

Alexandre Serres,

Maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication,
Université Européenne de Bretagne, Université Rennes 2, PREFics, EA 3207.

Co-responsable de l'URFIST de Rennes

Un exemple de translittératie : l'évaluation de l'information

Si la translittératie peut être définie comme l'ensemble des compétences d'interaction avec tous les moyens d'information et de communication, l'évaluation de l'information sur internet en constitue sans doute l'un des meilleurs exemples, par la diversité des compétences, des savoirs et des cultures mobilisés et surtout par leur imbrication. Au croisement de plusieurs cultures, notamment les cultures médiatique, info-documentaire, numérique et informatique, l'évaluation de l'information est un enjeu éducatif majeur, puisqu'elle englobe à la fois la capacité des internautes à filtrer, identifier, évaluer l'information, les modalités du jugement de la crédibilité, de la validité et de la pertinence des ressources trouvées sur le web, mais aussi la lutte contre les infopollutions de toutes sortes et, *in fine*, la démonstration d'une autonomie de jugement. L'analyse du mixte de compétences, de savoirs et de cultures, dont elle est porteuse, sera tentée ici et ce dans une perspective de translittératie.

Trois contextes

Pour en saisir tous les enjeux, il est nécessaire d'évoquer brièvement les trois grands contextes, qui encadrent et conditionnent aujourd'hui cette question de l'évaluation de l'information : les contextes sociotechnique, informationnel et sociopolitique.

Le contexte sociotechnique : le grand brassage numérique

Rappelons une évidence : évaluer l'information dans le contexte sociotechnique du numérique n'a (presque) plus rien à voir avec la même opération, pratiquée dans le contexte de l'imprimé-roi. La métaphore du « chaudron du numérique » exprime ce processus, qui brouille toutes les frontières et recompose métiers, usages, pratiques et compétences de l'information. On peut distinguer trois niveaux dans ce grand brassage numérique : les documents, les outils et les pratiques.

Les conséquences du passage de l'analogique au numérique sur l'économie du document sont aujourd'hui bien connues¹ et nous ne citerons ici que celles qui concernent directement les opérations d'identification documentaire : le brouillage des frontières du document numérique, la multiplicité des acteurs de la nouvelle « chaîne du livre », les nouveaux codes sémiotiques nécessaires au repérage documentaire, l'enrichissement permanent des « genres » de supports d'information propres à internet (forums, blogs, wikis, réseaux sociaux, plateformes de partage...), l'instabilité, la plasticité du document numérique... Toutes ces caractéristiques bien connues du document numérique ont considérablement compliqué les opérations de filtrage et d'évaluation des ressources et des informations. Repérer l'auteur, la

¹ Citons notamment les travaux du RTP-DOC sur le document numérique (voir sur : <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/RTP/index.html>) ou ceux de Bruno Bachimon (voir sur : <http://www.utc.fr/~bachimon/dokuwiki/doku.php?id=fr:publis>)

source d'un document, identifier les limites matérielles (où commence, où s'arrête tel ou tel document numérique ?), caractériser le genre d'une ressource informationnelle trouvée sur le web étaient des opérations documentaires autrefois relativement simples, elles sont devenues beaucoup plus complexes dans l'univers numérique. D'autant qu'à la stricte numérisation documentaire s'ajoute le phénomène de la « re-documentarisation »², lié à l'explosion du web social. Processus permanent d'agrégation, de déconstruction, de recombinaison permanente des traces et des documents circulant sur les réseaux, la « re-documentarisation du monde » plonge l'utilisateur dans un univers documentaire mouvant, en constante ébullition, dans lequel l'identification de l'origine d'un document, le repérage de la version initiale d'une ressource, l'authentification d'une image, etc., sont devenues des opérations, sinon impossibles, du moins très difficiles.

A ces brouillages, qui peuvent être qualifiés de « documentaires », s'ajoute la multiplication, l'hybridation des outils et la convergence de leurs fonctions. Les internautes ont désormais à leur disposition de véritables « couteaux suisses » de l'information, servant à rechercher l'information, à l'identifier, à l'annoter, à la sélectionner, à l'intégrer dans une base de données personnelles, à la partager, etc. Comme tous les outils et technologies de l'intelligence, les outils informationnels du web sont des *pharmaka*, agissant à la fois comme des remèdes aux défis du déluge informationnel ou des infopollutions et comme des poisons, puisqu'ils peuvent aggraver également ces mêmes défis ou ces infopollutions³. Au-delà de leur ambivalence, les outils informationnels nécessitent surtout une auto-formation permanente des utilisateurs, pour faciliter leur appropriation et leur maîtrise. La multiplicité des outils de l'information et de leurs usages, depuis l'interrogation avancée des moteurs de recherche jusqu'à la mise en œuvre des nouvelles plateformes de « curation » (de type Scoop.it⁴), en passant par l'usage des outils de veille, des plateformes de partage de signets, du microblogging, etc., concerne très directement les compétences nécessaires à l'évaluation de l'information.

Enfin, au niveau des pratiques des usagers, le brassage du numérique est à son maximum. Sur le web, les internautes développent aujourd'hui une infinie diversité de pratiques, qui peut être caractérisée par deux traits principaux : l'imbrication et le continuum. Imbrication, hybridation, mélange de pratiques à la fois informationnelles et communicationnelles, organisationnelles et méthodologiques, professionnelles et amateurs, etc. Continuum, puisque ces pratiques, ces interactions, se déroulent sur une sorte de « tissu sans coutures », totalement nouveau. Nous passons ainsi, indifféremment et sans transition, de la recherche d'une information à la gestion de notre agenda, de l'utilisation de la messagerie à celle d'un réseau social, de la recherche et de la lecture d'un livre au suivi d'un événement en direct, etc. Toutes ces pratiques, ces interactions (de lecture, d'écriture, de recherche, de communication, d'organisation, etc.), autrefois bien distinctes car reposant sur des outils et des écosystèmes d'information différents, se mélangent désormais intimement, au point de finir par se confondre, dans les gestes comme dans les têtes.

² Roger T. Pédaque, *La redocumentarisation du monde*, Toulouse, Cépaduès éditions, 2007

³ Un outil de filtrage et d'évaluation collaboratif, comme le Web Of Trust (WOT) (<http://www.mywot.com/>) illustre assez bien la nature structurellement ambivalente des outils d'information : reposant sur la participation volontaire de millions d'internautes, il permet à ceux-ci d'identifier, de signaler et de qualifier les sites « indésirables », *i.e.* dangereux, sectaires, d'escroquerie, etc. Des fenêtres d'avertissement s'ouvrent alors pour l'internaute inscrit au WoT, lorsqu'il tombe sur un site jugé dangereux par plusieurs autres internautes. Mais la nature ouverte de l'outil est également utilisée par les tenants de certaines sectes (comme la Scientologie), par des militants politiques divers, etc., pour qualifier autrement les sites.

⁴ <http://www.scoop.it/>

Cette « confusion des pratiques informationnelles » a deux conséquences directes sur les opérations d'évaluation de l'information, littéralement éclatées, éparpillées par ce maëlstrom du numérique : les difficultés cognitives de la lecture numérique et la confusion des cultures.

La première tient à l'accroissement des difficultés cognitives d'identification, de filtrage et d'évaluation, du fait de l'éclatement des modalités du « lire-écrire numérique », du nouveau régime de l'attention, avec le passage de l'attention profonde à l'hyper-attention, devenu le modèle attentionnel dominant sur les réseaux. Et ici, la « confusion des pratiques » a beaucoup à voir, nous semble-t-il, avec la réflexion et l'analyse des conséquences cognitives sur les nouveaux modes de lecture. Ce mélange des pratiques génère en effet (et se trouve encouragé par) le multi-tâches, le zapping, la « lecture technologique », analysée notamment par Alain Giffard⁵. Pour les opérations d'évaluation de l'information, on en perçoit immédiatement les effets : l'occultation, le « zapping » de l'identification des sources, la difficulté à faire cet « arrêt sur images » nécessaire à l'évaluation, attestés par de nombreuses enquêtes sur les pratiques informationnelles des jeunes⁶.

La deuxième conséquence de cette confusion des pratiques a directement à voir avec notre thématique : il s'agit, selon nous, de la « confusion des cultures » implicites de l'évaluation de l'information. Nous y revenons plus loin.

En bref, qu'il s'agisse des brouillages documentaires de la numérisation et de la re-documentarisation, de l'hybridation des outils, de la confusion des pratiques informationnelles, mais aussi de l'émergence de nouvelles compétences chez les usagers, ou de la montée en force de « l'évaluation en réseaux »..., la liste des ruptures et des mutations, apportées à l'évaluation de l'information par le contexte sociotechnique, est très longue.

Le contexte informationnel : la validation de l'information en aval

A ce premier contexte, qualifié de « sociotechnique » pour mettre l'accent sur le rôle-clé du numérique et des réseaux d'internet, il faut ajouter le contexte informationnel, qui ne se distingue pas nettement du premier, mais qu'il convient pourtant de différencier. Deux grands traits le caractérisent : le paradigme du passage de la société industrielle à la « société de l'information » ou informationnelle, et le nouveau modèle de validation de l'information.

Quelle que soit la validité de l'expression de « société de l'information », nous sommes entrés, depuis déjà plusieurs décennies (schématiquement les années 60-70, mais on peut faire remonter plus loin les prémisses de la révolution informationnelle), dans un monde où la maîtrise de l'information est un enjeu majeur pour les états, les organisations, les entreprises et les citoyens. Toute la littérature, tous les textes, les recommandations officielles sur *l'information literacy* et l'éducation aux médias, ont développé cette idée, aujourd'hui banale : maîtriser l'information est devenu une « condition de survie »⁷ dans nos sociétés

⁵ Voir le blog « Alain Giffard culture, technologies, lecture, mémoire, hypertexte. » : <http://alaingiffard.blogs.com/>

⁶ Voir notamment l'enquête britannique : UCL (University College London), JISC (Joint Information Systems Committee), Estève-Bouvet I. (trad.). *Comportement informationnel du chercheur du futur. Information behaviour of the researcher of the future* [En ligne]. Londres, Paris : UCL, JISC, 2008. Disp. sur : http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf ; trad. disp. sur : http://www.cndp.fr/savoirscdi/fileadmin/fichiers_auteurs/PDF_manuels/Le_comportement_informationnel_du_chercheur_du_futur.pdf

⁷ « La « culture » ou la « maîtrise » de l'information (*information literacy*) pourrait être 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 permettront à l'individu de survivre et d'avoir du succès dans la « société de l'information ». *Information Literacy*

informationnelles. Et au cœur de cette maîtrise de l'information se trouve la question de l'évaluation de la fiabilité, de la crédibilité, de la pertinence des sources et des informations. Ceci pour souligner l'acuité des enjeux liés à l'évaluation de l'information.

Mais ce contexte informationnel se traduit par une autre dimension, tout aussi importante, que nous avons appelé « *le renversement du modèle de validation de l'information* »⁸, pour caractériser ce déplacement vers le lecteur, vers l'utilisateur, de la responsabilité du contrôle, de la validation des textes et des informations. Comme l'a rappelé également François-Bernard Huyghe, « *l'ensemble des procédés de validation d'une information ont totalement migré de l'amont à l'aval* »⁹, puisque dans l'univers du numérique, contrairement à celui de l'imprimé, l'évaluation, la hiérarchisation, la validation des informations se font après la mise en ligne, par les lecteurs. Ce deuxième trait du contexte informationnel, cette nouvelle responsabilité du lecteur, confère également une importance nouvelle à l'évaluation de l'information.

Le contexte sociopolitique : la crise de confiance

Enfin, on ne saurait aborder cette question sans évoquer le contexte sociopolitique dans lequel elle se situe. Parler d'évaluation de l'information sur internet revient à parler de confiance, de crédibilité, d'autorité, autrement dit des mécanismes, des ressorts, des indicateurs de cette confiance et de ces jugements de crédibilité. Évaluer la validité d'une information, établir le degré de confiance que l'on peut accorder à telle ou telle source, n'est ni un acte banal et anodin, ni une opération méthodologique ou purement documentaire. L'évaluation de l'information est un acte à la fois cognitif, documentaire, informationnel, mais aussi profondément personnel et politique, étant fondé sur l'ensemble des représentations, des visions du monde, des valeurs et des opinions d'une personne.

Ce contexte sociopolitique nous semble déterminant, sous deux aspects étroitement liés. D'une part, la crise de confiance générale de nos sociétés. « *Nous serions à l'âge de la "société de défiance généralisée"* », selon l'expression de la sociologue Dominique Schnapper¹⁰, et cette crise de confiance vis-à-vis des institutions, des élites, des médiateurs, qui alimente un grand nombre de phénomènes politiques et sociaux, conditionne également les ressorts de la confiance des usagers sur le web. Les pratiques d'évaluation de l'information sur internet dépendent, en large partie, du degré de confiance des internautes, de leur rapport général au monde, aux institutions, aux médias, aux technologies, etc. D'autre part, ce phénomène historique de la montée de la défiance de « l'individu démocratique », dont les origines ne sont d'ailleurs pas à chercher du côté d'Internet, se trouve redoublé par la crise des autorités cognitives, propre au web. Quelles sont les sources d'autorité sur Internet, sur les réseaux sociaux, dans cet univers de l'horizontalité, où les mécanismes de la confiance sont à redéfinir, où les autorités intellectuelles ne sont plus données *a priori* mais sans cesse à construire, à négocier ? En qui avoir confiance, dès lors que l'expertise n'est plus immédiatement reconnue comme telle, et que règne un climat général de défiance ? Or, nous avons besoin, plus que jamais, compte tenu de la complexité du monde, de nous en remettre à des expertises, même provisoires. Très vieille question que celle-ci, déjà théorisée par

Committee, « *Information Literacy* », Ocotillo Report '94, Arizona, USA, Maricopa Center for Learning and Instruction (MCLI), 1995. Disp. sur : <http://hakatai.mcli.dist.maricopa.edu/ocotillo/report94/rep7.html>. (trad. disponible sur <http://www.ebsi.umontreal.ca/formanet/culture.html>).

⁸ Alexandre Serres, « Evaluation de l'information : le défi de la formation. », *BBF*, décembre 2005, vol. 50, n° 6, p. 38-44. Disp. sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00108434

⁹ François-Bernard Huyghe, « Qu'est-ce que s'informer ? », *La lettre de Sentinel*, février 2006, n° 32, p. 19. Disp. sur : http://www.huyghe.fr/dyndoc_actu/493a8e539a957.pdf

¹⁰ Dominique Schnapper, « En qui peut-on avoir confiance ? », *Le Monde*, 15 juillet 2010.

Tocqueville en 1840, dans *De la démocratie en Amérique*, comme le rappelait Dominique Schnapper dans son article : « *Il n'y a pas de si grand philosophe qui ne croie un million de choses sur la foi d'autrui et qui ne suppose beaucoup plus de vérités qu'il n'en établit (...) il faut donc toujours, quoi qu'il arrive, que l'autorité se rencontre quelque part dans le monde intellectuel et moral. Sa place est variable mais elle a nécessairement sa place.* »

Pour conclure provisoirement cette évocation, forcément rapide, des différents contextes de l'évaluation de l'information, remarquons donc que cette opération de filtrage et de jugement en apparence banale, est devenue, tout à la fois, plus complexe avec le numérique, plus importante avec le rôle actuel de la maîtrise de l'information, et plus cruciale dans le contexte d'une remise en cause générale des autorités. Venons-en maintenant aux compétences mises en œuvre et au rapport avec cette nouvelle approche qu'est la translittératie.

Que recouvre l'évaluation de l'information ?

Selon nous, la question de l'évaluation de l'information sur internet recouvre, tout à la fois, un mixte de compétences de diverses natures et de degrés variables de niveaux, un ensemble de notions et de critères complexes, concernant la crédibilité, la pertinence, etc., une imbrication de plusieurs cultures, des pratiques informationnelles extrêmement hétérogènes, aux innombrables variables, et des enjeux socioéducatifs et politiques majeurs. Nous n'évoquerons ici que les compétences, les notions et les cultures.

Des compétences multiples

La dimension des compétences est la plus connue et elle est dominante, au point de réduire parfois l'évaluation de l'information à un simple ensemble de compétences méthodologiques, documentaires ou médiatiques, dont la liste paraît bien établie, comme l'indiquent les référentiels des B2i¹¹ et C2i¹² : la compétence D4.3 du B2i Adultes¹³ (« *Évaluer la qualité et la pertinence de l'information* »), la compétence 1.3 du C2i Santé¹⁴ (« *Évaluer la qualité de l'information en santé sur Internet* »), la 3 du C2i niveau 2 « *Métiers de l'environnement et de l'aménagement durables* »¹⁵ (« *Évaluer la pertinence des résultats d'une recherche* »), ou la A2.5 du C2i Niveau 1¹⁶ (« *Faire preuve d'esprit critique et être capable d'argumenter sur la validité des sources d'information* »).

Ces compétences se retrouvent ainsi dans la plupart des référentiels infodocumentaires, elles font l'objet de multiples grilles d'évaluation et traversent une grande part de la production pédagogique. Mais si elles correspondent effectivement à l'évaluation de l'information, elles restent souvent mal définies, et réduites dans les référentiels à de simples proclamations d'intentions pédagogiques.

Selon nous, évaluer l'information sur internet consiste à maîtriser les quatre premières compétences de base suivantes, de niveaux croissants de difficultés :

- savoir identifier la source, l'éditeur et l'auteur d'une ressource trouvée sur le web ; si cette compétence est relativement simple à expliciter, à décrire et à formaliser, elle est en revanche parfois difficile à mettre en œuvre, car elle présuppose un certain nombre

¹¹ Brevet Informatique et Internet

¹² Certificat Informatique et Internet

¹³ <http://www.education.gouv.fr/cid51718/mene1011027c.html>

¹⁴ <http://www2.c2i.education.fr/sections/c2i2ms/referentiel/>

¹⁵ <http://www2.c2i.education.fr/sections/c2i2mead/referentiel/>

¹⁶ <http://www2.c2i.education.fr/sections/c2i1/referentiel/refa>

de connaissances, de méthodologies, de réflexes cognitifs, loin d'être partagés par tous les internautes ;

- savoir juger de la crédibilité d'une source, d'un auteur, d'une information ; cette compétence (qui en contient en réalité trois, puisqu'elle concerne la source, l'auteur et l'information) est déjà plus compliquée à maîtriser et à mettre en oeuvre, car elle implique à la fois de connaître les mécanismes de la crédibilité, de disposer d'une bonne connaissance des sources d'information, des médias et d'Internet, ainsi que d'une connaissance minimale du domaine concerné ;
- savoir juger de la pertinence d'une ressource, par rapport à ses besoins informationnels ou au thème traité. L'évaluation de la pertinence présuppose également de nombreux pré-requis, comme la définition préalable de ses besoins d'information et de ses objectifs (une phase de la recherche d'information généralement sacrifiée sur l'autel de la rapidité des résultats), la distinction des différentes catégories de pertinences, l'identification précise de la ressource, etc. ;
- savoir évaluer la qualité de l'information trouvée, notamment la fiabilité, la validité du contenu ; compétence particulièrement complexe, car elle implique d'avoir à la fois une représentation claire des critères de qualité de l'information, en général et selon le domaine concerné, de posséder une bonne maîtrise de ce domaine et d'avoir des démarches personnelles de questionnement bien établies.

A ces compétences de base s'ajoutent les trois suivantes, qui relèvent d'un niveau supérieur de difficulté :

- savoir confronter les sources, les points de vue d'acteurs sur un même sujet : une compétence qui nécessite un bon niveau de culture générale, mais aussi informationnelle, médiatique, politique, historique, scientifique... ; et qui implique également une sensibilisation, voire une formation, au suivi des controverses sociotechniques, à l'identification des acteurs, au repérage des arguments, etc. ;
- savoir confronter les informations elles-mêmes : cette « méta-compétence » de haut niveau, fait appel à de nombreuses aptitudes de synthèse et à de nombreuses connaissances, et se trouve, *de facto*, réservée aux spécialistes d'un domaine ou aux personnes disposant d'une solide formation générale ;
- enfin, savoir évaluer la fiabilité, sinon la véracité, d'une information : il s'agit ici d'un objectif éminemment incertain, parfois inatteignable, mais certainement pas d'un savoir-faire ou une compétence qu'un élève, ou un étudiant, pourra « déclarer ». Cette « capacité » est sans aucun doute la plus critique, car c'est du discernement de la fiabilité d'une information que dépend un rapport rationnel, raisonné et mature à l'information, ainsi que l'antidote aux manipulations et désinformations de toutes sortes, mais elle est aussi la plus complexe et la plus incertaine des « compétences » de la culture des médias et de l'information. Nous serons toujours ici dans le domaine du relatif, du contextuel.

S'y ajoute enfin la « compétence » suprême, sorte de Graal de l'évaluation, qui couronne toutes les précédentes : savoir faire preuve d'esprit critique ! Mais là encore, cette capacité personnelle est difficilement réductible à une « compétence » observable et évaluable (où commence et où finit l'esprit critique ?).

Des notions et des critères

Quatre notions essentielles forment, selon nous, la matrice des nombreux critères de jugement, mis en oeuvre par les usagers dans leurs opérations d'évaluation de l'information,

comme l'illustrent d'ailleurs les référentiels de compétences : la crédibilité, l'autorité, la qualité de l'information et la pertinence. D'autres notions sont également mobilisées, comme la fiabilité, la validité de l'information, « l'utilisabilité »¹⁷, etc., mais elles peuvent être placées sous l'égide de l'une ou l'autre des quatre notions. Ainsi la validité peut-elle être considérée comme un élément de la qualité, de même que l'utilisabilité de l'information n'est qu'une des modalités de la pertinence.

Ces quatre notions constituent ainsi le soubassement théorique, le « quadrilatère conceptuel » de l'évaluation de l'information, et elles ont été abondamment étudiées dans la littérature spécialisée, à la fois au plan théorique, sociologique ou méthodologique.

Sans pouvoir approfondir ici¹⁸ ces notions complexes, transdisciplinaires, notons seulement qu'elles constituent des « allants-de-soi », des termes passe-partout, dont la signification semble implicitement connue de tous (tout le monde « sait » ce qu'est la crédibilité ou la pertinence), alors que leur définition et l'analyse de leurs composants recèlent de redoutables difficultés. Alors que les référentiels de compétences présupposent qu'elles seraient parfaitement comprises et maîtrisées par les usagers, censés savoir « évaluer la qualité et la pertinence de l'information », l'observation des pratiques informationnelles, qu'elle soit scientifique et sociologique ou simplement empirique et personnelle, montre au contraire que les critères d'évaluation, propres à chacune de ces notions, sont très fréquemment confondus, mal définis et ambigus.

La double confusion des objets et des critères d'évaluation de l'information représente d'ailleurs, selon nous, la principale raison des difficultés rencontrées par les usagers, notamment les élèves et les étudiants, qui confondent souvent crédibilité et facilité d'usage, évaluation du contenu et du graphisme, qualité de l'information et pertinence de celle-ci, etc.

Ces quatre notions, et les nombreux critères dont elles sont porteuses, nous intéressent ici surtout dans la perspective de translittératie qui est la nôtre : en effet, ces notions théoriques, foncièrement trans- et multi-disciplinaires, sont abordées différemment selon les trois cultures de l'information, médias, information-documentation et informatique. Ainsi la notion de qualité de l'information, outre ses déclinaisons purement disciplinaires ou thématiques (on parlera de la qualité de l'information médicale, juridique, culturelle, etc.), suscite-t-elle trois approches très différentes, au plan épistémologique, qui recourent la distinction trinitaire classique entre *knowledge*, *news* et *data*.

D'un point de vue info-documentaire, la « qualité documentaire » de l'information, appréhendée en tant qu'élément de connaissance, a été définie dès 1934 par Paul Otlet¹⁹, et elle recouvre un grand nombre de caractéristiques formelles, observables, comme l'universalité, l'accessibilité, la mise à jour, l'exactitude, la complétude, la vérifiabilité, etc. Cet ensemble de critères, analysés notamment par Brigitte Simonnot²⁰, est aujourd'hui assez bien documenté, étudié et a donné lieu à de nombreuses grilles et méthodologies d'évaluation. D'un point de vue « médiatique », la qualité de l'information, en tant qu'élément de l'actualité (*info-news*), recouvre évidemment de tout autres critères ; l'accent y est mis sur des caractéristiques non plus formelles mais politiques, la qualité porte non plus sur des éléments

¹⁷ Selon Wikipedia, « L'utilisabilité ou usabilité est définie par la norme ISO 9241 comme « le degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié » (<http://fr.wikipedia.org/wiki/Utilisabilit%C3%A9>)

¹⁸ Nous nous permettons ici de renvoyer le lecteur à notre livre sur l'évaluation de l'information, à paraître début 2012, qui traitera abondamment de ces notions.

¹⁹ Paul Otlet, *Traité de documentation : le livre sur le livre. Théorie et pratique*, Bruxelles, Éditions Mundaneum, 1934

²⁰ Brigitte Simonnot, « Évaluer l'information ». *Documentaliste-Sciences de l'Information* [En ligne], 2007, vol. 44, n° 3, p. 210-216. Disp. sur : < http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=DOCSI_443_0210 >

observables et formalisables mais sur des valeurs, démocratiques, sociales et morales. La liste des critères de qualité de la *Charte Qualité de l'information*, présentée en 2008 aux deuxièmes Assises Internationales du Journalisme, en fournit un bon exemple : « *L'honnêteté, le souci de la vérité des faits, le respect des personnes, le respect de la diversité des opinions, le refus de la manipulation des consciences, le refus de la corruption, le devoir de publier ce qui est d'intérêt public, et en toute circonstance la culture du doute* »²¹.

Enfin, du point de vue de la culture informatique, de l'information appréhendée d'abord comme donnée calculable (*info-data*), la qualité de celle-là se confond avec celle-ci : il s'agit en effet de la « qualité des données ». S'il est hors de propos de rendre compte ici de la floraison des définitions de la qualité des données dans les recherches en informatique, relevons-en celle-ci, particulièrement intéressante, de Rami Harrathi et Sylvie Calabretto : « *La définition de la qualité est propre à l'utilisateur, c'est-à-dire elle est relative à la satisfaction de ses besoins en termes de choix et d'appréciation des facteurs de la qualité* »²². Selon cette définition, « orientée-usager », la qualité des données se confond presque avec la pertinence.

Ainsi, en nous limitant au seul exemple de la qualité de l'information, il nous semble que les notions-clé de l'évaluation de l'information, qui forment son domaine conceptuel, théorique, nécessiteraient des approches croisées, issues des trois cultures de l'information, permettant de mesurer les convergences et les différences dans la définition de ces notions. Qu'est-ce qu'une information pertinente, du point de vue infodocumentaire, médiatique et informatique ? Quels sont les indicateurs de crédibilité, les signes « d'autorité cognitive », selon les trois cultures ? L'enjeu de ce travail de clarification n'est pas seulement théorique, lorsque l'on constate les innombrables confusions, relevées dans les pratiques d'évaluation, notamment entre les critères des différentes « qualités de l'information ».

Un mixte de cultures

A l'instar des compétences et des notions, la multiplicité et l'hybridation sont les traits caractéristiques des cultures mobilisées dans les pratiques informationnelles et rendues nécessaires par la complexité même de l'évaluation de l'information : multiplicité, car six cultures différentes, au moins, peuvent être identifiées ; et ces cultures sont étroitement enchevêtrées, comme l'a montré le rapide examen des compétences, issues de ces cultures. Quelles sont ces cultures, qui forment le filigrane des opérations de filtrage et d'évaluation de l'information ?

La première est la « culture générale », notamment historique et scientifique, en tant qu'ensemble de savoirs de base, de repères généraux sur le monde, et qui ne saurait être réduite à un simple ensemble de « compétences ». Si la culture générale reste difficile à caractériser et à délimiter, si elle suscite débats et controverses sur son rôle, son statut, notons simplement que son absence ou sa faiblesse soulignent, en creux, son importance dans l'évaluation des ressources. De toute évidence, une personne possédant un faible niveau de culture générale et de formation aura, inévitablement, beaucoup plus de difficultés à cerner la crédibilité d'une source, à évaluer la qualité d'une information, etc.

²¹ Assises internationales du journalisme. *Charte Qualité de l'Information* [En ligne]. 21 mai 2008, p. 2. Disponible sur : < http://www.alliance-journalistes.net/IMG/pdf/charte_qualite_info.pdf >

²² Rami Harrathi, Sylvie C. Calabretto, « Un modèle de qualité de l'information », In *EGC'2006*, Lille, 2006, p. 299-304. Disp. sur : <http://apmd.prism.uvsq.fr/public/Publications/Articles/Un%20modele%20de%20qualite%20de%201%20information%20Harrathi.%20Calabretto.pdf> >

La deuxième catégorie de culture est très large et comprend toutes les cultures disciplinaires, les connaissances thématiques, étagées selon différents niveaux de maîtrise, depuis le néophyte jusqu'à l'expert d'un domaine en passant par l'amateur éclairé. Cette connaissance du domaine est évidemment l'un des principaux pré-requis de l'évaluation, notamment du contenu de l'information et de sa qualité. Comment évaluer une ressource en économie ou en physique si l'on ne possède pas les moindres rudiments dans ces disciplines ? A ce titre, la formation des élèves et étudiants à l'évaluation de l'information concerne toutes les disciplines scolaires et scientifiques, avec chacune leurs propres modalités, leurs propres critères et leur méthodologie d'évaluation des ressources.

La troisième est la culture informationnelle, ou info-documentaire. Elle comprend notamment la connaissance et la maîtrise des outils et des méthodes de recherche, des sources d'information, etc. ; mais aussi la compréhension de quelques notions fondamentales de l'information (notamment les notions de source, de document, de support ou d'indexation). L'évaluation de l'information y occupe une place centrale, par la diversité des compétences méthodologiques et des savoirs informationnels qu'elle nécessite.

Aux côtés de la culture informationnelle, se situe la culture des médias, *i.e.* la connaissance des sources médiatiques, de leur fonctionnement, de leurs règles, de leurs enjeux, etc. Là où la culture info-documentaire met l'accent sur les méthodologies de la recherche et de l'exploitation de l'information, la culture des médias place au centre la connaissance des sources, des modes de traitement, des circuits de l'information. L'évaluation de l'information constitue d'ailleurs le principal territoire commun des deux cultures, non seulement au plan notionnel mais au plan méthodologique. Nous sommes bien ici au cœur d'une translittérature en émergence.

Enfin les deux dernières cultures, qui sont souvent confondues, concernent la connaissance des outils et des techniques numériques : il s'agit des cultures numérique et informatique.

Nous n'entrerons pas ici dans le débat, loin d'être tranché, sur la définition, la délimitation, ou le statut de cette « culture numérique ». Que recouvre-t-elle, quels savoirs, quelles notions ? S'agit-il vraiment d'une culture ? Cette culture numérique fait l'objet actuellement de nombreux travaux de recherche, pour la définir et en cerner les composants, et nous la mentionnons ici d'un point de vue délibérément pragmatique, comme l'ensemble des connaissances, théoriques et pratiques, portant sur les usages, les outils et les applications des univers numériques. L'utilisation quotidienne d'Internet, des réseaux sociaux, de Google, des multiples applications du web, confère *de facto*, aux internautes une nouvelle culture, prise selon l'acception individuelle de la culture, « perfective » et normative, que Jean-Claude Forquin définissait comme « *la possession d'un large éventail de connaissances et de compétences cognitives générales, une capacité d'évaluation intelligente et de jugement personnel* »²³. Malgré son ambiguïté épistémologique, son flou définitionnel, la culture numérique nous semble constituer un élément-clé de l'évaluation de l'information, dans la mesure où la connaissance, la pratique et la maîtrise des réseaux numériques sont des atouts essentiels pour évaluer les ressources.

Il convient néanmoins de distinguer nettement cette culture (du) numérique de la culture informatique, entendue ici comme la connaissance et la compréhension d'un certain nombre de principes de base de l'informatique, des réseaux et d'Internet (par exemple, les notions de

²³ Jean-Claude Forquin, *École et culture : le point de vue des sociologues britanniques*, Paris, Éditions universitaires, Bruxelles, De Boeck université, 1989.

format, de fichier, de réseaux, d'applications, de noms de domaines, les différentes « couches » d'Internet, etc.).

L'imbrication, l'hybridation des cultures sont ici à leur comble, et la distinction entre une culture numérique, plutôt centrée sur les usages et les connaissances pratiques, et une culture informatique, reposant plutôt sur des connaissances déclaratives, n'est pas aisée.

Ces six cultures ne sont évidemment pas équivalentes, elles ne jouent pas le même rôle dans les opérations de filtrage et interviennent aux différentes étapes du processus d'évaluation de l'information, selon différents degrés d'importance : ainsi, les cultures numérique et informatique jouent un grand rôle dans les tâches d'identification d'un site, d'une source ou d'un auteur, la culture générale est l'une des meilleures armes contre les infopollutions les plus grossières, la culture informationnelle est primordiale pour maîtriser l'ensemble de la méthodologie de recherche et d'évaluation de l'information mais aussi pour juger de la crédibilité des sources, de même que la culture des médias, tandis que les cultures disciplinaires seront indispensables pour évaluer les contenus. Ces cultures forment également la trame, le substrat de nombreuses compétences, finement entremêlées. S'y ajoutent, bien entendu, les compétences de base de lecture et d'écriture, *i.e.* la littératie au sens premier du terme : savoir évaluer l'information nécessite au préalable une bonne maîtrise de l'écrit et de la lecture.

Evaluation de l'information et translittératie

Qu'est-ce que la translittératie ?

La translittératie a été définie, dans le texte canonique de Sue Thomas et de ses collègues, comme « *l'habileté à lire, écrire et interagir par le biais d'une variété de plateformes, d'outils et de moyens de communication, de l'iconographie à l'oralité en passant par l'écriture manuscrite, l'édition, la télé, la radio et le cinéma, jusqu'aux réseaux sociaux* ». ²⁴

Cette notion couvre donc l'ensemble des compétences d'interaction, mises en œuvre par les individus avec tous les moyens possibles d'information et de communication. Cette thématique de recherche est née, à la même période, des deux côtés de l'Atlantique : aux Etats-Unis, avec les travaux d'Alan Liu et de son équipe, dans le cadre du *Transliteracies Project* ²⁵ lancé en 2005 ; en Grande-Bretagne, autour de Sue Thomas et des chercheurs du PART (*Production and Research in Transliteracy*) ²⁶, fondé en 2006.

La notion de translittératie recouvre ainsi un ensemble de travaux de recherche sur des thématiques très larges, englobant les effets de la révolution numérique sur la lecture, l'écriture, la littérature, les arts et les sciences. Si la translittératie est née et s'est développée assez loin de l'univers des bibliothèques et de *l'information literacy*, occultant au passage toute dimension éducative sur la formation des usagers, la notion commence à intéresser de plus en plus le monde des bibliothèques ²⁷.

²⁴ Thomas, Sue et al. « Transliteracy: Crossing divides ». *First Monday* [En ligne]. 3 décembre 2007, Vol. 12, n° 12, disp. sur : < <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2060/1908> Trad. de F. Guitté, disp. sur : <http://www.francoisguite.com/2007/12/la-translitteratie/>

²⁵ <http://transliteracies.english.ucsb.edu/category/research-project>

²⁶ <http://nlabnetworks.typepad.com/transliteracy/>

²⁷ Ainsi en juin 2011, la translittératie a-t-elle été à la fois le thème des dernières Rencontres FORMIST en France (voir sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-49488>) et l'objet d'un atelier lors du congrès de l'American Library Association, ALA 2011, à La Nouvelle Orléans (Voir "Why Transliteracy at

L'intérêt de cette notion vient de son large spectre, capable d'appréhender à la fois la convergence et la transversalité des compétences et des interactions, induites par le numérique. Sans se substituer aux nombreuses littératies spécifiques (*information, media, computer, critical... literacies*), la translittératie est, selon l'expression de Susie Andretta, un "terme générique", permettant d'englober les différentes littératies²⁸. Et elle pourrait, selon nous, représenter une perspective commune, partagée, aussi bien pour la recherche sur que pour l'éducation aux différentes littératies, à l'œuvre sur les réseaux numériques.

En conclusion, l'évaluation de l'information comme symbole de translittératie

A ce titre, l'évaluation de l'information constitue, pour nous, un assez bon exemple de l'intérêt de cette approche commune. Comme nous avons tenté de le montrer plus haut, la question de l'évaluation de l'information sur Internet symbolise, à un degré très élevé, ce nouveau « mash-up » des compétences, des savoirs et des cultures, auquel nous sommes confrontés aujourd'hui sur Internet. Entremêlant des compétences de lecture, d'écriture, généralistes, disciplinaires, informationnelles, documentaires, médiatiques, informatiques, numériques, communicationnelles, critiques, l'évaluation de l'information couvre une bonne partie du spectre des compétences de la translittératie. Nous avons vu également qu'elle se fonde sur, ou tout au moins nécessite, plusieurs cultures, de nombreuses connaissances de différents ordres (procédural, déclaratif), et qu'elle fait appel à des gestes cognitifs variés (décoder un site web, juger de sa fiabilité, etc.).

Et pour nous en tenir seulement aux trois principales cultures de l'information (médias, infodoc, informatique), l'évaluation de l'information occupe une position-carrefour, un territoire en co-propriété des trois *literacies*, qui lui consacrent d'ailleurs de nombreux efforts. Il suffit pour s'en convaincre de recenser le nombre de compétences, de grilles, d'exercices, de textes sur la question, produits dans les trois cultures spécifiques. Mais à l'heure de la confusion des pratiques et du mélange des compétences, il devient urgent de sortir des cloisonnements disciplinaires ou thématiques et de fonder une approche plus partagée. Le mot-clé transversal, dans cette optique, est sans doute le beau terme de discernement, au fondement même de l'évaluation de l'information : discernement des sources et des informations, bien sûr, mais aussi discernement entre les cultures et les compétences mobilisées. Si, comme l'affirme Umberto Eco, « *A l'avenir, l'éducation aura pour but d'apprendre l'art du filtrage* »²⁹, cette perspective éducative de long terme implique une large réflexion collective sur les composants qui fondent cet « art du filtrage ».

#ALA11 June 29, 2011 — Bobbi Newman « Why Transliteracy was the first of two panels at the American Library Association conference in New Orleans. ». Disp. sur :

<http://librariesandtransliteracy.wordpress.com/2011/06/29/why-transliteracy-at-ala11/>

²⁸ « *Transliteracy is an umbrella term encompassing different literacies and multiple communication channels* ».

Andretta, Susie. « Transliteracy: take a walk on the wild side ». In : *World library and information congress : 75th IFLA general conference and council, 23-27 August 2009, Milan, Italy*. Milan : IFLA, 2009. p. 3

Disponible sur : <<http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla75/94-andretta-en.pdf>>

²⁹ Entretien avec Umberto Eco, « Je suis un philosophe qui écrit des romans », *Le Monde*, 12 octobre 2010, p. 27.