

Entretien avec Chloé Debiève, conférencière et consultante dédiée aux enjeux informationnels et lutte contre les manipulations de l'information

Sur le terrain, auprès des organisations et des citoyens, quel fossé observez-vous entre la prise de conscience des risques informationnels et les outils concrets dont disposent les acteurs pour s'en prémunir ?

Si la prise de conscience des risques informationnels se développe et se renforce progressivement, l'accès aux outils pour s'en prémunir reste très inégal. Il est en effet plus évident et réaliste pour une grande administration ou organisation de s'équiper d'outils de détection, dispositifs de veille, cellules de crise, abonnements presse... que ça ne l'est pour une petite association, une commune ou un citoyen. Pour aller plus loin, il faut noter que les outils ne se suffisent pas à eux-mêmes mais supposent des ressources humaines, une expertise, et donc des moyens mais aussi du temps pour pouvoir en tirer le meilleur.

Au-delà des outils, il me semble ainsi que le principal décalage entre la prise de conscience des risques informationnels et la capacité d'action face à ces derniers réside dans l'asymétrie temporelle. En effet, la construction d'une réponse durable, la sensibilisation et formation des personnes, la mise en place de dispositifs de veille et de réaction, le développement de doctrine, la prise en main d'outils, etc. nécessitent un temps significatif.

Au contraire, les acteurs, techniques et méthodes des manipulations de l'information évoluent et se sophistiquent très rapidement. Cette asymétrie temporelle se confronte aussi à l'ampleur du phénomène, la massification, la viralité, le flux constant et la puissance des émotions exploitées. Nous sommes alors noyés dans le volume d'informations et de contenus, et nous manquons de temps humain avant même de manquer d'outils.

À l'échelle individuelle, quelles seraient les « bonnes pratiques » d'hygiène informationnelle que tout un chacun pourrait observer ?

J'ai pour habitude de résumer ces bonnes pratiques en trois mots clefs : le Temps, la Nuance et la Confiance, et donc trois lettres : T, N, C.

Le temps d'abord, comme premier réflexe, pour quitter le bruit permanent, le règne de l'instantanéité, la surcharge informationnelle et le rythme imposé. Cela revient à prendre quelques secondes de recul lorsqu'une information nous parvient, a fortiori lorsque celle-ci déclenche chez nous une émotion forte (colère, surprise peur, tristesse...), pour quitter la réaction émotionnelle et se poser la question du contexte, de la source, du message, de l'émotion suscitée.

La nuance ensuite, en se rappelant que si une information paraît par exemple trop belle, trop choquante ou trop simple voire simpliste pour être vraie, alors c'est probablement le cas. Ici, penser à croiser ses sources, chercher et confirmer l'information ailleurs, confronter les points de vue et analyses.

La confiance, enfin. Dans un environnement informationnel qui nous pousse à douter de tout, s'obliger au contraire à garder des repères de confiance tout en continuant de développer son esprit critique (et non pas de critique). Pour ne jamais tomber dans le piège du scepticisme permanent, mais pour continuer de penser par soi-même, se questionner et s'interroger.

Quand on est face à un proche tombé dans des théories du complot ou poreux à la désinformation, quelle posture constructive et relationnelle recommandez-vous d'adopter pour maintenir le dialogue sans braquer l'autre ?

D'abord, se rappeler que l'on peut toutes et tous se faire avoir par un contenu trompeur ou manipulé. Avec l'ampleur et la démocratisation de l'intelligence artificielle et la sophistication des techniques et tactiques, la question n'est pas vraiment de savoir si nous tomberons dans le panneau un jour, mais quand.

Il s'agit donc avant tout d'adopter une posture d'humilité : même sensibilisé et formé au sujet, personne n'est à l'abri d'un partage un peu rapide, d'une réaction émotionnelle forte, d'une erreur dans l'urgence... Distinguer, ainsi, le complotisme de l'erreur, de l'incompréhension, de l'imprécision ou du doute.

Au-delà, penser la lutte contre les manipulations de l'information comme un chemin collectif et commun. En d'autres mots, le rapport de force ou l'opposition frontale risquent surtout de renforcer la fracture et donc d'encourager une forme de division qui, par principe, ne permettra pas de sensibiliser aux mécanismes et enjeux.

Pour dialoguer, il faut questionner pour comprendre. Dès lors, mettre de côté tout ce qui reviendrait à stigmatiser, juger ou ridiculiser.