



La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes

Synthèse de la journée

Les journées Thémat'IC organisées par le département Information-Communication de l'IUT Robert Schuman¹ de Strasbourg ont l'ambition de rassembler régulièrement chercheurs et professionnels autour de thématiques de l'information-communication et des champs de recherche et d'activités proches. En 2006 les échanges ont porté sur les besoins et usages de l'information. Pour la deuxième rencontre, en 2007, la volonté était d'alimenter la réflexion sur la maîtrise de l'information par les adultes.

Cette question de la maîtrise de l'information apparaît toujours déterminante à la fois à l'échelle de l'individu, acteur social et professionnel, que de cette fameuse société de l'information et de la connaissance à laquelle il participe. L'objet de cette journée d'études sur la maîtrise de l'information par les adultes était donc de deux ordres :

- > Comprendre ce qui fait l'utilisateur et le producteur d'information aujourd'hui : le contexte de la société de l'information-connaissance, les besoins et les pratiques.
- > Appréhender les démarches de la formation des adultes dans ce cadre particulier.

Enjeux

La démocratisation des accès, la mutations des pratiques, la complexification des modèles, constituent un contexte nouveau, encore nouveau, stimulant tout autant que préoccupant et qui appelle, s'il n'exige, une considération et une action d'envergure, comme le montrent les exhortations du SMSI ou de l'UNESCO. Ces directives insistent particulièrement sur la maîtrise de l'information par les adultes, pas toujours avec la justesse d'analyse et les préconisations adéquates, comme le relève Alain Kiyindou, chercheur en sciences de l'information-communication, dans son intervention : « le fond du problème est donc la fracture sociale et non la fracture digitale [...] Ce « fossé numérique » ne se traduit pas seulement par la séparation entre le Sud et le Nord à laquelle on pense de prime abord. L'appartenance ou non au « réseau des réseaux » produit d'autres types d'inégalités ». Le fossé générationnel peut en être un exemple. Mais au-delà des questions d'accès aux outils et à l'information pour tous, c'est l'appropriation de la connaissance par l'individu, le groupe, en fonction de ses besoins et de sa culture qu'il faut favoriser.

Les grands chantiers ont pourtant déjà été ouverts à l'école avec pour objectif d'éduquer le citoyen de demain. Cela ne suffit pas, et pour plusieurs raisons : on ne peut laisser en friche informationnelle les générations déjà actives et citoyennes, décisionnaires et éducatrices des générations montantes ; on ne peut croire que la formation et l'éducation s'arrête à la porte de l'école et à l'entrée dans la vie active, surtout dans des domaines en perpétuelle mutation.

Dans son intervention, Emmanuel Triby invite à « revenir à la trame de l'économique » et à comprendre l'activité de formation - et d'information - « comme un ensemble d'opérations qui fonctionne pour produire un effet en mobilisant pour cela des ressources selon un certain mode d'organisation de ces activités ». Professeur en sciences de l'éducation, il montre par exemple à quel point la démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) s'apparente à et nécessite une stratégie d'information. On trouve dans le processus mené par le demandeur de VAE tout à la fois la stratégie de recherche des informations formelles et informelles qui vont lui permettre de construire son projet et celle qui doit l'amener à produire de la valeur. Entre « savoir

¹ <http://www-iut-schuman.u-strasbg.fr/icaccueil.html>



d'expérience et savoir savant », l'individu doit formaliser son parcours et construire l'information qui pourra être validée par le jury et le conduire au diplôme.

Dans la même volonté d'analyse des pratiques informationnelles et d'apprentissage, Jérôme Dinet, chercheur en psychologie cognitive, a reposé la question de la notion de travail collaboratif, et plus précisément de recherche et de sélection collaborative de l'information. « Bien que [celle-ci] soit encouragée, facilitée, et que de nouveaux outils soient créés pour l'accompagner [...] les verrous humains et sociaux sont devenus primordiaux puisque ces derniers apparaissent comme les principaux facteurs de résistance et de difficulté ». Il insiste sur le fait que pourtant « sont devenues centrales les notions d'utilité, d'utilisabilité, de satisfaction, de gain et de coûts cognitifs ».

Un autre aspect des mutations et du besoin a été exposé par Céline Meyrueis, maître de conférence et spécialiste du droit et des nouvelles technologies : « Les producteurs et éditeurs ne sont plus uniquement des intermédiaires entre les créateurs et les utilisateurs ou consommateurs, ils participent de plus en plus à la création. Les auteurs n'ont plus à recourir de façon systématique, aux intermédiaires pour assurer la diffusion de leurs œuvres. Les utilisateurs ou consommateurs peuvent accéder, directement via le réseau Internet, aux œuvres créées. A la facilité d'accès s'est ajoutée la facilité de dupliquer en nombre les œuvres. »

Ces éclairages sur la dimension technique, sociale et culturelle de la maîtrise de l'information et ces exemples de pratiques, d'usages et de besoins, appellent à la prise en considération des compétences et connaissances mobilisées et nécessaires tout au long de la vie. Elles appellent de fait à la formation et l'accompagnement.

Méthodes

Les intervenants ont tous souligné l'importance de la maîtrise de la recherche et de la production de l'information, et par là de l'accompagnement et de la formation, quels que soient les contextes d'usages. Mais la formation des adultes comporte ses spécificités et ses contraintes. Comme le souligne Emmanuel Triby, « l'apprentissage est une activité, un travail sur soi ; ce travail est *a priori* d'autant plus difficile que le terrain a été déjà travaillé lui-même par une longue expérience et l'installation de routines efficaces. »

« Lorsque l'on parle de pratiques d'information, de culture de l'information, de maîtrise de l'information par les adultes, en se situant dans une perspective d'entreprise ou d'études supérieures, il me semble que la question de l'articulation entre les méthodes et les contenus vient au premier plan » précise Odile Riondet, chercheur en sciences de l'information-communication.

De nombreux référentiels existent, analysés par Odile Riondet, proposant de formaliser la formation. Là aussi, ils restent limités au regard des besoins, encore trop souvent centrés sur la maîtrise technique ou procédurale quand la maîtrise de l'information exige tout autant des savoir être : « Se retrouver face à un texte c'est se retrouver face à ses manques. Face à tout ce qu'on ne sait pas, face à la peur de se perdre, l'incapacité à choisir, la crainte de l'échec, la difficulté d'établir des liens, des phases d'incompréhension. C'est faire face à une image de soi. Tant que les référentiels ne l'auront pas pris en compte, ils laisseront échapper une part importante de ce qui pourrait constituer une culture complète de l'information. »

Les propositions relèvent en conséquence de plusieurs démarches :

> Appuyer la formation sur l'étude des pratiques et des besoins, sur une pédagogie prenant en compte la spécificité des cultures, des individus. Comme Alain Kiyindou qui met en avant la dimension culturelle du rapport à la connaissance, Jérôme Dinet note que « les compétences informationnelles impliquées lors d'une recherche collaborative d'information sont encore largement méconnues. Pourtant, seules les connaissances scientifiques sur ces compétences et de leur fonctionnement nous permettront de créer et d'adapter nos formations pour que les individus acquièrent, développent et maîtrisent ces compétences ».



- > Assurer les moyens de la formation à l'information tout au long de la vie. Olivier Arifon, chercheur lui aussi en sciences de l'information et de la communication, observe qu'il « y a une forte tension entre l'accès à l'information en temps réel (proposé par les médias et par la numérisation du monde), et le temps nécessaire à l'apprentissage, débouchant sur l'autonomie et la construction d'une opinion sur un sujet. » Dans un domaine en perpétuelle mutation où l'information perd de sa stabilité et de sa lisibilité, les contenus d'information, avec lesquels les « adultes en situation professionnelle ont une relation beaucoup plus exigeante » selon Odile Riondet, doivent être l'objet de formations spécifiques. C'est le cas notamment du droit de l'information, dont Céline Meyrueis nous a présenté les enjeux, les cadres et les réalités. Elle a pu ainsi aborder les dispositions légales introduites par la loi N°2006-961 du 1er août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information. Jacques Reibel, co-directeur de l'URFIST de Strasbourg, a largement présenté les outils de recherche, traitement, production et diffusion de l'information. En exposant les dispositifs existants pour la formation à l'information, il a permis d'envisager la démarche mise en oeuvre dans les formations à la recherche d'information qui a pour objectif « de faciliter ainsi le passage d'un outil à l'autre, de faire acquérir une méthodologie d'interrogation des nouvelles ressources ».
- > Repenser la médiation de l'information entre médiation documentaire et formation. Olivier Arifon s'est intéressé ainsi au rôle des professionnels dans l'accès à la connaissance, documentalistes ou chargé(e)s de veille, et à la « logique d'autonomie et, in fine, d'éducation à la citoyenneté. C'est en effet au nom d'une démocratisation du savoir et d'un recul critique sur la société de l'information que tous les programmes sur l'information et la recherche en formation initiale ou continue sont menés ». Aujourd'hui en entreprise, dans les organisations, les bibliothèques publiques, le professionnel de l'information perçoit bien la nécessité de former aussi et encore ses usagers. Sa mission ne peut plus se limiter à la médiation du document et de l'information. Elle s'inscrit de plus en plus souvent aujourd'hui en amont du processus informationnel vers la formation à l'information de l'utilisateur-producteur d'information.

Si l'utilisateur du document et de l'information devient de plus en plus indépendant face aux ressources disponibles et aux outils de recherche, de production et de diffusion, il est donc bien essentiel de lui donner les moyens de son autonomie et d'offrir les garants de pratiques informationnelles maîtrisées et pertinentes, que ce soit dans des contextes privés ou professionnels. C'est un chantier qui reste à mener, tant il est vaste et encore peu défriché ; L'ensemble des acteurs doit y apporter sa contribution : chercheurs, formateurs, professionnels. Comme le souligne Jérôme Dinet, la réflexion et les propositions pour un accès à la maîtrise de l'information, en particulier des adultes, rassemble plusieurs disciplines de recherche. C'était aussi la volonté et le succès de cette journée d'étude qui a permis de réfléchir à la formation des adultes, à la maîtrise de l'information avec l'éclairage des sciences de l'information et de la communication, des sciences de l'éducation, des sciences cognitives tout autant que du point de vue de la pratique et de l'expérience de formation.

La journée **Thémat'IC 2008** aura lieu le 19 mars 2008 et proposera un échange autour de : «*Adolescence et cultures : pratiques culturelles, usages et réception à l'épreuve des genres*»

Toute l'information sur Thémat'IC : <http://infocom.u-strasbg.fr/~thematic>