

Wikipédia face à la crise sanitaire

Par **Sandrine BUBENDORFF**
et **Caroline RIZZA**

Laboratoire i3 (UMR 9217) à Télécom Paris, Institut Polytechnique de Paris

Introduction

Wikipédia offre un contenu librement réutilisable, objectif et vérifiable, que chaque citoyen peut modifier et améliorer. Tâche difficile à assurer lorsqu'il s'agit de documenter en temps réel une crise caractérisée par l'incertitude, comme celle liée à l'épidémie actuelle de Covid-19. Dans nos travaux, nous nous intéressons à la circulation de l'information sur les media sociaux en temps de crise. Or, Wikipédia est un lieu où les articles sont créés très rapidement à l'occasion d'un évènement, afin de présenter une synthèse de l'information disponible. Il s'agit donc d'étudier la construction de cette synthèse afin de comprendre comment l'information circule et est agrégée autour d'un évènement en cours. Notre travail sur Wikipédia a débuté sur les crises dites de sécurité civile. En particulier, nous nous sommes concentrées sur les attentats du 13 novembre 2015 (Bubendorff *et al.*, 2021 ; Bubendorff et Rizza, 2020). Nous avons étudié la dynamique de création des pages, les débats entre contributeurs sur ce qui constitue une source fiable ou non, les stratégies de construction des arborescences pour présenter au mieux l'information.

Les crises de sécurité civile présentent la particularité de se dérouler sur un temps, habituellement, court et rapide : qu'elle soit anticipée ou inattendue, on observe une montée en pic de crise rapide avec un « retour à la normale » dans les heures ou les jours qui suivent. La crise sanitaire actuelle présente une temporalité différente : à la veille du premier confinement, elle s'est caractérisée par une montée en pic qui a ensuite stagné en plateau sans réelle prévision possible du retour à la normale. Du fait de cette stagnation en plateau, nous retrouvons donc sur Wikipédia un mélange de mécanismes, certains propres aux crises, d'autres plus proches des questions soulevées par des sujets plus communs.

Les analyses proposées ont été menées dans le cadre de deux projets de recherche⁽¹⁾ portant sur la manière dont l'information est créée et circule sur les médias sociaux lors d'un évènement majeur, en se focalisant, entre autres, sur l'usage de Wikipédia. En nous appuyant sur une méthodologie mixte d'entretiens semi-directifs et d'analyse ethnographique des pages de l'encyclopédie⁽²⁾ en lien, notamment, avec la pandémie de Covid-19, nous avons pu mettre en évidence de quelles manières les savoir-faire en matière de recherche et de vérification de l'information des contributeurs à l'encyclopédie sont mobilisés en temps de crise pour proposer un sens à l'évènement en cours. Dans cet article, nous présentons une synthèse de ces résultats.

Le fonctionnement de Wikipédia en temps de crise

Wikipédia est une encyclopédie collaborative en ligne alimentée par les contributions des internautes. Elle constitue une expérience inédite en termes d'ouverture à la participation d'internautes à la rédaction de contenu. Depuis 2003, le site est consulté avant tout pour ses

(1) Le projet "Management of Citizen and volunteers: social media in crisis situation" (ANR n°ANR-17-CE39-0015) et le projet « Médias sociaux lors de la crise de Covid-19 » (financé par le Comité analyse, recherche et expertise (CARE) du ministère de l'Éducation supérieure, de la Recherche et de l'Innovation).

(2) Nous renvoyons le lecteur aux articles cités en bibliographie pour une méthodologie exhaustive.

articles concernant des événements d'actualité (Keegan *et al.*, 2013). Avant d'être une encyclopédie généraliste, Wikipédia est utilisée par les internautes comme un moyen d'obtenir de l'information sur un événement en cours ou récent : c'est un lieu en ligne incontournable, quelle que soit l'actualité (décès d'une personnalité célèbre ou autre événement d'actualité). L'encyclopédie en ligne donne par ailleurs lieu à de nombreux échanges entre les contributeurs, que l'on retrouve dans les onglets « discussions » présents pour chacune des pages Wikipédia (Figure 1).

Figure 1 : Capture d'écran de la page de discussion de Wikipédia relative à l'ouragan IRMA. L'interface affiche le titre de l'article 'Ouragan Irma' et un onglet 'Discussion' souligné par une flèche rouge. Le contenu de la discussion est visible, incluant des messages de bienvenue, des liens vers des pages de projet, et des informations sur l'évaluation de l'article. Des liens de suivi et de modification sont également présents.

Figure 1 : Capture d'écran de la page de discussion de Wikipédia relative à l'ouragan IRMA

Ces pages de discussion sont le lieu de débats divers entre les contributeurs à propos du sujet de l'article, qui concernent des questions très pragmatiques sur l'organisation de la page, mais également sur la manière dont est traité le sujet. Ces échanges prennent également place sur les pages personnelles des contributeurs et prolongent les débats débutés autour de sujets précis. C'est en outre sur la page de discussion que les contributeurs proposent la suppression d'articles.

Ces différents espaces d'interaction témoignent de l'activité des contributeurs et du caractère éminemment social des échanges. Wikipédia n'est pas uniquement une encyclopédie en ligne, mais un lieu où se crée le savoir et où il s'organise. Le site occasionne nombre d'échanges, de débats, d'interactions entre les internautes. Si la littérature s'est largement intéressée à cet aspect (Hocquet, 2015), son rôle dans la diffusion de l'information sur Internet en temps de crise a été peu étudié. Dans nos travaux, nous avons mis en évidence que lors d'un événement majeur Wikipédia joue le rôle d'un réseau social numérique, et présente certaines caractéristiques (Bubendorff *et al.*, 2019) :

- l'observation des pages montre une extrême réactivité du média social à l'actualité dont témoigne la rapidité de la création de l'information ;
- les articles sur les événements majeurs donnent lieu à un nombre beaucoup plus important de collaborations très rapidement après la création d'une page : en comparaison, les articles plus classiques mettent au moins une année avant de se situer à ce niveau de participation de la part des internautes ;
- les contributeurs les plus importants sur les pages en lien avec des événements d'actualité sont des habitués de Wikipédia, enregistrés comme utilisateurs : ils contribuent fréquemment à des thématiques spécifiques et ont également un rôle de médiation sur le site ; ils tiennent d'autant plus ce rôle dans les périodes de crise où les modifications sur la page de l'événement sont réalisées à un rythme particulièrement soutenu dans les premières heures suivant l'annonce de l'événement ; ils semblent se spécialiser en fonction du type de crise ;
- la particularité des articles « crise » réside dans la participation à la rédaction de l'article de la part d'internautes peu habitués à l'exercice ;
- une attention particulière est, enfin, portée aux sources mobilisées : dans le cas du traitement

de crises imprédictibles (de type attentats), les médias historiques restent la source principale d'information, et notamment les grands médias nationaux ; lorsqu'il s'agit d'événements météorologiques, des pages peuvent être créées en prévision, les sources les nourrissant étant alors très diverses (sciences climatiques, presse spécialisée, etc.) ; par ailleurs, l'État et ses instances deviennent garants de la vérité lorsque l'on se trouve dans une situation qui ne peut être confondue avec une crise « politique ».

S'agissant de crises, les articles Wikipédia sont complétés au fur et à mesure de la parution de nouveaux éléments. Des bandeaux « événement récent » ou « événement en cours » sont souvent apposés aux articles et indiquent aux utilisateurs la modification fréquente de l'article. Ces bandeaux sont également le moyen de signaler aux internautes venant consulter l'article que les éléments y étant présentés sont mouvants, actualisés fréquemment et ne constituent pas encore un savoir encyclopédique.

Les spécificités du traitement des articles en relation avec la crise de Covid-19

Une première observation du traitement de la pandémie révèle que celui-ci présente les mêmes caractéristiques immédiates que le traitement d'une crise : les contributeurs sont très nombreux, et ils s'emparent très rapidement de la thématique. Ainsi, le premier article relatif à la pandémie est créé dès le 19 janvier 2020. Aujourd'hui appelé « Pandémie de Covid-19 », il compte plus d'un millier de contributeurs – quand le nombre moyen de contributeurs se situe habituellement autour de sept pour l'ensemble des articles de l'encyclopédie (Auray *et al.*, 2009). Néanmoins, la pandémie se caractérise par une cinétique lente qui marque fortement la manière dont elle est traitée. Cette cinétique permet une observation particulièrement détaillée de la construction du sens autour de cet événement incertain. Plus précisément, la réorganisation des manières de faire durant la pandémie est particulièrement observable.

Un traitement de la pandémie en deux temps

La première étape du traitement de la crise sanitaire sur Wikipédia consiste en l'édition d'un article relatif à la pandémie en France dès février 2020, comme un repère exhaustif et permettant à tous les lecteurs d'accéder à l'évolution de la pandémie.

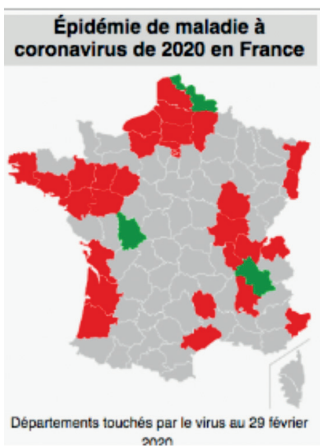


Figure 2 : Carte de la présence du virus sur le territoire en février 2020, extraite de la page Wikipédia « Pandémie de Covid-19 en France »

Recenser les événements

Dès l'apparition des premiers cas en Chine, le sujet est pris en charge par les contributeurs francophones. L'article « L'épidémie de pneumonie en Chine 2019-2020, également connue sous le nom de pneumonie de Wuhan » consacré à cette maladie est créé le 19 janvier 2020 et aborde les questionnements issus de la situation internationale. Celui relatif à la situation en France date du 29 février 2020. Sa création ne fait pas l'objet des discussions habituelles relatives à la pertinence et au caractère marquant d'un point de vue historique de l'événement. Il entame un recensement des faits se déroulant sur le territoire national, qui sera quotidiennement mis à jour (répertoire des cas importés, des hospitalisations, des prises de parole des membres du gouvernement). L'article se résume alors à un historique organisé autour du rapatriement des Français, de la propagation du virus, et des

mesures sanitaires évoquant le confinement de certains ressortissants rapatriés sur le territoire national. Dès sa création, il est accompagné d'une carte nationale détaillant la présence du virus sur le territoire (Figure 2).

Traiter de la complexité de la crise

Cette synthèse se complexifie moins d'un mois après le début des événements par le recensement des analyses qui se multiplient. Le choix du titre de l'article en est le premier exemple marquant. La page d'origine est ainsi renommée successivement « épidémie de Covid-19 » et « pandémie de Covid-19 » dès début mars. L'analyse de la page de discussion montre que ce débat porte en réalité sur les contours de l'épidémie. Au fur et à mesure de la crise, ce type d'exemples se multiplie. Plusieurs points de l'actualité donnent lieu à des controverses et à des échanges fouillés entre contributeurs : la personnalité publique de Didier Raoult et la place dont il doit bénéficier, l'hydroxychloroquine et la manière dont cette molécule doit être présentée. En cela, l'encyclopédie n'échappe pas aux débats qui traversent la société dont elle participe.

D'autres discussions sont révélatrices de la volonté des contributeurs de réduire l'incertitude autour de la pandémie. Il s'agit notamment du choix de la présentation des données chiffrées liées à la pandémie et à sa progression. Notamment, une vaste discussion intitulée « le principal critère à considérer toujours absent... » est engagée à propos de l'article « Pandémie de Covid-19 », sur la nécessité de fournir uniquement des chiffres « parlants ». Cette discussion se cristallise sur l'absence du taux d'incidence des différents pays parmi les chiffres proposés dans l'article alors que les seules données quotidiennement mises à jour par les rédacteurs sont celles des cas diagnostiqués et des décès. Le taux d'incidence est ainsi décrit comme un « critère primordial » ou « bien plus pertinent » pour la compréhension de l'épidémie et de sa propagation. Les échanges portent sur la définition de ce taux, et notamment sur le fait qu'il soit ou non un bon indicateur de la propagation de la maladie. Le taux d'incidence a été ajouté à la liste des données régulièrement mises à jour à la suite de cette discussion.

Ces exemples mettent en évidence les processus discursifs qui étayent la construction de l'information dans les articles de Wikipédia. En échangeant leurs points de vue, en comparant des sources, les contributeurs aux articles de crise de Wikipédia ne se contentent pas d'agrèger des informations, mais débudent ainsi le processus d'élaboration de la connaissance sur les événements.

L'adaptation des mécanismes de l'encyclopédie en ligne pour faire face à la désinformation

L'analyse des pages relatives à la pandémie montre que cette période met à l'épreuve les manières de faire des contributeurs, pourtant habitués à synthétiser l'information lors d'une crise (Bubendorff *et al.*, 2019 ; Keegan, 2015), et met en tension leurs pratiques.

Une mobilisation renforcée des outils de vigilance

Le processus d'élaboration des pages relatives à la pandémie présente les mêmes caractéristiques que celles des pages relatives aux crises de sécurité civile à la cinétique rapide. Cependant, l'ampleur de la pandémie (c'est-à-dire son temps long et la profusion des événements et des débats associés) complexifie le travail de synthèse des rédacteurs, et entraîne un déploiement inédit des outils à la disposition des contributeurs. Ainsi, cette difficulté est reconnue par l'encyclopédie et signifiée aux lecteurs par différents moyens. La multiplication des recours aux outils de régulation peut être envisagée comme la première notification de la difficulté pour les contributeurs à proposer une synthèse jugée satisfaisante des événements :

- des bandeaux d'avertissements sont incrustés en en-tête de plusieurs articles traitant de la pandémie ;

- les articles sont au moins temporairement verrouillés pour y limiter le nombre de modifications ;
- certains contributeurs multiplient leur modération pour stabiliser le contenu.

Un traitement inédit de la désinformation

Pour la première fois, un article uniquement consacré à la désinformation pendant un événement est publié sur Wikipédia. Initialement publié sur le Wikipédia anglo-saxon puis traduit dans sa version francophone, il intègre les rumeurs et les campagnes de désinformation dans l'histoire de l'événement. Cet article liste ainsi l'ensemble des fausses informations ayant été « débunkées » par différents médias ou analystes, et en propose une catégorisation en fonction de leur origine ou de leur thématique.

Par ailleurs, l'édition de l'article « Observatoire des sources » formalise des critères de légitimité jusqu'alors plus tacites entre les contributeurs. Ainsi, jusqu'à très récemment, la qualité des sources relevait, comme le rappelle la page d'aide « Citez vos sources », du « principe de bonne foi » et de bonne volonté de chaque contributeur. La rapidité des publications scientifiques autour de la pandémie de Covid-19 a conduit à interroger la fiabilité de ces publications au même titre que pouvaient l'être jusque-là les publications médiatiques. Dans cet article, la fiabilité de divers médias, de revues académiques, d'émissions télévisées est discutée afin de proposer un état des lieux des sources pouvant être mobilisées dans Wikipédia. L'article « Observatoire des sources » marque à notre sens l'un des plus importants bouleversements engendrés par la pandémie, qui a rendu nécessaire la formalisation de critères de qualité à la fois plus fins et explicites.

Conclusion. Faire sens collectivement

L'une des idées qui émerge de nos travaux sur les crises est que les citoyens contribuent pour trouver du sens, et pour combler un vide d'information. Pour être plus précises, à l'instar d'autres chercheurs (Starbird, 2020), nous avons souligné que toute crise vient avec son lot d'incertitudes. Ces incertitudes se traduisent chez les citoyens par de l'anxiété. Pour y faire face, ces derniers vont tenter de « résoudre » ou de répondre à ces questions. Ils vont essayer de comprendre ce qui se passe et ce qui devrait être fait, voire ce qu'ils devraient ou pourraient faire. Ils se réunissent, communiquent au moyen de leur *smartphone* ou s'organisent *via* les médias sociaux.

C'est exactement ce que nous avons mis en évidence pour Wikipédia lors de cette crise sanitaire (Camozzi *et al.*, 2020). En l'absence d'une communication de crise efficace, les citoyens sont plongés dans une incertitude, qu'ils vont essayer de lever par la coproduction de contenu encyclopédique informatif. Le travail communautaire – le débat sur les sources et la qualité de l'information – leur permet alors de trouver un peu de certitude dans la masse d'informations parfois contradictoires qui circulent, et, finalement, de combler un vide informationnel qui laisserait place à des rumeurs ou à de fausses informations. C'est ce à quoi nous assistons aujourd'hui, et ce n'est pas un hasard si l'on a associé à la pandémie du Covid-19 l'idée d'« infodémie ».

Références

AURAY N., HURAUULT-PLANTET M., POUDAT C. & JACQUEMIN B. (2009), « La négociation des points de vue, une cartographie sociale des conflits et des querelles dans le Wikipédia francophone », *Réseaux*, 154, pp. 15-50.

BUBENDORFF S. & RIZZA C. (2020), “The Wikipedia contribution to social resilience during terrorist attacks”, in A. HUGHES A., McNEILL F., & ZOBEL C. (éd.), *ISCRAM 2020 Conference Proceedings – 17th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management*, Virginia Tech, pp. 790-801.

BUBENDORFF S., RIZZA C. & PRIEUR C. (2019), « Réseaux sociaux numériques et spatio-temporalité de l'information en gestion de crise », working paper, N°19-SES-01, Institut interdisciplinaire de l'innovation.

BUBENDORFF S., RIZZA C. & PRIEUR C. (2021), “Construction and dissemination of information veracity on French social media during crises: Comparison of Twitter and Wikipedia”, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12351>

CAMOZZI M.-L. *et al.* (2020), « Les médias sociaux lors de la crise sanitaire de Covid-19 : Circulation de l'information et initiatives citoyennes », working paper, N°20-SES-01, Institut interdisciplinaire de l'innovation.

HOCQUET A. (2015), « Wikipédia en tant que forum : Une analyse de réseaux sociaux pour l'ethnographie de la production d'articles », in BARBE L., MERZEAU L. & SCHAFER V. (dir.) *Wikipédia, objet scientifique non identifié*, Presses universitaires de Paris Nanterre, <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01239606>

KEEGAN B. C. (2015), “Emergent social roles in wikipedia's breaking news collaborations”, in BERTINO E. & MATEI S. A. (éd.), *Roles, Trust, and Reputation in Social Media Knowledge Markets: Theory and Methods*, Springer International Publishing, pp. 57-79.

KEEGAN B. C., GERGLE D. & CONTRACTOR N. (2013), “Hot off the Wiki: Structures and dynamics of Wikipedia's coverage of breaking news events”, *American Behavioral Scientist*, 57(5), pp. 595-622.

STARBIRD K. (2020), “How a crisis researcher makes sense of Covid-19 misinformation”, *Medium*, 19 mars, <https://onezero.medium.com/reflecting-on-the-covid-19-infodemic-as-a-crisis-informatics-researcher-ce0656fa4d0a>