
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 attentas 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