
APPRENDRE À APPRENDRE

Maîtrise de l'information et apprentissage tout au long de la vie

Abdelaziz ABID

Consultant, Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO)

Jacques HENRARD

Membre du Comité de publication des *Cahiers de la documentation*, Association Belge de Documentation (ABD-BVD)

- Tout au long de la vie, plus on apprend et plus on connaît, mais surtout plus vite on maîtrise et acquiert des capacités, habitudes et attitudes d'apprentissage efficaces plus on maîtrise l'information. L'aptitude à utiliser ces capacités, habitudes et attitudes permet de prendre des décisions judicieuses sur les plans personnel et familial comme sur les plans de la santé et du bien-être, de l'éducation, de la citoyenneté et de l'emploi. La formation à la maîtrise de l'information constitue une compétence clé dans l'environnement changeant et compétitif du 21^e siècle. Elle constitue le socle des sociétés du savoir que l'UNESCO promeut depuis le Sommet mondial sur la société de l'information.
- Levenslang vergaart men kennis, maar vooral hoe sneller men zich bekwaamheden, gewoonten en vaardigheden om leerprocessen te beheersen toeigent, des te vlugger beheerst men de informatie. De aanleg om deze bekwaamheden, gewoonten en vaardigheden aan te wenden, laat ons toe oordeelkundig te beslissen zowel op persoonlijk en familiaal vlak als op welzijns- en gezondheidsgebied en op het vlak van opvoeding, burgerschap en werkgelegenheid. De opleiding tot het beheersen van de informatie is een sleutelcompetentie in de veranderende en concurrentiële leefomgeving van de 21^{ste} eeuw. Zij vormt zowat de sokkel van de kennismaatschappij die de UNESCO promoot op de wereldtop van de informatiemaatschappij.

La formation à la maîtrise de l'information constitue le socle de l'apprentissage tout au long de la vie. Elle est indispensable quels que soient la discipline, l'environnement, et le niveau d'éducation, même s'il faut reconnaître des disparités dans les méthodes d'apprentissage utilisées selon les pays et leur niveau de développement. Les centres technologiques communautaires, les télé-centres et les centres d'apprentissage communautaires offrent une formation à l'utilisation des matériels, des logiciels et de l'Internet, parallèlement à d'autres services même dans les pays où la fracture numérique est encore énorme.

Il existe sept piliers qui ensemble forment le socle de base sur lequel viendra reposer toute formation future :

- Acquérir les compétences de base, c'est-à-dire savoir lire, écrire et compter ;
- Maîtriser les bases de l'informatique (computer literacy) ;
- Savoir décrypter les médias (media literacy) ;
- Recourir à l'E-learning ou éducation à distance ;
- Goûter l'art et la culture ;
- Comprendre les sciences ;
- Maîtriser l'information.

Nous limiterons la discussion qui suit à l'acquisition de la maîtrise de l'information qui est certes intimement liée aux compétences technologiques mais dont les implications sont beaucoup plus larges. En brisant les contraintes

d'espace et de temps, les technologies de l'information et de la communication peuvent, en principe, permettre d'apprendre n'importe où et n'importe quand, ce qui constitue un puissant levier pour augmenter le potentiel éducatif. L'étudiant qui aura acquis les compétences informatiques nécessaires pourra espérer atteindre un large éventail d'objectifs universitaires, professionnels et personnels. Mais il s'agit là d'une formation de base au-delà de laquelle s'étend l'immense trou noir de la formation à la maîtrise de l'information elle-même, c'est-à-dire à la conscience que l'information peut être utile, que les ressources existent, qu'il faut savoir où les prendre, que ces compétences s'acquièrent, et que par delà, il y aura encore un travail d'évaluation critique à effectuer. En matière d'éducation, la technologie ne devrait pas servir d'écran de fumée pour cacher des lacunes profondes et préoccupantes.

L'accès à de vastes gisements d'information est facilité mais l'appropriation, l'interprétation et l'utilisation de ces richesses nécessitent d'autres compétences pour établir la pertinence et la valeur de l'information recueillie. Pour cela, il faut :

- Être à même de constater l'existence d'un besoin dont la satisfaction nécessite des données, parfois chiffrées ou d'un problème à résoudre ;
- Savoir identifier l'information nécessaire pour satisfaire le besoin, régler le problème ou prendre la décision

- Pouvoir déterminer si l'information nécessaire existe ou n'existe pas, notamment en utilisant les moteurs de recherche ;
- Savoir comment trouver l'information nécessaire lorsque l'on s'est assuré qu'elle existe ;
- Voir comment créer, ou faire créer, l'information dont on a besoin lorsqu'elle n'est pas disponible ;
- Comprendre l'information que l'on a trouvée ou savoir où s'adresser pour obtenir de l'aide à cet effet ;
- Maîtriser l'organisation, l'analyse, l'interprétation et l'évaluation de l'information trouvée ;
- Être apte à communiquer et à présenter l'information dans des formats et sur des supports appropriés ;
- Avoir la capacité d'utiliser l'information pour résoudre un problème, prendre une décision ou satisfaire un besoin ;
- Connaître la manière d'enregistrer, stocker, préserver, réutiliser et archiver l'information en vue de son utilisation future ;
- Oser éliminer l'information dont on n'a plus besoin et sauvegarder celle qui doit être protégée.

La prolifération et la facilité d'utilisation des technologies de l'information ne doivent pas faire oublier que leur utilisation doit se faire dans le respect de cadres légaux et d'une éthique appropriée. La protection des enfants et des mineurs, la sauvegarde de la vie privée et des droits de la propriété intellectuelle doivent être respectées ainsi que la morale et les bonnes mœurs. Il faut savoir que des comportements pourtant faciles sont répréhensibles comme l'usage abusif des logiciels (ex : aspirer des photos de *Facebook* et les afficher sans autorisation) sans parler de faits plus graves qui touchent à la cybercriminalité.

Les deux concepts que sont la maîtrise de l'information et la formation continuée répondent à plusieurs qualificatifs. Ils sont :

- auto-motivés et auto-dirigés : ils ne nécessitent pas la médiation d'une autre personne ;
- auto-habilitants : ils s'adressent à tous sans distinction d'âge, de sexe, de race... ;
- auto-réalisateurs : ils visent l'épanouissement intellectuel personnel.

Quatre secteurs se trouvent être prioritaires à ce titre :

- l'apprentissage et l'éducation ;
- la santé et les services sociaux ;
- les entreprises et l'économie ;

- la gouvernance et la citoyenneté

Maîtrise de l'information dans le secteur apprentissage et éducation

Si l'on veut un système éducatif de qualité, la maîtrise de l'information doit être au cœur de la réforme de l'enseignement. Elle prépare l'étudiant à survivre et à se sentir à l'aise dans la société du savoir. Elle lui apprend à évaluer ses sources, à en juger l'objectivité et l'autorité, à prendre de la distance et à faire preuve d'esprit critique à tout instant.

Mais une formation de qualité nécessite des critères bien précis. Elle suppose un esprit critique, une curiosité intellectuelle et le goût de la recherche. L'étudiant doit être disposé à acquérir les moyens de son apprentissage, à aimer le travail de groupe et à être apte à la résolution de problèmes.

Si l'on examine de plus près la réalité des faits et des chiffres, il y a près de 800 millions d'adultes analphabètes dans le monde, dont 2/3 sont des femmes, et 100 millions d'enfants qui ne vont pas à l'école, dont la majorité sont des filles.

Priver des enfants, des jeunes et des adultes d'une éducation de qualité, c'est leur interdire l'espoir d'un avenir meilleur – et par extension l'interdire aux sociétés auxquelles ils appartiennent. Aucun pays n'a réussi sans passer par l'éducation de son peuple et d'autant plus dans nos sociétés où le savoir est le premier producteur de richesses.

Les technologies modernes d'information et de communication ont certes un rôle de premier plan à jouer pour améliorer l'efficacité de l'éducation mais pour cela, elles doivent être mieux comprises et exploitées pour relever la qualité de l'éducation et multiplier le nombre de ses bénéficiaires, notamment dans les groupes défavorisés.

Toutefois, une éducation de qualité ne peut être assurée sans enseignants de qualité. Actuellement, 60 millions d'enseignants s'occupent d'un milliard d'élèves alors que le besoin serait de 15 à 35 millions d'enseignants supplémentaires pour faire de l'éducation pour tous une réalité en 2015.

Par où faut-il commencer pour relever le défi ?

L'alphabétisation des adultes fournit aux apprenants les savoirs, les habiletés et les

moyens nécessaires à leur intégration complète dans la société.

La décennie actuelle d'alphabétisation des Nations Unies (2003-2012) vise les 800 millions d'analphabètes. L'alphabétisation leur ouvrirait les portes de la participation à la vie sociale, condition *sine qua non* à la réduction de la pauvreté. En proclamant l'ouverture de cette décennie, l'Assemblée générale des Nations Unies a mis l'accent sur l'éradication de la pauvreté, l'égalité entre hommes et femmes et le développement durable. Le problème de l'alphabétisation ne se limite cependant pas aux groupes pauvres et marginaux.

L'analphabétisme est une cible mouvante : le second rapport de l'enquête de l'OCDE, portant sur l'analphabétisme des adultes dans les pays industrialisés et les pays émergents, révèle qu'entre un quart et plus de la moitié de la population adulte ne dispose pas du niveau d'aptitudes considéré comme minimum pour permettre de faire face aux exigences de la vie et du travail modernes.

Une réforme des systèmes éducatifs est indispensable si l'on sait que 10% seulement des élèves de 15 ans des pays de l'OCDE sont capables de trouver dans un texte court l'élément pertinent pour donner la réponse à la question posée (d'après le Programme International pour le Suivi des Acquis des Élèves (PISA) en 2002). Or désormais, ce n'est plus dans un simple texte qu'il s'agit de trouver la réponse mais bien dans un ensemble de ressources qu'il faut savoir évaluer.

La réforme viserait l'aptitude à résoudre les problèmes rencontrés, compétence essentielle que sous-tend la maîtrise de l'information. Elle partirait des besoins d'apprentissage des apprenants dans leur propre milieu mais nécessiterait des ressources et du personnel qualifié. La réforme de l'éducation passe donc par la formation des maîtres à la maîtrise de l'information.

Chez l'étudiant, certaines capacités théoriques et pratiques sont indispensables. La pensée réflexive lui permettra de prendre conscience de son comportement, de son style informationnel et de ses attitudes. Dans la pratique, il pourra utiliser un moteur de recherche, un tableur ou préparer une présentation.

Chez les enseignants, on s'attachera à éliminer les éventuels blocages. L'organisation de manifestations scientifiques et culturelles développera la maîtrise de l'information chez les maîtres et chez les élèves, de la maternelle au supérieur. L'élaboration et la tenue à jour de

guides et d'ateliers sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage seront programmées.

Les pratiques pédagogiques viseront à susciter la curiosité intellectuelle chez l'apprenant. Elles seront adaptées aux nécessités de groupes ayant des besoins sociaux spécifiques tels qu'immigrés, handicapés... Elles seront ensuite évaluées au regard de valeurs telles que la générosité, le respect de l'autre, le professionnalisme et le comportement éthique. Des activités au service de la collectivité locale, organisées à l'école ou à la bibliothèque publique favoriseront l'apprentissage. Elles aideront les élèves à en savoir davantage sur eux-mêmes, tout en leur donnant un sentiment de satisfaction.

La bibliothèque scolaire est source d'information. Quiconque veut réussir sa vie dans la société d'aujourd'hui y trouvera les notions indispensables. En permettant aux élèves d'acquérir les outils de l'apprentissage et en développant leur imagination, elle leur donne les moyens de devenir des citoyens responsables.

La maîtrise de l'information, c'est savoir s'informer et savoir informer. Le programme d'enseignement conduira précisément à **apprendre** à s'informer et **apprendre** à informer, soit d'une part à apprendre à rechercher et à utiliser l'information et d'autre part à la construire et à la communiquer.

Maîtrise de l'information dans le secteur santé et services sociaux

Pourquoi la maîtrise de l'information est-elle importante dans ce domaine?

Parmi les multiples raisons que l'on peut donner, la plus importante est qu'il s'agit véritablement d'une affaire de vie ou de mort. Il est vital que cliniciens, patients et soignants comprennent toutes sortes de documents, tableaux, statistiques, diagrammes, instructions, dosages, traitements, pour effectuer des diagnostics corrects et prescrire ou appliquer des traitements appropriés.

Deuxièmement, nous sommes tous concernés : riches ou pauvres, jeunes ou vieux,... Personne n'est à l'abri d'un problème de santé. Le personnel médical a une responsabilité particulière, mais le personnel paramédical et les patients doivent eux aussi dialoguer avec lui. Dans ce but, mêmes les concepts les plus complexes et le jargon technique peuvent être

rendus accessibles et intelligibles à toute personne intéressée.

Troisièmement, les gouvernements eux aussi sont concernés, non seulement en raison de leur responsabilité fondamentale à assurer la santé et le bien-être de leurs citoyens, mais aussi en raison du coût de la santé et des économies considérables pouvant découler d'une bonne politique de santé publique. C'est par le biais de l'information que l'on peut amener le public à un style de vie sain et prévenir ainsi un recours excessif aux services de santé.

Quatrièmement, la santé est une question d'intérêt mondial. Les mouvements de population sont un vecteur de diffusion de certaines maladies. Les épidémies du SRAS (pneumonie atypique), de la grippe aviaire, de la grippe porcine, de la fièvre aphteuse et du SIDA sont autant d'exemples où une meilleure maîtrise de l'information aurait réduit l'étendue du problème, aurait alerté le corps médical, les autorités sanitaires et le grand public quant aux causes du problème, aux symptômes de la maladie et au traitement à suivre.

Le secteur de la santé et des services sociaux représente une part considérable de l'économie. Il touche d'autres secteurs tels que l'assurance, les industries pharmaceutiques, celles des équipements médicaux, la publicité, l'édition... Tous ces secteurs peuvent mener ensemble des campagnes de maîtrise de l'information.

Enfin il existe en ce domaine une tradition d'aide mutuelle encore renforcée par l'avènement de l'Internet.

De tout cela découle que l'accès à l'information sanitaire fait partie des droits de l'homme. Tous les citoyens ont le droit d'être en bonne santé et d'avoir accès à l'information qui la concerne. Il en résulte le besoin d'une infrastructure d'information sur la santé et les soins qui diffusera des cours, des sites web et organisera des centres d'information... tel *The Cochrane Collaboration*¹.

De même, il faudra envisager un programme intégré, de la maternelle à l'âge adulte, destiné à développer chez les enfants et les jeunes la responsabilité vis-à-vis de leur propre santé et bien-être.

En conséquence, les patients et ceux qui en prennent soin doivent être encouragés à poser des questions pour mieux comprendre le traitement prescrit avant de donner leur consentement en connaissance de cause. On fera aussi appel à des groupes d'auto-assistance et d'aide aux patients.

De même, les programmes de formation des professionnels de la santé doivent faire une place de choix au développement des attitudes, des comportements et des compétences favorisant la maîtrise de l'information.

Quant aux autorités sanitaires nationales et aux associations professionnelles, elles doivent veiller à ce que les décideurs et les administrateurs du secteur de la santé soient dotés des capacités de maîtrise de l'information leur permettant de prendre des décisions de qualité.

En guise d'aide à toutes les personnes impliquées dans ces processus de soins, on mettra en place un dépôt central des bonnes pratiques de maîtrise de l'information sous forme de cours, programmes, brochures, sites web, forums, prix et distinctions honorifiques, kits et autres ressources.

Maîtrise de l'information dans le secteur entreprises et économie

Pourquoi l'information est-elle importante dans ce domaine ?

Le développement économique devient de plus en plus tributaire de l'utilisation de l'information et des capacités d'apprentissage de la main-d'œuvre. Alors que dans les révolutions agricoles et industrielles, les ressources stratégiques étaient les matières premières, au 21^e siècle, c'est la connaissance elle-même qui devient aujourd'hui la ressource stratégique. Pour être compétitif, il ne suffit pas de travailler plus, il faut travailler autrement, travailler mieux (apprentissage indépendant, réflexion critique, travail d'équipe...)

La maîtrise de l'information est cruciale pour l'acquisition, par les entreprises et les nations, d'un avantage compétitif dans l'économie mondiale du savoir. Souvent, la notion de gestion des savoirs (Knowledge Management) n'a pas été mise en rapport avec la maîtrise de l'information et le résultat en est que les entreprises voient leur compétitivité bridée. On devra donc faire une distinction entre la diffusion ordinaire de l'information et l'utilisation de l'information pour la création de savoirs, de nouveaux produits, de nouveaux procédés protégés par des brevets.

Les pouvoirs publics et les organisations industrielles et commerciales se doivent donc de créer des conditions propices à la transparence, à travers la publication intégrale de leurs

décisions, de leurs comptes et des comptes rendus de leurs activités.

Les entreprises doivent instaurer des alliances avec les producteurs et fournisseurs d'information afin de réaliser des programmes de maîtrise de l'information propres à améliorer la compétitivité, à accroître les parts de marché, à développer le commerce intérieur et extérieur et à renforcer l'investissement direct intérieur et étranger.

Enfin les groupes d'entreprises, les associations sectorielles, les organisations professionnelles et les chambres de commerce doivent mettre au point des programmes axés sur le marché qui soient conformes aux besoins et aux capacités réelles de maîtrise de l'information de la main d'œuvre. Tous ces partenaires peuvent mener ensemble des campagnes en ce sens.

À tous les niveaux, on veillera à offrir une information de qualité, facilement compréhensible, sur divers supports et formats et on vérifiera que les instructions associées à des sites de commerce électroniques (télé-achat, paiement sécurisé) soient à la fois claires, conformes à l'éthique commerciale et au droit du commerce.

Les programmes de formation des professionnels de la finance, du commerce et de l'industrie devront laisser une place de choix au développement des attitudes, des comportements et des compétences favorisant la maîtrise de l'information. En outre, des travaux de recherche devraient être consacrés à l'étude des pratiques de recherche de l'information chez différents types de professionnels et chez de simples citoyens et constituer ainsi une base pour la conception d'interventions axées sur la maîtrise de l'information.

Maîtrise de l'information en matière de gouvernance et citoyenneté

La maîtrise de l'information est indispensable au fonctionnement d'une société démocratique pour donner à chacun les moyens de participer **activement** à la gouvernance et à l'action citoyenne et ainsi mieux gérer et maîtriser sa propre vie.

La recherche active de l'information est une composante essentielle de la participation démocratique et il y a lieu de distinguer entre participation active (de sa propre initiative) et participation passive; seule la première fait partie de l'activité politique.

Pour se trouver en présence d'une société informée, il faut se conformer aux conditions suivantes :

- avoir un type de gouvernement stimulant l'action plutôt qu'un dirigisme d'État
- faire que les divers membres y agissent de manière créative et y prennent des initiatives
- éviter toute tension entre liberté de créer et volonté centralisatrice d'encadrement

Toutefois, les objectifs d'une maîtrise généralisée de l'information comportent des éléments de complexité et des possibilités de contestation de l'autorité.

Que faire pour que tout le monde puisse faire entendre sa voix et participer à la gestion des affaires publiques ? Il faut promouvoir la notion de culture nationale de l'information et exhorter les pouvoirs publics à élaborer des programmes de maîtrise de l'information à l'intention des personnes touchées par le chômage et le sous-emploi, afin d'améliorer l'embauche et la participation citoyenne.

Ils devront aussi faciliter l'accès de tous les citoyens à l'information du domaine public, y compris aux 'shareware', et à encourager une plus vaste participation des groupes d'action civique à son organisation.

Il conviendra encore d'élaborer et diffuser des programmes d'éducation civique à l'intention des enfants, des adolescents et des adultes ainsi qu'à l'adresse des populations immigrées et des candidats à l'immigration.

Enfin, les citoyens seront associés à l'élaboration ou à la modification de la législation qui les concerne en vue d'instaurer et de maintenir des relations harmonieuses entre le législateur et les communautés.

Conclusion

On l'aura compris, l'UNESCO considère la maîtrise de l'information comme le socle de l'apprentissage tout au long de la vie et de l'autonomisation des citoyens de tout pays. En 2009 la priorité a été accordée à la formation des formateurs. C'est ainsi par exemple que l'UNESCO, en collaboration avec le Département de bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université des Indes occidentales et la bibliothèque de Mona, a organisé un atelier de trois jours (30 mai-1er juin 2009, Montego Bay, Jamaïque) destiné à initier divers groupes professionnels aux techniques de développement des compétences et programmes de formation à

la maîtrise de l'information.

L'atelier était organisé dans le cadre du cycle d'ateliers de l'UNESCO de formation à la maîtrise de l'information, qui couvre douze régions géographiques. Ce cycle d'ateliers a pour objectif principal de "former un cadre qualifié de formateurs à la maîtrise de l'information dans chacune des grandes régions géographiques, pour qu'ils puissent former d'autres formateurs ainsi que les différents groupes-cibles bénéficiaires dans leurs régions respectives".

Les participants – des professionnels des sciences de l'information de Jamaïque, Trinité-et-Tobago et des États-Unis – étaient au nombre de vingt-six. Ils représentaient des réseaux de bibliothèques publiques, des instituts d'enseignants, des bibliothèques universitaires, des bibliothèques spécialisées, ainsi que des institutions comme le ministère de l'Éducation de la Jamaïque et l'Office of the Utility Regulation. Les participants ont reçu une formation sur différents sujets : introduction aux concepts de maîtrise de l'information, conceptualisation des besoins en matière d'information, évaluation des sources d'information, expériences d'élaboration de programmes de formation à la maîtrise de l'information.

Le plan d'action élaboré par dix groupes de travail pour mettre en place des programmes de formation à la maîtrise de l'information dans

leurs organisations est un des principaux résultats de l'atelier. Un prix récompensant la meilleure présentation a été décerné à Jessica Lewis (Jamaïque), Gemma Creighton-Lashley (Trinité-et-Tobago) et Erica Davis (Jamaïque).

L'atelier se tenait en marge de la conférence annuelle 2008 de l'Association des bibliothèques universitaires, de recherche et institutionnelles de la Caraïbe (ACURIL XXXVIII). Un des résultats escomptés est la mise en place de programmes et de clubs de formation à la maîtrise de l'information dans les institutions participantes.

Abdelaziz Abid

*Organisation des Nations Unies pour
l'Éducation, la Science et la Culture
(UNESCO)*
rue Miollis, 1
75015 Paris
France
az.abid@gmail.com

Jacques Henrard

*Association Belge de Documentation
(ABD-BVD)*
Chaussée de Wavre, 1683
1160 Bruxelles
jacqueshrd@yahoo.fr

Avril 2009

Notes

¹ The Cochrane Collaboration. <<http://www.cochrane.org>> (consulté le 22 juillet 2009)