



S'informer à l'heure du numérique : une question d'experts ? Synthèse des débats¹

Isabelle Bréda et Odile Chenevez, CRDP de l'académie d'Aix-Marseille - ORME

À la fin des 14^{es} Rencontres de l'Orme, en mai 2009, l'équipe en charge de la manifestation faisait le constat suivant. D'un côté,

- le développement de l'usage des TIC est réaffirmé comme un axe central des politiques publiques en Europe – en témoignent notamment l'initiative « École numérique rurale » ou les questionnements de la Mission Fourgous – et représente un enjeu économique croissant ;
- savoir s'informer à l'heure du numérique, c'est-à-dire être capable d'identifier, de localiser, de qualifier l'information, ainsi que de la créer, de l'utiliser, de la communiquer et de la partager, dès l'école et tout au long de la vie, est une composante essentielle de la société de la connaissance ;
- les TIC sont bien autre chose que de simples outils mis au service des individus dans leur vie professionnelle, personnelle et sociale. Ce sont des technologies qui s'installent sur les réseaux au travers d'interfaces triviales qui en occultent la complexité, mais aussi les principes fonctionnels.

D'un autre côté,

- à l'école, la dynamique positive tant attendue vers une généralisation des usages des TIC ainsi que leur efficacité pédagogique ne s'est toujours pas confirmée,
- les objectifs politiques de généralisation des usages dans l'éducation relèvent du consensus et de l'implicite en faveur des technologies, les dispositifs de mise en œuvre tenant généralement lieu de discours stratégique partagé,
- dans l'entreprise, à l'école comme dans tout autre organisme, les acteurs sont confrontés à des questionnements communs sur les compétences nécessaires pour savoir s'informer et sur les processus de gestion de la connaissance ; ils déplorent par ailleurs l'absence d'un dispositif intégrateur permettant d'élaborer conjointement des préconisations éclairées et efficaces.

Ce constat a permis de poser la trame de la thématique proposée en 2010, **S'informer à l'heure du numérique : une question d'experts ?**

En posant cette question, nous affirmions que :

- Savoir s'informer est une composante essentielle de la société de la connaissance. Les grands organismes internationaux (UNESCO, déclaration de Prague en 2003, Parlement Européen, résolution sur la compétence médiatique dans un monde numérique en 2008) comme les professionnels de l'information (IFLA², déclaration d'Alexandrie en 2005 sur la maîtrise de

¹ Cette synthèse s'appuie sur les échanges qui ont eu lieu dans le cadre des tribunes, des tables rondes et de certains ateliers de Orme 2.10.

² International Federation of Library Associations and Institutions.

l'information et l'apprentissage tout au long de la vie) unissent leurs voix pour souligner l'importance de la maîtrise et de la culture de l'information.

- L'expertise informationnelle existe, sous des formes diverses, distribuée sur des profils variés ; ceux qui portent cette expertise ont des profils différents et souvent complémentaires, des points de vue parfois contradictoires. Toutefois, la pratique spontanée des TIC pour s'informer est insuffisante dans la plupart des organisations, à commencer par l'école, dès lors que l'on cherche – ou que l'on prétend – transformer l'information en connaissance. Les compétences requises sont multiples et dépendent fortement des contextes d'usage et des individus.
- L'utilisation des services du web 2.0 conduit à une forme de remodelage des rapports sociaux et des pratiques professionnelles.

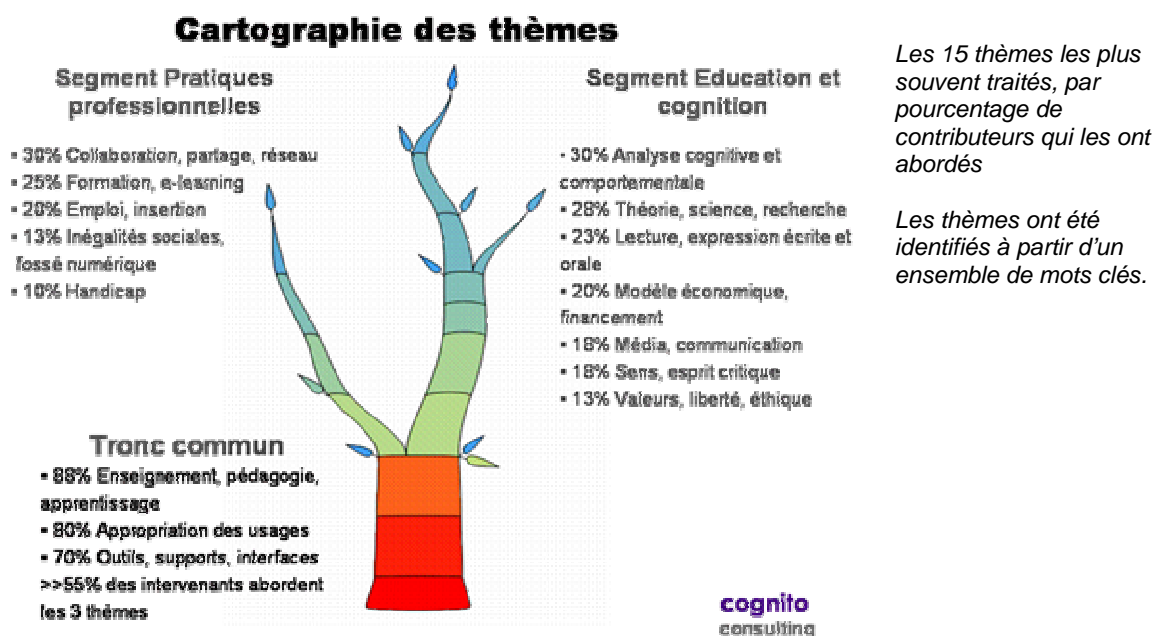
L'objectif de Orme 2.10 est de stimuler le partage d'expériences et de questionnements entre les acteurs de tout type d'organisations concernés par les problématiques d'accès à la connaissance (opérateurs publics et privés, chercheurs, enseignants, élèves, décideurs, utilisateurs actuels ou potentiels), et en particulier cette année ceux de l'entreprise qui ne sont pas les publics traditionnels des Rencontres de l'Orme.

Quatre champs de questionnement leur ont donc été proposés :

- Entre compétences autodidactes et savoirs construits, quelles stratégies de formation, quels moyens mettre en œuvre pour un usage individuel critique et réfléchi de l'information ?
- Au sein des organisations, quelles évolutions, articulant interventions des professionnels de l'information et usages individuels ?
- Dans l'édition, quelles nouvelles formes d'éditorialisation des contenus ?
- À l'échelle sociétale, quelle éthique et quelles valeurs défendre face à la prééminence des logiques d'efficacité ?

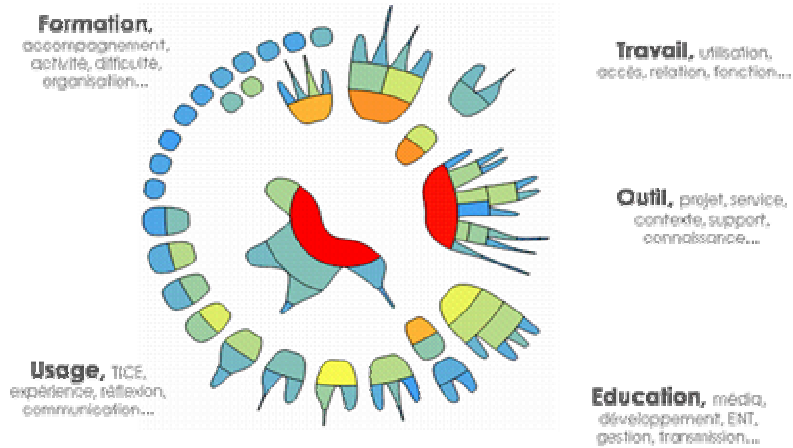
Les thèmes abordés à l'Orme 2.10

Les infographies ci-dessous ont été réalisées par un des intervenants de Orme 2.10, Gilles Proriol³, à partir des résumés de contributions envoyés par les intervenants des tables rondes et ateliers (60 000 caractères, 40 contributeurs). La méthode utilisée est celle de l'analyse sémantique, sur le principe des arbres de connaissance.



³ Gilles Proriol, directeur associé de Cognito

Carte sémantique



Les 250 mots les plus fréquents et qui font le plus de connexions entre eux ont été analysés. Plus ils sont proches du centre, plus ils sont fréquents.

Ils font apparaître 5 clusters de mots clés, qui représentent les mots les plus connectés entre eux, centraux par rapport à la problématique Orme 2.10.

Plusieurs intervenants ont incité les participants à revoir les présupposés pour ne pas construire sur des illusions. Hubert Guillaud⁴ a insisté tout particulièrement sur le fait que la généralisation des réseaux sociaux et la production massive de vidéos individuelles sont des facteurs qui perturbent profondément les pratiques d'information.

- **Le fossé informationnel est déplacé**

Alors même que des responsables institutionnels présents inscrivent leur action dans un objectif de lutte contre la fracture sociale et d'égalité des chances, la fracture numérique reste portée, selon Jean Pouly⁵, par une logique techniciste et commerciale autour de la question des accès. Ceci induit des réponses instrumentales plutôt que politiques, mais aussi en termes de budget d'investissement plutôt que de budget de fonctionnement. Pour sa part, Alain Chaptal⁶ dénonce le caractère très idéologique de décisions qui ne reposent sur aucun fondement scientifique, contrairement à ce que prétendent les discours les légitimant.

Or, le fossé est cognitif, Jacques Papadopoulos⁷ le rappelait à l'ouverture de Orme 2.10. Il n'est plus lié à l'équipement et au matériel, mais au rapport à l'information et à la connaissance. En ce sens, il est fortement lié à la surinformation – Patrick Dion⁸ reprend le terme québécois 'infobésité' - qui finit par devenir plus aliénante qu'émancipatrice pour les individus. Mais il est également lié à une prise en compte très superficielle des nouvelles pratiques d'information par les organisations, pratiques qui se répandent pourtant comme traînées de poudre dans la société.

De plus, penser que les jeunes sont avides d'information parce qu'ils sont de grands utilisateurs des TIC est une erreur : Evelyne Bevort⁹ rappelle que le besoin d'information n'est pas spontané, qu'il résulte nécessairement d'une prise de conscience que l'éducation peut déclencher.

- **Les compétences ont de l'importance en fonction des contextes d'usage**

S'informer est bien une question d'experts, nous disent les contributeurs, mais de toutes sortes d'experts ; l'expertise informationnelle repose sur la conjonction de savoirs, compétences et aptitudes très variés, auxquels chaque organisation attache une valeur relative à son contexte d'usage.

Si Anthony Salcito¹⁰ estime que les trois principales compétences pour le citoyen d'une société numérique sont « esprit critique, communication et collaboration » - on notera que la maîtrise de

⁴ Hubert Guillaud, rédacteur en chef d'Internet Actu. Lire sa conférence sur www.orme-multimedia.org/r2010

⁵ Jean Pouly, Directeur de l'Agence mondiale de solidarité numérique

⁶ Alain Chaptal, Université Paris 8 - Maison des sciences de l'Homme Paris Nord

⁷ Jacques Papadopoulos, directeur du CRDP de l'académie d'Aix-Marseille

⁸ Patrick Dion, directeur général du CNDP

⁹ Evelyne Bevort, directrice déléguée du Clemi

¹⁰ Anthony Salcito, Microsoft Education Monde

l'information ne figure pas dans ce tryptique -, du côté de l'école, les compétences informationnelles évoquées par les débatteurs de Orme 2.10 sont de trois ordres (on parle de *transliteracy*) : technique, culturel et critique. L'imbrication de ces compétences oblige à réinterroger et à distinguer les spécificités de chacune de ces trois cultures, leurs convergences et leurs différences. Selon Jean-Marc Merriaux¹¹, s'informer à l'heure du numérique nécessite à la fois de renforcer la formation des individus pour développer la vigilance face aux sources, et de développer les outils qui permettent à chacun d'identifier d'où vient l'information.

Ces savoirs et compétences ne suffisent pourtant pas pour que l'information puisse remplir son rôle, c'est-à-dire changer notre regard sur le monde. Pour Jean-Pierre Véran¹², « ce n'est pas seulement parce que la place accordée aux médias numériques est encore restreinte à l'école que les étudiants ont du mal à rechercher l'information utile, c'est aussi parce que l'école ne leur permet pas d'acquérir une culture encyclopédique et linguistique suffisante. » « Curiosité, goût de l'effort intellectuel », ajoute Alexandre Serres¹³, en faisant remarquer qu'il ne s'agit pas là de compétences facilement observables, donc évaluables, et que cela pose problème au regard des critères d'efficacité que l'on assigne à l'école.

Jean-Michel Fourgous¹⁴ rappelle que la création, la production, voire la créativité, font également partie des compétences d'information. En cela, il se rapproche des points de vue exprimés par les acteurs de l'entreprise et des collectivités, pour lesquels les enjeux sont du côté de la production d'information plutôt que de son utilisation ou de son partage. L'important est d'être capable de capitaliser et de faire fructifier l'information, de la conserver dans une mémoire vivante. La profusion de contenus disponibles, et principalement de données patrimoniales que libèrent massivement les organismes publics, impose de disposer de compétences pour référencer et documenter des données numériques de manière cohérente et interconnectée.

Si l'école ou les institutions publiques voient comme un enjeu le partage de l'expertise le plus large possible parmi les individus – s'informer ne peut pas être une question réservée aux experts, affirme le recteur De Gaudemar – l'entreprise voit l'information comme un domaine de partage qui doit être régulé, rappelle Lucien Véran¹⁵. Cette régulation passe par une réflexion sur la frontière entre la sphère personnelle et la sphère privée, qui devient toujours plus floue. Certains chefs d'entreprise, explique Stéphane Soto¹⁶, encouragent même ce flou, pour que l'information professionnelle circule sur les réseaux privés ; la tendance serait plutôt à intégrer cette donnée dans sa stratégie d'entreprise en mettant en place des chartes de fonctionnement basées sur une logique de confiance vis-à-vis des salariés.

- **Les réseaux sociaux jouent un rôle central**

Depuis plus de 10 ans se côtoient deux manières de s'informer : une démarche volontaire de recherche, le plus souvent via un moteur, et la réception automatisée d'informations via les fils RSS et les agrégateurs. La seconde semble aujourd'hui devoir prendre le pas sur la première, dit Hubert Guillaud, du fait du rôle prépondérant des réseaux sociaux : « Facebook vient de passer un cap marquant, celui de devenir le premier site américain par le nombre des visites qui lui sont faites, passant devant Google. Les sites sociaux sont en train de devenir les principaux moteurs de notre navigation. On ne cherche plus l'information : on accède à celle qui vient de notre réseau social. »

Cette nouvelle manière de s'informer renforce les phénomènes de reproduction sociale – le cercle des « amis » – bien plus que l'enrichissement de la culture générale ou l'exercice de l'esprit critique que promeut l'éducation ; de plus, elle induit un risque d'éclatement de la société, d'une individualisation – ou d'une communautarisation de l'information poussée au point qu'Internet puisse perdre son rang d'espace commun et partagé.

Dans un contexte éducatif, Christophe Batier¹⁷ défend le fait qu'aujourd'hui, toutes les connaissances étant disponibles, l'enjeu majeur est d'apprendre à se construire un réseau de savoirs, et de « passer par des points certifiants », dont l'enseignant fait partie. « Savoir avec qui il est bon de penser »,

¹¹ Jean-Marc Merriaux, directeur des actions éducatives, France 5

¹² Jean-Pierre Véran, IA- IPR Établissements et Vie scolaire, académie de Montpellier

¹³ Alexandre Serres, enseignant-chercheur, co-responsable de l'URFIST de Rennes

¹⁴ Jean-Michel Fourgous, député maire d'Élancourt

¹⁵ Lucien Véran, Université Paul-Cézanne, Aix-en-Provence

¹⁶ Stéphane Soto, MedInsoft

¹⁷ Christophe Batier¹⁷, Université Lyon 1, directeur technique du Service iCAP

recommandait la philosophe Isabelle Stengers dans un séminaire de 2001 sur l'éducation critique au média Internet...

Dans l'entreprise, la problématique des réseaux sociaux est abordée sous un angle fonctionnel : Martine Sousse¹⁸ et Frédéric Chancholle¹⁹ expliquent comment être performant quand on y a recours : pour gérer son capital relationnel, faire du « networking » ou gérer sa carrière. Alors qu'il y a cinq ans, dit Marlène Bassot²⁰, les chefs d'entreprise de TPE-PME répugnaient à prendre le virage du numérique, ils ressentent aujourd'hui un vrai besoin de formation aux nouveaux outils et réseaux, qu'ils estiment être des outils incontournables pour développer leur marché.

- **La vidéo devient le nouveau moteur de l'information**

Connaître le monde via YouTube... l'image est devenue une composante essentielle des pratiques d'information. Hubert Guillaud rapporte les propos de Howard Rheingold sur son vidéo blog : "Dans les prochaines années, les présentations et les discussions vidéos vont envahir les cours, des jardins d'enfants aux grandes écoles. La 'vidéo vernaculaire' est déjà en train de changer la culture populaire. Demain, elle transformera nos façons d'enseigner et d'apprendre." Il n'est que de constater l'arrivée en France de publicité sur un mini écran vidéo inséré dans 10 000 exemplaires du journal papier Enjeux-Les Échos, ou la couverture de Télé 7 Jours en réalité augmentée ... Ces pratiques dessinent une nouvelle génération, et pose de nouveaux enjeux pour l'éducation. S'informer dans le cadre scolaire, c'est apprendre à évoluer soi-même dans ce nouvel écosystème, souligne Marcel Desvergne²¹. C'est aussi donner aux élèves les moyens de le faire.

Du côté de la formation, l'image est tout aussi présente. Les entretiens que l'Orme a conduit en 2009 dans le cadre de l'observation des usages de Corrélyce l'avaient déjà souligné : il ne peut plus y avoir de ressources éducatives sans vidéo, affirmaient les enseignants interrogés en s'appuyant l'appétence des jeunes pour l'image. À Orme 2.10, Patrice Thiriet²², Olivier Heckmann²³, Pascale Garreau²⁴, Nathalie Topalian²⁵... ont témoigné de pratiques d'information, de formation et de communication fondées sur l'image et la vidéo : enseignements recourant à la vidéo en 3D, à l'infographie, aux cartes animées, aux sites Éducation de France 5, aux techniques d'animation ou aux jeux sérieux, mais aussi échanges de commentaires vidéo entre acteurs de l'entreprise, comptes rendus de recherche en vidéo... La plupart des contributeurs interrogent l'efficacité de ces outils - passivité devant la facilité de compréhension que permet la vidéo, ou à l'inverse langage de l'image mal maîtrisé - et soulignent le rôle de l'enseignant, vu comme un accompagnateur, un référent, un facilitateur d'apprentissage.

- **La conception des ressources éducatives engage des intérêts contradictoires**

Si la place de l'économie est aujourd'hui une donnée incontournable, annoncée par Henri Dieuzeide il y a plus de 30 ans et régulièrement débattue depuis 15 ans aux Rencontres de l'Orme, ce nouveau paysage informationnel impacte de plus en plus fort le modèle traditionnel du livre et des ressources pour l'éducation. Les ressources produites sont évidemment celles d'éditeurs professionnels connaissant les normes des contenus « scolarisables », comme le défendent Patrick Dion pour le CNDP et Sébastien Leplaideur²⁶ pour l'éditeur Belin. Mais ce sont aussi toutes ces petites ressources produites par les usagers eux-mêmes, dont la force est d'être très contextualisées : « un million d'enseignants, un million d'auteurs... », résume Patrice Dion ; « la moitié des ressources à vocation d'éducation seront produites par les enseignants », renchérit Jean-Michel Fourgous. Ce sont aussi des ressources que Bruno Devauchelle²⁷ qualifie de « déscolarisées », face aux ressources « hyper scolarisées » des éditeurs.

¹⁸ Martine Sousse, consultante en stratégie web

¹⁹ Frédéric Chancholle, Responsable Partenariats France, Viadeo.com

²⁰ Marlène Bassot, L'Échangeur, Chambre de commerce et d'industrie de Marseille Provence

²¹ Marcel Desvergne, Président de l'Agence Aquitaine Europe Communication

²² Patrice Thiriet, Université Lyon 1

²³ Olivier Heckmann, directeur général, Kewego

²⁴ Pascale Garreau, société Tralalère, programme Internet sans crainte

²⁵ Nathalie Topalian, IEN-ET lettres-histoire, académie d'Aix-Marseille

²⁶ Sébastien Leplaideur, directeur du développement numérique, Éditions Belin

²⁷ Bruno Devauchelle, formateur-chercheur CEPEC, responsable du service FOAD

Jean Pouly souligne un autre modèle que certains pays d'Afrique cherchent à mettre en place : vu l'absence totale d'investissements et l'impossible émergence d'un marché de l'éducation et du numérique, la stratégie consiste à former des enseignants producteurs et diffuseurs de ressources ouvertes et libres et à travailler sur les notions de partage et de collaboration (voir la Déclaration de Yaoundé sur la recherche et le développement de mars 2010).

- **Le cadre juridique interroge toutes les organisations**

Curieusement, les questions de propriété intellectuelle ont peu été abordées pendant Orme 2.10, et rarement sous l'angle des savoirs et des compétences. Jean-Yves Capul²⁸ place toutefois les notions de protection et de responsabilité comme un des chantiers majeurs du ministère de l'Éducation, aux côtés de la CNIL et du Forum des droits sur l'Internet, et les accords qui élargissent les droits d'usage des œuvres dans le cadre pédagogique sont évoqués par des enseignants formateurs comme Elisabeth Buffard²⁹ ou Bruno Devauchelle.

La question des droits a toutefois été débattue du point de vue des éditeurs, par des concepteurs de ressources et des gestionnaires de données patrimoniales publiques. Selon Charles Nepote³⁰ et Marceline Brunet³¹, les équilibres sont à rechercher entre bien commun, respect de la vie privée, sécurité des données, liberté, acceptabilité sociale.

- **Les espaces d'innovation sont mis à mal par les politiques managériales**

Il est de bon ton de dire que la France est en retard, à condition toutefois de ne regarder que les critères d'équipements et d'accès et non les usages pour lesquels l'expertise française est reconnue. Jean-Michel Fourgous nous encourage d'ailleurs à penser que la France peut prendre le leadership sur l'ingénierie pédagogique. Selon lui, cette volonté doit s'accompagner d'une réorganisation du système, moins axée sur la hiérarchie et l'inspection, plus ouverte sur les nouveaux modes managériaux et d'évaluation.

Ces sont précisément ces méthodes de management que contestent plusieurs intervenants, dans une réflexion sur la prééminence de l'éthique, du sens et de l'humain sur la comptabilisation, le quantifiable et l'efficacité. Franck Renucci³² met en garde contre la tendance actuelle qui consiste à réifier l'individu par des politiques managériales s'appuyant sur les normes, les approches quantitatives, les objectifs, les obligations de résultat, qui éradique le non évaluable et donc la personne. Bernard Lang³³ s'inquiète du « contrôle des savoirs et des outils de connaissance face aux diverses tentatives pour en prendre le contrôle, notamment par des perversions de la propriété intellectuelle » ; il y voit une menace pour l'innovation, qui sans espace de liberté pour le sujet devient une contrainte institutionnelle et sans conceptions économiques adaptées à la compréhension des TIC freinera les pratiques de changement et les nouveaux usages.

Un des risques est alors que sans une certaine appropriation institutionnelle – que des débatteurs qualifient parfois de « contrôle » - l'innovation devienne un fourre-tout sans repères, une mutualisation inextricable.

²⁸ Jean-Yves Capul, ministère de l'Éducation nationale, sous-directeur des TICE

²⁹ Elisabeth Buffard, iatice langues, académie d'Aix-Marseille

³⁰ Charles Nepote, FING

³¹ Marceline Brunet, directrice du patrimoine, Conseil régional de Provence Alpes Côte d'Azur

³² Franck Renucci, IG Média, Toulon

³³ Bernard Lang, INRIA