



A U C O U R A N T

Une source continue des tendances sociales dans l'environnement des technologies de l'information du secteur public

Avril 2004

Le 23 avril 2004

Protection de l'identité virtuelle

Que feriez-vous pour une tablette de chocolat? Selon un récent sondage mené à la gare Liverpool Street Station en Angleterre, 71 % des répondants étaient prêts à échanger leur mot de passe pour un peu de chocolat. De plus, le sondage nous apprenait que :

- 53 % des répondants n'accepteraient pas de donner leur mot de passe au téléphone à un employé de la TI;
- 55 % des répondants remettraient leur mot de passe à leur patron;
- 4 employés sur 10 connaissent le mot de passe de leurs collègues.

Nous avons également constaté que les gens étaient prêts non seulement à révéler leur mot de passe mais également à expliquer pourquoi ils l'avaient choisi. Les raisons les plus fréquentes ont trait aux noms de famille, aux équipes sportives et aux animaux domestiques. Plusieurs répondants utilisent le même mot de passe au travail pour leur usage personnel ou leurs transactions bancaires. Le sondage révèle également que les employés écrivent souvent leur mot de passe sur un bout de papier qu'ils cachent dans leur bureau en cas d'oubli.

Une étude similaire menée par RSA Security démontre que les gens sont également prêts à révéler des renseignements personnels importants comme leur date de naissance et le nom de jeune fille de leur mère. Cela démontre que les gens ne savent toujours pas comment protéger leur identité en ligne. Bien que plusieurs personnes soient préoccupées par l'utilisation illégale de leurs renseignements personnels, les internautes ne savent toujours pas comment protéger leur identité virtuelle.

Ce point revêt une importance particulière lorsqu'on aborde le sujet des consultations en direct avec les citoyens. Des expériences antérieures dans ce domaine ont démontré que les participants étaient très préoccupés par les questions de sécurité et de protection des renseignements personnels. Pour réprimer un peu les peurs et les idées fausses, il est préférable de mettre en place des directives claires sur le traitement et l'utilisation de l'information. Par exemple, l'Agence canadienne de développement international a élaboré des [Règles de discussion](#) où on mentionne que les participants sont tenus de donner leur identité et qu'ils ont tous les droits sur le contenu qu'ils créent. L'élaboration d'une politique claire sur les interactions en ligne permettra de réduire les préoccupations des fonctionnaires et des clients.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site BBC News [Passwords revealed by sweet deal](#) et celui de Security Pipeline [Will Trade Passwords for Chocolate](#).

Écrire pour le Web

Nous savons tous que le contenu d'un site Web est important mais réalisons-nous jusqu'à quel point il est important? Examinez ces statistiques compilées par Sun Microsystems [Writing for the Web](#) :

- Seulement 16 % des internautes lisent un article Web en entier;
- **79 % des internautes survolent simplement le contenu** d'un site;
- La lecture sur un écran demande 25 % plus de temps que sur papier.

Vérifiez la lisibilité de votre propre site Web en quelques secondes à <http://www.readability.info>. Entrez simplement votre URL ou téléchargez un document Word et vous obtiendrez

immédiatement une analyse de la lisibilité de votre site de même que des renseignements utiles quant à l'utilisation des mots et à la structure des phrases.

Une variété de conseils pratiques et de ressources à jour sont disponibles dans le carnet de Crawford Kilian, [Writing for the Web](#).

Le 19 avril 2004

Le bureau de l'avenir

Au fur et à mesure qu'évoluent les pratiques de travail à l'ère des réseaux, l'espace de travail ne devrait-il pas également être modifié? Les chercheurs ont déployé beaucoup d'efforts afin de repenser l'environnement de travail traditionnel en vue de l'adapter aux besoins du nouveau travailleur. Ainsi, les chaises qui sont capables de sentir lorsque vous êtes trop stressé et les bureaux qui peuvent se transformer en écrans d'ordinateur ne sont que quelques exemples de ce que à quoi le bureau de l'avenir pourrait ressembler. Les entreprises ont commencé à réévaluer la conception des immeubles à bureaux en les rendant plus spacieux et en installant des tableaux blancs numériques dans l'espoir de faciliter la collaboration. Tandis que ces mesures sont prises, certains prédisent que la technologie contribuera également à faire tomber les murs du bureau moderne.

Alors que les travailleurs deviennent de plus en plus mobiles, la définition de bureau ne se limite plus à un espace. Les téléphones cellulaires et la technologie Wi-Fi, c'est-à-dire l'accès sans fil à Internet haute vitesse, permettent aux employés de travailler à partir d'à peu près n'importe où. En fait, [les points d'accès Wi-Fi](#) (les endroits où l'accès Internet sans fil est disponible) poussent partout comme des champignons, y compris dans les hôtels, les cafés et les trains. Comme de plus en plus de gens sont appelés à

travailler pendant leurs déplacements, la technologie Wi-Fi a pour effet d'améliorer l'efficacité de ce travail et elle démontre bien à quel point Internet vient changer la façon dont les travailleurs collaborent et effectuent leurs tâches.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le bureau de l'avenir, veuillez lire [Sneak Peeks at Tomorrow's Office](#) sur le site Business Week.



Lecteurs, connaissez vos sources

À la section « Les jeunes et l'engagement en direct » de notre dernière conférence intitulée « Utilisations pratiques de la consultation en direct », des préoccupations ont été exprimées en ce qui concerne la capacité des jeunes à distinguer la réalité de la fiction sur le Web. Toutefois, cette question ne concerne pas uniquement les jeunes puisqu'Internet peut être un outil trompeur pour tous les utilisateurs. La crédulité est l'ennemi de l'environnement en direct.



Source : <http://godsendinstitute.org>

À cet effet, il faut examiner ces causes récentes de cyberconfusion :

- Un nouveau site Web, annonçant le Godsend Institute, semble faire la promotion de la toute première entreprise de clonage humain. Bien que ce site soit conçu de façon professionnelle et qu'il contienne des témoignages crédibles, il s'agit en fait d'un faux site élaboré pour faire la promotion d'un film à venir. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter l'article du [site Wired intitulé Attack of the Movie Clones](#).
- Wired présente également une histoire selon laquelle le journal en direct The Onion, qui publie

des histoires fausses et satiriques, a été cité à maintes reprises par divers professionnels en tant que véritable distributeur de nouvelles.

En ce qui concerne les deux sites Web Godsend Institute et The Onion, un peu de recherche permet de prouver leur fausseté. Ainsi, il suffit de taper quelques mots clés dans le moteur de recherche de votre choix pour que le nombre d'hyperliens douteux résultant de cette recherche vous mette tout de suite sur vos gardes. Le site Web francophone [Hoaxbuster.com](#) est également une source utile qui permet

Les modérateurs en ligne doivent être à l'affût des faux renseignements déguisés en sources fiables.

d'enrayer les mensonges en direct. La capacité de séparer les faits des mensonges est un art qui s'avère utile pour tous et qui représente un atout pour le modérateur en ligne. Bien souvent, dans le cadre des communautés de pratiques et des consultations en direct, on invite les participants à présenter des liens pertinents donnant sur des sources externes afin d'élargir la base de connaissances du groupe. Les modérateurs en ligne doivent être à l'affût des faux renseignements déguisés en sources fiables et ils doivent aider les membres du groupe à distinguer les bonnes sources des mauvaises.

Dans l'univers en direct, un peu de scepticisme peut servir à prévenir beaucoup de gêne.



Le 7 avril 2004

Le problème avec les Trolls

Voilà votre dose hebdomadaire de jargon technique de socialisation en ligne : [Trolls](#). (Vous avez bien lu, trolls.) Même en ayant l'air sauvage et en pouvant assurément avoir des effets monstres sur une communauté virtuelle, le terme « troll » réfère en fait à une métaphore de pêche. Les trolleurs sont des personnes qui amorcent plusieurs lignes et qui ensuite pêchent à la traîne pour voir si un poisson va mordre. Les groupes de discussion en direct sont leur étang et

leurs appâts sont des articles inflammatoires visant à susciter une multitude de réactions furieuses et offusquées.

Les trolls sont une source de gêne parce qu'ils peuvent détourner l'attention d'un groupe de discussion en direct. Si des membres du groupe mordent à l'hameçon, ils finiront par afficher des messages émotionnels au lieu d'afficher des messages liés au sujet de la discussion.

Pire qu'une simple source de gêne, un troll peut détruire une communauté virtuelle. En effet, une fois victimes d'un troll, les membres d'un groupe risquent de perdre confiance, ce qui amenuise la collaboration et la camaraderie au sein du groupe.

Des modérateurs peuvent aider en érigeant une vigie pour détecter les articles inflammatoires et éloigner les discussions de l'appât des trolls. Si les membres du groupe résistent à l'envie de mordre à l'hameçon, le trolleur sera paralysé.

Il arrive que des membres d'un groupe prennent à leur propre charge la chasse aux « méchants ». L'article « [On the Web, Vengeance is Mine \(and Mine\)](#) », paru récemment dans le New York Times (abonnement requis), mentionne que beaucoup d'utilisateurs du Web servent de justiciers et autosurveillent le Web dans le style de l'Ouest américain.

Des logiciels de réseautage social peuvent également aider à mettre les trolls en échec en fournissant à chaque membre du groupe un profil en ligne plus défini et transparent, ce qui, vraisemblablement, inciterait une personne à bien réfléchir avant de partir en troll. Ces logiciels identifient les usagers et illustrent chaque connexion de l'utilisateur au groupe, ce qui pourrait avoir des conséquences plus désastreuses pour un troll que d'être simplement chassé d'un tableau d'affichage en direct.

Si vous désirez de plus amples renseignements sur les trolls, veuillez consulter l'essai de Judith Donath, « [Identity and deception in the Virtual Community](#) », (1998).

Le 3 avril 2004

Carnets Web pour apprentis carnetiers

L'Internet est rapidement devenu un des meilleurs moyens de

communication, d'échange d'information et de développement de communautés. Les [Weblogs](#), ou carnets Web, sont un exemple des interactions qui se produisent dans le cyberspace. Ce sont des journaux en ligne portant sur des sujets allant des détails personnels à la politique en passant par la technologie. Ils comprennent souvent plusieurs liens menant à des reportages ou à des articles intéressants. De plus, les carnetiers s'entourent d'une communauté en reliant les carnets entre eux. Ils ont même créé leur propre [jargon](#).

Le nombre de carnets Web sur le Net se chiffre dans les millions et plusieurs carnetiers carnetisent de nombreux articles chaque jour. Même tenter de parcourir quelques-uns seulement peut se transformer en une surdose d'informations.

Lors de l'apparition des carnets Web, ces derniers étaient considérés comme des outils permettant aux adolescents forts en informatique de discuter de leur vie personnelle. Toutefois, de nombreux carnets Web plus évolués gagnent rapidement en popularité, non seulement dans des domaines généraux, mais également dans des domaines plus éminents. Les entreprises, les journaux et ceux qui ont des opinions à exprimer sur une large gamme de sujets adoptent cette idée. Et, comme les carnets Web deviennent un lieu de prédilection permettant l'échange de réflexions et d'opinions parmi le grand public, leur évolution se doit d'être suivie.

Toutefois, si vous êtes un apprenti carnetier, affronter la « carnetosphère » peut représenter un défi de taille. Le nombre de carnets Web sur le Net se chiffre dans les millions et plusieurs carnetiers carnetisent de nombreux articles chaque jour. Même tenter de parcourir quelques-uns seulement peut se transformer en une surdose d'informations. Quelle est donc la solution? Kinja, un carnet condensé de carnets Web, permet de se familiariser facilement avec les carnets et de se tenir au courant. Lancé dernièrement, [Kinja](#) rassemble les entrées de

différents carnets Web et les organise par sujets comme la politique ou la technologie. Les personnes qui s'abonnent à des comptes sans frais peuvent créer leur propre condensé et y ajouter leurs carnets Web préférés. De courts extraits des dernières entrées de ces carnets apparaîtront sous un en-tête avec un lien vers le site original. Le condensé Kinja ressemble ainsi à l'alimentation [RSS](#) (Really Simple Syndication) tout en étant beaucoup plus facile à mettre en place.

Vous voulez essayer des sites plus avancés? Les sites [Blogdex](#) et [Technorati](#) suivent les activités des carnets en compilant des listes des liens les plus utilisés et des articles les plus discutés.

Pour de plus amples renseignements, vous pouvez lire « [Blog-Bleary? Try \(What else?\) a Blog](#) », un article paru dans le New York Times (abonnement requis).



Une recherche améliorée destinée aux « plus grands »

Alors que les encyclopédies reposent empoussiérées sur les rayons, les enfants s'en donnent à cœur joie sur Google pour leurs travaux scolaires. Finie l'époque où des volumes d'encyclopédie à l'infini constituaient la principale source de documentation pour un devoir d'un enfant de quatrième année sur la guerre de 1812. De nos jours, comme les connaissances des enfants en informatique dépassant souvent celles de leurs parents, Internet est de loin leur outil préféré pour mener des recherches.

Les copies papier d'encyclopédies ne sont pas le seul support en voie d'extinction. En raison du Web, les versions sur CD-ROM subissent le même sort.

Cependant, les copies papier d'encyclopédies ne sont pas le seul support en voie d'extinction. En raison du Web, les versions sur CD-ROM subissent le même sort. Les ventes de l'ensemble de l'industrie ont chuté de 7,3 pour 100 en 2003 comparativement à 2002 et, bien que

les ventes totales en 1989 étaient de l'ordre de 800 millions de dollars, elles ont chuté à 300 millions de dollars en 2003.

Pourquoi les jeunes fuient-ils les livres et les CD-ROM et utilisent-ils Google? Dans l'ensemble, les versions sur CD offrent pourtant les mêmes avantages qu'Internet. Elles fournissent des renseignements au moyen de mots-clés et d'options interactives comme des vidéoclips et des clips audio. Cependant, à l'encontre du CD, Internet peut instantanément être mis à jour et fournit une foule de renseignements en un temps record. La leçon fondamentale: il est plus facile d'approcher les jeunes avec Internet qu'avec des disques compacts lancés comme des disques volants.

Un instant...

il s'agit donc d'enseigner aux jeunes à examiner de près le Web et à déterminer les sites les plus fiables.

Même si beaucoup de jeunes se débrouillent très bien en informatique, les éducateurs craignent qu'ils ne se noient dans le flot de renseignements trouvés dans le « net ». De plus, beaucoup d'éducateurs se soucient de la fiabilité de ces renseignements; il s'agit donc d'enseigner aux jeunes à examiner de près le Web et à déterminer les sites les plus fiables. Beaucoup de sites, tels [Yahooligans!](#), [Searchasaurus](#), [FactMonster](#) et [Dogpile](#), offrent des centres d'aide aux devoirs qui guident les jeunes au cours de leurs aventures en ligne.

Si vous désirez de plus amples renseignements, veuillez lire l'article « [Encyclopaedias gather dust as research moves online](#) » trouvé dans le site CNN.com.

Note : Certains documents visés par les hyperliens ci-haut ne relèvent pas du Gouvernement du Canada et sont donc offerts dans leur langue d'origine seulement. De plus, la lecture de certains documents peut nécessiter un abonnement quelconque de la part du lecteur.