

USAGE PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION SUR INTERNET. CAS DES JOURNALISTES DE SANTE

Aissa Merah

Maitre de Conférences

Université de Béjaia Algérie

merah_aissa@yahoo.fr

Résumé

Le texte porte sur les pratiques d'accès à l'information publiée sur Internet qu'exercent les journalistes dans le cadre de leur métier. Mon objectif, est d'analyser cet usage professionnel où l'information est à la fois la matière première à chercher, à trier, à exploiter et le produit final à rédiger et à publier. Il s'agit des résultats d'une étude sur l'usage professionnel des journalistes de santé de la PQN de l'information sanitaire diffusée sur Internet : Net médical.

Mots-clés

Information de santé, pratiques d'accès à l'information, usage professionnel, évaluation de l'information, Net Medical

Abstract

The text puts focus on access practices to published information on the Internet that journalists exercise in the course of their profession. My goal is to analyze this professional use where information is both the raw material to search, to sort, to use and the final product to write and publish. These are the results of a study on the professional use of journalists of health PQN of health information on the Internet: Net Medical.

Keywords

Health information, access practices to information, professional use, evaluating information, Net Medical

Introduction

Le texte porte sur les pratiques d'accès à l'information publiée sur Internet par des acteurs d'une activité professionnelle dans leur cadre de travail habituel. Mon objectif est d'analyser cet usage dans un champ professionnel où l'information est à la fois la matière première à chercher, à utiliser et le produit final à construire : Le journalisme. Pour ce faire, j'exposerai les résultats d'une étude sur l'usage professionnel des journalistes de santé dans des quotidiens destinés à un large public en Algérie concernant l'information médicale sur Internet.

L'introduction des TIC dans le domaine de la santé (télémédecine, gestion réseautée, diffusions scientifiques et surtout information générale, spécialisée et préventive) a fait d'elle un des domaines les plus informatisés et les plus présents sur Internet¹. Ainsi, les questions de santé qui se sont imposées dans l'espace public médiatique traditionnel occupent de plus en plus le désormais nouvel espace virtuel pour donner naissance à un nouveau créneau qui est le

Net médical. Deux facteurs principaux en interaction peuvent expliquer ce constat. Le premier est technique consistant en l'usage professionnel des TIC et de l'Internet. Ces dispositifs ont été rapidement appliqués à plusieurs secteurs et métiers dont celui de l'information. Le deuxième est professionnel, représenté par la dynamique des acteurs traditionnels et nouveaux de la santé. C'est aussi l'explication d'Hélène Romeyer :

« les supports d'information médicale sont de plus en plus nombreux et leur production échappe désormais au seul secteur scientifique. Avec la multiplication des instances de production et de diffusion, le statut de cette information se diversifie »².

Problématique

Lors d'une enquête que j'ai réalisée sur le traitement de l'information sur la santé dans la presse quotidienne nationale (PQN) en Algérie, j'ai constaté un grand intérêt au sujet, démontré par l'augmentation du nombre d'articles, par leurs genres rédactionnels et par leurs placements.³

C'est sur les résultats de ladite étude que s'appuie ma problématique en revenant sur la question des sources d'information des journalistes de santé. Les observations combinées par des entretiens de recherche m'ont fait découvrir de près un aspect peu étudié de ce sous champ journalistique de santé. Il s'agit des sites Internet en tant que source d'information professionnelle.

Les journalistes de Santé, pour des raisons liées aux caractéristiques du métier, engendrées par les contraintes de la triple pression exercée par « l'urgent, l'argent et gens » trouvent que les sites consacrés à la santé présente une meilleure source : richesse en informations, explications scientifiques, diversité en sujets, gain de temps, personnes, ressources et modèles traitements. Cet intérêt est aussi expliqué par le contexte professionnel caractérisé par le déficit en sources traditionnelles à cause de l'absence de périodiques spécialisés et des contraintes institutionnelles du système de santé.

La sensibilité des sujets de santé, qu'ils soient informatif ou explicatif, et la vulnérabilité du grand public, même de plus en plus vigilant et initié, font de ce sous champ journalistique une spécialité exigeant maîtrise et précaution. C'est dans ce sens que Hélène Demers avertit dans son article La rédaction d'articles de santé destinés au grand public, gare aux effets secondaires ! « La santé n'est pas un sujet qu'on traite à la légère »⁴.

En effet, la multiplication des sites Internet de santé offre une source d'information importante au journaliste en tant qu'utilisateur professionnel. Mais devant cette situation d'opulence informationnelle sur le Net, le journaliste doit posséder certaines compétences et pratiques informationnelles pour pouvoir les utiliser et réussir la combinaison entre les caractéristiques de son métier de journaliste de santé avec celles de son lectorat généraliste.

Ma question est donc : Comment se présentent les pratiques d'accès à l'information professionnelle des journalistes de santé de la PQN en Algérie, utilisant les sites médicaux sur Internet en tant que source d'information ?

Je situe cette étude empirique dans le cadre du paradigme de recherches de l'information qui est centré sur l'acteur et son activité professionnelle : orienté-activité. Un nouveau paradigme développé par Eric Thivant et Laid Bouzidi⁵. (2005) L'adoption de ce paradigme des

pratiques d'accès à l'information m'a permis, grâce à son double cadre théorique et méthodologique qu'il offre, de formuler l'hypothèse suivante :

Les pratiques d'accès à l'information des journalistes de santé de la PQN sont déterminées et influencées par les caractéristiques de leur métier et de leur contexte professionnel.

Cette hypothèse sera vérifiée en répondant à ces questions :

Quels sont les besoins informationnels formulés par les journalistes de santé dans leur contexte professionnel ?

Quels sont les critères d'évaluation et de choix des sites Internet et des informations à utiliser adoptés par les journalistes de santé ?

Comment procèdent-ils à la recherche et à l'utilisation de l'information médicale ?

Cadre théorique et méthodologique

Mon travail s'inscrit dans le cadre des études sur les pratiques d'accès à l'information professionnelle. L'occasion ne me permet pas de revenir sur toutes les évolutions paradigmatiques qu'a connues ce courant de recherche dont les approches se révèlent fort nombreuses⁶ et comme le démontre un ouvrage américain de 2005 qui fait état de plus de 70 modèles.

Dans cette enquête, j'ai essayé d'appliquer le nouveau cadre théorique et méthodologique « orienté activité » proposé par Thivant et Bouzidi sur les pratiques d'accès à l'information. Cette double adoption s'explique par sa pertinence théorique et empirique, sa capacité d'analyse de l'usage professionnel global de l'information et par son ouverture sur les résultats des autres paradigmes, surtout « orienté-usager » et « orienté-acteur ».

Les auteurs soulignent que « dans les années 1999-2005, un nouveau courant de recherche se développe, que nous dénommerons « paradigme activité », où l'acteur, celui qui se trouve dans l'action et qui agit, doit être au centre de l'analyse »⁷.

Ce paradigme ne s'intéresse pas seulement à l'utilisateur mais aussi à l'information que cet acteur cherche et utilise dans son contexte professionnel pour mener son activité. Il postule que l'activité influence plus ou moins directement les pratiques de recherche et d'utilisation de l'information. La principale hypothèse est que les actions de recherche des personnes sont fortement caractérisées par leurs activités professionnelles. L'activité de recherche d'information est donc considérée comme un processus dynamique et complexe car elle est une construction sociale et organisationnelle, soumise à de nombreuses contraintes du contexte professionnel dans sa globalité. Ce paradigme centre plus sur l'activité professionnelle qui encadre la pratique informationnelle en répondant et s'adaptant aux exigences de la profession et aux logiques du contexte professionnel et de ses acteurs.

La méthode d'analyse employée dans cette enquête qualitative est aussi celle proposée par le paradigme recherche adopté, à savoir la méthode APAI : Activité, Produit et Accès à l'Information⁸. Ce cadre théorique suppose que les activités de conception et de production influencent les pratiques d'accès à l'information des professionnels.

Dans mon cas d'étude, pour l'activité, il s'agit de la presse écrite généraliste présentée dans la PQN dite à large public. Quant au produit, il désigne l'ensemble des articles thématiques de santé destinés à un large public dont les caractéristiques principales sont l'accessibilité du contenu, la contextualisation, la satisfaction de besoin des lecteurs, la vulgarisation et la

validité scientifique. S'agissant de l'accès à l'information, il consiste en l'observation des pratiques informationnelles de recherche et d'usage des contenus des sites de santé. Une pratique ainsi définie par Thivant et Bouzidi :

« comme l'ensemble des actions et des choix de l'individu lors d'une phase de recherche d'information en vue d'une action, provoquée par les nécessités des situations, par certains états inadéquats ou anomalies de connaissance ou manques informationnels pour réaliser ces activités »⁹.

J'ai construit un échantillon limité de 10 journalistes spécialisés Santé de PQN dans les deux langues de publication à savoir l'Arabe et le Français. Le choix des individus de l'échantillon a été dégagé par les journalistes de santé eux-mêmes et ce, en retenant les 10 journalistes qu'ils considèrent mieux placés pour les représenter. L'outil d'investigation est l'entretien de recherche semi-directif à l'aide d'un guide d'entretien de trois ensembles de questions : les journalistes de santé et Internet, le cadre de l'usage et les pratiques d'accès. L'entretien est soutenu par des observations du processus de l'usage de l'information et des questions sur l'aspect rédactionnel.

Internet dans les rédactions de presse

Dès son apparition et même avant sa transformation en un dispositif social, l'Internet a suscité l'intérêt des organisations à tel point que son intégration dans leurs milieux de travail et dans leurs activités a été rapidement réalisée et appliquée. A ce propos, Thivant et Bouzidi soulignent que « l'arrivée du tout numérique et d'Internet dans le monde du travail modifie l'activité des professionnels et change profondément leurs pratiques d'accès à l'information »¹⁰.

Dans ses notes HDR, Brigitte Guyot souligne que cette intégration se réalise toujours selon le contexte professionnel de l'activité. Pour elle : « La logique professionnelle se restreint à un secteur d'activité, à l'intérieur duquel un acteur mène ses activités en respectant un certain nombre de règles, d'habitudes, voire de rituels, qui sont connus sinon partagés par l'ensemble des acteurs du secteur »¹¹.

Fondant son idée sur les résultats de la sociologie du travail, elle considère que le professionnel agit dans un univers encadré par deux cadres généraux, organisationnel et contextuel, et un autre immédiat de son activité quotidienne.

Tout en insistant sur l'introduction des TIC dans l'organisation, elle précise que : « les technologies d'information forment l'une des composantes, tendent à faire de ce que nous appelons activité d'information une activité à part entière » (*idem*, p. 42).

L'acteur professionnel est donc encadré dans ses activités par son environnement de travail où interagissent et s'opposent d'autres acteurs et d'autres logiques de fonctionnement.

Les organisations de presse n'ont pas *échappé* à cette tendance de généralisation des TIC en tant qu'outil de recherche d'information et d'appropriation de compétences professionnelles. Cet intérêt a été aussi constaté chez les chercheurs, notamment ceux des SIC, qui en trouvent un terrain à explorer par des études appliquées et des recherches académiques. Dans son étude sur l'usage des Tic chez les journalistes tunisiens, Sameh Chabbeh, écrit : « L'insertion des Tic dans les entreprises de presse quotidiennes et précisément les salles de rédaction suscite

des interrogations. Plusieurs chercheurs se sont intéressés à ce sujet comme J.M Charron (1996), C Delpont (1995), D Thierry et D Reullan (1998) »¹².

Un travail universitaire de Florence Le Cam mérite d'être cité ici. Dans son mémoire de recherche les journalistes : usages et attitudes, l'auteure constate que : « La presse quotidienne s'attache à implanter Internet dans les salles de rédaction, à développer des stratégies et à créer des sites en ligne. Au cœur de ce processus, les journalistes doivent gérer l'introduction d'Internet dans leurs pratiques quotidiennes »¹³.

Une idée qui expliquera pourquoi l'usage professionnel d'Internet chez les journalistes de santé de la presse écrite traditionnelle, se révèle un travail difficile vu la complexité de ce champ et les interférences de ses acteurs.

Je ne peux pas revenir ici sur le processus et l'état des lieux de l'usage de l'Internet dans les rédactions et du e-journalisme en Algérie. La question mérite une recherche à part. D'ailleurs, son exploration préliminaire suppose que la situation est en amélioration progressive en dispositif, en pratiques et en compétences.

Information de santé dans les sites Internet

La révolution fulgurante qu'ont connue les sites Internet de santé a engendré une situation d'abondance informationnelle. Un groupe de chercheurs sur la thématique a conclu que « Chaque jour dans le monde, plus de 12,5 millions de recherches sont faites sur Internet dans le domaine de la santé »¹⁴. C'est le même avis exprimé par les journalistes de santé dont Éric Favereau qui avertit que « Quand on consulte un moteur de recherche sur le sujet « Problèmes de santé et médias », on obtient un million huit cent trente mille références »¹⁵.

Le recours à ces sites est expliqué par les professionnels de santé par « La commodité d'accès, l'anonymat et la masse d'informations disponibles font d'Internet un moyen attractif pour obtenir rapidement de l'information médicale »¹⁶. Pour la définition des sites Internet qui m'intéressent ici, j'ai employé celle proposée par Darmoni et ses co-auteurs : « Nous définissons une ressource Internet de santé comme tout site ou document où les sujets abordés ont un impact sur la santé au sens large (incluant maladie, traitement, et bien-être) ou concernent produits et services liés à ce domaine »¹⁷.

Plusieurs expériences, surtout occidentales, ont donné les résultats attendus de la diffusion de l'information médicale via les médias traditionnels et nouveaux. Aux USA où l'appellation d'un site Internet médical, MEDLINE*plus*, est devenu un nom commun, « l'accès gratuit à MEDLINE*plus* au travers du réseau Internet a considérablement facilité l'appropriation par le public (...) de l'information dans le domaine de la santé »¹⁸. Quant au Canada, beaucoup d'études ont démontré que les médias façonnent les normes en matière de santé, pour paraphraser le titre d'un ouvrage collectif dans le thème. En France, sept personnes sur dix ont recherché en 2008 une information liée à la santé dont 70 % l'ont cherchée sur Internet.

La consultation des contenus informationnels publiés sur Internet permet de constater une grande diversité thématique liée à la santé. Un constat sur lequel Romeyer a beaucoup insisté : « Ces discours et cette information dépassent désormais le seul cadre médical. Les instances de production et de diffusion ont augmenté au point de rendre l'offre d'information pléthorique »¹⁹.

On peut distinguer plusieurs types de sites. Certes les distinctions sont claires mais les traits de différence sont difficiles à définir à cause de l'interférence et de la complexité de la diffusion. Toutefois, on dégage trois catégories principales. Selon le niveau du contenu : généraliste ou spécialisé, recherche médicale ou vulgarisation médicale. Selon le public : professionnel ou usager de la santé. Selon l'institution émettrice : industrie pharmaceutique, organisme d'assurances ou représentants des usagers. Si au début de l'apparition du Net médical, l'information sur Internet était une tâche secondaire, actuellement elle est une activité à part entière exercée par des organisations spécialisées dans l'information de santé animées par des journalistes médicaux, scientifiques et généralistes.

En Algérie, les sites Internet de santé sont très peu nombreux et ne représentent pas encore une source d'information de prédilection. C'est d'ailleurs le résultat d'un sondage restreint réalisé auprès d'un échantillon accidentel d'internautes professionnels et usagers du système de santé. Dans leur majorité, les répondants ont indiqué que la presse écrite en est toujours la première source après le corps médical. Mais si les citoyens ne comptent pas sur les sites Internet, pour les journalistes ils représentent la source principale pour la recherche de l'information pour la rédaction de leurs articles de santé.

Accès des journalistes à l'information professionnelle sur Internet

Les TIC qui ont accéléré l'évolution de recherche de l'information professionnelle chez les journalistes ont aussi bouleversé les modalités de son usage selon les besoins informationnels et les procédés rédactionnels. Ces transformations sont plus visibles chez les animateurs des rubriques thématiques nécessitant des dossiers complets, tel le cas du journalisme de santé.

L'usage progressif des sources Internet a été différemment perçu. Si des chercheurs l'ont positivé d'autres au contraire se sont interrogés sur les traditionnelles tâches du journaliste enquêteur de terrain lequel selon eux, ne représentaient pas seulement les principes du métier mais construisent toujours les mythologies journalistiques. Cette crainte de remise en cause du terrain est exprimée entre autre par Marc Lits qui appréhende le fait que « l'accès aux instruments de recherche de l'information [TIC] pourrait laisser présager une généralisation de cette pratique telle que la fonction journalistique en soit dépossédée »²⁰.

Le journaliste utilisant les ressources Internet en tant que source, entrante et sortante, suit les mêmes procédures dans la recherche et la sélection de l'information des sources traditionnelles. Le journaliste ne se limite pas à cet exercice de validation des informations consultées avant leur utilisation définitive. Car il procède à la vérification des informations par les méthodes traditionnelles de terrain. Pour Grevisse, les Tic qui ont modifié la recherche d'information n'ont pas changé le principe de sa sélection. Il estime toujours que « La recherche de la vérité est plus que le devoir fondamental du journaliste. Elle est le trait fondamental de la définition de sa profession »²¹.

C'est pourquoi, le journaliste cherchant des informations sur Internet est tenu professionnellement et éthiquement de s'assurer d'un certain nombre de critères de son évaluation scientifique et de son adéquation avec public. D'ailleurs, les quelques principes de méthodes de recherche d'information sur Internet²² ne diffèrent pas de ceux des sources classiques. L'auteur, toujours dans ce cadre, rappelle que la communication journalistique

suppose que le journaliste écrive au nom du lecteur et pour lui. Autrement dit, respecter le contrat de lecture qui garantit les droits des lecteurs à une information validée, lisible et comprise. Ces droits ne peuvent être garantis sans l'engagement des journalistes de respecter leurs devoirs professionnels. Pour mener à bien le métier de journaliste, Grevisse insiste sur les traditionnels critères de sélection de l'information et les questions basique de la loi des 5 W.

Plusieurs études ont largement démontré le rapide apprentissage des TIC dans les rédactions. Ces résultats ont infirmé les hypothèses selon lesquelles les journalistes céderont leur statut aux techniciens. Ces travaux prouvent que les journalistes maîtrisant l'outil informatique s'approprient et développent aussi des compétences techniques liées aux fonctionnalités de l'Internet et professionnelles appliquées au métier dont la recherche et l'utilisation de l'information. Les nouvelles compétences appropriées dépassent celles de la navigation et du traitement de texte. Ces maîtrises d'usage (modalités et les outils de recherche de l'information) ont été définies par Chevillotte comme un « ensemble de compétences permettant de reconnaître l'existence d'un besoin d'information, d'identifier l'information adéquate, de la trouver, de l'évaluer et de l'exploiter en relation avec une situation donnée, dans une perspective de résolution de problème »²³ (2005, p. 43).

Dans cette option valorisante de l'acteur, des chercheurs écrivent : « Être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, de l'évaluer et de l'exploiter »²⁴.

Lesdites compétences professionnelles développées sont engendrées par les besoins informationnels et les caractéristiques du cadre de l'activité journalistique à travers ses différentes étapes : de la recherche de sujet, à la recherche de l'information, de sa sélection, de sa validation avant son traitement et son utilisation finale en tant que construit. C'est d'ailleurs ce que souligne Polity les : « processus informationnels ne sont pas des tâches autonomes mais des composantes d'une activité de production ou de service »²⁵.

Pour cet auteur, l'information professionnelle n'est pas une donnée préconstruite trouvée prête à porter et utiliser comme un produit fini. Mais elle est plutôt comme un processus d'interprétation et d'appropriation cognitive propre à un acteur, à une activité et un cadre professionnel.

Pour des raisons intra et extra professionnelles dont le journaliste de santé n'est pas toujours responsable, traiter les sujets de santé et répondre aux besoins du lecteur n'est pas un travail facile. Pour paraphraser Hervouet, « Il est donc de plus en plus difficile pour un journaliste d'expliquer simplement des choses de plus en plus compliquées à des "clients" qui en savent de moins en moins sur tout, même s'ils en savent de plus en plus sur peu »²⁶.

Evaluation de l'information de santé sur Internet

Les résultats de nombreuses études empiriques en SIC sur le désormais binôme Santé/médias soulignent l'importance de l'information de santé surtout dans l'information, la vulgarisation et la prévention médicales. Des conclusions soutenues par des chercheurs de médecine qui écrivent que :

« une information de qualité est bénéfique sur la qualité de vie à plusieurs titres. Elle peut améliorer le sentiment de contrôle, réduire l’anxiété et la détresse émotionnelle, accroître la compliance aux traitements, rendre les attentes plus réalistes et générer des sentiments de sécurité et de réassurance »²⁷.

Certes, avec la généralisation des Tic, il est facile trouver des informations de santé sur Internet, et ce, bien qu’il soit l’usager ou l’usage. Mais quelle confiance accorder aux sites qui publient ces informations et aux contenus publiés ? Une question légitimée par la multiplication du nombre des acteurs diffuseurs et intervenants sur le Net et aussi aux flux informationnels accessibles. Abordant l’opération d’évaluation de l’information sur Internet, qu’elle a qualifiée de cruciale, Alexandre Serres emprunte à Éric Sutter²⁸ sa notion désignant le danger informationnel sur le Net : l’info-pollutions. Ce terme regroupe les risques de l’information « sauvage » sur Internet qu’il a répartis en quatre principales catégories : le déluge ou le trop-plein informationnel, la désinformation, délibérée ou non, la manipulation par l’information et l’invasion publicitaire²⁹. Dans un article dont le titre est si significatif « Les journalistes saisis par Internet : usages et précautions d’usage », Hervouet écrit : « l’usage progresse à grand pas. Il ouvre de formidables perspectives professionnelles. Il impose (aussi) des précautions d’usage »³⁰.

Les sites Internet médicaux ont été différemment perçus notamment par les professionnels de santé et ses usagers. Cette effervescence que connaît le créneau du Net médical est perçue comme une concurrence et une interférence de trop après celles des médias traditionnels. L’Internet considéré par ses usagers comme nouveau régime de vérité pose un ici un souci journalistique. Il s’agit de la nécessité de validation des contenus. Car si traditionnellement elle s’est toujours exercée a priori avec Internet, elle est désormais exercée plutôt a posteriori. C’est pourquoi cette question devient fondamentale pour la qualité de l’information et de sa fiabilité scientifique. Pour parer à toute dérive imminente, des guides de la recherche d’information médicale sur Internet ont été réalisés et mis en œuvre par plusieurs pays dont la France. Dans cette option, des manifestations scientifiques sont organisées : à titre d’exemple, un colloque sur la certification des sites Web de santé en 2008. Les activités de l’Association pour la Qualité de l’Internet Santé (AQIS) entrent dans cette logique. Par exemple, elle a recommandé aux internautes, consommateurs ou professionnels, de privilégier les 660 sites français déjà porteurs du logo HONCode. Des sites labellisés par la Fondation HON (Health On the Net), l’organisme certificateur agréé par la Haute Autorité de Santé depuis 2007. On peut citer aussi le travail d’une équipe de recherche sur la qualité de l’information de santé sur l’Internet qui a établi une grille de critères d’évaluation et de validation³¹. Pour eux,

« un certain nombre de critères doit être présent pour permettre l’évaluation de la qualité de l’information médicale sur l’Internet. Ceci concerne essentiellement les dizaines de milliers de ressources (sites et documents) présents sur le Web dans le domaine de la santé dont plus de 6.500 francophones »³².

Dans cette validation considérée impérative, les chercheurs insistent sur la nécessité d’une remise en cause systématique de l’information. C’est pourquoi ils ont établi une liste de critères de qualité pour évaluer l’information de santé diffusée sur les sites Internet.

Enquête

Journalistes de santé

Les réponses fournies par les journalistes interviewés brossent le profil professionnel du journaliste de santé. Les journalistes, essentiellement des femmes, sont de jeunes diplômés en SIC ou en langues. Ils déclarent n'avoir suivi aucune formation spécialisée en journalisme médical. Ils se sont plutôt « spécialisés » grâce à leur expérience, une moyenne de 10 années. Leur jeunesse les a privilégiés dans la maîtrise de l'outil informatique et de l'Internet. Ils qualifient leur maîtrise de bonne, voire très bonne pour certains. Il est de même pour l'Internet en tant qu'outil de travail surtout dans la recherche de l'information à usage professionnel. Un atout, selon eux par rapport aux anciens journalistes peu techniques, qui leur a permis de traiter toutes les questions nécessitant des informations difficiles à trouver dans les sources traditionnelles. Les entretiens démontrent qu'Internet devient une source principale. Cette tendance d'usage est en corrélation avec le degré de maîtrise du Net.

Cadre professionnel

La deuxième série de questions porte sur l'environnement professionnel des journalistes relatif à l'information. Tous les répondants qualifient l'accès aux sources traditionnelles d'information de santé de difficile. Pour eux, trouver tous les éléments nécessaires pour un article qui respecte les caractéristiques des genres rédactionnels est souvent impossible. Cette difficulté s'accroît lors de la réalisation des dossiers. Leurs réponses convergent sur l'absence d'interlocuteurs devant représenter les personnes ressources parmi les professionnels de la santé et les chercheurs des sciences médicales. D'ailleurs, ils soulignent que les institutions qui sont légalement sources officielles coopèrent peu. Quant aux associations des usagers du système de santé, leur composante et leur communication demeurent peu professionnelles pour peu qu'elles soient constituées sources valides. Par ailleurs, ils reconnaissent que le recours aux relations personnelles avec les membres de corporation médicale se révèle la meilleure solution. Les journalistes soulèvent aussi l'absence de revues médicales de recherche, professionnelle ou d'information spécialisée.

A une question portant sur les sources sur lesquelles ils comptent le plus pour la rédaction de leurs articles, leurs réponses varient (ministère, hôpitaux, spécialistes, agence de presse, Internet) mais Internet revient avec plus de fréquences. Pour eux, l'utilisation d'une source dépend beaucoup de la nouvelle à traiter et du genre rédactionnel.

Les journalistes déclarent que l'utilisation des sites Internet s'impose lors du traitement d'un sujet nécessitant des explications scientifiques ou un dossier spécial. Pour eux, se contenter des données brutes sur le sujet mènera le journaliste à verser dans les généralités. Ils précisent que souvent le début de l'écriture passe par « un regard sur le net ». Ils citent plusieurs situations où ils ne disposent pas « d'informations suffisantes » : un sujet nouveau comme la grippe aviaire, ou un sujet récurrent dans les sociétés développées comme l'amiante. Avec le temps, ils déclarent que le recours à Internet est « spontané et automatique ».

S'agissant des sites les plus consultés, les réponses convergent sur les sites d'information de santé grand public et les périodiques spécialisés santé. Toutefois, ils citent d'autres types de sites comme ceux de la recherche médicale, de périodiques professionnels de santé, des laboratoires pharmaceutiques et des institutions des usagers de santé. Dans leurs réponses, ils insistent sur la situation d'usage et le genre journalistique qui expliquent la multiplication et la spécification des sites.

Concernant les besoins informationnels qui déterminent le choix des sites et des contenus à utiliser, ils relient ces besoins avec le sujet, le genre d'article et leurs connaissances préalables. Les besoins exprimés sont : enrichissement en données, explication vulgarisée, propos d'expert et des statistiques. Les deux premiers besoins sont expliqués par les caractéristiques de l'écriture de la PQN et les attentes de leur large public. Des journalistes déclarent qu'ils consultent aussi Internet pour préparer un entretien ou une couverture, de manière à « s'armer ».

Pratiques d'accès à l'information de santé

L'analyse de ces pratiques est effectuée sur la base des réponses des interviewés appuyées par l'observation de leur usage dans le cadre de travail. L'observation centre sur les sous-activités de journaliste à travers la chaîne des opérations de recherche et d'utilisation.

La consultation fréquente et habituelle de ces sites, essentiellement francophone, leur a permis d'en établir une liste. Les critères de choix sont « la pertinence et la qualité des informations » fournies. Les répondants déclarent qu'aucune « offre spéciale » de site de santé ne leur est destinée. C'est pourquoi, ils reconnaissent qu'au début de l'usage, ils découvrent de nombreux sites et ouvrent plusieurs fenêtres sans pouvoir vraiment « tirer profit ». Les sites sont triés après l'examen de la crédibilité des émetteurs et de la validité scientifique du contenu. Ce travail ne se fait pas forcément durant la recherche d'informations pour un sujet donné mais d'une manière continue. Un exercice de recherche d'information qui porte sur les sites eux-mêmes. D'ailleurs, ils soulignent que le Net permet de connaître les sites conseillés, sérieux, labellisés ou déconseillés. Ce procédé laisse comprendre qu'ils pratiquent, sans le savoir, l'évaluation des sites et de l'information y publiée. Il est aussi de même pour le principe d'exposition, ici consultation, sélective des sites.

Avant d'analyser les activités de recherches de l'information, il convient de souligner que le journaliste usager de ces sites reconnaît que des fois, il cherche des données scientifiques sur des sujets dont il n'a souvent aucune connaissance antérieure. Pour eux, le début de toute consultation est un problème ou un besoin à une information. Toutefois, il leur arrive de trouver des informations pertinentes sans qu'il y ait formulation de besoin. Autrement dit, l'information trouvée par le processus *serendipity* suscite l'intérêt et devient sujet. C'est ainsi qu'ils constituent des fichiers thématiques, frigo, à exploiter dans l'avenir.

En analysant la question portant sur les situations d'usage des sites, j'ai constaté que les répondants maîtrisent les principales modalités de recherche booléenne par navigation arborescente, hypertextuelle, requête sur le contenu et par requête sur les mots-clés. Cette dernière modalité est la plus fréquente car elle facilite le repérage des documents et sites utiles à l'aide d'une simple commande par les mots clés du sujet cherché à partir de d'un moteur de recherche généraliste, essentiellement *Google*.

Sans vouloir m'attarder sur ces situations ou étapes de recherche, car elles sont déjà difficiles à les nommer toutes et préciser leur nombre comme d'ailleurs l'ont montré les nombreux modèles théoriques. Mais à travers leurs réponses, j'en ai distingué plusieurs. Dans la première, après l'affichage des résultats de la requête par mots-clés, souvent une longue liste, ils repèrent les documents à ouvrir selon l'ordre affiché. Dans la deuxième, les journalistes consultent les documents et jugent leur pertinence en tenant compte des besoins informationnels et des caractéristiques du métier (éthique, sociale et légale) et de l'écriture journalistique de large public.

Dans la troisième, ils consultent et lisent les documents jugés utiles à leurs sujets. Après la phase de recherche et de sélections des informations, vient celle du traitement qui commence pour certains journalistes par une prise de notes électroniques par de courts copier-coller à retravailler ou à citer directement. Et pour d'autres, résumer et synthétiser les documents lus sur écran ou imprimés.

Quant à l'utilisation des informations obtenues, plutôt construites, les interviewés les exploitent et les utilisent différemment. Certains préfèrent les intégrer sous formes « de citations directes et indirectes » portant sur le sujet en tant que nouvelle à transmettre dans un discours informatif ou le journaliste garde son statut de rapporteur d'information. Le journaliste emploie plusieurs procédés comme les courtes paraphrases, les illustrations, les ellipses et l'hyperonyme pour faciliter la compréhension au lecteur. Il insiste plus sur la fonction référentielle en répondant aux fameuses questions des 5 W. Dans cette situation, le journaliste rédige souvent des brèves, des couvertures ou des analyses.

D'autres répondants privilégient le discours scientifique de vulgarisation en utilisant les informations obtenues avec les reformulations explicatives. Ici le journaliste s'efface pour le « troisième homme » vulgarisateur qui traite le sujet en tant que fait scientifique avec les explications et les preuves scientifiques. Il utilise des concepts suivis par leurs significations reformulées à l'aide des paradigmes désignationnels et définitionnels et insiste sur la fonction métalinguistique. Le journaliste ici, réalise des dossiers ou écrit pour une rubrique thématique.

Conclusion

L'objectif premier de l'étude est de tester l'hypothèse selon laquelle l'activité de journaliste de santé et son cadre de travail influencent les pratiques d'accès à l'information professionnelle. Un objectif que le paradigme de recherche « centré-activité » et sa méthode Activité, Produit, Accès à l'Information (APAI) adoptés ont vérifié. En effet, l'analyse de ces pratiques informationnelles a permis de comprendre que cet usage professionnel est appliqué et adapté selon les caractéristiques de l'activité journalistique et de son contexte de travail.

Ces pratiques informationnelles suivies par les journalistes pour la préparation et la rédaction de leurs articles leur permettent de s'approprier des compétences spécifiques à la recherche de l'information et à son utilisation. Durant cet usage, et à travers toute sa chaîne des opérations techniques et des procédures d'exploitation et de traitement, le professionnel est toujours un acteur qui agit pour son activité et dans son environnement professionnel. L'acquisition desdites compétences, permises grâce à l'usage des sites Internet – par la maîtrise des fonctionnalités techniques et des modalités de recherche – et leurs contenus, démontre que les pratiques informationnelles sont des processus actifs et dynamiques.

L'étude a aussi démontré que les sites Internet ont offert une source importante en information médicale à l'usage professionnel qui a favorisé le traitement des sujets de santé. Le dispositif Internet, grâce à ses contenus et fonctionnalités, présente un outil de recherche efficient surtout devant l'absence des sources traditionnelles. Le recours généralisé aux sites Internet par les journalistes a, efficacement, complété l'enquête de terrain traditionnelle : les informations et explications citées et intégrées dans leurs articles, surtout les vulgarisations, les encadrés et les statistiques sont construits à partir des contenus des sites de santé.

L'étude ouvre d'autres pistes de recherche sur l'apport de ces pratiques informationnelles dans le développement de l'activité journalistique et sur la réinvention du métier de journaliste. En effet, l'analyse permet de constater que Net médical a *boosté* le journalisme de santé et ce, en transformant l'information médicale spécialisée en information de santé de large public. Un constat qui va dans le sens de la vision de Romeyer qui estime que « le déploiement des techniques d'information et de communication (TIC) a provoqué un glissement de l'information médicale à l'information de santé³³ ».

La posture active qu'occupe le journaliste dans ces pratiques informationnelles lui permet de s'approprier de nouvelles compétences professionnelles à rajouter à ses compétences traditionnelles en savoir informationnel et en savoir rédactionnel. Ces enrichissements en matière de compétences ne peuvent qu'aider le journaliste dans le traitement de ses sujets et à se spécialiser notamment dans un contexte concurrentiel et exigeant.

BIBLIOGRAPHIE

Bodenreider, Olivier (2000), Comment les usagers accèdent à l'information médicale aux USA : l'exemple de MEDLINEplus, [en ligne] <http://ihncbc.nlm.nih.gov/ihc/docs/publisched/2000/pub/200036.pdf>, page consultée le 17 avril 2009.

Bourret, Christian (2003), La santé en réseaux, *Études* 2003/3, Tome 399, p. 175-189.

Chabbeh, Sameh (2006), « Les journalistes et les tic : usage et genèse de nouvelles pratiques professionnelles » (p. 186-215), in Ferjani, Riadh (cor.), *Technologie de l'information et de la communication : discours, représentations et pratiques*, Tunis : IPSI.

Darmoni, Stéphan, Jean et al. (1999), « Net scoring : critères de l'information de santé sur Internet », in *Les enjeux des industries du savoir*, Nantes : Ed Pr J.H Barrier. p. 29-44.

Demers, Hélène (2007), « La rédaction d'articles de santé destinés au grand public : Gare aux effets secondaires ! » in *Rédiger. Le magazine de la rédaction professionnelle* N° 6 2003-2004.

Deleu, Christophe (1998), « Médias et nouvelles technologies : le journaliste pressé », *LES CAHIERS DU JOURNALISME*, N° 5.

Favereau, Éric (2005), « Le journalisme, de l'information médicale à l'information santé », *Les Tribunes de la santé*, Presses de Sciences Po. Numéro 9 2005/4, pp. 21-26.

Grevisse, Benoît (2008), *Écritures journalistiques. Stratégies rédactionnelles, multimédia et journalisme narratif*, Bruxelles : De Boeck.

Guyot, Brigitte (2000), « Les dynamiques informationnelles », HDR SIC, Grenoble : université Stendhal Grenoble 3, 2000, 128p.

Hervouet, Loïc (2000), « Les journalistes saisis par Internet : usages et précautions d'usage », *LES CAHIERS DU JOURNALISME* N°7 – JUIN 2000.

Boullier, Dominique (dir.) (2001), « L'information médicale numérique », *LES CAHIERS DU NUMERIQUE*, N° 2.

Le Cam, Florence (2000), « Les journalistes et Internet : usages et attitudes. Construction d'un questionnaire et entrevues qualitatives de validation », Faculté des lettres université Laval, Canada.

Liebens, F et *al.* (2005), « Internet, presse, médias : nouveaux éléments dans la communication médicale », communication présentée lors 27^{ème} journées de la SFSPM, Deauville, novembre 2005.

Lits, marc (2006), « Journalisme en ligne et mutation de l'information » (p. 173-184), *in* Ferjani, Riadh (cor.), technologie de l'information et de la communication : discours, représentations et pratiques, Tunis : IPSI.

Merah, Aïssa (2009), « L'information sur la santé en Algérie. Etude d'une expérience réussie mais isolée », *Les Enjeux de l'information et de la communication* [en ligne] http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux | 2009, page consultée le 14 mars 2009. .

Nabarette, Hervé (2002), L'Internet médical et la consommation d'information par les patients, *RESEAUX* 2002/4, n° 114, p. 249-286.

Polity, Yolla (2000), L'évolution des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information, Communication au groupe de travail "Théories et Pratiques scientifiques (TPS) de la SFSIC, le 3 mars 2000.

Romeyer, Hélène (2008), « TIC et santé : entre information médicale et information de santé », *Revue tic&société*, V2, n° 1, p. 26-44.

Serres, Alexandre (2005), « Évaluation de l'information sur Internet : Le défi de la formation », *Bulletin de la Bibliothèque de France*, t. 50, n° 6, Paris.

Sutter, Éric (1998), « Pour une écologie de l'information », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 35, no 2, p. 83-86.

Thivant, Eric ; Bouzidi, Laid (2005), « Les pratiques d'accès à l'information : le cas des concepteurs de produits de placements financiers » *RESSI - REVUE ELECTRONIQUE SUISSE DE SCIENCE DE L'INFORMATION*, N° 2, [en ligne], http://camus.hesge.ch/ressi/numero_2juillet2005/articles/PDF/RESSI_009_pratiques.PDF.

¹BOURRET Ch., La santé en réseaux, *Études* 2003/3, Tome 399, 2003, p.176.

²ROMEYER H., «TIC et santé : entre information médicale et information de santé», *Revue tic&société*, V2, n°1, p.26-44, 2008, p.34.

³MERAH A., « L'information sur la santé en Algérie. Etude d'une expérience réussie mais isolée », *Les Enjeux de l'information et de la communication* [en ligne] http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux | 2009, page consultée le 14 mars 2009.

⁴DEMERS H., « La rédaction d'articles de santé destinés au grand public : Gare aux effets secondaires ! » *in* Rédiger. Le magazine de la rédaction professionnelle N° 6 2003-2004, 2007, p. 1.

⁵THIVANT E., et BOUZIDI L., « Les pratiques d'accès à l'information : le cas des concepteurs de produits de placements financiers » *RESSI - REVUE ELECTRONIQUE SUISSE DE SCIENCE DE L'INFORMATION*, N° 2, [en ligne], http://camus.hesge.ch/ressi/numero_2juillet2005/articles/PDF/RESSI_009_pratiques.PDF.

⁶POLITY Y., L'évolution des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information, Communication au groupe de travail "Théories et Pratiques scientifiques (TPS) de la SFSIC, le 3 mars 2000.

⁷THIVANT E., et BOUZIDI L., *op. cit.*, p.14.

⁸*Ibid.*, p.20.

⁹*Ibid.*, p.15.

¹⁰*Ibid.*, p.8.

¹¹GUYOT B., « Les dynamiques informationnelles », *HDR SIC*, Grenoble: université Stendhal Grenoble 3, 2000, p.21.

¹²CHABBEH S., « Les journalistes et les tic : usage et genèse de nouvelles pratiques professionnelles » (p. 186-215), *in* FERIANI R., (cor.), *Technologie de l'information et de la communication : discours, représentations et pratiques*, Tunis : IPSI, 2006, p. 186.

¹³LE CAM F., « Les journalistes et Internet : usages et attitudes. Construction d'un questionnaire et entrevues qualitatives de validation », Faculté des lettres université Laval, Canada, 2000, p.10.

¹⁴LIEBENS F et *al.*, « Internet, presse, médias : nouveaux éléments dans la communication médicale », communication présentée lors 27^{ème} journées de la SFSPM, Deauville, novembre 2005, p.86.

¹⁵ FAVEREAU É., «Le journalisme, de l'information médicale à l'information santé», Les Tribunes de la santé, Presses de Sciences Po. Numéro 9 2005/4, pp. 21-26, 2005, p.26.

¹⁶ LIEBENS F et al., op.cit., p. 86.

¹⁷ DARMONI S. J., «Net scoring : critères de l'information de santé sur Internet, in Les enjeux des industries du savooi, Nantes : Ed Pr J.H Barrier. p.29-44, 1999, p 29.

¹⁸ BODEREIDER O., Comment les usagers accèdent à l'information médicale aux USA : l'exemple de MEDLINEplus, [en ligne] <http://ihncbc.nlm.nih.gov/ihc/docs/publisched/2000/pub/200036.pdf>, page consultée le 17 avril 2009, p.286.

¹⁹ ROMEYER H., op.cit., p29.

²⁰ LITS M., «Journalisme en ligne et mutation de l'information » (p. 173-184), in FERIANI R (cor.), technologie de l'information et de la communication : discours, représentations et pratiques, Tunis : IPSI, 2006, p, 178.

²¹ GREVISSE B., *Écritures journalistiques. Stratégies rédactionnelles, multimédia et journalisme narratif*, Bruxelles : De Boeck, 2008, p.42.

²² Ibid., p. 189.

²³ Chevillotte 2005, p. 43.

²⁴ Verreault et al., 2004, p. 3.

²⁵ POLITY Y. op.cit., p. 42,

²⁶ HERVOUET L., « Les journalistes saisis par Internet : usages et précautions d'usage », LES CAHIERS DU JOURNALISME N °7 – JUIN 2000. p.100.

²⁷ LIEBENS F et al, op.cit., p.82.

²⁸ SEUTTER E., « Pour une écologie de l'information », Documentaliste-Sciences de l'information, vol. 35, no 2, p. 83-86, 1998.

²⁹ SERRES A., « Évaluation de l'information sur Internet : Le défi de la formation », Bulletin de la Bibliothèque de France, t. 50, n° 6, Paris, 2005, p.38.

³⁰ HERVOUET L., op.cit., p.98.

³¹ DARMONI S.J et al., op.cit., p. 29.

³² Ibid., p. 29.

³³ ROMEYER H., op.cit., p. 29.