

Les jeunes et le besoin d'information

Introduction : définition des termes / Analyse critique de la question et proposition d'angle d'étude
--

Les jeunes et le besoin d'information, tel est l'intitulé de la question qui est posée. Avant de tenter une réponse, on peut s'autoriser un **point de vue** sur son intitulé.

Les jeunes et le besoin d'information.

Pourquoi **les jeunes** ? Comme nous le verrons, le terme est utilisé comme un générique par tout le monde et à tous les niveaux de la réflexion, de la recherche et de la pratique. On se demande donc :

En quoi l'âge joue-t-il un rôle dans la question du besoin d'information ?

Le besoin d'information serait une notion qui évolue avec l'âge de l'individu ?

Qui grandit avec lui ?

Vieillit avec lui ?

L'âge serait un profil en soi ?

Qui n'a besoin de s'adjoindre aucun autre critère pour faire sens ?

Pourquoi une catégorisation si radicale et si simpliste ? Le "jeune" n'est pourtant pas un concept ?

Si l'on regarde les thématiques abordées lors de cette journée, on constate qu'il a été question :

- du besoin d'information comme objet de recherche universitaire
- du besoin d'information des structures comme l'entreprise ou l'organe de presse, ce qui a impliqué une réflexion sur les types de production induits
- du besoin d'information comme élément d'une réalité économique, puis, pour finir
- du besoin d'information chez **les jeunes**.

Après l'étude du concept théorique puis celle de la réalité professionnelle, on fait un pas de côté vers une **représentation** qui souvent flirte avec le cliché ou l'idée reçue : **les jeunes**.

Qu'est-ce qu'un jeune ?

Quel besoin commun entre un jeune ouvrier et un jeune chef d'entreprise ? Un jeune diplômé à la recherche d'un emploi et un jeune sans qualification dans la même situation ? Un jeune étranger en cycle d'approfondissement ou de spécialisation universitaire et un jeune immigré en situation précaire, voire illégale ? Un jeune garçon en apprentissage et une jeune fille en CPGE ? Et, pour aller dans l'absurde de la démonstration, un jeune cadre dynamique et un jeune retraité ?

Le qualificatif jeune n'est pas pertinent en soi et le fait que la question se pose en ces termes démontre que la pensée actuelle sur **les questions liées aux mutations sociales induites par l'évolution des technologies** (car là est bien la question) emprunte souvent les voies raccourcies de la démagogie en ciblant, par exemple, une population qui intéresse tout le monde (le particulier, le monde de l'éducation, le monde du travail, le politique...) sans définir réellement de qui il s'agit. Il y a donc là une vraie source de questionnement, un réel débat à lancer.

Il faut donc redéfinir la question, c'est à dire rechercher le lien entre le besoin, l'offre et l'usage de l'information chez **un public jeune**, défini comme un groupe ayant un certain nombre de points communs identifiés.

Etre jeune, d'après le Petit Robert, c'est être peu avancé en âge. Les synonymes associés sont adolescent, jeune adulte, jeunes gens, les 13-18 ans.

On ne peut donc associer les termes "jeunes" et "besoin d'information" hors d'un contexte de formation. En effet, à partir du moment où on identifie "les jeunes" comme un groupe qui se situe entre 13 et 18 ans, on admet qu'il s'agit d'un public en formation (initiale, professionnelle ou autre).

Le besoin d'information est le besoin d'un objet (l'information) qui peut naître d'une commande ou spontanément. On peut dissocier dans le besoin d'information chez un public jeune :

- l'exigence née d'une commande institutionnelle (l'école par exemple; on pourra alors parler de pression sociale) et qui va relever de la contrainte
- de l'exigence née d'un sentiment de nécessité qui est plus la manifestation d'un désir.

Pour analyser le besoin d'information chez le public jeune en formation, on va donc devoir se pencher sur :

Le contexte de formation aujourd'hui

qui se situe à plusieurs niveaux. On s'intéressera particulièrement aux discours portés sur la société de l'information et à ceux portés par l'école.

1) La société de l'information

Les priorités définies en novembre 2005 à Tunis par le SMSI¹ (Sommet Mondial de la Société de l'Information qui réunit des organismes (états, entreprises, associations) qui créent l'Internet) sont :

- Sensibiliser les jeunes à la fracture numérique (On note là, comme il était dit en introduction que le terme « jeune » est utilisé comme générique.)
- Fournir des outils permettant d'aiguiser le sens critique des jeunes face aux TIC
- Développer et exercer chez les jeunes des compétences leur permettant de se situer et de prendre position dans les grands débats actuels portant sur la communication, le traitement et la diffusion de l'information ainsi que l'accès à l'information
- Prendre connaissance et développer des pistes d'action

Il s'agit d'un véritable programme d'éducation citoyenne.

2) Au sein de l'école

Le MEN (Ministère de l'Education Nationale) a élaboré un projet de socle commun de connaissances et de compétences. Les domaines concernés sont :

- La maîtrise de la langue française
- La maîtrise des principaux éléments de mathématiques
- Une culture humaniste et scientifique permettant le libre exercice de la citoyenneté
- La pratique d'au moins une langue vivante étrangère
- **La maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication**

¹ Pour plus d'information consulter le site à l'adresse : <http://www.itu.int/wsis/index-fr.html>

Les ambitions affichées au SMSI d'une formation intellectuelle des jeunes [aiguiser le sens critique / développer des compétences permettant la participation à de grands débats...] sont ici réduites à la seule volonté d'une formation technique.

D'une nécessaire réflexion sur l'articulation entre :

- l'environnement informationnel, autrement dit l'offre, "l'objet information"
- les pratiques courantes chez les jeunes, l'usage qu'ils font et des techniques et des contenus
- et le besoin identifié c'est à dire les points de convergence et de divergence entre la contrainte et le désir, les liens entre le capital culturel, les connaissances acquises et la création du besoin,

on glisse insidieusement vers une application sans fondement épistémologique.

D'une réflexion fondamentale sur les enjeux sociétaux liés à la formation intellectuelle des jeunes, on passe à l'injonction dissimulée de former à la manipulation aveugle d'outils.

On ne prend pas la peine de poser les éléments d'une recherche théorique fondamentale.

On a créé une situation où c'est l'avenir de l'outil qui prime et donc conduit le débat et la réflexion.

On a créé une situation où l'on demande aux professionnels de la documentation scolaire et universitaire en charge de la formation des jeunes de réfléchir au besoin d'information en excluant la démarche scientifique qui voudrait que l'on analyse des faits (la réalité de l'environnement informationnel, les pratiques spontanées et courantes), pose des hypothèses, se réfère à des théories et par là tente une réponse.

Il semble donc important pour parler des jeunes et du besoin d'information sans tomber dans le lieu commun, d'étudier cette articulation laissée pour compte.

1- L'environnement informationnel : l'offre d'information

L'environnement informationnel des jeunes ne diffère pas totalement de l'environnement informationnel des autres publics.

Existent l'environnement contrôlé et l'environnement libre.

L'environnement contrôlé

C'est l'environnement créé par l'institution (collège, lycée, université, centre de formation ou d'apprentissage) : la bibliothèque, la médiathèque, le centre de documentation.

Ce sont des **espaces documentaires physiques protégés** répondant à l'objectif précis qui est de rendre le public capable par la formation ou l'auto-formation de se documenter et de s'informer. Ces espaces sont définis comme au service de l'éducation et de l'enseignement qui ont pour but l'apprentissage de la citoyenneté et la construction de savoirs par l'acquisition de connaissances. Ce sont des :

- Espaces où l'information a donc été préalablement validée par un professionnel, où les notions de pertinence (offrir l'information adaptée et spécialisée) et de fiabilité de l'information ainsi que celle de protection du public sont essentielles. [on y pratique le traitement traditionnel du document et de l'information : catalogage, indexation,

classification selon des normes, utilisation d'un logiciel de traitement et de recherche documentaire]

- Espaces où l'on va donc opérer une censure qui sera justifiée par les missions dévolues à l'institution. [choix opérés lors de l'élaboration de la politique documentaire]
- Espaces où l'offre ne sera pas exhaustive.
- **Espaces qui nécessitent une formation** à leur utilisation donc un encadrement.
- Espaces qui restreignent la liberté de l'utilisateur par le nécessaire apprentissage des langages documentaires (requêtes d'interrogation, lecture de résultats) d'une part et l'incontournable formation par paliers (déplier la démarche de recherche documentaire : questionnement, identification et formulation du besoin, interrogation du système, collecte, traitement...).

L'environnement contrôlé ce sont aussi des **espaces documentaires numériques protégés** répondant au même objectif que les espaces physiques protégés.

- Espaces ressources dans les ENT, où l'information (numérique ou numérisée) est sélectionnée, contrôlée, validée et surveillée en permanence. L'ENT c'est aussi un espace où chaque usager dispose de son environnement propre, adapté à ses besoins ; c'est donc la possibilité de s'informer, se documenter pour communiquer.
- Accès sécurisés à l'Internet, avec mise en place de filtres, contrôles et verrous choisis en fonction des objectifs de la structure.
- **Espaces qui nécessitent également une formation** à leur utilisation (espaces ressources des ENT) ou un accompagnement dans l'interrogation (Internet sécurisé). En effet, l'accès immédiat au document primaire entretient chez l'utilisateur, jeune ou pas, l'illusion d'une plus grande liberté et éclipse le besoin de formation.

L'environnement libre c'est le libre accès à l'Internet, sans restriction.

C'est l'environnement que l'on peut trouver dans les structures qui l'autorisent (là encore la politique mise en place prime) où chez soi. Les évolutions actuelles faisant que la masse informationnelle déjà considérable, devient gigantesque, **l'environnement libre va nécessiter une formation différente**. Pourquoi gigantesque ? : on trouve des informations disponibles sur les sites mais maintenant on partage encore plus librement l'information sur les chats, blogs [une enquête récente montrait que 80% des blogueurs ont moins de 24 ans] ou par le peer to peer.

Il sera question ici d'apprentissage de la liberté et de l'autonomie plutôt que de la formation à l'outil ou au système d'information.

Il sera question ici de formation à l'information (recherche et extraction de l'information dans un document / notions de droit à l'information et de droit de l'information) plutôt que de formation à la recherche documentaire (recherche de documents porteurs d'informations), de formation à la lecture de documents primaires plutôt que de formation à la lecture de documents secondaires, voire tertiaires.

Aujourd'hui le public jeune en formation baigne dans les deux environnements (contrôlé et libre) et subit des injonctions contradictoires.

Exemples :

- alors que le BII (aux deux niveaux) comporte un module d'évaluation de l'utilisation des outils de communication, il est interdit aux élèves dans la grande majorité des structures documentaires scolaires d'utiliser sa messagerie, sans parler des forums
- des formations à la lecture de résultats sur Internet sont mises en place et dans le même temps sont élaborées des règles très contraignantes d'accès, des chartes d'utilisation très restrictives

- à l'inverse on met en garde contre le manque de fiabilité d'Internet tout en renvoyant à du Wiki
- on rejette la lecture sur écran, la lecture d'un hypertexte tout en exigeant l'élaboration de raisonnement par arborescence
- on inscrit dans les programmes disciplinaires la nécessité de travailler une démarche de recherche et de traitement de l'information tout en supprimant les dispositifs pédagogiques, terrains propices d'expérimentation, comme les TPE (travaux personnels encadrés)....

L'offre est là, l'usage s'adapte (on le verra plus loin) et l'on tente de tordre le tout pour le faire entrer dans un cadre qui n'a le mérite que d'assurer, de conforter les professionnels dans leur rôle désigné de maître de l'environnement, garde fou super protecteur.

A vrai dire, on apprend un peu aux jeunes à nager sur un tabouret.

Niant l'aspect systémique de l'environnement informationnel actuel (environnements divers, complémentaires), on leur interdit une immersion accompagnée.

On crée des voies de passage obligées qui n'ont pas lieu d'être et ne font que brouiller les pistes, on crée un labyrinthe duquel ils ne peuvent sortir.

On crée chez eux une dualité au lieu de les former à la prise de décision responsable.

Cet état de fait explique et peut-être même conditionne les pratiques courantes chez les jeunes.

2- Les pratiques courantes : l'usage

Quelle pratique observe-t-on chez les jeunes qui recherchent une information ? Deux cas de figure sont possibles :

- ils sont encadrés (la recherche se fait dans le cadre d'une activité précise), ils suivent le protocole indiqué (recherche dans un logiciel ou sur l'Internet de façon guidée)
- ils font une recherche non commandée (recherche personnelle motivée), ils utilisent systématiquement un moteur de recherche avant de se rabattre sur d'autres sources, d'autres supports, si le résultat n'est pas convainquant.

On constate généralement :

- Une posture systématique d'interrogation (la recherche documentaire ou d'information est, depuis la généralisation de l'accès à Internet, devenue une évidence, voire un réflexe). Ceci n'était pas le cas lorsqu'il fallait interroger des fichiers ou des bases de données de façon plus complexe. C'est donc l'environnement informationnel libre qui est choisi en premier lieu par les jeunes : recherche sur Internet par le biais d'un moteur plutôt qu'un annuaire, par google plutôt qu'un autre moteur ou méta moteur. L'environnement numérique contrôlé est le deuxième choix. La recherche sur logiciel documentaire est toujours sélectionnée en dernier lieu, même parfois après le bulletinage sauvage dans un fonds papier. **Cependant** l'utilisation de protocoles propres à certaines structures ne pose pas de problème (ex : recherche sur Gallica), comme si les difficultés liées au mode d'interrogation de ces structures (mode le plus souvent inconnu) étaient effacées par le support (internet).
- Une absence d'inhibition face à l'outil de recherche quel qu'il soit, une grande familiarisation avec les technologies et, en même temps, une indifférence revendiquée aux conseils méthodologiques.
- Une mise en réseau « naturelle » : le travail collaboratif ne fait pas peur et le processus collectif se met facilement en place. La possibilité offerte de communication à

distance favorise le partage des tâches et accroît le nombre de sollicitations de part et d'autre.

- Une absence de questionnement élaboré quel que soit l'outil de recherche : les questions sont formulées en langage naturel sans mise en forme, sans souci de construction. Les jeunes s'adressent à l'outil comme à n'importe quel interlocuteur. "Je pose une question, je prends la réponse." On note donc que les formations dispensées ne sont pas systématiquement réinvesties, qu'elles ne font pas sens.
- Une mobilisation systématique des connaissances avant l'interrogation lorsqu'il s'agit d'une recherche personnelle ce qui entraîne une question pertinente et donc une réponse appropriée et satisfaisante.
- Un cloisonnement des connaissances lors d'une question de commande, ce qui entraîne une question non comprise, non assimilée, non intégrée et donc une réponse incomplète ou incorrecte.
- Une pratique multimodale ². En effet, l'utilisation du multimédia permet de développer une relation très élaborée entre l'utilisateur et les contenus auxquels il accède par une **multiplication des modes cognitifs** : la lecture de l'association texte / image / son / d'une part et le traitement intellectuel de chaque mode de restitution qui en est fait d'autre part.

- → **des aptitudes techniques certaines non motivées ni guidées par la mise en mouvement d'une démarche intellectuelle, non mises au service d'une réflexion**
- → **des usages contrariés par un immobilisme pédagogique né d'un manque de références dans le domaine**

L'observation de ces pratiques nous montre³ donc, **outre le fait que le besoin d'une recherche d'information crée une situation de communication** (avec un outil ou une personne) :

- La variation d'attitudes face au besoin né d'une contrainte ou à celui né d'un désir personnel. Ce constat se fait par l'étude du taux de réponses satisfaisantes aux interrogations de systèmes. (Taux très supérieur lors d'une recherche personnelle). Un jeune qui cherche un résultat sportif, les dates d'un concert où la programmation d'un cinéma n'a aucun problème pour trouver vite la réponse exacte. Le même jeune, face au même type de questions (ex : spécificité des jeux olympiques de 1936, manifestations à Salzburg dans le cadre de l'année Mozart, filmographie d'Orson Wells) lorsqu'elles sont exigées par l'institution dans un cadre pédagogique strictement encadré éprouvera plus de difficultés. Dans le premier cas, la recherche sera rapide et performante, dans le deuxième, laborieuse et souvent inefficace. **Dans le deuxième cas, le plus souvent, on impose au jeune un parcours fléché qui entre en conflit avec sa pratique naturelle née d'une adaptation à l'environnement.** On le met dans la situation où l'on mettait les gauchers que l'on forçait à écrire avec la main droite dans les années 50. On constate également qu'une question personnelle induit le réflexe d'une mobilisation des connaissances. André Tricot⁴ nous a appris que plus une personne a des connaissances plus elle a conscience de ses

² Terme emprunté aux psychocogniciens

³ Il s'agit de constats faits lors d'observations en milieu scolaire et s'appuyant sur une pratique et des statistiques à usage interne, non de résultats d'enquêtes scientifiques.

⁴ IUFM de Toulouse, pour consulter certains de ses travaux
<http://perso.wanadoo.fr/andre.tricot/AndreTricot.html>

manques, plus elle élargit son champ d'investigation et donc identifie son besoin d'information, en prend clairement conscience. Le capital culturel et le besoin d'information sont donc liés. Ceci est visible chez le public jeune et se manifeste non par une formulation plus précise du besoin d'information mais par une fréquence moins importante d'interrogation et une rapidité accrue dans la démarche. Le jeune qui identifie clairement son besoin d'information cherche moins et trouve plus vite. Celui qui n'identifie pas son besoin est perpétuellement en quête et reste insatisfait. **On se trouve dans la situation paradoxale** où celui qui cherche tout le temps (manipule sans cesse) n'apprend pas à cerner son besoin et, à l'inverse, celui qui sait identifier le besoin, poser et traiter une question passe moins de temps devant les systèmes.

- L'observation de ces pratiques nous montre donc également que la maîtrise des outils et techniques n'est pas une question de fond.

3- Le besoin d'information

Poser la question des jeunes et du besoin d'information est un faux problème. C'est poser la question du

- "**de quoi** ai-je (point de vue de l'utilisateur) [avez-vous] (point de vue du professionnel) besoin"
- question à laquelle on répond par "**comment** répondre à ce besoin, comment trouver ce qui est demandé"
- alors que la clé se trouve dans le "**pourquoi**".

Si l'on reprend les exemples de recherche d'information cités plus haut : un jeune qui cherche un résultat sportif, les dates d'un concert où la programmation d'un cinéma n'a aucun problème pour trouver vite la réponse exacte car il sait exactement pourquoi il a ce besoin (il adapte sa stratégie à son objectif). Le même jeune, face à la question de la spécificité des jeux olympiques de 1936, des manifestations à Salzburg dans le cadre de l'année Mozart ou de la filmographie d'Orson Wells, s'il n'a pas identifié le pourquoi (l'objectif de la recherche), c'est à dire questionné le sujet plus avant en le situant dans un contexte, en le replaçant dans le cadre d'un cours, d'une intervention, d'une manifestation etc..., en le confrontant à des connaissances acquises, en le connectant à des savoirs construits sur ces connaissances, éprouvera des difficultés car il se bornera à chercher comment trouver l'information exigée, selon une méthode ou des critères spécifiques qu'on lui aura imposés. Il trouvera certes des informations mais n'obtiendra pas satisfaction... et n'apprendra peut-être pas grand chose. **Là encore, former le jeune à identifier ce dont il a besoin sans l'amener à se poser la question du pourquoi** (pourquoi cette question, pour faire quoi ensuite, dans quel but, dans quel objectif, avec quelle perte ou quel gain à la clé ?) **c'est entrer dans une démarche fonctionnaliste** (stimulus- réponse) c'est considérer que la collecte de l'information en soi est l'objectif à atteindre et donc nier la **dimension intellectuelle** de l'identification du besoin d'information (combien de jeunes rendent des devoirs qui répondent exactement à la question posée et sont incapables d'en faire un simple commentaire uniquement parce qu'ils ont pratiqué avec habileté le « copier – coller » ?)

Ainsi, pour résumer :

Les jeunes et le besoin d'information

Les jeunes sont donc le public 13- 18 ans, en formation.

Le besoin naît d'une pression sociale, d'une commande institutionnelle, donc d'une contrainte ou d'une nécessité individuelle, ce qui relève plus du désir.

L'information est un objet du besoin et un objet de formation.

Le besoin d'information trouve sa satisfaction dans une **situation de communication**, avec une personne (c'est la relation pédagogique) ou avec un outil. Cette situation implique une prise en compte de **l'offre informationnelle** (environnement construit et proposé : "l'objet information" + l'environnement technique).

L'environnement conditionne des **pratiques** qui renvoient aux situations de communication établies et à la gestion effectuée de l'offre informationnelle.

C'est donc la question de la **réponse professionnelle face aux pratiques d'un public jeune** qu'il faut poser (question qui regroupe celles de la gestion de l'environnement, de son organisation et de la formation à l'information) et non celle du besoin d'information.

C'est la question de l'analyse globale qu'il faut traiter : **l'usager, avec ses pratiques, dans un environnement existant et en mutation.**

C'est une réflexion systémique qu'il faut développer, en prenant appui sur l'observation des usages.

Or que constate-t-on ?

- 1) Les formations dispensées ne sont pas rentables d'un point de vue pédagogique car elles ne sont pas adaptées. On fait du besoin d'information la question centrale, se souciant de former à son identification mais sans se préoccuper de l'accompagnement à mettre en place ni du type de formation qu'il faut développer → il faut mener une réflexion sur leur conception, leur contenu, leur place dans les programmes d'enseignement et de formation. **Il faut réfléchir au besoin de formation des jeunes plutôt qu'à leur besoin d'information.**
- 2) Les possibilités offertes par les moteurs de recherche et la recherche plein texte sont une vraie concurrence aux autres systèmes de recherche → il faut cesser dans les milieux pédagogiques de leur tourner le dos et, au contraire, travailler à leur intégration dans les bases de données des structures, cesser de confondre l'expertise dans la recherche (le domaine des professionnels ou des spécialistes d'un domaine) et l'aptitude à la recherche (domaine du particulier curieux et néophyte)

Il faut donc retravailler la question et axer la formation sur la notion de **reconnaissance de l'information** : la question n'est plus de savoir "trouver" donc interroger mais d'être capable de **différencier, discerner, distinguer, opérations mentales** qui semblent celles requises par le SMSI pour faire passer ses priorités.

Un travail sur la langue et les langages, sur les types de lectures possibles est indispensable si l'on veut former des jeunes personnes à exercer un esprit critique, à comprendre les enjeux et dimensions de débats citoyens.

Tout ceci implique au préalable d'inscrire une réflexion sur les notions en information-documentation à travailler en milieu scolaire : notions de ressource, de nature, de document, de donnée, d'information...

De même, différencier l'environnement technologique de la documentation sera essentiel pour éviter les confusions conceptuelles que l'on voit déjà poindre (le cinquième point du projet de socle commun n'en est-il pas le signe ?).

Il est donc bien question de ne pas confondre formation technique et formation intellectuelle, de ne pas réduire la formation à l'information à une formation méthodologique aux outils.

Ce qui veut dire qu'il est temps de tourner le dos :

- aux fausses définitions (la fracture numérique ne réside pas dans le fait que certains possèdent un ordinateur et d'autres pas, mais dans celui, plus grave, que certains n'ont aucune distance face à ce que l'outil leur propose [on peut faire ici le parallèle avec la télévision, mesurer l'échec de l'école dans le domaine de l'éducation aux média audio-visuels et en tirer la leçon]
- aux faux principes (Internet est dangereux, la maîtrise totale du contenu par les formateurs est la seule réponse)
- aux peurs absurdes (le livre va disparaître).

Sans affirmation d'un travail intellectuel dans le domaine de l'information –communication en milieu scolaire, on restera dans la duperie, on confortera l'idée auprès des jeunes que tout s'obtient grâce à l'habileté technique, on fabriquera des consommateurs et non des usagers responsables, on freinera par là –même l'accès à la connaissance.

Ensuite seulement, il pourra être question du besoin d'information, car il y aura connaissance et conscience des enjeux d'une démarche de recherche.