# Gestion de l'incertitude et compétence informationnelle : jalons pour approche comparative des situations professionnelle et scolaire

Karine Aillerie

▶ **To cite this version:**

Karine Aillerie. Gestion de l'incertitude et compétence informationnelle : jalons pour approche comparative des situations professionnelle et scolaire. 4e édition du COLLOQUE SPÉCIALISÉ en SCIENCES DE L'INFORMATION (COSSI) " Information, incertitudes, intelligences ", Université de Poitiers (Pôle Icomtec – laboratoire CEREGE, IAE de Poitiers), Jun 2012, Poitiers, France. sic_00727302

**HAL Id: sic_00727302**

**https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00727302v1**

Submitted on 3 Sep 2012

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Titre de la proposition : Gestion de l'incertitude et compétence informationnelle : jalons pour approche comparative des situations professionnelle et scolaire

Karine AILLERIE
Labsic Paris 13 / Scérén [CNDP] - Département du Développement des Usages des TICE
Agence nationale des usages des TICE
@4 - avenue du Futuroscope - Téléport 1
BP 80158 - 86961 Futuroscope cedex
Tél. : 05 49 49 78 05Fax : 05 49 49 78 76
Karine.aillerie@cndp.fr

Résumé :
Cette proposition se base sur une étude de terrain semi-directive menée en 2008/09 auprès de 59 jeunes (14-18 ans) scolarisés et disposant d'une connexion internet à domicile. L'objectif était alors de repérer la réalité de leurs pratiques d'information sur le *Web* en dehors de situations d'apprentissage déclarées comme telles. Insistant sur le caractère informel de ces pratiques, il a été montré l'hétérogénéité des habitudes individuelles d'information, la capacité à s'engager personnellement dans les recherches, en particulier scolaires, s'avérant discriminante. S'appuyant sur le caractère à la fois spécifique et implicite de la situation de recherche d'information dans le cadre scolaire, sont ici proposés des éléments théoriques pour une possible approche comparative avec l'activité informationnelle en situation de travail. Le caractère implicite des pratiques quotidiennes et la gestion personnelle de l'incertitude liée au *Web* sont abordés comme éléments d'expertise communs aux deux situations, scolaire et professionnelle.

**Introduction :**

Cette communication vise à faire ébauche de jalons possible entre les recherches observant les pratiques informationnelles des adolescents et les recherches sur les pratiques d'information en contexte professionnel. Elle pose la question des éventuels points de jonctions entre exigences scolaires et exigences professionnelles en matière de compétences informationnelles. Elle

s’appuie pour ce faire, d’une part, sur une enquête qualitative, explorant les pratiques informationnelles de jeunes collégiens et lycéens en dehors du contexte strictement scolaire, sur des éléments bibliographiques, d’autre part, pour ce qui est du contexte professionnel. La question d’un rapprochement possible entre ces deux contextes nous paraît utile pour asseoir la définition et les enjeux de la culture informationnelle au-delà de la maîtrise technique des outils et dans une perspective sociale large. Suite à l’explicitation de notre problématique, nous proposons ainsi de caractériser les pratiques juvéniles d’information comme une gestion essentielle du travail scolaire. Ce point nous permettra de rapprocher les deux contextes, école et travail, autour de deux éléments de réflexion, à savoir : implicite des compétences et nécessité de l’implication personnelle des individus dans l’activité informationnelle.

**Problématique :**

Cette proposition se base sur une étude de terrain semi-directive menée en 2008/09 auprès de 59 jeunes (14-18 ans) scolarisés et disposant d’une connexion internet à domicile. L’objectif était alors de repérer la réalité de leurs pratiques d’information sur le Web en dehors de situations d’apprentissage déclarées comme telles, situations d’encadrement par un ou des enseignants. Si les pratiques proprement scolaires d'information n'ont donc pas été étudiées en tant que telles, a été montré le rôle déterminant des recherches menées pour l'école, le plus souvent sur prescription, dans les usages informationnels de ces jeunes. En effet, l'obligation de rechercher des informations pour rendre un travail scolaire s’est avérée pour certains comme étant le seul moment de prise en compte de l'internet comme objet informationnel. Par ailleurs, c'est la relation qui s'instaure, différente en fonction des personnes, entre recherches menées pour l'école et recherches pour soi, entre travail scolaire et intérêt personnel, qui permet de distinguer la *pratique* informationnelle du seul usage ou de la simple habitude. A partir de ces données, qui seront explicitées plus avant, nous proposons ici de voir quels liens il est possible de tisser entre les pratiques informationnelles qui se forgent dans la jeunesse et les pratiques informationnelles propres au monde du travail. Une comparaison est-elle en effet possible entre les éléments issus de la recherche sur les usages informationnels des jeunes d’âge scolaire et sur les données regardant les pratiques d'information au travail ? C’est une question éminemment sociale qui sous-tend cette interrogation théorique : celle de la lisibilité possible de ces usages informationnels juvéniles en termes de compétences, exploitables dans un cadre organisationnel.

La question n'est pas nouvelle, elle mérite cependant qu'on la repose à nouveau. En effet, depuis les premiers travaux énonçant des référentiels de compétences et dessinant des plans de formation ad hoc dans tous les niveaux de l'enseignement (en particulier secondaire et supérieur), les pratiques ordinaires d'accès à l'information ont pris une ampleur inédite. Pour les chercheurs, de diverses disciplines, elles constituent aujourd'hui un objet d'investigation à part entière, comparées par Véronique Mesguisch et Armelle Thomas à une activité journalière comme la cuisine, à la fois partagée par tout un chacun et par les grands chefs : « Il en va de la recherche d'information sur Internet comme de la pratique culinaire : il s'agit tout autant d'une activité quotidienne et très répandue que d'un véritable savoir-faire professionnel » (Mesguisch Thomas 2009 ). Les contextes d'usages sont marqués par une porosité signifiante, qui oblige à redéfinir la notion même de « pratique » et qui pose des questions tout à fait inédites concernant les usages internautes des plus jeunes. Si les mutations actuelles de notre environnement informationnel et médiatique ont des impacts culturels plus qu'à proprement parler générationnels, qui nous concernent tous, les plus jeunes auront à vivre leur vie d'adulte et de citoyen dans un monde où les capacités à accéder et à traiter l'information sont déterminantes, s'effectuent dans des contextes aux contours de plus en plus informels (faire son e-shopping au bureau, travailler dans les transports par exemple,…) et où prime la relation individuelle à des terminaux de connexions personnels et personnalisés (smartphones, personnalisation des résultats de recherche, services en ligne, cloud…). C'est ainsi les regards scientifiques portés sur les pratiques, pratiques d'information à l'école et au travail, que nous souhaitons comparer. Mais, par ailleurs, la question est bien celle des capacités, d'ordre cognitif, à identifier l'information comme telle, à la traiter et à l'intégrer dans un processus décisionnel. Cela est valable pour la vie privée, amicale, comme professionnelle, et pour tous les âges… Et la confrontation peut être cruelle entre les attentes, implicites, de l'école, de la société… et les usages quotidiens, plus ou moins satisfaisants, que les personnes font des technologies (Brotcorne et al. 2009). Se poser la question de la réalité individuelle des pratiques d'information des jeunes permet alors d'écarter la dichotomie stérile entre « digital natives » et « digital immigrants ». Elle vise également à sortir d'un éclairage principalement global (« les jeunes ») de leurs usages. Il s'agit de percevoir les enjeux à long terme de ces pratiques et non pas uniquement leur description ponctuelle. Cette voie est celle emprunté très tôt par les recherches qui tentent de délimiter la culture informationnelle et d'en décliner les enjeux sociaux, « dépassant largement une compétence documentaire et

informatique » (Juanals 2003). Dans une perspective de médiation/formation, nous souhaitons de même élargir la focale sur les pratiques d'information des jeunes sur le Web au-delà de la maîtrise technique des outils et au-delà de la mise en œuvre d'une activité de recherche scolairement prescrite et ponctuelle, dédiée à la récupération d'éléments d'information ou à l'élaboration d'une production finale à destination du professeur (dossier, exposé,…). Ainsi nous poserons la question de savoir si les données des recherches énonçant la spécificité des exigences informationnelles en situation de travail peuvent permettre de contribuer à définir une médiation/formation possibles.

**Pratiques juvéniles d'information**

Posons, dans un premier temps, la question des pratiques d'information des jeunes dans le cadre scolaire. De nombreux rapports et études s'attachent ainsi à décrire essentiellement l'implantation des dispositifs techniques dans les établissements scolaires et les usages qu'en font les enseignants et leurs élèves. Les adolescents sont ici perçus en tant qu'élèves, ce qui prime n'étant donc pas tant ce qu'ils font réellement avec les outils et ressources à leur disposition, que les apprentissages que l'on prévoit pour eux et pour lesquels les dispositifs technologiques servent de supports. En 2008-2009, l'alors direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance du ministère de l'éducation nationale a mené une étude d'où il ressort que, du point de vue des élèves interrogés sur leurs utilisations de l'ordinateur en classe, il ne sert jamais à communiquer ou échanger mais avant tout « à chercher de l'information dans les disciplines littéraires et à faire des exercices dans les disciplines scientifiques : en arts plastiques (16%), éducation civique (28%), éducation musicale (13%), français (20%) ou histoire géographie (23%), en mathématiques (41%), en physique-chimie (36%), sciences de la vie et de la Terre (28%) et technologie (27%) » (Alluin et al 2010). L'activité de recherche d'information est ainsi bien présente dans les usages ordinaires de l'informatique scolaire, sur laquelle des travaux de recherche se sont penché. Citons la thèse soutenue en 2000 par Céline Duarte-Cholat, centrée sur l'utilisation des espaces documentaires à disposition des élèves (Duarte 2000), celle de Dany Hamon qui investit les pratiques de l'internet par les collégiens en les replaçant dans le cadre plus large du rapport à l'école et aux apprentissages scolaires (Hamon 2006) et plus récemment celle d'Anne Cordier sur les imaginaires de l'internet chez les élèves de 6$^{ème}$ (Cordier 2011). Cédric Fluckiger pose quant à lui la question des compétences techniques construites par les jeunes au fil

de leurs usages ordinaires et du transfert possible de ces éventuels acquis au sein des compétences attendues par l'institution scolaire (Fluckiger 2007). Il note que les usages scolaires sont extrêmement contraints, en termes de scénarii pédagogiques comme en termes de manipulations. De ses observations se dégagent quelques éléments quant à l'hétérogénéité des compétences techniques que les jeunes développent, quant à leur différenciation sociale et à leur caractère local et limité. Envisageant l'ergonomie des interactions entre l'homme et la machine et visant à modéliser les comportements de recherche des individus, les travaux relevant de la psychologie cognitive sont ici mobilisables en partie. Pour une revue de littérature sur ce domaine d'investigation et pour un travail de modélisation du comportement de recherche de jeunes placés en situation réelle, nous pouvons faire référence aux travaux de Nicole Boubée (Boubée 2007, Boubée Tricot 2010 2011). Y s'affirment, non pas tant la spécificité de processus systématiquement associés à la jeunesse, comme le « copier-coller » ou la focalisation sur les images, que la nécessité de réintégrer ces démarches comme partie prenante du processus de recherche d'information lui-même.

De ces différentes recherches, nous retenons qu'il apparaît tout à fait fondamental de partir des pratiques réelles des jeunes, qui étudiées en tant que telles, permettent d'entrevoir la mise en œuvre des habiletés, implicites, de maîtrise de l'information. C'est ainsi qu'il est proposé de sortir du seul cadre d'analyse expert/novice (Boubée et al 2005). Repenser le cadre d'analyse des pratiques ordinaires, permettre la verbalisation des usages et la mise en lumière des comportements les plus infimes : c'est finalement la nécessité, et la complexité, à détailler ces compétences essentielles et stratégiques qui s'affirment.

Hors du cadre strictement scolaire, les pratiques informationnelles des adolescents se trouvent décrites en partie au sein d'enquêtes plus générales, portant sur leurs pratiques numériques, médiatiques ou culturelles. Y sont caractérisées les pratiques numériques juvéniles par l'assiduité et par la forte présence des préoccupations communicationnelles et ludiques. L'enquête, parmi les plus récentes, menée par l'association Fréquence école, constate parmi d'autres la place également importante de l'activité de recherche d'information, réinscrite dans les prescriptions scolaires notamment. Ce travail présente en outre le rôle déterminant de la sphère amicale en même temps que la relative solitude des jeunes face aux écrans, leur fragilité en termes de compétences, y compris techniques (Kredens Fontar 2010). L'élément nouveau quant à ces

pratiques juvéniles réside dans la fréquentation notable des réseaux sociaux. La question des usages informationnels dans ce contexte de réseautage amical est sans conteste à repenser.

Les pratiques informationnelles qui se mettent en place à l'école, ou pour l'école, impriment durablement les pratiques individuelles tous contextes confondus. Dans le même temps, les pratiques internautes des jeunes se développent largement à la maison, dans une relation duale avec l'écran, même lorsqu'il s'agit d'effectuer un travail scolaire. La volonté de connaître les pratiques informationnelles des jeunes aujourd'hui oblige à travailler sur cet entrelacement des contextes et sur le rôle accru de ce « tiers contexte », qui désigne l'entre deux (les temps d'attente, les transports, les cours d'école et les couloirs, ….). En effet, si les comportements et micro-tâches informationnels sont largement investis, les données existantes ne permettent que d'entrevoir l'épaisseur individuelle de ces pratiques. Tel était l'objectif d'une recherche menées en 2008/2009, auprès de 59 adolescents scolarisés en collège, lycée ou lycée professionnel, entre 14 et 18 ans, volontaires pour s'exprimer et disposant d'une connexion Internet à domicile. Cette enquête s'est déroulée sous la forme d'entretiens semi directifs, menés face à un poste connecté, la parole de l'interviewé pouvant s'accompagner d'une part de manipulation. L'objectif était d'apporter des éléments de connaissance des contenus recherchés par ces adolescents sur internet, de leurs motivations à la fois personnelles et scolaires, ainsi que du rapport qui s'instaure entre les deux types de préoccupations (Aillerie 2001).

**Spécificité de l'activité informationnelle scolaire**

La pratique informationnelle « peut être considérée comme l'ensemble des actions et des choix de l'individu lors d'une phase de recherche d'information provoquée par un besoin d'information » (Sarméjeanne 2001). Nous souhaitons insister ici cependant sur la particularité de l'activité informationnelle effectuée dans un but scolaire. Si la pratique informationnelle peut être fondamentalement définie comme l'action visant à satisfaire un besoin d'information, l'activité est ici tout à fait complexe, car prescrite, obligatoire, vécue comme stressante. Elle est liée à la compréhension d'une consigne, à la traduction d'un besoin d'information exprimé par quelqu'un d'autre (le professeur) que le chercheur d'information lui-même (l'élève). « Ce qui distingue les besoins d'information des enfants de ceux des adultes, c'est que ce sont des besoins imposés aux enfants par les adultes » (Le Coadic 2007) : le « besoin d'information » initial repose ici fondamentalement sur une demande, non seulement imposée mais obligatoire, et qui,

potentiellement, peut s'opposer ou rejoindre les motivations propres du jeune chercheur d'information. Ici se situe le pari du rapport au savoir en jeu dans l'activité de recherche d'information à l'école ou pour l'école puisque se superposent deux projets, celui de l'enseignant et sa réception par l'élève : « Il ne s'agit plus de formaliser son besoin d'information, mais de se construire une représentation de l'attente du commanditaire, du prescripteur. Toutes les opérations de régulation et d'évaluation vont en être affectées, puisque le résultat attendu n'est pas celui que l'on pourra apprécier soi-même, mais celui que l'on présumera acceptable en fonction des critères de l'autre. » (Morizio 2002). Toute la mise en oeuvre et l'appropriation de l'activité par le jeune se trouve affectée de ce statut spécifique à la recherche scolaire et l'on peut alors envisager la superposition de deux niveaux de compétences : la capacité à s'approprier un besoin venu de l'extérieur, à le traiter et à y répondre sous la forme d'un produit de communication (exposé oral, dossier, affiche, …), distincte de la capacité à chercher l'information proprement dite. Ces deux niveaux de compétence conditionnent la réussite de la tâche informationnelle et, à terme, le déroulement du *travail* scolaire.

Le caractère souvent flou de la commande enseignante est ainsi lié à l'une des principales difficultés évoquée par les jeunes que nous avons interrogés, à savoir : la « traduction » du thème de recherche en « mots-clés » susceptibles d'être efficaces dans l'interrogation du moteur de recherche. Cet obstacle est contourné par le recours immédiat au moteur et par des interrogations multiples, des requêtes testées les unes après les autres et les unes en fonction des autres, qui autorisent le rapatriement de ressources potentiellement estimables comme pertinentes aux yeux du chercheur en même temps qu'il l'aide à définir le sujet de recherche. Cette stratégie est souvent décrite comme relativement laborieuse, comme dans les propos qui suivent : « Et alors je cherche longtemps, je change les mots-clés »… Nous notons que cette façon de faire est également relatée dans les enquêtes portant sur le comportement informationnel du public universitaire : « […] pour beaucoup d'étudiants, savoir chercher l'information c'est surtout bien choisir ses mots clés. Changer de mots clés est désormais la première stratégie – et souvent la seule – utilisée par les utilisateurs de moteurs » (Simonnot 2008). Cette difficulté à comprendre la commande va de pair avec le constat que nous faisons d'une dépendance importante chez certains des jeunes interrogés à l'égard du fonctionnement visible des outils de recherche, Google en premier lieu. Pour les adolescents que nous avons rencontrés, ce recours systématique à Google est de l'ordre du réflexe, profondément ancré, voire du rituel. Ainsi, la page des résultats de

recherche constitue le recours informationnel absolu au cours de la recherche, balise vers laquelle on peut revenir dès que « ce n'est plus pareil »… Ainsi, la compétence du chercheur d'information se confond-t'elle dans les propos des jeunes interrogés avec l'efficience réelle ou supposé de l'outil. Ainsi, il n'est pas nécessaire à leurs yeux d'être compétent pour chercher de l'information, ni d'apprendre à chercher : le moteur est efficace et il s'agirait plutôt d'une question de « chance ». Là encore, cette attitude se retrouve dans le comportements des plus âgés : « Parmi les étudiants interrogés, 88% estiment que les résultats des moteurs sont globalement fiables mais la fiabilité semble assimilée chez nombre d'entre eux au fait que le moteur est disponible et qu'il répond » (Simonnot 2009).

Cette spécificité de l'activité informationnelle scolaire, qui est donc au départ une recherche « de commande », nous semble constituer un élément en partie susceptible de la rapprocher de l'activité informationnelle en contexte professionnel. Brigitte Guyot insiste ainsi sur la dimension informationnelle très forte de l'activité professionnelle concrète qui « demande une intense activité cognitive, singulière et récurrente, d'information aux fortes composantes communicationnelles, qui s'accompagne d'actes concrets devenus complexes dès lors qu'il faut jongler avec de nombreux outils et dispositifs, penser aux autres en même temps qu'à soi-même, se fixer ou respecter des règles collective, ou encore comprendre la logique de l'autre, intercompréhension pouvant parfois se révéler difficile », qui « touche de près chaque acteur dans son rapport au monde et aux autres » et « dépasse largement les seuls aspects manipulatoires ou méthodologiques (…) » (Guyot 2009). Elle poursuit ailleurs : « De ce point de vue, la suppression des intermédiaires reporte sur chacun une partie des tâches autrefois remplies par d'autres, ce qui exige des compétences particulières, (…) » (Guyot 2004). L'observation des pratiques informationnelles des personnes obligées « de faire avec », de « bricoler » pour avancer et pour répondre aux attentes du contexte social dans lequel elles évoluent, école ou travail, met au jour des gestes individuels qualifiables dans un premier temps de « routines ». Mais deux éléments plus profonds nous paraissent pertinents pour une comparaison possible entre le discours scientifique porté sur les pratiques d'information des jeunes scolarisés et celui porté sur l'activité informationnelle au travail. Implicite des compétences en jeu et importance déterminante de l'engagement personnel, ces deux aspects soulignent la diversité des stratégies et tactiques individuelles et donc l'hétérogénéité des rapports aux dispositifs techniques.

**Compétences implicites et implication personnelle :**

Le terme de « compétence informationnelle » mérite d'être éclairé. Il cohabite avec les expressions de « compétence documentaire », « maîtrise de l'information », avec lesquels il partage la traduction approchante de l'expression « information literacy », définie « comme étant un ensemble d'habiletés permettant d'identifier quelle information est nécessaire, ainsi que de localiser, d'évaluer et d'utiliser l'information trouvée dans une démarche de résolution de problème aboutissant à une communication de l'information retenue et traitée. Cet ensemble peut aussi se présenter comme une série de compétences qui permettent à l'individu de survivre et d'avoir du succès dans la société de l'information. […] C'est l'une des cinq habiletés essentielles pour pouvoir intégrer le marché du travail dans l'avenir » (ALA 1989). La définition ici proposée du terme « information literacy », marqueur de la réflexion émergeant en Amérique du nord sur cette thématique, s'ancre dans une perspective opérationnelle et d'intégration sociale. Elle est lisible dans les réflexions issues de la Déclaration de Prague en 2003, puis de la Commission européenne en 2006, aboutissant à la déclinaison de huit compétences clés, base du paradigme de l'éducation/formation tout au long de la vie…. Deux d'entre elles sont transversales : la « compétence numérique » et la capacité à « apprendre à apprendre ». La « maîtrise de l'information » au principe de l'autonomie individuelle est alors une compétence centrale parmi ces compétences clés. La mise en œuvre du Socle commun et du B2I dans le système éducatif français est une application directe de ces directives. La maîtrise de l'information numérisée requiert donc le développement de compétences reconnues comme spécifiques, nouvelles, de l'ordre de l'alphabétisation et regroupées sous le terme de « digital literacy ». La fonction discriminante de ces compétences s'exerce sur les différents contextes de la vie, scolaire, professionnel…

Propres aux cadres scolaire et éducatif, se sont parallèlement développées de nombreuses réflexions aboutissant à l'élaboration de référentiels précis de micro compétences info documentaires (Fadben, Pacifi). Les diverses capacités, attitudes et les savoirs nécessaires au déroulement efficace de l'activité de « retrouvage » de l'information proprement dite sont ainsi connus. Restent cependant complexe et problématique la motivation du jeune pour l'activité informationnelle en tant que telle, son implication personnelle, a fortiori pour une recherche imposée, et le passage de l'information à la connaissance que cet engagement suppose. Il s'agit de raccrocher l'activité informationnelle à un projet personnel, qui ne soit cependant pas

uniquement personnel mais aussi potentiellement « rentable », scolairement parlant. « La dimension subjective est centrale dans une sociologie du travail lycéen. (…) Il y a toujours de la personne, du sujet, de l'engagement, de l'activité dans le travail scolaire » nous dit Nicolas Sembel, soulignant la relation paradoxale entretenue par le jeune avec le travail scolaire et ses contraintes (Sembel La Borderie 2003). Suivant le trait d'une analogie avec la sociologie du travail, ce même auteur démontre la nécessité du « travail pour soi » contre la dérive taylorienne du travail scolaire. L'engagement de la personnalité dans le travail s'avère indispensable pour que le travailleur, ou l'élève, construise « la bonne distance à sa tâche ». Cela renvoie alors directement à la « logique de subjectivation » repérée par François Dubet et Danilo Martuccelli et la description par ces auteurs de l'importance nouvelle de l'expérience individuelle dans la socialisation scolaire. L'efficacité scolaire n'apparaît pas forcément comme synonyme d'intérêt subjectif pour le travail scolaire, de même un engagement fort dans le travail scolaire n'est pas synonyme d'efficacité : les lycéens « intégrés » ayant fait des outils et des savoirs scolaires l'instrument de leur « subjectivation », leur engagement personnel dans le travail scolaire réussissent à concilier rendement scolaire et satisfaction intellectuelle personnelle. Ce point peut être mis en relation avec le constat effectué ici par Roselli 2010 quant aux pratiques informationnelles des étudiants : « l'importance prise par les cheminements de recherche individuels avec les technologies de l'information et de la communication (TIC) : fonctionnant comme des méthodes de travail, ces cheminements donnent à voir des modes de lecture plus composites (…). Les modalités de lecture qui en résultent exigent de l'usager – même du moins expert – d'être personnellement engagé dans la construction des documents à partir desquels il travaille. Cet engagement, investissement tout à la fois intellectuel et affectif, distinguerait les pratiques des uns et des autres ; (…) » (Roselli 2010).

Dans le contexte professionnel, les pratiques informationnelles, depuis longtemps envisagées dans la perspective de la communication entre organisations et sous le prisme de l'intelligence stratégique ou économique, font également aujourd'hui l'objet d'approches centrées sur les démarches individuelles (Bouillon et al. 2007 ; Guyot Peyrelong 2006). Citons l'approche proposée par le knowledge management (formalisation de la production et de la gestion des connaissances individuelles et collectives au sein de l'entreprise) et de quelques-uns de ses avatars : Personal information management et social learning (Mas 2011). Brigitte Guyot souligne l'invisibilité de gestes primordiaux : « Cette activité prend place dans le cadre général de

l'activité, plus ou moins fortement contraint par des objectifs et des échéances, tout en entrant dans la catégorie des activités secondaires, non évaluées en elles-mêmes alors qu'elles sont absolument nécessaires pour agir. Elle fait partie de cette part d'autonomie de l'acteur (Terssac 1995, 1998), dans laquelle l'individu fait preuve de compétences, d'initiatives pour organiser son travail à sa manière, à l'intérieur d'une poursuite d'objectifs qui lui sont, ou qu'il s'est fixés » (Guyot 2002). Il nous semble important de retenir de ces travaux que les pratiques informationnelles dans le contexte de l'entreprise, telles qu'elles se déroulent au sein de l'organisation mais également en dehors, prolongées dans l'espace et le temps personnels ou transitoires (lors des transports, des pauses ou de la restauration par exemple), se recentrent très largement sur l'activité individuelle. Brigitte Guyot exprime le caractère fortement implicite de ces pratiques informationnelles ancrées dans, et nécessaires à, la situation de travail, « ainsi que la relative solitude dans laquelle il [l'acteur] se trouve pour connaître les sources potentiellement utiles ou tout simplement gérer la masse de ses documents. (…) Se pencher ainsi sur l'acteur mobilisant ou gérant de l'information, laisse entrevoir une activité singulière, souvent totalement invisible car non prise en compte dans l'évaluation de son travail » (Guyot 2009). Pour les personnes interviewées, il n'est alors pas simple de décrire cette activité, ressentie comme « chaotique et non linéaire », inscrite dans une situation de travail particulière en même temps que routinière, fréquemment interrompue et soumise aux imprévus, « fragmentée en tâches secondaires », finalement assez peu maîtrisée, très personnelle et de ce fait peu partageable. Des tensions sont alors probables entre cette « organisation individuelle de l'information » et « celles des outils ou systèmes collectifs développés par la structure et supposés mutualiser tant l'information détenue par chacun que celle qui est considérée comme utile à tous ». Le jeune est lui aussi considéré comme un acteur quand il cherche de l'information suite à la prescription d'un enseignant, pour rendre un exposé, par exemple, ou compléter le chapitre d'un cours, pour demander la validation d'items du B2I, pour s'orienter scolairement et professionnellement... : « Il est acteur parce que réalisant de nombreux actes de nature différente, bénéficiant d'une certaine marge d'autonomie, de prise de décision et de responsabilité quant aux résultats de son travail et des moyens pris pour y parvenir » (Guyot 2009). Priment les capacités personnelles du chercheur d'information à tirer bénéfice des multiples outils d'accès à la connaissance qui sont à sa disposition, pour satisfaire des exigences ici scolaires, professionnelles ailleurs.

**Conclusions**

Prendre en considération les pratiques réelles des personnes permet d'obtenir un reflet possible de leurs capacités (Hargittaï Hinnant 2008). La description des pratiques informationnelles, et de leur diversité, amène à la mise en lumière de leur hétérogénéité. En effet, l'utilisation des dispositifs actuels d'accès à l'information, même intense, n'est pas forcéement synonyme de bénéfices intellectuels, sociaux, professionnels, ni même de satisfaction immédiate ou pratique. Quelques jalons ont été ici posés pour une comparaison possible des enjeux soulevés par l'observation des pratiques d'information en contexte scolaire avec le contexte professionnel. L'intérêt d'une telle démarche permet d'envisager la place majeure de l'activité informationnelle dans le *travail* de l'élève aujourd'hui et de montrer l'importance discriminante des attitudes individuelles à l'égard de l'information. Postures subjectives peu visibles qui déterminent la mise en œuvre de compétences informationnelles d'ordre opérationnelles. Cette attitude à l'égard de l'information et du savoir dépasse largement la seule problématique scolaire. La maîtrise des TIC implique la maîtrise de l'information qui circule sur les réseaux : il s'agit, certes, de savoir y accéder, de l'identifier comme telle, et donc de pouvoir trier, valider, synthétiser cette information inscrite dans un univers marqué par l'incertitude, l'absence de structure et de stabilité. Jacques Perriault l'évoquait au regard des recherches naissantes sur les jeux vidéos : « les techniques numériques concernent l'intellect des gens et requièrent d'eux des compétences spécifiques, même chez les simples utilisateurs profanes. (…) Il n'est pas aujourd'hui un seul secteur de la société qui ne soit concerné par la pléthore d'informations, par la complexité et par l'incertitude. Quelles sont alors les fonctions intellectuelles à mettre en œuvre pour tenter de mieux comprendre ce qui se passe ? (…) » (Perriault 1999). Fondamentalement, il s'agit aussi d'accepter sa propre incertitude, incertitude au principe de la curiosité et du besoin d'information, même imposé, défini comme « non pas comme un manque de connaissances mais comme la prise de conscience d'un manque de connaissance » (Tricot 2004).

AILLERIE, Karine. Les pratiques informationnelles informelles des adolescents sur le Web (14-18 ans). Thèse de doctorat. Paris 13, décembre 2011

ALLUIN, François ; BILLET-BLOUIN, Marion ; GENTIL, Régine. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) en classe au collège et au lycée : éléments d'usages et enjeux. Paris : Ministère de l'Education nationale. Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance, Octobre 2010 (Les Dossiers, n°197)

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy : Final Report. Chicago. American Library Association, 1989

BOUILLON, Jean-Luc ; BOURDIN, Sylvie ; LONEUX, Catherine. De la communication organisationnelle aux « approches communicationnelles » des organisations : glissement paradigmatique et migrations conceptuelles. Communication & organisation, n° 31, 2007
BOUBEE, Nicole ; TRICOT, André ; COUZINET, Viviane. L'invention de savoirs documentaires : les activités de recherche d'information d'usagers dits « novices ». Colloque Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, Bordeaux, 22-24 septembre 2005
BOUBEE, Nicole. Des pratiques documentaires ordinaires : analyse de l'activité de recherche d'information des élèves du secondaire. Thèse de doctorat. Toulouse, 2007
BOUBEE, Nicole ; TRICOT, André. L'activité informationnelle juvénile. Paris : Hermès Lavoisier, 2011 (Système d'information et organisations documentaires)
BROTCORNE, Périne ; MERTENS, Luc ; VALENDUC, Gérard. Les jeunes off-line et la fracture numérique : Les risques d'inégalités dans la génération des "natifs numériques". Bruxelles : Service public de programmation Intégration sociale ; POD Maatschappelijke integratie, septembre 2009
DUBET, François ; MARTUCCELLI, Danilo. À l'école. Sociologie de l'expérience scolaire. Paris, Seuil, 1996 (L'épreuve des faits)
FLUCKIGER, Cédric, BRUILLARD, Eric. « TIC : analyse de certains obstacles à la mobilisation des compétences issues des pratiques personnelles dans les activités scolaires ». In CHAPRON, Françoise ; DELAMOTTE, Eric (dir.). L'Education à la culture informationnelle. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2010 (Papiers)
JUANALS, Brigitte. La culture de l'information, du livre au numérique. Paris : Hermès science publications ; Lavoisier, 2003
GUYOT, Brigitte. Une activité de travail méconnue : l'activité d'information, Actes du 4ème Colloque ICUST e-usages, 2002
GUYOT, Brigitte ; PEYRELONG, Marie-Pierre. Le document dans une perspective organisationnelle : un objet comme un autre ? In COURBIERES, Caroline ; REGIMBEAU, Régis (dir). Dimensions sociales du document. Sciences de la société, n°68, 2006
GUYOT, Brigitte. Se mouvoir au sein du monde de l'information : comment les personnes parlent de leur activité d'information. Études de communication, n° 33, 2009
HARGITTAI, Eszter ; HINNANT, Amanda. Digital Inequality : Differences in Young Adults'Use of the Internet. Communication Research, vol.35, n°5, October 2008
KREDENS, Elodie ; FONTAR, Barbara. Comprendre le comportement des enfants et adolescents sur Internet pour les protéger des dangers. Lyon, Paris : Fréquence Ecoles, Fondation pour l'Enfance, 2010
LE COADIC, Yves-François. Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic. Paris, ADBS éditions, 2007 (Sciences et techniques de l'information)
MAS, Sabine. Classification des documents numériques dans les organismes : impact des pratiques classificatoires personnelles sur le repérage. Sainte-Foy, QC : Presses de l'Université du Québec, 2011 (Gestion de l'information)
MESGUISCH, Véronique ; THOMAS, Armelle. Net recherche 2009 : le guide pratique pour mieux trouver l'information utile et surveiller le Web. Paris : ADBS éditions, 2009 (Sciences et techniques de l'information)
MORIZIO, Claude. La recherche d'information. Paris : ADBS, Nathan, 2002 (128 information documentation)
PERRIAULT, Jacques. Techniques numériques et habiletés cognitives. Ville École Intégration, n° 119, décembre 1999

ROSELLI, Mariangela. Formes de réception et d'appropriation des ressources numériques en milieu étudiant : Enquête ethnographique en bibliothèque universitaire. Tic & Société, vol.4, n° 1, 2010
SARMÉJEANNE, Vincent. La recherche d'information pour l'enseignement. Thèse de doctorat Sciences de l'information et de la communication. Lyon 3, 2001
SELWYN, N. ; FACER, K. Beyond the digital divide : rethinking digital inclusion for the 21th century. Futurelab, London, 2007
SEMBEL, Nicolas ; LA BORDERIE, René (dir). Le travail scolaire. Paris : Nathan, 2003 (éducation en poche)
SIMONNOT, Brigitte. Être usager de l'information en ligne nécessite t'il de nouvelles compétences ? In DINET, Jérôme (dir). Usages, usagers et compétences informationnelles au 21ème siècle. Paris : Lavoisier, 2008 (Hermès science)SIMMONOT, Brigitte. De l'usage des moteurs de recherche par les étudiants. In SIMMONOT, Brigitte ; GALLEZOT, Gabriel (dir). L'Entonnoir : Google sous la loupe des sciences de l'information et de la communication. Caen : C & F éditions, 2009
TRICOT, André. La prise de conscience du besoin d'information : une compétence documentaire fantôme ? Publié en 2004 sur le site Docs pour Docs : http://docsdocs.free.fr/spip.php?article70