

## **Atelier 3**

### **Nouvelles frontières et intelligence collective**

La convergence numérique est aussi en marche dans le champ de la formation continue. La chaîne qui lie ou relie «information», «connaissance» et «compétence», se voit transformée. Le paradigme de la formation individuelle et collective est revisité par le changement de support physique de l'écrit, la mise à distance et en réseau. Comment peut-on passer d'un modèle de transmission des connaissances à une co-construction des savoirs ? Quels sont les impacts des TIC sur ces changements de modèle ? Quels sont les nouveaux espaces, nouvelles frontières et nouvelles spécificités des champs de l'information, de la documentation et de la formation ? Quelles en sont les conséquences sur les rôles des acteurs de la formation, voire des acteurs en amont et en aval de la formation ? Comment va-t-on faire émerger, et donc formaliser et partager, les savoirs souvent enfouis des entreprises ? Quel est le devenir professionnel des personnes qui travaillent dans ces secteurs d'activités ? Telles étaient les questions qui ont structuré les échanges de cet atelier co-animé par Christine Batime, directrice adjointe de l'IDS (Institut de Développement Social) de Haute-Normandie et Jacques Naymark, directeur de Savoirs Interactifs.

Si d'entrée de jeu, Jacques Bahry (président du **ffod**), insistait dans son discours inaugural sur la relative continuité dans laquelle s'inscrivait le développement des FOAD, notre atelier, au fur et à mesure des interventions de Bernard Soukoff (directeur général de Structidées), de Martine Vidal, directrice de l'innovation pédagogique du CNED, ou de Jean Michel, conseiller du directeur de ENPC (Ecole Nationale des Ponts et Chaussées) et président de la commission de certification de l'ADBS, a relevé, au contraire, les multiples ruptures dans les pratiques professionnelles dues à l'intégration de NTIC. Le développement constant dans les pays industrialisés, principalement celui de l'usage des technologies de l'information et de la communication, nous confronte à une amplification des ressources et des informations à traiter. Face à cette inflation médiatisée, plusieurs constats peuvent être faits.

#### **La nécessité de structurer nos connaissances pour en faciliter les échanges :**

Deux intervenants ont éclairé cette nécessité exprimée par deux approches complémentaires. La première portait sur une méthode issue de pratiques nord-américaines (IMAP) pour faciliter, dans un contexte professionnel de plus en plus complexe, la communication opérationnelle dans une logique de transmission, non pas de savoir, mais de savoir-faire en situation. L'exemple de l'accident tragique de la gare de Lyon a été évoqué comme illustration de cette approche. La mauvaise interprétation d'une consigne dans l'application d'une «marche à suivre», fut à l'origine de cette tragédie. La situation de stress, vécue par l'agent de la SNCF, nous rappelle qu'une information ne peut pas être extraite de son contexte d'usage pour en assurer sa bonne interprétation. Les premières utilisations d'application, de type hypertexte, pour la gestion des pièces de véhicules dans les garages de réparation automobile, montrent clairement qu'un utilisateur, avec un projet précis (ici d'ordre professionnel), mais sans guidance forte, parvient à traiter facilement, en quelques clics, l'information pour la transformer en connaissance applicable. La médiatisation des connaissances ne suffit pas à les rendre plus accessibles et mieux partagées. La scénarisation et la contextualisation sont aussi deux étapes importantes. La médiation ne semble pas pouvoir être numérisée.

Le deuxième éclairage présentait l'importance de la prise en compte des systèmes langagiers (texte, image, son, contexte culturel et interactivité) en interaction avec les acteurs pour donner du sens aux espaces de formation et de savoirs. La technologie peut être réductrice et placer l'apprenant dans une situation d'apprentissage déséquilibrée. L'intelligence collective suppose une adhésion préalable et continue des apprenants pour qu'ils puissent s'approprier le savoir tout au long de la vie. Par ailleurs, la lecture sur écran modifie la perception du sens des mots et la compréhension des textes. Plusieurs interventions, au cours de l'atelier, ont souligné cette réelle difficulté de maîtrise de la lecture, y compris pour des publics «cadres» ou «ingénieurs». La non maîtrise de la souris, couplée à l'ascenseur de la fenêtre hypertextuelle, a été citée comme un exemple illustrant les barrières d'accès aux contenus numérisés. La mise en ligne d'informations Internet ou la diffusion de cédéroms favorisent la démultiplication, mais elles ne suppriment pas la réflexion préalable de l'adéquation de la forme et de la structure de l'information pour qu'elle soit lisible et compréhensible par le public ou les publics cibles. Au cours de l'atelier, une intervention a souligné le danger de perdre la richesse et la complexité des savoirs lorsqu'ils sont numérisés.

### **L'élargissement de l'activité de la communauté apprenante :**

A l'évidence, la généralisation progressive de l'usage des NTIC, et en particulier l'arrivée massive des accès à Internet redéfinit l'espace temps dans lequel les informations sont générées, transmises et partagées. De plus en plus de ressources sont mises à disposition, tout au long de la vie, mais aussi tout au long de la journée ! Dans le domaine des langues, le tutorat est déjà mondialisé. Aujourd'hui, 24 h sur 24, un apprenant peut bénéficier de l'aide synchrone, via Internet, d'un tuteur indien, australien ou mexicain ! De plus en plus d'acteurs se retrouvent impliqués. Les apprenants sont aussi des « appreneurs », comme les experts peuvent devenir, à leur tour, tuteurs. De nouvelles pratiques de formation apparaissent, associant des activités individuelles et collectives : comme le partage des productions à distance avec les forums électroniques. Très rapidement, se pose la question de l'appropriation de ces productions en temps différé. Le passage de productions informelles vers un savoir formalisé, accepté et reconnu par la communauté apprenante, ne va pas de soi. Paradoxalement, avec les technologies de l'immédiat, comme le travail coopératif ou la messagerie instantanée, le temps de l'appropriation demeure important. On pourrait rappeler, ici, les difficultés de mutualisation des ressources pédagogiques entre les formateurs ou la difficulté d'échange de cours entre enseignants ! L'outil ne règle pas tout.

Les supports eux-mêmes évoluent vers plus d'immatérialité, ce qui n'est pas forcément évident pour traiter l'information. Les techniques pour graver les cédéroms ou pour télécharger l'information sur Internet participent à ces transformations. Si s'informer, c'est donner une forme, les apprenants, comme les « apprenants-appreneurs », sont de plus en plus confrontés à des sources d'informations numérisées, c'est-à-dire des informations sans forme palpable. Les technologies embarquées (vêtements, chaussures, bracelets, etc.) ont été citées pour illustrer ces nouvelles possibilités de générer et de traiter de l'information. L'écran peut être un obstacle pour la maîtrise de l'écrit, dans la mesure où il ne donne plus systématiquement corps aux supports du savoir. La manipulation de symboles peut être vécue négativement. Tous les apprenants n'ont pas forcément envie de contribuer spontanément à un forum ou d'intervenir au cours d'une visioconférence. L'apprenant a son propre territoire. Les formations en ligne vont se confronter à cette limite qui peut générer une distorsion entre le mot ou le geste, affiché à tous, et son sens compris par chacun ; nouvelle frontière, nouvelle

barrière, celle du sens et de la reconnaissance ! L'intelligence collective requiert des chefs d'orchestre pour assurer les bonnes interactions entre tous ces acteurs et rappeler les règles.

### **Les médiateurs dans l'ensemble des espaces d'informations de l'INFOPOLIS :**

Les médiateurs de l'information, c'est-à-dire les documentalistes, se posent la question de leur place et de leur rôle dans la nouvelle société de l'information. Quelle valeur ajoutée apportent-ils dans le traitement de l'information qui est aujourd'hui, grâce à la multiplication des points de connexion à Internet, accessible à tous instantanément ? Comment doivent-ils répondre aux demandes d'implantation de «Knowledge Management» de «Record Management». Le documentaliste est quelquefois formateur (aspect immatériel pour animer la relation aux savoirs), il peut être aussi en partie informaticien (aspect matériel pour gérer les normes et les standards). En fait, le travail d'accompagnement des médiateurs se complexifie tout en s'enrichissant. Il s'agit d'aider au passage de la connaissance à la compétence, en rendant plus accessibles, mais surtout plus lisibles les ressources. L'information n'est intéressante que si elle s'échange. Pour assurer la qualité de cet échange, il faut la repérer, la sélectionner puis la «précipiter» adéquatement sur un support, c'est-à-dire sur un document, qu'il soit papier ou de plus en plus souvent, numérique. Cette activité documentaire est le passage obligé pour construire de la connaissance, savoir structuré à partir de représentations mentales. Les animateurs de centres de ressources, les documentalistes en entreprise ou au sein d'administration ou de services publics, les médiathécaires, mais aussi les formateurs et les enseignants partagent un nouveau territoire défini par le triangle I D C : **I**nformation, **D**ocumentation et **C**onnaissance. Ces professionnels travaillent sur un continuum. Il n'y a pas de frontières entre ces trois domaines. Ce nouvel espace flexible, appelé «INFOPOLIS» est en perpétuelle évolution. Il nous rappelle que le savoir s'inscrit dans un processus collectif. L'authentification des savoirs se fait, de plus en plus, par regard croisé et intersection de subjectivité. L'altérité est source de progrès. Pour les médiateurs, il s'agit bien d'organiser ces échanges continus pour optimiser, selon le contexte propre à chaque situation professionnelle d'apprentissage, les conditions d'échanges de l'information, de gestion de la documentation pour, au final, construire ou plutôt co-construire la connaissance. Beaucoup d'Intranet d'entreprises ou de plates-formes d'échanges apparaissent aujourd'hui comme une superposition d'informations. Sans un traitement réellement partagé de l'information et géré dans une approche documentaire, la connaissance ne pourra, ni se construire, ni se partager. L'INFOPOLIS est un nouveau territoire qui requiert une forme ouverte, dynamique et systémique de management des acteurs.

Hier, on se formait une fois pour toute, hors temps de travail et essentiellement à l'école pour tous, et à l'université, pour quelques-uns. Aujourd'hui s'informer, c'est se former, et se former, c'est travailler ! Les médiateurs ont donc la nouvelle responsabilité d'établir des liens pour donner du sens par la mise en place d'un espace qualifié à dimension humaine «INFOPOLIS».

Cet espace, nouvelle urbanité de l'information, issue de la société de l'information et de la mondialisation, recouvre, en partie, les terrains des FOAD (Formation Ouverte et A Distance). Sans la maîtrise de cet espace partagé, on peut se retrouver noyé dans un trop plein d'informations. Le risque serait de ne plus distinguer le vrai du faux, ou de ne plus être capable de synthétiser les informations pour des prises de décisions stratégiques. Les manipulations de l'information pourraient être de plus en plus préjudiciables, dans les pays riches, et encore plus, dans les pays en voie de développement. Le monde de la

documentation et le monde de la formation ont, semble-t-il, tout à gagner à croiser leur réflexion et leur regard pour l'émergence d'une véritable culture de l'information. Cette culture devrait favoriser une approche transversale des organisations, des métiers et des territoires. Cette culture faciliterait la création d'un nouveau référentiel négocié par et pour les acteurs de ce secteur, vers une intelligence plus collective, pour un rapport individuel et collectif aux savoirs dans nos sociétés.