permet leur reproduction dans leur intégralité, sans demande préalable, à condition de créditer les auteurs.

Cette licence autorise également la modification des textes, ce qui rend possible l'aspect collaboratif de l'encyclopédie. En effet, toute personne, inscrite ou non, peut modifier l'ensemble des articles de l'encyclopédie. Aucune référence n'est demandée. Un informaticien congolais peut très bien intervenir sur un article concernant les pingouins, tout comme un électricien bolivien peut créer un article sur un compositeur russe, à condition évidemment de respecter les règles de la communauté.

On peut ajouter qu'elle est gratuite, sans publicité et qu'elle existe dans 295 langues et dialectes. Cet article porte principalement sur la version francophone.

Quelques chiffres

Les chiffres de *Wikipédia* donnent le vertige. Au total, l'encyclopédie propose plus de 42 millions d'articles. Parmi toutes les versions linguistiques, l'anglais domine de manière naturelle avec plus de 5 millions d'articles. Le français arrive en sixième position, avec plus de 1,8 millions d'articles juste derrière le néerlandais. À titre de comparaison, l'*Encyclopaedia Universalis* en ligne propose environ 50.000 articles. Plus de 135 millions de modifications ont été faites dans la version francophone en une quinzaine d'années. Et ces chiffres augmentent continuellement.



Wikipédia, la seule source non fiable ?

À entendre certaines critiques, *Wikipédia* serait l'exemple même de la source non fiable. Pourtant, qui n'a jamais remarqué des erreurs dans un article de presse, un livre ou même une encyclopédie ? Peu de personnes savent d'ailleurs comment est contrôlée l'information publiée dans telle ou telle source. Y a-t-il eu des débats sur la véracité d'une information ? A-t-elle été vérifiée ? Il faut bien avouer que l'on ne peut être sûr de rien. La différence entre *Wikipédia* et les autres sources consiste en une certaine transparence des débats sur une information. Prenons un exemple : Amélie Nothomb.

Sur son site officiel, sa biographie³ nous indique qu'elle est née le 13 août 1967 à Kobé, au Japon. L'encyclopédie *Larousse*⁴ ne dit pas autre chose. Pourtant *Wikipédia* la fait naître le 9 juillet 1966 à Etterbeek, en Belgique. Qui a tort ? A priori, le recoupement des sources nous ferait opter pour une naissance en 1967 à Kobé : un site officiel et une encyclopédie de renom ne peuvent pas se tromper. Et pourtant, *Wikipédia* démontre sur sa page de discussion⁵ qu'elle a raison. Elle donne en effet accès à des documents datant des années 1960 et 1970, et notamment un extrait du Bulletin de l'association de la noblesse du royaume de Belgique annonçant la naissance de la future romancière en 1966. La biographie officielle est totalement romancée pour correspondre à ses récits pseudo-autobiographiques. Y a-t-il eu débat chez *Larousse* concernant la fiabilité de cette information ? Nous l'ignorons, nous faisons face à une boîte noire, là où *Wikipédia* se veut davantage transparente.

Origines des erreurs

Revenons à *Wikipédia*. Il est important de comprendre pourquoi il peut y avoir des erreurs pour mieux pouvoir

les déceler. Nous ne pouvons pas aborder toutes les origines de ces erreurs dans le cadre de cet article. Nous allons donc nous attacher à quatre types d'erreurs :

- Le vandalisme
- Le manque de neutralité
- La mise à jour partielle
- La mise à jour prématurée

Le vandalisme

Le vandalisme est l'introduction d'informations délibérément fausses ou dénuées de sens dans un article de *Wikipédia*. Il est malheureusement assez courant, car facile à réaliser. En effet, si vous souhaitez vous "amuser" en écrivant n'importe quoi sur un site web "classique", vous devriez d'abord le pirater. Sur *Wikipédia*, ce n'est même pas nécessaire : il suffit de cliquer sur "modifier" ou "modifier le code" et vous pouvez écrire ce que vous voulez. Bien sûr, en faisant cela, vous détruiriez le travail bénévole des Wikipédiens et priveriez les lecteurs de l'information qu'ils sont venus consulter. C'est donc à proscrire fermement.

Généralement, les vandalismes sont l'œuvre d'utilisateurs anonymes ou inscrits récemment. Comme le but est de se faire remarquer, ils touchent plus facilement les personnes très connues, controversées ou qui font l'actualité. De même, les sujets sensibles ou tabous sont plus souvent la cible des vandales. On notera, par exemple, cette personne affirmant que Patrick Bruel est en fait trois personnes⁶, un autre contributeur supprimant une grande partie de l'article sur Jacqueline Galant et indiquant : "elle a fait tellement de boulette [sic] qu'on va arrêter d'en parler"⁷ ou l'ajout de sex toys parmi les produits dérivés de Caterpillar⁸.

Jacqueline Galant, née le **18 mars 1974** à **Mons**, est une femme politique **belge** membre du **Mouvement réformateur (MR)** (après avoir milité pour le **Parti social-chrétien**), Elle a fait tellement de boulette qu'on va arrêter d'en parler.

Fig. 2 : Intégralité de l'article sur Jacqueline Galant tel qu'il était disponible le 23 avril 2016 entre 15:57 et 15:58

Grâce à un travail de surveillance, ces vandalismes sont souvent rapidement effacés (en quelques minutes dans la plupart des cas). Si un article fait trop souvent l'objet de vandalisme, il pourra être semi-protégé et seuls les utilisateurs inscrits depuis plus de quatre jours pourront le modifier. Les adresses

IP des vandales sont également susceptibles d'être bloquées. Nul système n'est bien sûr infaillible et certains vandalismes demeurent parfois dans l'encyclopédie pendant des années. Ainsi des noms fantaisistes ajoutés, le 11 mai 2013, dans la *Liste des étoiles du Hollywood Walk of Fame*⁹ sont restés jusqu'au 29 octobre 2016.

Le manque de neutralité

La neutralité de point de vue est un des principes fondateurs de *Wikipédia*. Elle est à la fois évidente et difficile à mettre en œuvre dans une encyclopédie collaborative. Outre les pages sur des sujets sensibles (conflit israélo-palestinien, immigration, mariage homosexuel,...), des personnalités politiques, sociétés ou fans tentent régulièrement de faire l'impasse sur cette obligation, par méconnaissance de la différence entre une encyclopédie et une page publicitaire ou par souci de rendre leur image plus présentable. La tentation est évidemment grande d'aller supprimer un passage sur une affaire judiciaire ou des critiques. L'homme politique nationaliste flamand Pol Van Den Driessche a ainsi supprimé un passage sur des plaintes déposées contre lui et mentionnées dans l'article qui lui est consacré dans la version néerlandophone de *Wikipédia*¹⁰. De son côté, TF1 a remplacé des critiques sur le journal de 13 heures présenté par Jean-Pierre Pernaut¹¹, accusé de participer à la désinformation, en mettant en valeur son côté "avant-gardiste".

Le cas de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA), en mars 2016, est double. Un contributeur avait ajouté un paragraphe disproportionné sur l'Affaire Munnix¹² et la polémique

qui a suivi. L'AFSCA a réagi en supprimant le paragraphe peu flatteur. Cette réaction fut médiatisée à charge de l'AFSCA, mais l'historique des intervenants et certains détails révélés dans la presse montraient une volonté de nuire à l'institution.

La mise à jour partielle

On le sait, la mise à jour de *Wikipédia* se fait très rapidement. Il suffit de consulter l'article consacré à une personnalité dès que vous apprenez son décès. Dans la plupart des cas, l'information est déjà indiquée. Parfois la date de mort est même ajoutée avant que certains médias importants n'aient pu l'annoncer. Celle de l'ancien Premier Ministre français Michel Rocard a, par exemple, été ajoutée sur *Wikipédia* à 19:50, soit 10 minutes avant le tweet de l'AFP et 25 minutes avant l'annonce sur le site du Monde.

Mais ce genre de mise à jour est simple. Dans d'autres cas, un événement nécessite la modification de nombreuses pages. Ainsi, la formation d'un gouvernement nécessite la création de l'article sur le nouvel exécutif, mais aussi la mise à jour de celui du précédent, de chaque ministre et secrétaire d'État des deux gouvernements, des partis politiques concernés, des listes comportant les différents parlementaires si l'un d'entre eux est devenu ministre, des pages mentionnant le nom du Premier Ministre ou de n'importe quel autre ministre, sans oublier l'article concernant les communes dont le bourgmestre est devenu ministre. Ajoutons encore les palettes de navigation. La formation du Gouvernement Michel a ainsi nécessité la modification de plus de 70 pages (voir fig. 3). N'en a-t-on pas oublié ?

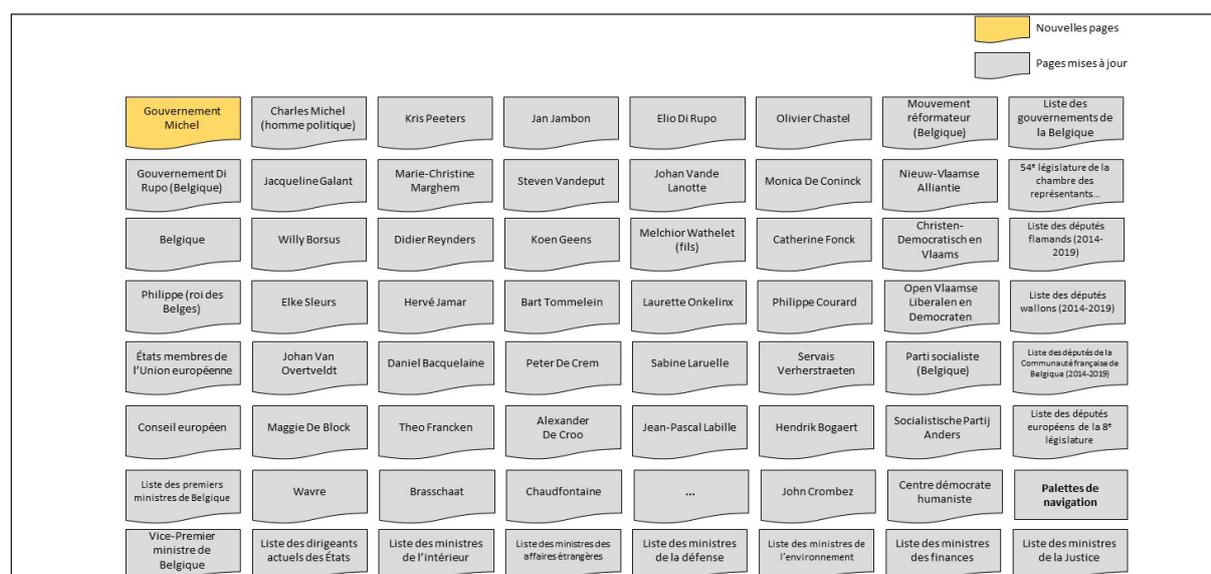


Fig. 3 : Ensemble des pages qui ont dû être créées ou modifiées dans Wikipédia lors de la formation du Gouvernement Michel (non exhaustif au niveau des communes).

La mise à jour prématurée

Il arrive parfois aussi que les pages soient mises à jour de manière prématurée. On n'attend pas forcément la confirmation de l'information. Un contributeur a ainsi proclamé roi le Prince Vajiralongkorn¹³ de Thaïlande, dès la mort de son père, soit plus d'un mois et demi avant qu'il ne le devienne réellement. Le décès de personnalités telles que Jacques Chirac ou Fidel Castro ont également été annoncés prématurément.

Que regarder pour vérifier l'information ?

Wikipédia donne bien davantage de possibilités de vérifier l'information que la plupart des sources et révèle plus facilement une possibilité d'erreur. Nous ne pouvons pas tout développer dans cet article. Attardons-nous sur quelques aspects :

- Les sources
- Les bandeaux
- L'historique
- Les auteurs
- La page de discussion
- L'esprit critique

Les sources

Les encyclopédies classiques reposent généralement sur des auteurs de renom qui écrivent sur des sujets pour lesquels ils font autorité. Wikipédia étant écrit collectivement par le grand public, elle se doit de prouver le sérieux de ses informations. Il est donc demandé aux contributeurs de citer les sources qu'ils ont utilisées pour la rédaction de l'article à des fins de vérifiabilité. C'est pour cette raison que certains articles comportent de très nombreuses sources. Un bel exemple est l'article consacré à l'humoriste controversé Dieudonné : plus de 650 sources sont mentionnées¹⁴.

Évidemment, toutes les sources ne se valent pas et ce n'est pas parce qu'une information est justifiée par une source qu'elle est correcte. D'autant que certaines positions parmi la communauté wikipédienne sont discutables en matière de fiabilité, notamment celle qui consiste à privilégier les sources secondaires. Nous n'entrerons pas, ici, dans le détail de ce qui fait d'un article, d'un livre ou d'un site Web une source fiable. En tant que professionnel de l'information et de la documentation, vous avez certainement un avis pointu sur la question.

Les bandeaux

Difficile de ne pas remarquer les bandeaux qui ornent un grand nombre d'articles de l'encyclopédie, soit en haut de la page, soit en début de section. Ils attirent l'attention du lecteur ou du contributeur sur un éventuel problème. On peut distinguer trois types de messages :

- Un avertissement sur le contenu
- Une mise en contexte
- Un message qui s'adresse spécifiquement aux contributeurs

Un bandeau vous annoncera par exemple que l'article doit être mis à jour, qu'il ne cite pas assez de sources ou qu'il comporte une contradiction. Ces lacunes ont été constatées par un contributeur qui a volontairement ajouté le bandeau. Il n'y a donc rien d'automatique et l'absence de bandeau ne signifie pas que l'article est totalement à jour, bien sourcé et sans contradiction. Tout participant à l'encyclopédie peut corriger le problème et retirer le bandeau.

Une explication du problème est régulièrement donnée sur la page de discussion liée à l'article. Évidemment, plus il y a de bandeaux, plus il faudra se méfier de la fiabilité de l'article.



Fig. 4 : La présence de bandeaux indique aux lecteurs et aux contributeurs que l'article devrait être amélioré (capture prise le 19 décembre 2016).



Fig. 5 : Une ligne d'historique correspond à une modification.

L'historique

L'historique est une fonctionnalité importante de *Wikipédia*, car il permet de voir comment s'est construit l'article, mais il donne aussi accès à des outils très utiles, tels que les statistiques de consultation, la liste des principaux auteurs et permet même, depuis récemment, de rechercher toutes les modifications d'un contributeur sur cet article.

Pour chaque version de la page, l'historique reprend les éléments suivants (voir fig. 5) :

- Lien "actu" : il permet de visualiser les différences entre la version actuelle et une ancienne version de la page.
- Lien "diff" : il permet de visualiser les différences entre la version sélectionnée et la version précédente.
- Date et heure de la modification : en cliquant sur le lien, vous pouvez accéder à une ancienne version de l'article.
- Contributeur : qui a fait la modification ? En cliquant sur son nom, vous verrez apparaître sa page utilisateur. Si le contributeur n'est pas enregistré, c'est l'adresse IP de son ordinateur qui est indiquée.
- Lien "discuter" : lié au contributeur, il permet de se rendre sur sa page de discussion et éventuellement de discuter de sa modification.
- Lien "contributions" : lié également au contributeur, il permet de consulter l'ensemble de ses contributions.
- Lettre m : elle n'apparaît que si le contributeur a indiqué que sa modification était mineure.
- Taille de l'article : mentionnée en octets (ce qui correspond plus ou moins au nombre de caractères).
- Ampleur de la modification : également mentionnée en octets, elle indique la différence avec la version précédente. Si une phrase de 100 caractères a été remplacée par une phrase de 90 caractères, il sera indiqué "- 10", en rouge. Une suppression de nombreux caractères peut être suspecte, si elle n'est pas clairement justifiée.
- Descriptif de la modification : il résume la modification effectuée. Il n'est pas obligatoire et est fourni par le contributeur.
- Lien "annuler" : il permet d'annuler la modification. Si, par exemple, vous constatez un vandalisme, le bouton "annuler" permet de retourner à la version précédente.
- Lien "remercier" : il permet d'envoyer un remerciement au contributeur.

Auteurs et statistiques

L'outil "Auteurs et statistiques", disponible via l'historique, permet d'obtenir différentes données statistiques. Il permet notamment d'afficher un graphique montrant

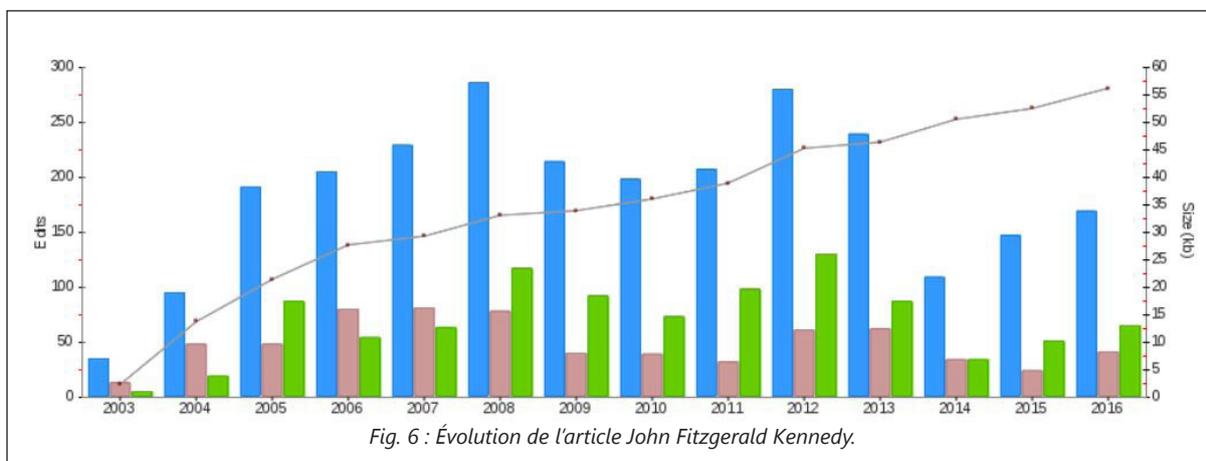


Fig. 6 : Évolution de l'article John Fitzgerald Kennedy.

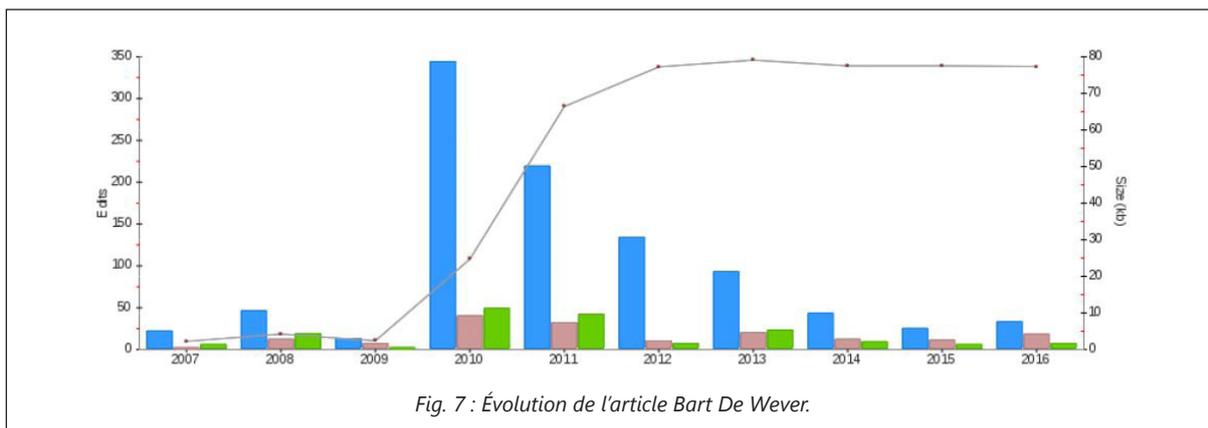


Fig. 7 : Évolution de l'article Bart De Wever.

l'évolution de l'article, année après année, tant en taille qu'en nombre de contributions. La courbe de la taille de l'article permet de voir si un article continue à se développer. Regardons, par exemple, les articles *John Fitzgerald Kennedy* et *Bart De Wever*. L'article sur le Président américain (voir fig. 6) s'est principalement développé entre 2003 et 2006. Il continue ensuite à grandir de manière régulière, plus de 50 ans après sa mort. L'article sur le président de la N-VA (voir fig. 7) s'est, lui, étoffé entre 2009 et 2012, qui correspondent aux années de crises politiques pendant lesquelles il s'est fait connaître. Ensuite, la taille de l'article n'évolue plus significativement. Il est pourtant devenu bourgmestre d'Anvers en 2013 et son parti participe au gouvernement fédéral depuis 2014, mais aucun Wikipédien francophone n'a, jusqu'à présent, développé ces aspects-là.

Les auteurs

Contrairement à une idée reçue, les contributions ne sont pas complètement anonymes, puisqu'à chaque contribution, l'auteur est indiqué. Il peut apparaître sous forme de nom d'utilisateur ou sous forme d'adresse IP si l'utilisateur n'est pas enregistré. Certes, le nom d'utilisateur est souvent un pseudonyme, mais en cliquant sur son nom dans l'historique ou sur une page de discussion, vous pouvez non seulement accéder à sa page utilisateur où il peut se présenter, mais vous pouvez aussi prendre contact directement avec lui.

L'outil précédemment cité, "auteurs et statistiques" permet de consulter les principaux auteurs d'un article en nombre de contributions ou en termes de texte ajouté. C'est cette dernière statistique qui est la plus intéressante. Ainsi, si vous consultez le graphique pour l'article *Gotlib*. Vous verrez (voir fig. 8) que 19,6 % de l'article a été écrit par Aïdigalayou, 11,6 % par Michel1961, 10,7 % par Skblzz1, etc. Cela vous permettra ensuite de consulter leur page utilisateur et la liste de leurs contributions.

Les pages de discussion

Construire une encyclopédie nécessite toujours des discussions, c'est pour cela que de nombreuses pages de discussions ont été créées. On peut débattre à un niveau général (le Bistro), mais aussi au sein des portails ou sur une page dédiée liée à chaque article. Régulièrement, ces pages permettent de comprendre certains choix. Nous avons déjà eu l'occasion de parler du débat sur les lieu et date de naissance d'Amélie Nothomb. La pertinence d'une information, le choix du titre ou des problèmes de neutralité sont d'autres sujets qui peuvent y être évoqués. Cependant, il ne s'agit pas d'une page de débat sur le sujet même. Si vous voulez débattre de l'utilité d'apprendre le latin, *Wikipédia* n'est pas le bon endroit.

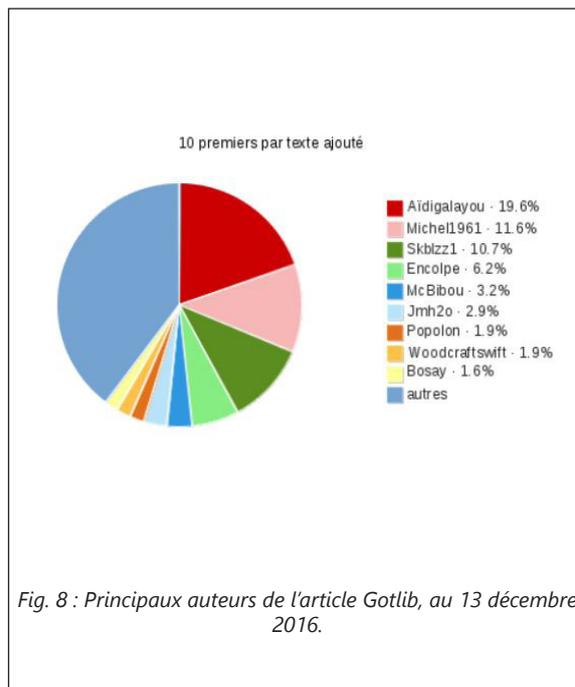


Fig. 8 : Principaux auteurs de l'article Gotlib, au 13 décembre 2016.

L'esprit critique

Comme pour toute source, le meilleur outil pour vous assurer de la fiabilité d'une information est l'esprit critique. Si une information semble étrange, vérifiez-la. Il est essentiel dans un monde qui déborde d'informations, mais aussi de désinformations, que chacun puisse développer son sens critique... et cela commence très jeune.

Que retenir ?

Il faut surtout retenir qu'en termes de fiabilité aucune source n'est parfaite. *Wikipédia*, contrairement aux autres sources, offre des possibilités de vérifier l'information, de la discuter et de la corriger. Bien

sûr, cela ne vous dispense pas d'aller voir d'autres sources ou de lire des textes de spécialistes renommés. *Wikipédia* peut d'ailleurs servir de point de départ pour les trouver. Comme tout projet, *Wikipédia* évolue aussi. Y participer activement, c'est aussi tenter de l'améliorer et j'invite tous les professionnels de l'information soucieux de la fiabilité de l'information à participer à son écriture, mais également à ses nombreux débats.

Guy Delsaut

Val des Seigneurs 142 bte 50

1150 Bruxelles

guy.delsaut@skynet.be

Décembre 2016

Notes

1. Pour sa version en français : *Wikipédia* [en ligne]. <<https://fr.wikipedia.org>> (consulté le 21 décembre 2016).
2. Définition du *Petit Larousse illustré* 2004. Larousse, 2003.
3. Amélie Nothomb [en ligne]. <<http://www.amelie-nothomb.com/#/amelie-nothomb/>> (consulté le 7 décembre 2016).
4. Amélie Nothomb. *Encyclopédie Larousse* [en ligne], s.d. (consulté le 7 décembre 2016). <http://www.larousse.fr/encyclopedie/personnage/Amélie_Nothomb/103606>.
5. Discussion:Amélie Nothomb/Archive01. *Wikipédia* [en ligne], 17 décembre 2016 (consulté le 21 décembre 2016). <https://fr.wikipedia.org/wiki/Discussion:Am%C3%A9lie_Nothomb/Archive01#Date_et_lieu_de_naissance>.
6. Patrick Bruel [version archivée]. *Wikipédia* [en ligne], 1e décembre 2016 (10:57) (consulté le 7 décembre 2016). <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Patrick_Bruel&oldid=132301942>.
7. Jacqueline Galant [version archivée]. *Wikipédia* [en ligne], 23 avril 2016 (15:57) (consulté le 7 décembre 2016). <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Jacqueline_Galant&oldid=125536080>.
8. Caterpillar [version archivée]. *Wikipédia* [en ligne], 13 septembre 2016 (22:16) (consulté le 7 décembre 2016).
9. *Liste des étoiles du Hollywood Walk of Fame* [version archivée]. *Wikipédia* [en ligne], 11 mai 2013 (21:14) (consulté le 7 décembre 2016). <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Liste_des_%C3%A9toiles_du_Hollywood_Walk_of_Fame&oldid=92995269>.
10. Pol Van Den Driessche: verschil tussen versies. *Wikipedia* [en néerlandais] [en ligne], 6 août 2014 (14:40) (consulté le 19 décembre 2016). <https://nl.wikipedia.org/w/index.php?title=Pol_Van_Den_Driessche&diff=41828838&oldid=41828825>.
11. Jean-Pierre Pernaut : Différence entre versions. *Wikipédia* [en ligne], 29 mai 2008 (12:36) (consulté le 19 décembre 2016). <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Jean-Pierre_Pernaut&diff=30107810&oldid=30078052>.
12. Pour résumer l'affaire : l'AFSCA ayant détecté un taux de listeria supérieur à la norme européenne dans les fromages de Herve de la société Munnix, elle avait fait saisir la production. Ses détracteurs l'avaient accusée de s'en prendre à un petit producteur.
13. Vajiralongkorn [version archivée de l'article intitulé actuellement Rama X]. *Wikipédia* [en ligne], 13 octobre 2016 (14:26) (consulté le 9 décembre 2016). <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Rama_X&oldid=130630602>.
14. Dieudonné. *Wikipédia* [en ligne], 4 décembre 2016 (consulté le 13 décembre 2016). <<https://fr.wikipedia.org/wiki/Dieudonn%C3%A9>>.

ARCHIMAG
N° 299 (novembre 2016)

- *Archives : faire parler les patrimoines* – Dossier – Divers auteurs - p. 13-22.

Dossier sur la valorisation des patrimoines d'archives au sein des entreprises.

Interview de Jean-Louis Moreau, archiviste-historien indépendant en Belgique et collaborateur de l'Association de valorisation des archives d'entreprises. Il explique que la première étape de valorisation d'un patrimoine est de prendre connaissance du contenu des archives, allant de la publicité, plans, études de matériaux... Quant à la valorisation, que son objectif soit interne, pour les employés, ou externe à destination du public, elle peut se faire par l'entremise d'expositions, de publications...

Le fonds documentaire de BNP Paribas a été numérisé en vue d'une valorisation vers l'extérieur, sur un site Web. Les archives de la banque sont conservées comme moyen de gestion et de preuve, mais aussi à titre historique. Un site propose quatre moyens d'entrées : chronologique, géographique, thématique ou par mots-clés. On y trouvera des informations diverses, telles que par exemple les richesses architecturales possédées par la banque, sa présence dans le monde, le financement du chemin de fer en Asie ou ses investissements dans le cinéma italien.

Le télégramme de Brest, quotidien régional breton, a, quant à lui, numérisé ses éditions allant de 1886 à 1944 (soit un équivalent de 106 903 pages). Elles sont maintenant présentées sur une plateforme numérique à partir de laquelle on peut consulter les pages ou les télécharger en PDF.

Le Comité International de la Croix Rouge à Genève décide, à l'occasion de l'adoption d'un nouveau système de gestion intégré qui prend convenablement en charge à la fois les photos mais aussi, les images animées et les supports

audio, de développer un volet de mise à disposition de ces archives (accessibles et téléchargeables).

(DD)

- *La démat a-t-elle sa place dans la digitalisation des entreprises ?* – Bruno TEXIER et Michel REMIZE - p. 26-27.

Quelles est la place de la dématérialisation documentaire dans les processus de numérisation des entreprises ? Dans ce domaine, on voit actuellement s'imposer le modèle Uber qui fonctionne avec des factures électroniques, signature électronique, paiement en ligne... Dans ce processus, la dématérialisation des documents papier est essentielle. Il semble que les clients attendent beaucoup des technologies mobiles (par exemple le succès de Darty avec son bouton placé sur les produits électroménagers et grâce auquel un client pouvait, par simple pression, informer d'un problème avec son appareil, alerte automatiquement liée au dossier). En même temps, les clients ne sont pas encore prêts pour le tout numérique. Certains préfèrent recevoir des factures papier. Aujourd'hui, Numéricable ré-voie des factures papier. Kentika, entreprise spécialisée en gestion de l'information constate que nombre d'entreprises qui passent au tout numérique, sont vite confrontées aux limites des plateformes bureautiques traditionnelles.

(DD)

- *Les coûts cachés du cloud* – Eric le VEN - p. 28-29.

Si les entreprises sont en majorité satisfaites de leur déploiement dans le cloud, que ce soit du SaaS, de l'IaaS ou du PaaS, elles sont également nombreuses à faire face à des coûts imprévus, voire cachés, qui selon l'ampleur des projets atteignent parfois des niveaux conséquents.

(ARCHIMAG)

- *Les faiseurs de normes* – Clémence JOST - p. 30-31.

Afnor fait partie des cinq organismes de normalisation les plus influents dans le monde. Pourtant, rares sont ceux qui savent comment et par qui sont élaborées les normes. L'article emmène le lecteur dans les coulisses à la rencontre de deux professionnels dédiés à la normalisation en information et documentation.

(ARCHIMAG / DD)

- *L'Open data en Belgique : un essor récent* – Philippe LAURENT - p. 32.

Le Gouvernement fédéral belge a pris une série de mesures pour combler son retard dans le domaine de l'open data poursuivant des intérêts

économiques et démocratiques de transparence administrative. Un nouveau portail, Data.gov.be a été lancé avec 6000 jeux de données sous licence libre, regroupées en 14 catégories, et provenant des différents services fédéraux. Les trois régions ont également chacune leur portail. Enfin, les villes et communes, participent à l'entreprise en lançant leur propre portail.

(DD)

- *La datavisualisation pour tous* – Bruno TEXIER - p. 33-34.

L'article présente une comparaison entre cinq outils de datavisualisation : les types de fichiers qu'ils sont capables de traiter ou capacité de se connecter directement vers une base de données ; types de présentations réalisables, qu'elles soient dynamiques ou non (barres, camembert, courbes, mais aussi cartes de chaleurs, cartes de viralité, cartes de viralité)...

(DD)

- *La transition bibliographique d'étape en étape* – Frédérique JOANNIC-SETA - p. 35-37.

La modélisation FRBR s'est développée au début des années 90 à partir du constat de la diffusion croissante des ressources numériques. Ce modèle présente l'avantage de regrouper autour d'un auteur, la totalité de sa production, en procédant par regroupement successifs (item, manifestation, expression, œuvre). La modélisation s'est étendue aux données d'autorité FRAD et à la notion de sujet FRASD. La BnF a entrepris alors de "FRBRiser" son catalogue (2 000 000 de pages auteurs sont déjà accessibles). Aujourd'hui, les logiciels commencent à intégrer le modèle FRBR et un projet de FRBRisation de ressources musicales est en voie de finalisation. Par ailleurs, le RDA, un code de catalogage développé par les américains, qui s'appuie sur le FRBR et qui est destiné à placer les catalogues sur le Web et favoriser les échanges de métadonnées, permettrait de produire des données bibliographiques directement en FRBR.

(DD)

- *Diffuser la jurisprudence dans le mouvement de l'open data* – Roman GUERLOT - p. 38-39.

Le développement de l'open data est un véritable challenge pour le service de documentation, des études et du rapport rattaché à la Cour de cassation. Chargée depuis 1947 de la diffusion de la jurisprudence, il se trouve aujourd'hui confronté à un défi humain, technique et juridique en raison de la masse des décisions concernées. (ARCHIMAG)

ARCHIMAG

N° 300 (décembre 2016 – janvier 2017)

- *Données personnelles : ce qui va changer* – Dossier – Divers auteurs - p. 15-22.

La sensibilité aux problématiques des données personnelles s'est aujourd'hui généralisée : maîtrise de sa réputation, protection de sa vie privée, propriété sur ses propres données. Le cadre juridique s'est récemment précisé au niveau européen, avec un nouveau règlement et un calendrier contraignant. Impossible pour les entreprises de faire l'impasse sur une gestion conforme, comme le rappelle un expert. Méthodes et outils sont à disposition.

(ARCHIMAG)

- *Le patrimoine audiovisuel à portée de clic* – Bruno TEXIER - p. 24-26.

Accéder aux archives audiovisuelles n'a jamais été aussi facile. Les plateformes se sont multipliées et proposent des services à valeur ajoutée pour le public professionnel ainsi qu'un colossal corpus vidéo destiné au grand public. Concerne *Ina Mediapro*, *Youtube*, *Dailymotion*, *Vimeo* et *FilmoTV*.

(ARCHIMAG/DD)

- *50 nuances de veille média à 360°* – Bruno TEXIER - p. 34-35.

Présentation de nouveaux outils de veille. Europresse est une plateforme qui propose des ressources de la presse traditionnelle françaises et étrangères, généralistes et spécialisées, mais aussi des études de marché, des communiqués de presse, des biographies, une revue de sites web et une veille réalisée sur la radio et la télévision. Pickanews, destiné aux documentalistes et services de marketing, est un moteur de recherche qui couvre plus de 22 000 supports presse et web en attendant la radio et la télévision. "Du côté de L'Argus de la Presse, la veille à 360° s'exprime en volumes impressionnants : chaque mois 18 000 heures de programmes radio-TV, 1,3 million de pages issues de la presse et plus de 5 millions de pages web sont recensées. Sans oublier les contenus glanés sur les réseaux sociaux". De plus, l'Argus de la Presse propose un traitement des données type Big content. Deux nouveaux entrants, dans la veille à 360° sont également présentés : Mentien et Talkwalker

(DD)

- *Bibliothèque et société en mutation* – Elisabeth LAVIGUEUR - p. 38.

Le premier Congrès des professionnels de l'information (CPI) s'est tenu à Montréal au mois de novembre dernier. Fruit du foisonnement de plusieurs associations professionnelles (CBPQ, ASTED et SLA-SEC), ce rendez-vous a rassemblé des experts de l'information du Québec et d'ailleurs.

(ARCHIMAG)

- *Comment favoriser la littératie informationnelle ?* – Cécile GARDIES, Michel DUMAS - p. 39-40.

Tout pousse aujourd'hui au numérique, dans l'entreprise comme à l'extérieur, cela devient même une obligation. Le numérique donne l'accès au savoir et permet tout simplement de travailler. Mais que faire pour les personnes souffrant d'"incompétence informationnelle" ?

(ARCHIMAG)

- *Des scanners petit volume très polyvalents* – Michel REMIZE - p. 41-43.

Pouvant numériser jusqu'à une centaine de pages par jour, les scanners petit volume répondent à des besoins de production relativement constants, la plupart du temps dans le cadre d'une Ged. Et pour se rendre encore plus indispensables, ils misent aussi sur leur polyvalence. [Suivi d'un tableau comparatif].

(ARCHIMAG)

La revue ID2 – Information, données & documents Volume 53, n° 4 – janvier 2017

- *La veille multimédia ou la kaléidoscopie de l'information* – Antoine RALIN - p. 4-6.

L'information multimédia est aujourd'hui intégrée au processus de veille. Le repérage sur Internet de l'information pertinente, qu'elle soit textuelle ou multimédia, multiforme, multi-source et possiblement redondante, pose la question des enjeux, des usages et des défis qui sont associés à la veille multimédia.

(ID2)

- *Création d'un site institutionnel Web 3.0 : de la communication à l'information* – Even FLORA - p. 12-15.

Présentation d'un site Web, créé à l'occasion du projet Spectacle vivant en Bretagne, conçu comme un outil de communication. Le site répond à un besoin des usagers d'avoir accès à une

base de connaissance. Le projet se caractérise par l'utilisation des technologies pour donner du sens à l'information, son inscription dans le Web 3.0, et surtout le passage de l'information à la connaissance, notamment par l'utilisation d'outils de datavisualisation.

(DD)

- *Les statistiques locales d'utilisation des ressources en ligne* – Géraldine BARRON, Claire CHEDOT-LEDUC, Hélène PROST, Joachim SCHOPFEL - p. 16-18.

L'utilisation des ressources en ligne peut se mesurer grâce à l'exploitation des statistiques locales produite par un serveur proxy. L'article explique comment fonctionne le proxy, compare les statistiques locales à celles d'un éditeur et traite de la fiabilité et des limites de ce type de statistiques.

(DD)

- *La décision GS Média sur le lien hypertexte, un autre regard sous l'angle du droit de la communication* – Ronan HARDOUIN - p. 20-22

Le lien hypertexte est-il un acte de communication au public et donc relevant du droit d'auteur ? Que penser réellement de la décision dans le procès GS Média ? Quelle la responsabilité du créateur de liens ? Entre recherche d'équilibre et remise en cause des principes régissant le droit d'auteur, il existe peut-être une autre voie pour régir la situation des liens hypertexte en suivant le chemin du droit de la communication.

(DD/ID2)

- *La qualité, variations autour d'une notion essentielle* – Dossier – Réalisé par divers auteurs, sous la direction de Marie-Françoise NESME et Michel COTTIN - p. 30-67.

Aborder le thème de la qualité dans une revue consacrée à l'implication des professionnels de l'information pourrait passer pour un pari hasardeux s'il n'existait pas un certain nombre de signaux témoignant d'un regain d'intérêt pour la question. La standardisation de la gouvernance, la nécessité de tracer les données, la place centrale de la notion de cycle de vie, la question des compétences et de la performance : autant d'éléments qui doivent répondre à des exigences visant à satisfaire un "client" devenu partie prenante de nos activités. Dans ce dossier, codirigé par deux experts issus du monde du records management et de la certification, sont présentés les concepts et les principes de la qualité afin de bien s'orienter dans cet univers. L'outillage et la mise en œuvre feront l'objet des deux parties suivantes pour les

aspects opérationnels et pratiques, car la qualité est aussi notre compétence.

(ID2)

- *Recherche en sciences de l'information : construire une encyclopédie avec un Wiki ? Regards rétrospectifs sur la politique éditoriale de Wikipédia – Gilles SAHUT - p. 68-77.*

Les contributeurs à Wikipédia ne se sont pas contentés d'écrire des articles encyclopédiques. Ils ont également élaboré collectivement une politique éditoriale incarnée par de nombreuses règles dont la rédaction a donné lieu à de multiples discussions intracommunautaires. En s'appuyant sur un corpus composé des échanges à propos des règles relatives à la citation des sources, Gilles Sahut, auteur de cette étude, distingue deux ensembles de représentations sur la politique éditoriale appelés ici "pôle wiki " et "pôle encyclopédique". Si ces deux régimes épistémiques peuvent paraître en opposition, il relève que la politique conduite cherche à trouver des équilibres entre les potentialités offertes par le wiki et les exigences de fiabilité inhérentes à la réalisation d'une encyclopédie.

(ID2)

Écrire pour les *Cahiers*

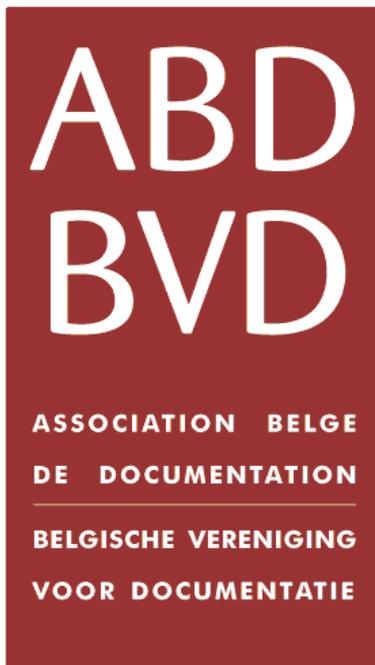
Les *Cahiers de la documentation* sont alimentés par leurs auteurs. Si vous souhaitez partager avec l'ensemble des membres de l'ABD votre expérience dans un domaine ou vos connaissances d'un sujet ou faire le compte rendu d'une conférence à laquelle vous avez assisté, n'hésitez pas à prendre contact avec le Comité de publication : <cahiers-bladen@abd-bvd.net>

Afin d'assurer une présentation cohérente de notre périodique, nous demandons aux auteurs de respecter les instructions aux auteurs disponibles sur <http://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/instr-aut_fr.pdf>

Schrijven voor de *Bladen*

Bladen voor Documentatie bestaat dankzij de auteurs. Indien u uw ervaringen binnen een domein of uw kennis van een bepaald onderwerp wilt delen met alle BVD-leden of een verslag wilt maken van een studiedag waaraan u heeft deelgenomen, aarzel dan niet om het Publicatiecomité te contacteren via <cahiers-bladen@abd-bvd.net>

Om een coherente presentatie van ons tijdschrift te verzekeren, vragen wij de auteurs de auteursaanbevelingen te respecteren : <http://www.abd-bvd.be/wp-content/uploads/instr-aut_nl.pdf>



asbl créée le 21 mars 1947
vzw opgericht op 21 maart 1947

Plus de 500 professionnels de
l'information et de la documentation

Meer dan 500 informatie- en
documentatiespecialisten

<http://www.abd-bvd.be>

Correspondance

c/o Bibliothèque royale de Belgique
Boulevard de l'Empereur 4
1000 Bruxelles
Belgique
abdbvd@abd-bvd.be

Briefwisseling

p/a Koninklijke Bibliotheek van België
Keizerslaan 4
1000 Brussel
België
abdbvd@abd-bvd.be

Tarif anciens numéros

Prix au numéro : 20 EUR
Prix par article : 10 EUR

Tarief vorige nummers

Prijs per nummer: 20 EUR
Prijs per artikel: 10 EUR

Commandes

tresorier-schatbewaarder@abd-bvd.net

Bestellingen

tresorier-schatbewaarder@abd-bvd.net



En collaboration avec
In samenwerking met



Koninklijke Bibliotheek van België
Bibliothèque royale de Belgique

Inforum 2017

Changing publics, changing services

18/05/2017

Association Belge de Documentation asbl
Belgische Vereniging voor Documentatie vzw
Keizerslaan 4 - 1000 BRUSSEL - Boulevard de l'Empereur, 4 - 1000 BRUXELLES
www.abd-bvd.be