



LE CENTRE CANADIEN
D'ÉDUCATION AUX MÉDIAS ET
DE LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

Évaluer des informations trouvées sur Internet

Introduction : la diversité de l'information

Les nombreux visages de l'information

Imaginez l'allée des magazines dans le supermarché le plus près de chez vous. Si vous fermez les yeux et que vous tendez la main pour prendre la première publication à laquelle vous touchez, il y a autant de chances que vous tombiez sur un tabloïd que sur un journal respectable (en fait, les chances sont mêmes plus grandes puisque bien des journaux respectables ne font pas bonne figure dans les supermarchés). Imaginez maintenant que votre épicier soit tellement accommodant qu'il laisse tout le monde de la région imprimer un magazine et le vendre dans cette section. Si vous tendiez aveuglément la main, cette fois, vous auriez plus de chances d'attraper la revue *Elvis auprès des Martiens* que *Le Journal des affaires* ou *L'actualité*.

Bienvenue dans le monde d'Internet ! J'espère que mon analogie illustre bien qu'il y existe une panoplie infinie de documents variés dans Internet dont l'exactitude, la fiabilité et la valeur varient. Contrairement à la plupart des médias d'information conventionnels (livres, magazines, documents imprimés par des organismes), de l'information est rendue publique sans que personne n'ait à en approuver le contenu. En tant que chercheur, il vous incombe d'évaluer l'information que vous trouvez de sorte à déterminer si elle répond à vos besoins. La fiabilité et la qualité de l'information sont variées

Internet est rempli d'information ; on y trouve une grande quantité de renseignements qui s'ajoutent et sont mis à jour continuellement. Cette information existe sous de nombreuses formes (faits, opinions, histoires, interprétations, statistiques) et vise des objectifs variés (informer, persuader, vendre, présenter un point de vue, créer ou changer une attitude ou une croyance). Pour chacun de ces différents types d'information et d'objectifs, la qualité et la fiabilité de l'information présentée varient de très bonnes à très mauvaises, avec toutes les nuances comprises entre ces deux extrêmes.

Un point de départ : trier l'information

Évaluation préliminaire

La première étape pour évaluer des sources se fait avant même de commencer la recherche. Prenez un instant pour vous demander ce que vous cherchez au juste. Voulez-vous des faits, des opinions (documentées ou de n'importe qui), des arguments pondérés, des statistiques, des narrations, des rapports de témoins oculaires, des descriptions ? Votre recherche vise-t-elle à découvrir de nouvelles idées, à étayer un point de vue par des faits ou des arguments pondérés, à sonder une opinion ou à autre chose ? Une fois que vous avez franchi cette étape, vous serez mieux en mesure de trier les sources rapidement en les comparant au but de votre recherche. Si, par exemple, vous rédigez un rapport de recherche et que vous cherchez à la fois des faits et des opinions bien fondées pour étayer ou contredire un point de vue, vous saurez rapidement quelles sources éliminer et lesquelles valent la peine de vous s'y attarder. Il vous suffira de vous demander si chaque source semble offrir des faits et des opinions fondées ou simplement des déclarations sans fondement.

Choix des sources susceptibles d'être fiables

Il faudra de l'expérience pour devenir compétent à cette tâche, mais même un chercheur débutant peut prendre quelques instants pour se demander « Quelle source d'information ou quel genre de source sera la plus crédible dans mon cas ? ». Quelles sources seront probablement justes, objectives, sans motifs cachés, d'une qualité visiblement contrôlée ? Il est important de garder ces points à l'esprit pour ne pas vous contenter de prendre l'opinion de la première ou de la deuxième source que vous trouverez. En réfléchissant à ces points durant votre recherche, vous serez mieux en mesure d'identifier les sources suspectes ou douteuses. Une recherche produira tant de sources qu'il n'y a pas de raisons de se contenter de matériel peu fiable.

Quelques trucs pour choisir ses sources : Tentez de choisir des sources qui offrent le plus grand nombre des éléments d'informations suivants :

- *Nom de l'auteur*
- *Titre ou poste de l'auteur*
- *Organisme auquel l'auteur est affilié*
- *Date de création de la page ou de la version*
- *Coordonnées de l'auteur*
- *Certains des indicateurs de qualité de l'information (voir la liste ci-dessous)*

Évaluer l'information : les tests de qualité de l'information

Information fiable égale pouvoir

Vous avez sûrement déjà entendu que « savoir, c'est pouvoir » ou, autrement dit, que l'information, la matière brute du savoir, c'est le pouvoir. En réalité, seulement certaines informations donnent du pouvoir : les informations fiables. Les renseignements sont la base des connaissances, des décisions, des choix et de la compréhension du monde. Si nous prenons une décision fondée sur une mauvaise information ou sur une information peu fiable, nous ne possédons pas le pouvoir – nous avons plutôt la défaite. Si nous mangeons un aliment nocif que nous croyons être bon, nous pouvons nous rendre malade ; si nous évitons de manger un bon aliment parce que nous le croyons nocif, nous avons éliminé inutilement un des petits plaisirs de la vie. Le même principe s'applique à chaque décision qui porte sur un voyage, un achat, une action ou une tentative de comprendre le monde.

Évaluer une source est un art

Évaluer une source – déterminer la qualité de l'information – est un art, puisqu'il n'y a pas d'indicateur parfait de fiabilité, de véracité ou de valeur. Au lieu de cela, vous devez tirer des conclusions d'après une série d'indices ou d'indicateurs et selon l'utilisation que vous prévoyez faire de votre source. Si, par exemple, vous cherchez un argument pondéré, une source avec une position claire et bien articulée peut faire l'affaire, sans qu'un auteur prestigieux l'ait cautionnée. D'un autre côté, si vous avez besoin d'un jugement pour étayer (ou réfuter) un point de vue, il serait bon d'en trouver un qui provienne d'une source respectée. Si vous cherchez des faits fiables, retenez ceux issus d'une source qui réponde à certains critères de qualité, ce qui augmentera les chances que ces faits soient effectivement fiables.

La liste de contrôle CEVA

La liste de contrôle CEVA (crédibilité, exactitude, vraisemblance et appui) est conçue pour être facile à retenir et à utiliser. Peu de sources répondent à tous les critères de cette liste, et, même si tel était le cas, cela ne signifierait pas pour autant qu'elles soient de la plus grande qualité possible. Mais si vous apprenez à utiliser les critères de cette liste, vous serez plus à même de trier l'information de grande qualité de l'information de piètre qualité.

La liste de contrôle CEVA pour vérifier la qualité d'une information

Crédibilité

Comme les gens ont toujours fondé leurs décisions importantes sur des renseignements, il a toujours été important d'avoir des preuves d'authenticité et de fiabilité – ou de crédibilité, de vraisemblance. Si vous lisez un article qui explique que la région dans laquelle vous habitez sera le théâtre d'un tremblement de terre dans les six prochains mois, vous devez déterminer s'il faut croire ou non à cette information. Vous devez vous poser certaines questions, dont : qu'est-ce qui rend cette source crédible (ou non) ? D'où cette source tire-t-elle cette information ? Pourquoi dois-je croire cette source au lieu d'une autre ? Comme vous pouvez le constater, la clef de la crédibilité repose sur la confiance.

Il y a plusieurs tests que vous pouvez effectuer pour vous aider à déterminer la crédibilité et l'utilité d'une source.

Compétences de l'auteur

L'auteur ou la source de l'information doit donner quelques preuves de ses compétences, de sa fiabilité et de sa véracité. Voici quelques indices :

- la scolarité, la formation et l'expérience de l'auteur dans un domaine relié à l'information qui fait l'objet d'une vérification. Consulter l'information bibliographique ainsi que le titre ou l'emploi de l'auteur
- la présence des coordonnées de l'auteur (courriel, adresse postale, numéro de téléphone)
- si l'information est fournie par un organisme, la notoriété et la réputation de cet organisme (entreprise, gouvernement ou organisme à but non lucratif)
- la réputation de l'auteur auprès de ses confrères ou pairs
- le poste de l'auteur (emploi, titre).

Preuves du contrôle de la qualité

La plupart des articles dans les publications savantes sont révisés par des pairs, un processus selon lequel plusieurs lecteurs examinent et approuvent le contenu d'un texte avant qu'il ne soit publié. De même, les énoncés émis au nom d'un organisme ont en général été lus et approuvés par plusieurs personnes avant de paraître. (Veuillez noter la distinction entre les deux énoncés suivants : « Selon Catherine Martin, employée de l'Agence océanographique et atmosphérique, nous serions à l'aube d'une nouvelle époque glaciaire » et « L'Agence océanographique et atmosphérique a annoncé aujourd'hui que nous serions à l'aube d'une nouvelle époque glaciaire ». Dans le premier cas, l'employée parle en son nom propre, tandis que, dans le deuxième cas, l'énoncé émis au nom de l'Agence représente la position officielle de l'organisme.)

Parmi les exemples de matériel dans Internet dont la qualité a été contrôlée, on compte :

- l'information présentée sur les sites Web d'organismes
- les revues en ligne qui utilisent l'arbitrage (révision par les pairs) par des rédacteurs en chef ou autres
- l'information tirée de livres ou de revues qui ont un processus de contrôle de la qualité.

Méta-information

La méta-information donne des renseignements sur l'information. Les professionnels de l'information (qu'on appelle aussi parfois les travailleurs du savoir) de partout dans le monde sont continuellement plongés dans l'information, dans son traitement, dans son évaluation – ils passent beaucoup de temps à prendre des notes. Au fur et à mesure que les défis entraînés par l'augmentation d'information s'accroîtront, il deviendra toujours plus important d'avoir accès à de la méta-information de grande qualité. La méta-information peut prendre différentes formes, mais il en existe deux de base : la méta-information sommaire et la méta-information d'évaluation.

La méta-information sommaire comprend toutes les formes brèves d'information, telles que les abrégés, les résumés de contenu ou même les tables des matières. Ce type de méta-information donne en un coup d'oeil un aperçu de travail et nous permet de consulter de nombreuses sources différentes sans avoir à les lire au complet. La méta-information d'évaluation, quant à elle, comprend tous les types qui portent un jugement sur le contenu ou qui l'analysent. Ce type inclut les recommandations, les classements, les critiques et les commentaires. Évidemment, les deux genres de méta-information peuvent être combinés, ce qui donne les meilleurs résultats puisqu'on obtient ainsi un aperçu et une évaluation de la valeur de la source. Comme exemple, on peut citer les pages jaunes ou les répertoires du World Wide Web qui décrivent chaque site sélectionné et qui fournissent des évaluations du contenu.

Indicateurs du manque de crédibilité

Parfois, il est possible de déterminer à partir du ton, du style ou de la qualité de la rédaction si l'information est douteuse ou non. Voici quelques indices d'information douteuse :

- anonymat
- absence de contrôle de la qualité
- méta-information négative: si toutes les critiques sont mauvaises, faites attention

- une mauvaise grammaire ou des mots mal épelés : la plupart des gens scolarisés maîtrisent assez bien la grammaire et vérifient leur orthographe. Il peut arriver qu'un participe soit mal accordé ou qu'une virgule soit mal placée, mais méfiez-vous si vous relevez plus de deux ou trois erreurs de grammaire. Peu importe que ces erreurs soient attribuables à la négligence ou à l'ignorance, elles ne sont pas à l'avantage de l'auteur.

Exactitude

L'objectif du test d'exactitude consiste à veiller à ce que l'information soit juste, à jour, fondée sur des faits, détaillée, exacte et exhaustive. Par exemple, même si un auteur très crédible a écrit un texte qui était juste il y a 20 ans, il se pourrait que cet écrit ne tienne plus aujourd'hui. De même, une source de bonne réputation peut donner des renseignements à jour, mais néanmoins incomplets et sans perspective d'ensemble. Ci-dessous se trouvent des concepts liés à l'exactitude.

Opportunité

Certains textes sont intemporels, comme les romans et les histoires classiques ou encore les écrits philosophiques d'Aristote et de Platon qui portent à la réflexion. D'autres textes ont une durée de vie limitée en raison des progrès de la discipline à laquelle ils se rapportent (les théories psychologiques, par exemple). Certains textes sont vite désuets (comme les nouvelles sur les technologies). Vous devez ainsi prendre soin de noter la date à laquelle l'information que vous venez de trouver a été créée, et ensuite décider si elle est encore valable (et à quel degré). Peut-être est-il acceptable que l'information que vous cherchez ait été produite il y a dix ans, cinq ans ou même deux semaines. L'information publiée il y a longtemps n'est pas nécessairement mauvaise : les livres d'histoire des États-Unis ou les anthologies de la littérature publiés au XIXe siècle peuvent servir de point de comparaison avec ce qui s'écrit sur le même sujet de nos jours, ce qui est particulièrement valable sur le plan éducatif. Néanmoins, dans la plupart des cas, vous préférerez l'information à jour.

Une idée importante liée au caractère opportun est la nature dynamique et fluide de l'information et le fait que le changement continu se traduise par des changements continus de l'opportunité. Les faits que nous apprenons aujourd'hui peuvent être opportuns maintenant, mais pas demain. Particulièrement pour ce qui est de la technologie, de la science, de la médecine, des affaires et d'autres domaines en évolution constante, nous devons nous rappeler de vérifier nos données deux fois plutôt qu'une. Il faut aussi se rappeler qu'il faudra toujours mettre nos faits à jour.

Exhaustivité

Toute source qui présente des conclusions ou qui dit (de façon explicite ou implicite) donner une version complète et étoffée d'une histoire doit montrer qu'elle est exhaustive et exacte. En d'autres termes, l'information doit être approfondie. Certains auteurs sont d'avis que les chercheurs doivent s'assurer d'avoir « toute » l'information avant de prendre une décision et que cette information est complète. Avec l'avènement de l'informatique, il est impossible d'atteindre un tel objectif ; par « complète », on entend toute l'information possible. Personne ne peut lire 20 000 articles sur un même sujet avant d'arriver à une conclusion ou de prendre une décision. De même, aucun élément d'information ne peut à lui seul offrir absolument tous les faits – c'est la raison pour laquelle nous comptons sur plus d'une source. En revanche, une source d'information qui néglige intentionnellement des faits importants, des descriptions, des

conséquences ou des solutions de rechange peut être trompeuse ou même délibérément prêter à confusion.

Auditoire et objectif

À qui s'adresse cette source et quel est son objectif ? Si, par exemple, vous trouvez un article intitulé « Comment grandissent les plantes ? » et qu'il s'adresse aux enfants, l'information qu'il contiendra sera trop simpliste pour un étudiant de botanique au niveau universitaire. Un des éléments les plus importants dans l'évaluation d'une information est l'objectif qu'elle vise. Par exemple, un article intitulé « Vaut-il mieux louer ou acheter une voiture ? » peut avoir été écrit dans l'optique d'une analyse objective, mais il peut aussi avoir été rédigé avec l'intention de persuader le lecteur qu'il est préférable de louer une voiture au lieu de l'acheter. Dans un tel cas, l'information sera probablement partielle ou déformée. Ce genre de textes n'est pas inutile, mais il faudra tenir compte du préjugé dans l'interprétation et l'utilisation de l'information. (Parfois, vous devrez trouver la vérité seulement à partir de sources subjectives ; certains pencheront dans une direction et les autres dans une direction différente). Ensuite, assurez-vous que l'auditoire et l'objectif visés par l'article correspondent à vos besoins ou qu'ils sont, du moins, clairement mis en évidence de sorte que vous puissiez les prendre en considération. *Des renseignements qui prétendent être objectifs, mais qui visent secrètement à convaincre ou qui sont partiels constituent les sources d'information les plus courantes dans notre culture.*

Indicateurs d'un manque d'exactitude

En plus d'un ton ou d'un style qui révèlent clairement une insouciance des détails ou de l'exactitude, plusieurs indicateurs peuvent montrer qu'une source est inexacte, en totalité ou en partie, à savoir :

- l'absence de date sur le document
- de grandes généralisations vagues et à l'emporte-pièce
- une vieille date sur de l'information qui évolue rapidement
- un point de vue particulièrement unilatéral qui ne reconnaît pas les vues divergentes ou qui n'y répond pas.

Vraisemblance

L'objectif du test de la vraisemblance consiste à veiller à ce que l'information soit impartiale, objective, modérée et cohérente.

Impartialité

Une information impartiale offre des arguments équilibrés et pondérés, qui ne sont pas triés sur le volet ni biaisés. Même les idées ou les revendications d'un opposant doivent être présentées de manière exacte. Le fait de prétendre que l'opposant a des idées ou des arguments non fondés ou irrationnels auxquels personne ne croit donne un point de vue plutôt faible. Une bonne source d'information aura un ton calme et posé. Elle défendra ou présentera du matériel de manière sensée et sans jouer sur les sentiments. Prêtez attention au ton et méfiez-vous des textes très émotionnels. Un ton méchant, haineux, critique ou malveillant trahit une attaque irrationnelle et injuste au lieu d'un argument pondéré. De plus, un texte qui tente de soudoyer, d'influencer le lecteur par l'émotion afin de l'empêcher de réfléchir clairement est également injuste et manipulateur.

Objectivité

Il n'existe pas de texte purement objectif, mais un bon rédacteur doit être en mesure de maîtriser ses préjugés. N'oubliez pas que certaines organisations sont, par défaut, partiales. Par exemple, un groupe professionnel anticommerce pourrait être d'avis que certaines entreprises ou industries demandent des prix excessifs pour des gadgets. En revanche, un groupe de l'industrie et du commerce pourrait noter que les prix ne sont pas excessifs. Soyez à l'affût des textes unilatéraux, partiels ou déformés.

Un conflit d'intérêt constitue l'un des plus grands obstacles à l'objectivité. Il arrive parfois qu'une source d'information tire avantage d'une quelconque façon (d'habitude financièrement, mais aussi politiquement, émotionnellement ou même psychologiquement) d'un point de vue qu'elle réussit à faire accepter aux lecteurs plutôt que la pure vérité objective. Par exemple, certains sites qui vendent des produits « naturels » (produits de beauté, vitamines, vêtements) critiquent leurs concurrents parce qu'ils vendent des produits mauvais pour la santé ou considérés comme dangereux. Ces critiques peuvent être fondées. Mais comme le messenger tirera, financièrement parlant, avantage du message qu'il diffuse, si vous décidez de le croire, vous devriez vous méfier. Consultez une autre source avant de dépenser votre argent ou de croire à un récit.

Modération

Le test de la modération replace l'information dans le monde réel. Utilisez vos connaissances et votre expérience pour vous demander si l'information est vraisemblable, possible ou probable. La plupart des vérités sont vraisemblables. Si une proposition semble surprenante ou difficile à croire, soyez prudents et demandez d'autres preuves. De même, les propositions qui semblent aller à l'encontre de la logique doivent être vérifiées. En d'autres termes, replacez toute proposition dans le contexte de la réalité. L'information est-elle vraisemblable ? Est-elle logique ? Manque-t-elle de validité, à première vue ? En somme, semble-t-elle être contraire à ce que vous savez déjà d'après votre expérience, ou trop exagérée pour être vraie ? « La moitié des Américains se sont déjà fait voler leur voiture. » Cette affirmation semble-t-elle plausible ? Est-ce que la moitié de vos amis se sont déjà fait voler leur voiture ? Ce sujet fait-il souvent les manchettes (comme ce serait le cas si autant de voitures étaient volées) ?

Il ne faut évidemment pas perdre de vue que certaines vérités sont spectaculaires et démesurées. Il y a quelques années, un artiste de la scène, surnommé M. Mange-Tout, a bel et bien mangé plusieurs bicyclettes, appareils de télévision et même un petit avion. Il les faisait broyer en fine poudre dont il saupoudrait ensuite quelques cuillerées sur ces céréales, et ce, chaque matin pendant des années. Il ne faut donc pas rejeter, sur-le-champ, toute proposition ou source, simplement parce qu'elle est étonnante. Faites plutôt une vérification de sa véracité.

Cohérence

Le test de la cohérence vise à vérifier que l'argument ou l'information ne se contredit pas. Parfois, si une personne raconte des mensonges ou déforme la vérité, des incohérences ou même des contradictions surgiront. Ce sont là des preuves d'exagération.

Vision du monde

La vision du monde (politique, économique, religieuse – ou même antireligieuse et philosophique) qu'a un auteur, influence souvent profondément son écriture, tant sur le plan du sujet choisi que de l'optique adoptée, des points soulevés, de ceux qui sont ignorés, de l'impartialité envers les opposants, du type d'exemples retenus et ainsi de suite. La vision du monde peut servir de test d'évaluation puisque chez certaines personnes elle a une influence profonde sur leur vue de la réalité. Dans certains cas, elle leur donne même la liberté de formuler des preuves sans fondement ou de falsifier la position des autres. Pour certains rédacteurs, un programme politique peut avoir préséance sur la vérité. Si vous cherchez la vérité, il vaut mieux éviter certaines sources.

Indicateurs du manque de plausibilité : Les auteurs qui font passer leurs émotions ou leurs intérêts personnels avant l'argument trahissent souvent leur manque de plausibilité. Si, par exemple, vous tombez sur une critique d'un livre préparée par quelqu'un qui s'y oppose et qui avance que « tout le livre est sans valeur aucune », vous êtes en droit de vous dire qu'il y a plus qu'un désaccord en jeu. Voici quelques exemples de manque de plausibilité :

- un ton ou un langage excessif (« espèce d'idiot », « les cris stridents de mes opposants extrémistes »)
- des énoncés exagérés (« des milliers d'enfants sont tués chaque jour aux États-Unis »)
- des énoncés à l'emporte-pièce d'une signification démesurée (« cette idée est la plus importante qui ait jamais été conçue »)
- des conflits d'intérêts (« Bienvenue à la page d'accueil de la Compagnie du bon tabac. Pour lire notre rapport *La cigarette prolonge la vie*, cliquez ici. » ou encore « Les produits de nos compétiteurs sont dangereux et mauvais pour votre santé. »).

Appui

L'appui a trait aux sources d'une information et à la corroboration. Bien des renseignements, particulièrement les statistiques et les énoncés de faits, proviennent d'une source externe au texte. Le fait de citer cette source renforce la crédibilité de l'information. (Gardez ce point en mémoire pour la prochaine fois où vous rédigerez un travail de recherche.)

Documentation des sources ou bibliographie

D'où provient cette information ? Quelles sources le rédacteur de l'information a-t-il utilisées ? Les sources sont-elles citées ? Y a-t-il une bibliographie ou une autre documentation ?

Source : <http://habilomedias.ca/document-accompagnement/evaluer-informations-trouvees-internet>