

Jeunesses, pratiques et territoires

Cahiers de l'action

n°36

L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner

Expérimentation d'outils
avec des professionnels de jeunesse

Sous la direction de Cécile Delesalle
et Gérard Marquié

L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner

*Expérimentation d'outils
avec des professionnels de jeunesse*
Sous la direction de Cécile Delesalle et Gérard Marquié

Cahiers de l'action n°36

Août 2012

Directeur de la publication

■ Olivier Toche

Directrice de la collection

■ Angélica Trindade-Chadeau

Coordination éditoriale

■ Marianne Autain

Secrétaire de rédaction

■ Christel Mattei

Réalisation graphique

■ www.lasouris.org

Contact rédaction

■ trindade-chadeau@injep.fr

Service des ventes

■ Tél. : 01 70 98 94 35

Courriel : publications@injep.fr

Boutique en ligne : <http://www.injep.fr/catalog/>

Pour nous citer : Cécile Delesalle et Gérard Marquié (dir. de), *L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner. Expérimentation d'outils avec les professionnels de jeunesse*, INJEP, coll. « Les Cahiers de l'action », n° 36, Paris, 2012.

Les propos énoncés dans cet ouvrage n'engagent que leurs auteurs.

© INJEP, 2012

ISBN 978-2-11-129639-8

Dépôt légal à parution

AVANT-PROPOS

ANGELICA TRINDADE-CHADEAU	7
---------------------------------	---

PRÉAMBULE

Cécile DELESALLE

Internet change la donne	9
--------------------------------	---

QUESTIONS • RÉFLEXIONS

Cécile DELESALLE

L'information dans le « monde numérique » :

un paysage en transformation permanente.....	17
--	----

Changements dans le processus de recherche d'information	17
--	----

Les regards et les légitimités se déplacent	18
---	----

Une information en interaction, information « sociale » et/ou « collaborative »	18
---	----

Des outils de recherche de plus en plus « intelligents » et intégrant toutes les dimensions du Web.....	19
---	----

Nathalie CACLARD

La médiation numérique: une urgence pédagogique et politique.....	21
---	----

Pour un accompagnement des usages	21
---	----

Comprendre son environnement et sa façon de penser	23
--	----

PRATIQUES • ANALYSES

CÉCILE DELESALLE ET GÉRARD MARQUIÉ

Le support vidéo en lycée professionnel.....	27
--	----

L'origine du projet et du partenariat.....	27
--	----

Des compétences révélées, mais pas d'homogénéité.....	28
---	----

Réutiliser cet outil avec des jeunes	30
--	----

Une éducation à l'information qui s'appuie sur les pratiques des jeunes.....	32
--	----

Françoise ENEL

Le carnet de bord et la carte mentale en collège	35
--	----

Les étapes de l'expérimentation.....	35
--------------------------------------	----

Comment les jeunes recherchent l'information.....	36
---	----

Le carnet de bord et la carte mentale: quelle transférabilité?.....	39
---	----

Un rapport à l'information en cours de construction.....	42
--	----

<i>Point de vue: Paroles de jeunes sur leurs pratiques...</i>	44
---	----

Gérard MARQUIÉ	
Twitter : un outil éducatif dans le cadre scolaire	45
Les pionniers de Twitter à l'école.....	45
Expérimentation d'une observation participante et d'une enquête en ligne	46
Une enquête qui éclaire sur le rôle éducatif des réseaux sociaux	48
<i>Expérience/Initiative: Utilisation de Twitter en classe</i>	52
Nathalie CACLARD et Cécile DELESALLE	
Numérique et pratiques professionnelles dans l'environnement Information jeunesse	53
Des outils pour suivre les besoins et renforcer les compétences	53
Les nouvelles pratiques des jeunes posent un défi aux professionnels.....	53
Des outils pour consolider les compétences sur le numérique.....	56
<i>Expérience/Initiative: Plaisir de partager</i>	59
Christophe PRIGENT, Gérard MARQUIÉ	
Pratiques et attentes des professionnels des maisons des jeunes et de la culture (MJC)	61
Un diagnostic sur les usages du numérique	61
Intérêt pour l'enquête mais attitude paradoxale par rapport aux TIC	62
Pour le développement des TIC dans l'éducation populaire.....	65
Cécile DELESALLE	
Les pratiques numériques des jeunes en bibliothèque d'information	67
Une co-construction d'outils de suivi	68
Une offre qui répond à des besoins multiples	70
L'importance d'une appropriation par les professionnels de la bibliothèque	72
Un accompagnement nécessaire et personnalisé	74
Cécile DELESALLE	
Quelles nouvelles compétences pour les professionnels des bibliothèques ?	77
Les pratiques de recherche d'information des jeunes sur Internet observées par les professionnels.....	78
Les interactions entre professionnels et jeunes usagers.....	80
Les besoins et attentes des professionnels en termes d'information, de formation et de partenariat	82
Les perspectives de cette expérimentation	85

PISTES

Nathalie CACLARD et Cécile DELESALLE

Observer en apprenant	89
Adapter et développer constamment les outils.....	89
S'assurer du soutien de l'institution	90
Faire participer les jeunes aux investigations	92
Mutualiser les compétences et les savoir-faire des professionnels	94
Adapter les pédagogies à « l'ère numérique »	96

RESSOURCES

Bibliographie et sitographie	99
Répertoire des sigles.....	103

Avant-propos

Ce numéro de la collection des « Cahiers de l'action » veut contribuer au débat entamé depuis plusieurs années maintenant sur le rôle d'Internet dans l'information.

Le réseau des réseaux apparaît en effet comme un catalyseur des changements en cours dans la société moderne, qui questionne le lien entre individu et société.

Au-delà d'un « ensemble de nœuds interconnectés [...], de structures ouvertes, susceptibles de s'étendre à l'infini, intégrant des nœuds nouveaux¹ », Internet est comme tous les réseaux une source de pouvoir, et ce notamment parce qu'il instaure une relation nouvelle entre les utilisateurs, puis entre usagers et professionnels, entre maîtres et élèves, entre éducateurs et apprenants. En fonction de ce qui pousse à se connecter, l'expertise se déplace, circule, se transforme. Bien que tout le monde ne soit pas au même niveau de compétences dans ces nouveaux rapports numériques, le changement d'échelle est rapidement possible et la déterritorialisation des relations donne l'impression d'une liberté sans limites, d'autant plus que l'anonymat est souvent de mise. Les frontières entre public et privé, entre intimité et exposition sont rendues moins étanches, et pour y faire face (y remédier?), on voit progressivement apparaître des médiations entre la toile et l'individu connecté : courriers électroniques, messageries instantanées, réseaux sociaux, sites dédiés : faut-il contrôler ? Faut-il accompagner ces évolutions ? Si oui, de quelle manière ?

Serge Tisseron dans un récent ouvrage souligne « ce que les nouveaux réseaux changent² » : universalité, immédiateté, anonymat et interchangeabilité des interlocuteurs, tentation d'intéresser plutôt que de communiquer, valorisation de l'oralité, intimité associée à une intention plutôt qu'à des espaces, capacité à avoir plusieurs vies simultanément, apprentissage entre pairs...

En ce qui concerne les jeunes, les termes du débat se concentrent très souvent dans l'opposition binaire entre avantages et risques encourus. Les parents sont déboussolés par le temps que leurs jeunes passent, sans surveillance, sur Internet. Mais, même si cette préoccupation peut également être transposée à d'autres publics – adultes, professionnels, en quête de nouveaux repères, conscients de ne plus pouvoir travailler sans cet outil – les jeunes restent particulièrement concernés. Au Brésil par exemple, les élèves qui obtiennent les meilleures notes à l'issue des études secondaires sont 64,8 % à avoir Internet à la maison³. En revanche, parmi ceux qui obtiennent les notes les plus basses, 82,2 % ne disposent pas d'accès internet dans le cadre familial. À Brasilia, un projet intitulé École numérique intégrée a cherché, entre autres, l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la promotion de la conscientisation politique, de la citoyenneté. Le projet

1. CASTELLS M., *La société en réseaux*, Fayard, Paris, 2001, nouvelle édition, p. 526.

2. « Les réseaux sociaux sur Internet : anciens désirs et nouveaux enjeux », in MARQUET J., JANSSEN C. (dir.), *Lien social et Internet dans l'espace privé*, Academia, Louvain-la-Neuve (Belgique), 2012, pp. 277- 294

3. « Computador nas escolas », *Tics nas escolas*, n° 3, vol. I, UNESCO/Brasilia (Brésil), 2008.

a ainsi sélectionné quarante-quatre élèves pour faire partie d'une classe expérimentale dans l'utilisation des TIC, et le point de départ a été la formation de base des enseignants, cadres scolaires et élèves... Pendant deux ans et demi, éducateurs et apprenants ont eu accès à un programme enrichi et diversifié, et les résultats scolaires se sont nettement améliorés, comparés à ceux d'autres élèves.

Dans de nombreux pays du Sud, les TIC constituent l'un des supports privilégiés des projets d'éducation non formelle, comme ceux proposés par les centres multimédia communautaires en Thaïlande.

À côté de la dimension de l'accessibilité, qui doit nous renvoyer à l'idée d'accès à la culture et aux savoirs pour tous, on retient la diversité des champs concernés par le nécessaire renouvellement des pratiques professionnelles.

Le site *filmsantejeunes.com* par exemple fonctionne comme un espace d'expression dans la prévention santé des 12-25 ans, proposant entre autres choses, les conseils de professionnels de santé, interrogés de façon anonyme par les adolescents. Dans un autre secteur, des plateformes emplois se créent et regroupent des sites utiles dans la recherche d'emploi, avec en prime un soutien méthodologique sur la réalisation de CV, de lettre de motivation, l'utilisation des outils numériques... avec souvent le souci de guider au mieux le jeune utilisateur dans sa recherche virtuelle. Cette tendance observée dans différents domaines d'intervention nous conduit d'ailleurs à nous demander si, finalement, la relation d'aide sur Internet ne serait pas en mesure de remplacer celle que nous n'arrivons pas à créer dans la réalité?

Bien qu'il existe aujourd'hui un consensus quant à la multitude de leviers et de modalités d'appropriation, à la fois pour les professionnels et pour les jeunes, trois principaux défis s'imposent à l'usage d'Internet, comme le souligne justement Alain Vulbeau⁴ en évoquant le livre de Manuel Castells intitulé *La galaxie Internet* : la liberté de communication ou comment intégrer les risques au fonctionnement démocratique; l'exclusion ou comment la non-connexion pour certaines populations aggrave les inégalités; l'éducation ou comment apprendre à apprendre, ce qui suppose déjà de savoir traiter l'information. Vulbeau rappelle que la plus grande des difficultés dans ce contexte est de trouver les acteurs et les institutions capables de relever tous ces défis.

Dès lors, si Internet met en scène l'utilisateur autonome, libre d'utiliser ou non, comme bon lui semble, la technologie et son contenu, Internet cohabite en même temps avec d'autres sources d'information. Cela suscite le renouvellement des savoir-faire des professionnels, invités plus que jamais à se mettre à jour et à inventer de nouvelles façons de travailler avec et pour les jeunes. C'est pour le moins dans une perspective originale, reposant sur cette interaction qu'ont été développées les expérimentations analysées dans cet ouvrage, à partir de l'observation des jeunes publics et de celle des professionnels, suivant le triptyque recherche-formation-action. En somme, comme une manière de réfléchir sur les différents savoirs et expertises mobilisés, qu'ils soient du côté du jeune ou du professionnel.

Angélica TRINDADE-CHADEAU
directrice de la collection, l'INJEP

4. VULBEAU A., «...en contrepoint – Les défis d'Internet», *Informations sociales*, n° 147, 2008/3, pp. 13-14.

Préambule

Internet change la donne

CÉCILE DELESALLE

Psychosociologue, Vèrès Consultants

Nouveaux parcours d'information, environnements diversifiés, recherches nomades

La multiplication des moyens d'accès à l'information sur Internet et la diversification des services et des lieux d'information qui y sont proposés changent profondément les parcours des jeunes dans leurs recherches d'information. Leurs modes de recours à Internet se transforment aussi, grâce à des écrans consultables en mobilité et la convergence des supports numériques (télévision, ordinateur, téléphone...). Avec Internet aussi les frontières deviennent de plus en plus poreuses entre activités « sociales » sur les réseaux, création, travail, apprentissages et information¹. Enfin, il faut tenir compte du rôle de plus en plus important du secteur privé (réseaux sociaux, médias sur le Web, logiciels éducatifs...), que ce soit dans les apprentissages à l'information ou dans la formation des identités, ce qui change également la donne des pratiques des jeunes.

Dans le même temps, ce n'est pas parce qu'ils les utilisent au quotidien que les jeunes maîtrisent les outils internet pour leurs recherches d'information. Comme le constatent souvent les professionnels, des jeunes qui ont des usages répétitifs et relativement limités d'Internet sont perdus lorsqu'il s'agit de faire une recherche : ils « impriment la première information trouvée en cherchant sur Google ».

En revanche, avec la facilité d'utilisation et de prise en main des outils mais aussi le fonctionnement en buzz d'Internet, les jeunes sont aujourd'hui davantage acteurs dans la production et la circulation des informations. Et ils aspirent à participer plus à l'élaboration, l'organisation, la mise en forme de l'information les concernant. Par exemple, des élèves d'un lycée professionnel participant à une des expérimentations présentées ici auraient aimé réaliser eux-mêmes une partie du site de leur lycée.

1. « Hanging out, messing around and geeking out: Kids living and learning with new media », The MIT Press, 2010, The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning.

Plusieurs études² menées respectivement par l'INJEP, le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) et Vérès Consultants sur les pratiques d'information des jeunes dans différents contextes ont mis en évidence cette place centrale d'Internet, à la fois comme « lieu » d'information, comme source, comme outil et comme mode d'apprentissage. Il devenait urgent de mener des investigations spécifiquement sur les pratiques d'Internet pour s'informer, afin de disposer de données précises sur les pratiques concrètes, se distinguant des études plus générales sur les usages d'Internet, l'accès, la fréquence d'utilisation... Cette connaissance doit déboucher sur des solutions et des stratégies pour les pédagogies des différents professionnels et, plus largement, pour l'évolution des politiques d'information des jeunes.

La finalité de la démarche entreprise est d'élaborer des outils d'observation et de suivi sur les pratiques internet des jeunes pour s'informer : accès à l'information, modes d'apprentissage spontanés et informels, pratiques d'information collectives, activités multitâches, « modes de traitement » et de circulation de l'information. Il s'agit aussi de mieux comprendre les effets d'Internet dans leurs démarches et parcours d'information : savoir à quel moment l'informateur adulte ou l'animateur arrive dans la connaissance de l'information par les jeunes, et quelles nouvelles interactions se font jour entre les jeunes et les professionnels.

De manière plus stratégique, les participants à cette recherche-formation-action se proposent d'aider les jeunes à mieux s'informer, notamment en utilisant les supports multimédia, de réduire l'écart entre les pratiques numériques des professionnels et celles des jeunes, et de mieux intégrer les jeunes à la réflexion, au développement de nouveaux services et aux politiques locales et nationales d'information des jeunes.

Questionnement des identités professionnelles et actualisation des compétences internet

Nos études et notre pratique de formation nous enseignent qu'il n'y a pas (encore) de consensus entre les professionnels de l'éducation et de l'information sur le rôle et la place d'Internet dans l'information des jeunes et des familles pour leurs parcours et leur projets. Par ailleurs, le constat est fait de certaines lacunes dans les compétences des professionnels en contact avec les jeunes, leur formation ne paraissant pas s'opérer au même rythme que les apprentissages des jeunes. Une meilleure maîtrise des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les professionnels et les adultes relais favoriserait une meilleure intégration des jeunes dans le système d'information. Car l'éducation à l'information devient un enjeu central, quels que soient le milieu professionnel et le cadre d'intervention (scolaire, hors scolaire...)³.

La transformation rapide des métiers (informateur jeunesse, enseignant, bibliothécaire...) liée aux évolutions du Web et du multimédia numérique fait que les professionnels « ne sont plus dans le même rôle ». Les informateurs jeunesse disent être désormais « amenés à animer de l'information ». Le rapport des professionnels au public est bouleversé avec l'essor des usages collaboratifs, les multiples réseaux sociaux, les demandes de réponse immédiate...

2. Voir p. 101.

3. « L'intégration de la dimension collaborative ne se réduira pas à la seule utilisation des médias sociaux dans la classe. On ne pourra pas compter sans le passage par la problématique du traitement de l'information. Ces plateformes introduisent une complexité à laquelle la pédagogie se confronte. Il est nécessaire de donner aux élèves les outils indispensables pour qu'ils trouvent et choisissent dans ce foisonnement l'information, l'outil adapté à la construction de leurs connaissances. L'élève doit être capable d'élaborer ses propres mécanismes d'apprentissage. Ces activités, liées à l'usage des médias sociaux, y contribuent. » *Médias sociaux et éducation*, ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative, direction générale de l'enseignement scolaire, novembre 2011, <http://eduscol.education.fr/cid58481/mediassociauxetusespedagogiques.html>

Les professionnels souffrent aussi d'une politique où les moyens sont principalement investis dans l'équipement des structures et de moins en moins dans les moyens humains, au détriment de l'accompagnement des usages des jeunes. « Derrière les machines, on n'a pas les personnes qui peuvent accompagner, écouter, il faut des professionnels autour. On passe plus de temps à s'équiper qu'à observer les pratiques. » Avec Internet, les professionnels ont en effet moins les jeunes en face à face, d'autant que, disent-ils, Internet encourage la tendance des adolescents à « se cacher ». Comment préserver le contact « avec un être humain » qui demeure essentiel, car autant les jeunes sont à l'aise dans les fonctions de communication des technologies, autant « pour l'information, ils ont besoin de l'appui d'un professionnel » ?

Il faut redéfinir au regard des attentes ce qu'est la « plus-value » apportée par le professionnel par rapport aux autres adultes : est-ce dans le domaine de la vérification de l'information ? Est-ce le décryptage d'informations ? Est-ce seulement au niveau logistique ? Qu'apporte l'usage d'Internet dans un lieu public par rapport à l'accompagnement d'un adulte ? Certains parlent même de « crise identitaire » : « On ne sait pas trop où on va, ce qu'on va devenir, ce qui va continuer, dans nos missions, dans notre profil professionnel, à servir aux usagers. »

Produire des connaissances tout en expérimentant des outils de suivi des pratiques

Observer et suivre les pratiques « en temps réel »

Dans un domaine où la technologie et les pratiques changent très rapidement, on ne peut se contenter de mener une enquête de temps en temps : il faut aussi mettre en place des outils de suivi et de veille en continu, afin de nourrir des observatoires des usages, ainsi que des orientations en matière de politiques d'information et de « démocratisation » des technologies récentes. C'est donc ici une démarche qui ne vise pas seulement l'amélioration des connaissances sur les pratiques des jeunes et des professionnels, mais qui enclenche une dynamique de suivi des usages et instaure des pratiques partagées dans ce domaine.

Internet change la donne aussi dans le domaine des enquêtes et du suivi des pratiques et modifie profondément les conditions et les méthodologies d'enquête et d'observation. Sa généralisation et ses transformations rapides nécessitent d'adapter constamment les méthodes d'investigation. Avec et sur Internet, la relation enquêteur/enquêté est différente : on constate parfois un comportement plus actif des internautes dans l'observation de leurs propres pratiques, mais aussi une saturation devant la profusion des enquêtes et des sondages sur le Web.

L'objectif que s'est fixé la recherche-formation-action est donc double : développement de connaissance en même temps que développement d'outils pérennes. Nous entendons par outils pérennes, des outils (d'observation et de suivi des pratiques des jeunes et des professionnels) pouvant avoir une vie en dehors de ce contexte particulier et pouvant être appropriés et manipulés facilement par les acteurs concernés (enseignants, informateurs jeunesse, bibliothécaires, conseillers d'orientation...).

La recherche-formation-action Défi Internet démarrée en 2009 met en œuvre l'expérimentation de méthodes visant à la fois à approfondir la connaissance des pratiques des jeunes et des professionnels, à configurer des outils facilement appropriables et à dégager des contenus précis en matière d'éducation à l'information et d'apprentissages dans le manie- ment du Web (tant comme source que comme outil lui-même). Ce faisant, elle contribue

à la diffusion de compétences chez les professionnels, dégagant des pistes concrètes, des contenus de formation et mutualisant des pratiques de suivi à travers des environnements professionnels différents: enseignement, bibliothèques, Information jeunesse, animation, orientation, formation...

Pourquoi une recherche-formation-action ?

Nous avons opté pour une démarche de recherche-action à visée formative, centrée sur la participation d'acteurs de terrain à la mise en œuvre du protocole, afin de s'assurer de l'appropriation rapide et de la transmission des connaissances et des savoir-faire acquis au cours de la démarche. La méthode participative est donc au cœur de cette approche. Elle vise une prise en main des outils par les acteurs eux-mêmes, de manière à en vérifier l'adéquation, ainsi que la possibilité d'une utilisation à long terme.

Il est essentiel que les professionnels et les acteurs de terrain puissent utiliser au quotidien les outils de suivi et de veille. Il faut donc éviter de leur proposer des solutions «clés en main» et au contraire développer ces outils en collaboration avec un ensemble d'acteurs, professionnels et jeunes. Tous ont un droit de regard et de choix sur les modalités d'observation et d'analyse des données recueillies, sur le type d'outil qui leur convient le mieux, et sur les orientations prises en fonction des tendances constatées.

En outre, ces démarches d'observation et de veille n'ont de sens que si elles intègrent les expertises détenues par les professionnels et les usagers eux-mêmes. Elles doivent servir à valoriser les expériences innovantes qui existent dans nombre de territoires.

Enfin, les professionnels et les adultes référents⁴ expriment des attentes en matière d'appui de transfert de compétences pour la connaissance des publics, le suivi des besoins, le maniement des TIC...

Une co-construction entre professionnels et chercheurs

Dès le démarrage, le groupe opérationnel de la recherche-formation-action réunit des professionnels de différents domaines (Éducation nationale, Information jeunesse, animation, orientation, bibliothèques...) et de différents profils: professionnels de terrain, chefs de service, coordonnateurs... Un des points forts de la première phase de cette recherche-formation-action est de faire se rencontrer et travailler ensemble, sur la thématique de l'Internet dans l'information des jeunes, des professionnels et des responsables d'horizons très divers et travaillant dans des territoires contrastés. Très rapidement, les participants remarquent que leurs analyses, leurs préoccupations et leurs attentes se ressemblent, à travers les milieux professionnels, les situations de travail et les territoires. Cela permet d'en conforter la portée et de dégager de multiples pistes d'investigation communes.

L'équipe de Défi Internet part des préoccupations des professionnels du groupe opérationnel et leur fait des propositions d'expérimentations qui, à la fois, répondent à ces préoccupations et ouvrent sur de nouveaux modes d'appréhension des pratiques d'information sur Internet.

Un rôle actif est attribué aux jeunes dans une partie des expérimentations. On leur propose d'être les témoins-acteurs de ces investigations utilisant des méthodologies variées, c'est-à-dire d'être à la fois observateurs et analyseurs de leurs propres pratiques, évaluateurs des outils testés et force de proposition pour une meilleure maîtrise des supports et des environnements informationnels ainsi que pour les actions d'éducation à l'information.

4. Adultes, professionnels ou non, contactés par les jeunes dans leurs démarches d'information, dans une diversité de situations.

LES ACTEURS DE LA RECHERCHE-FORMATION-ACTION DÉFI INTERNET

Les porteurs de projet : INJEP et Vérès Consultants

L'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) est le porteur et financeur du projet. L'INJEP a notamment pour vocation de réaliser des études et des recherches contribuant à éclairer les acteurs des politiques publiques de jeunesse dans leur réflexion, leurs pratiques et leur capacité de décision. Il conduit des études dans le domaine de l'information des jeunes, et en particulier sur les pratiques et les attentes des jeunes en matière d'information pour une meilleure prise en compte des pratiques des jeunes et des professionnels dans les politiques mises en place*. Vérès Consultants apporte un appui méthodologique pour les investigations et les synthèses. Il mène des études sur les politiques de jeunesse et d'information pour des commanditaires publics**.

Le groupe opérationnel

Cocanimé par les porteurs de projet, et bénéficiant de l'expertise en multimédia numérique d'une chargée de mission du Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ)***, le groupe opérationnel met en œuvre la recherche-formation-action Défi Internet. Il délibère sur les outils pertinents de suivi et de veille sur les pratiques des jeunes, mène les explorations avec l'appui de l'équipe INJEP/Vérès. Il est composé de professionnels venant d'horizons divers : enseignants, animateurs multimédia, conseillers d'orientation, informateurs jeunesse, documentalistes, éducateurs... ayant des responsabilités au niveau local, départemental, régional ou national. Les institutions qu'ils représentent**** soutiennent la démarche réalisée. La recherche-formation-action reçoit l'appui technique et financier de la direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA) au ministère chargé de la jeunesse.

Les témoins-acteurs

La recherche-formation-action Défi Internet est menée pour chaque « microprojet » avec des professionnels et des jeunes témoins-acteurs, qui sont consultés pour l'élaboration des outils d'investigation, participent à leur expérimentation et formulent des suggestions et des propositions pour leur amélioration et pour l'éducation à l'information.

Contexte et chronologie de l'organisation des expérimentations

- 2006 à 2008 : l'INJEP et Vérès Consultants réalisent plusieurs études concernant les pratiques d'information des jeunes et les pratiques professionnelles (notamment dans le domaine de l'orientation).
- Début 2009, dans le prolongement de ces études, l'INJEP et Vérès Consultants sollicitent le soutien de la direction de la jeunesse et de la vie associative (ministère chargé de la jeunesse) pour la réalisation d'une recherche-formation-action « le défi de l'Internet pour l'information des jeunes ». Le CIDJ est associé à la démarche.
- Septembre 2009 : un groupe opérationnel est mis en place ; quatre expérimentations***** sont initiées à partir des propositions de ce groupe. Les trois autres expérimentations***** viendront enrichir la recherche-formation-action entre fin 2010 et début 2012.

* Les études disponibles au centre de ressources de l'INJEP sont présentées en p. 101.

** Vérès Consultants a réalisé, outre les études citées plus haut pour le compte de l'INJEP : ENEL F., GAZAVE C., « Les sources d'information des Parisiens », mairie de Paris, 2007. ENEL F., « Les pratiques culturelles des adolescents dans le XX^e arrondissement », mairie de Paris, bureau des Temps, 2007-2008. « Enquête qualitative auprès des familles parisiennes avec des préadolescentes ou des adolescentes », Ville de Paris, direction des familles et de la petite enfance, 2009. « L'éducation artistique et culturelle : rôle des collectivités territoriales », ministère de la Culture, 2010.

*** Le CIDJ a un rôle d'animation et de coordination du réseau Information jeunesse et du réseau des points cyb (espaces publics numériques pour les jeunes), et une mission de formation des informateurs jeunesse.

**** La DJEPVA, l'agence régionale des technologies de l'information (ARTESI) devenue « La Fonderie », agence numérique d'Île-de-France depuis mars 2012, le centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information (CLEMI), l'Office national d'information sur les enseignements et les professions (ONISEP), le centre Information jeunesse (CIJ) et la direction départementale de la jeunesse et des sports 95 (DDJS 95) devenue direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) ont notamment été représentés dans le pilotage de la démarche.

***** Chapitres « Le support vidéo en lycée professionnel », « Le carnet de bord et la carte mentale en collège », « Les pratiques numériques des jeunes en bibliothèque d'information », « Quelles nouvelles compétences pour les professionnels des bibliothèques ? »

***** Chapitres « Twitter : un outil éducatif dans le cadre scolaire », « Numériques et pratiques professionnelles dans l'environnement Information jeunesse », « Pratiques et attentes des professionnels des maisons des jeunes et de la culture (MJC) ».

Il y a bien sûr des limites à ce type d'approche, et l'on rencontre des réserves, des lenteurs et des choix paradoxaux. Ces obstacles sont liés au *turn-over* des professionnels, à leur manque de temps et aussi à une forme d'ambivalence: l'enthousiasme du démarrage et l'adhésion aux objectifs peuvent faire place dans certains cas à une réticence dans la mise en œuvre des explorations, dès lors que cela implique de regarder de près les problèmes et que cela risque de pointer des faiblesses ou des lacunes dans la pratique quotidienne ou dans le fonctionnement institutionnel.

Les «microprojets» expérimentaux

Des projets qui font sens pour les acteurs concernés

Le principe retenu est d'élaborer des problématiques qui font sens pour les acteurs participant à la recherche (les membres du groupe opérationnel). La conception de ces microprojets est issue des réflexions des membres de ce groupe et de leur concertation avec l'équipe INJEP/CIDJ/Vérès Consultants (appelée équipe de Défi Internet).

Les critères dans le choix de chaque expérimentation d'outil sont: la maniabilité, la simplicité de mise en œuvre, la transférabilité et l'implication des jeunes dans les observations. Ainsi par exemple, l'outil des cartes mentales expérimenté en collège et l'outil vidéo en lycée sont déclinables de plusieurs façons, de sorte que l'investissement pour les professionnels soit plus «rentable» et qu'ils puissent s'en servir dans des situations variées. Par conséquent, ces microprojets visent des objectifs atteignables et veulent apporter une plus-value aux équipes qui les conçoivent et les mettent en œuvre avec l'équipe de Défi Internet, à la fois en matière d'outils de connaissance des pratiques et d'éducation à l'information. Cela n'exclut en rien la rigueur méthodologique, bien au contraire, et c'est là tout l'intérêt de cette forme de collaboration entre des spécialistes de chaque domaine: sciences sociales, sciences documentaires, éducation, multimédia, orientation...

Une diversité d'expérimentations

Pour les expérimentations, une diversité d'outils d'investigation selon les sites et les environnements est recherchée, afin de pouvoir les tester *in situ*, d'en évaluer la pertinence en fonction de chaque contexte, l'efficacité auprès de tel ou tel public cible et la faisabilité, à la fois technique et stratégique. Chaque microprojet correspond à un environnement de travail et une population de jeunes particuliers (de 9 à 25 ans), à un besoin repéré par les équipes, à des objectifs formulés par elles et à un choix d'outils à tester fait en concertation entre l'équipe INJEP-CIDJ-Vérès et l'équipe-projet locale de chaque site. L'approche peut paraître de nature par trop fragmentée; ceci est voulu et induit par la nécessité, d'une part, de respecter la logique de chaque environnement et les objectifs de chaque équipe de microprojet et, d'autre part, d'expérimenter plusieurs outils d'investigation différents.

Les microprojets d'expérimentations proposés par les membres du groupe opérationnel représentent donc à la fois une diversité des sites géographiques et une diversité des environnements et des structures: scolaires, bibliothèques, structures Information jeunesse, CIDJ, maison des jeunes et de la culture (MJC). Ils concernent aussi une diversité des professionnels porteurs ou acteurs des microprojets, une diversité des outils et fonctionnalités du Web utilisés par les jeunes et les professionnels, et enfin une diversité des modes d'investigation testés, mis en œuvre et partagés.

Les sept expérimentations présentées dans cet ouvrage

1. Avec une classe de seconde dans un lycée professionnel de l'Essonne, l'expérimentation de l'outil vidéo manié par les jeunes pour suivre leurs navigations de recherche d'information sur Internet et les analyser ensuite en classe avec leur professeur.

2. Avec une classe de 4^e, dans un collège des Yvelines, l'expérimentation d'un carnet de bord tenu par les élèves pour témoigner de leurs parcours de recherche d'information sur Internet et l'expérimentation de l'outil des cartes mentales pour l'information sur l'orientation.
3. Avec des enseignants du primaire et du secondaire de toute la France, l'expérimentation d'outils d'analyse des usages de Twitter dans le cadre scolaire: observation participante et enquête en ligne.
4. Avec une chargée de mission du CIDJ à Paris, l'expérimentation dans l'environnement de l'Information jeunesse de trois outils: l'observation participante d'ateliers et d'un module de formation des professionnels pour étudier leurs pratiques et leurs besoins, une enquête pilote auprès d'animateurs de points cyb dans les Hauts-de-Seine et l'utilisation du matériel vidéo de l'expérimentation n° 1 dans diverses formations professionnelles.
5. Avec un réseau de MJC en région PACA, l'expérimentation d'une recherche-action avec notamment l'élaboration d'une enquête en ligne réalisée auprès des professionnels de l'animation sur leurs pratiques et attentes en matière de TIC et le rôle de celles-ci dans la consolidation du fonctionnement en réseau.
6. Avec la bibliothèque d'études et d'information (BEI) de Cergy-Pontoise (Val-d'Oise), l'expérimentation d'enquêtes autoadministrées auprès des jeunes usagers sur leurs pratiques des espaces scolaire et d'orientation et leurs attentes, et d'une collaboration avec une classe de terminale STG pour ces enquêtes.
7. Avec une association départementale de bibliothèques, une étude qualitative et une enquête en ligne auprès des bibliothécaires pour analyser leurs interactions avec les jeunes autour du numérique et identifier leurs attentes en matière de soutien et de formation.

COMMENT LIRE CET OUVRAGE ?

L'ouvrage est conçu comme un outil de partage de ces expérimentations, des résultats qu'elles apportent et des méthodes transposables dans divers environnements professionnels.

La partie « Questions • Réflexions » analyse tout d'abord les transformations de l'information dans le « monde numérique », puis pose la médiation numérique comme urgence pédagogique et politique.

La partie « Pratiques • Analyses » présente le récit détaillé de chacune des expérimentations dans les différents environnements, et expose pour chacune les résultats en termes de connaissances des pratiques, la pertinence, la faisabilité des méthodes testées et les enseignements pédagogiques en matière d'éducation à l'information. Point n'est besoin de les lire dans l'ordre : il faut s'en servir comme d'un guide où piocher des idées, des modes d'action, des cheminements ou des partenariats à transposer dans son propre environnement.

REMERCIEMENTS

Cet ouvrage est le fruit d'un travail pluriel, le partenariat étant au fondement même de la démarche de construction participative d'outils et de connaissances. Nous tenons à remercier chaleureusement tous les participants jeunes et professionnels, ainsi que les responsables des institutions partenaires. C'est leur intérêt pour ces expérimentations et leur engagement qui a permis aux projets d'aboutir.

Nous remercions tout particulièrement la direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (DJEPVA, ministère chargé de la jeunesse) pour le soutien apporté dans la mise en œuvre de la recherche-formation-action, base de ce numéro des « Cahiers de l'action ».

L'information dans le « monde numérique » : un paysage en transformation permanente

Cécile DELESALLE

L'information a profondément changé depuis qu'elle est numérisée et circule à travers une « toile » (Web) qui réunit dans un même espace-temps des médias et des supports autrefois distincts (presse, télévision, livres, films, revues, courrier, téléphone, journaux intimes, archives...). Aujourd'hui, des systèmes d'information de différente nature sont accessibles par les mêmes canaux. Plus important, les relations sociales autour et induites par les processus de recherche, de traitement, d'appropriation, de partage et de diffusion ont profondément évolué et continueront de le faire. Force est de constater que, régulièrement, une nouvelle donne de l'organisation des ressources et des supports émerge.

On assiste actuellement, selon la formule de Karine Aillerie, à un « brusque changement de paradigme, cette juxtaposition des techniques de mémorisation du savoir et des techniques de génération des connaissances, cette importance accordée par la société à l'amateur et à l'informel, cette horizontalité inédite et revendiquée du rapport au savoir¹ ».

Changements dans le processus de recherche d'information

Ce processus se transforme à travers une dynamique permanente entre les usages et les outils, les uns s'adaptant aux autres et inversement, à un rythme qui s'accélère. Par exemple, l'indexation et le référencement des ressources sont de plus en plus formulés dans des langages « naturels » (par opposition aux catégories des spécialistes): on le voit avec l'importance croissante des « folksonomies² », ces classifications élaborées par tout un chacun (à titre d'exemple les mots-clés ou *hashtags* utilisés sur Twitter) qui, à leur tour, modifient les techniques de recherche.

Le temps des recherches d'information n'est plus le même: à la recherche instantanée s'ajoute la recherche « prospective », car les moteurs gardent en mémoire la question de l'internaute et envoient des alertes à l'apparition de chaque nouveau document correspondant à sa recherche.

1. AILLERIE K., *Pratiques informationnelles informelles des adolescents (14-18 ans) sur le Web*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, université Paris XIII, 2011.

2. Adaptation française de l'anglais *folksonomy*: mot valise combinant *folk* (« people ») et *taxonomy* (« taxinomie »).

C'est utile, par exemple, pour des jeunes qui doivent faire des recherches pour leur orientation tout au long de leurs études, mais cela signifie aussi que la recherche demeure toujours perfectible.

Une autre évolution majeure est la place immense prise par l'image et l'audiovisuel dans les modes de recherche, dans l'organisation par chacun de son information et de sa transmission. De plus en plus de personnes, quel que soit leur profil, se détournent des moteurs de recherche classiques pour aller vers des moteurs visuels, et ceux-ci sont de plus en plus intégrés dans des offres globales (réseaux sociaux associés à toutes sortes de partenaires).

Toutefois le Web actuel, dans ses outils les plus utilisés, représente sans doute un mode de classification de l'information encore en devenir et l'on peut supposer qu'il va se structurer et s'affiner bien davantage, même s'il est difficile d'imaginer aujourd'hui sur la base de quelles logiques cela s'opérera. Celles-ci seront probablement très éloignées des systèmes arborescents et/ou linéaires aujourd'hui connus.

Les regards et les légitimités se déplacent

Les « rapports de force » économiques et culturels qui ont cours sur le Web sous sa forme actuelle diffèrent des schémas précédents, les hiérarchies et les statuts ont bougé, comme l'ont montré les travaux de Bernard Stiegler³. L'importance croissante de la recherche « documentaire » dans l'accès au savoir est reconnue par beaucoup et cela questionne profondément l'école et ses missions. La distinction entre formel et informel dans les pratiques et les contextes de recherche d'information paraît faire de moins en moins sens aujourd'hui.

On voit aussi changer les rapports entre les différentes sciences, et de nouvelles passerelles se créer, par exemple entre sciences de l'information, sciences de l'éducation, psychologie cognitive, sciences de gestion, science des organisations, cartographie, informatique théorique... Les médias (au sens traditionnel du terme) sont de plus en plus amenés à relayer des contenus produits ailleurs⁴.

Il est évident que ce nouvel état de fait transforme les interactions entre jeunes et adultes pour et autour de l'information et que le rapport des professionnels au public en est bouleversé (usages collaboratifs, co-conception du service, réseaux sociaux...).

Également, les pratiques juvéniles d'information peuvent difficilement être considérées comme stabilisées, du fait de cette évolution permanente des conditions d'accès. Chaque génération de jeunes fonctionne de façon différente de la précédente. Mais les études sur les pratiques documentaires des jeunes sur le Web, analysées autrement que comme pratiques « novices », sont encore rares. Retenons des constatations faites par les spécialistes : une grande hétérogénéité des pratiques et surtout du rapport à l'information, et des variations individuelles très importantes, avec des écarts entre jeunes qui paraissent se creuser.

Une information en interaction, information « sociale » et/ou « collaborative »

Les relations supports des opérations informationnelles prennent actuellement davantage le devant de la scène, avec toute une série d'effets en retour sur les systèmes d'information.

3. STIEGLER B., *États de choc. Bêtise et savoir au XXI^e SIÈCLE*, Mille et Une Nuits, Paris, 2012, son dernier ouvrage. Voir aussi le site de l'association Ars Industrialis : <http://arsindustrialis.org>

4. Voir le développement actuel des sites agrégateurs de contenus ou de tendances.

On pourrait dire, en adaptant la fameuse formule de Mac Luhan : le lien est le message. Sur Internet, il semble que, pour certains sites, on soit de moins en moins livré à soi-même pour rechercher de l'information, car il est devenu plus facile et plus rapide de demander des conseils, des pistes, des références. L'important est – et sera de plus en plus – de contacter la bonne personne, de faire les bons liens.

Des études déjà anciennes montrent les effets positifs de la recherche collaborative d'information en ligne. Un article de Jérôme Dinet les résume ainsi :

- « le temps total nécessaire aux recherches d'information sur Internet diminue significativement lorsque plusieurs individus recherchent ensemble des informations sur un même thème ;
- le volume des informations traitées et lues par ces individus augmente significativement ;
- l'organisation des informations trouvées sur Internet semble meilleure dans le sens où la fonctionnalité de « mise en favoris » est d'une part, beaucoup plus utilisée et d'autre part, plus structurante ;
- enfin, le nombre de pages re-visitées diminue significativement lorsque les recherches d'information sont collaboratives⁵. »

Les chercheurs anglo-saxons parlent plus généralement de recherche sociale d'information (*social search*), c'est-à-dire toute « utilisation de mécanismes sociaux pour trouver de l'information en ligne ». Cette recherche prend différentes formes et peut impliquer l'emploi de moteurs de recherche « si le moteur référence des médias sociaux (par exemple des tweets) ou utilise les actions des membres de la communauté pour classer les résultats⁶ ». La motivation de passer par son réseau social tient aussi à la confiance qu'on lui accorde, à son côté ludique, au fait qu'il apporte des réponses argumentées par des interlocuteurs qui peuvent mieux contextualiser ces réponses et, bien sûr, les personnaliser puisqu'ils connaissent le demandeur.

Des travaux mettent ainsi en évidence que les recherches les plus efficaces sont celles qui combinent les modes sociaux (à la fois ciblés sur des personnes précises et par un réseau social) et la recherche par moteur, avec des itérations entre ces différentes « tactiques » au cours des recherches d'information.

Des outils de recherche de plus en plus « intelligents » et intégrant toutes les dimensions du Web

Les outils récents, eux-mêmes de plus en plus communicants entre eux et de plus en plus réactifs au comportement de celui qui surfe à la recherche d'une information, permettent aux pratiques de devenir plus actives et plus créatrices, les possibilités d'intervenir dans l'offre et la circulation de l'information étant plus ouvertes.

Les développements actuels d'outils paraissent aller dans le sens de l'intégration des différents modes d'entrée (moteurs, forums, réseaux sociaux...) et des circulations multiples entre eux. Les moteurs de recherche peuvent envoyer l'utilisateur vers un réseau social, ou bien le rediriger vers le Web à partir d'un réseau social. Les moteurs proposent de plus en plus des outils d'aide au passage de mots-clés à des concepts ou des catégories. Des chercheurs considèrent que la « réponse sociale » paraît « plus adaptée dans certains types de

5. DINET J., *La sélection collaborative de pages web pertinentes*, Environnements informatiques pour l'apprentissage humain, Montpellier, 2005.

6. MORRIS M. R., TEEVAN J., PANOVICH K., *A comparison of Information Seeking Using Search Engines and Social Networks*, Association for the Advancement of Artificial Intelligence, 2010, www.aaai.org

recherche et, par exemple, quand il y a des “problèmes de vocabulaire”, lorsque les usagers ne disposent pas de la bonne terminologie de recherche (cadrage erroné, perspective différente, exploration d’un domaine nouveau)⁷. Par conséquent, on peut formuler l’hypothèse que la question des « problèmes de compétence » des jeunes pour s’informer sur le Web pourrait se poser à l’avenir de façon moins aiguë si les outils continuent à évoluer à partir d’une observation de plus en plus précise des usages et de leur prise en compte.

7. EVANS B.M., KAIRAM S., PIROLLO P., « Do your friends make you smarter?: An analysis of social strategies in online information seeking », *Information Processing and Management*, 2009, doi :10.1016/j.ipm.2009.123.001.

La médiation numérique : une urgence pédagogique et politique

NATHALIE CACLARD
Chef de projet Innovation numérique

Pour un accompagnement des usages

Au niveau européen, la France se situe au 24^e rang pour l'accès à l'outil numérique et sa maîtrise dans un contexte pédagogique. Le rapport Fourgous pour les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE)⁸ a montré que ce n'est pas tant l'équipement qui pose problème que les usages. Une récente étude de l'Institut national de recherche en informatique et en automatique (INRIA)⁹ intitulée *Quelle compréhension les Français ont-ils du monde numérique?* révèle une certaine méconnaissance des possibilités déjà offertes par le numérique. Pourtant, si les deux tiers des personnes interrogées se disent « confiantes » dans le numérique, la même proportion (65 %) s'inquiète de ses conséquences, notamment au sujet des données privées et interpersonnelles. On constate parfois une crainte similaire chez les professionnels de l'information et de l'éducation.

Un constat est fait : le numérique est au cœur de nos pratiques professionnelles mais, de ce fait, notre attention est sans cesse captée par des pop-ups, des alertes, des spots de publicité, des tweets, des flux RSS, des SMS, des mails. La « société de l'accélération » décrite par le sociologue allemand Hartmut Rosa¹⁰ s'accompagne d'une abondance d'informations et de ressources, profusion qui semble difficile à canaliser. Les chiffres de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) montrent bien les difficultés rencontrées dans les pratiques professionnelles. La réactivité (le délai de réponse aux mails) est souvent érigée en qualité avant même la productivité. Ce contexte nous alerte sur nos propres pratiques

8. <http://missionfourgous-tice.fr/etat-des-lieux> (12 % des enseignants français utilisent les TICE dans un quart de leurs cours, pour 65 % au Royaume-Uni).

9. *Les Français et le nouveau monde numérique*, Institut national de recherche en informatique et en automatique (INRIA), <http://lesfrancaisetlenumerique.inria.fr/>

10. Hartmut Rosa, sociologue, philosophe et professeur à l'université Friedrich Schiller d'Iéna, développe sa « critique sociale du temps » dans son ouvrage *Accélération*, La Découverte, Paris, 2010.

■ LES PRATIQUES AU TRAVAIL

- 6 salariés sur 10 consacrent 2 heures par jour à gérer leurs boîtes mail.
- 4 sur 10 reçoivent plus de 100 messages par jour.
- près de 7 sur 10 disent vérifier leur messagerie toutes les heures mais le font toutes les 5 minutes.
- 64 secondes sont nécessaires pour reprendre le fil de sa pensée après l'interruption par un message. Enfin, 7 managers sur 10 déclarent souffrir de « surcharge informationnelle ».

Sources : Observatoire sur la responsabilité sociale des entreprises (ORSE), <http://www.orse.org/>

■ L'ILLECTRONISME

« L'illectronisme est un néologisme, traduction de *information-illiteracy*, qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques. On peut recenser deux types de difficultés éprouvées par le lecteur dans l'accès à ces ressources : celles qui sont liées à la pratique et à la manipulation de ces nouveaux outils et celles qui sont liées au contenu et à la vérification des informations véhiculées. »

Source : Wikipédia.

professionnelles¹¹ et nous amène à nous demander si nous sommes trop informés pour réfléchir, si nous communiquons plus que nous n'avons à dire, s'il faut choisir entre être réactif ou productif et si le multitâche est efficace ?

Aujourd'hui, certains points Information jeunesse initient à l'information en 3D ou à la vidéo mais d'autres restent encore trop attachés aux risques supposés d'Internet et en négligent les capacités pédagogiques, créatives et culturelles. Or, pour comprendre les enjeux du numérique, il faut acquérir une liberté vis-à-vis de ses outils. La mission de médiation numérique¹² est aujourd'hui au cœur des pratiques professionnelles et « consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques¹³ ».

C'est pourquoi il faut battre en brèche l'hypothèse illusoire selon laquelle il n'y aurait plus besoin d'animateurs multimédia. On a annoncé trop tôt que les espaces publics numériques (EPN) allaient disparaître à mesure que les Français s'équipaient en masse. C'est le contraire qui se produit : les usages ont plus que jamais besoin d'être accompagnés. Même chez les jeunes, que l'on pouvait croire *a priori* moins touchés par l'illectronisme, l'écart se creuse entre les *geeks* qui codent des programmations d'interface (Application Programming Interface: API) ou réalisent des *machinima*¹⁴ et ceux qui ont besoin d'aide pour envoyer un mail, les laissés-pour-compte, cruellement nommés les *pleeks*¹⁵. La médiation numérique reste donc un enjeu majeur.

11. Le centre de recherche Travail & Technologies de la fondation Travail-Université à Namur analyse les aspects sociaux des mutations du travail et des changements technologiques. La lettre EMERIT (Expériences de médiation et d'évaluation dans la recherche et l'innovation technologique), « La technologie et les conditions de travail », n° 61, mars 2010, www.ftu-namur.org/fichiers/Emerit61.pdf; la lettre EMERIT, « Les TIC changent-elles notre rapport au temps? », n° 58, juin 2009, www.ftu-namur.org/fichiers/Emerit58.pdf

13. Philippe Cazeneuve : <http://www.a-brest.net/article8129.html>

14. Définition du machinima : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Machinima>

15. <http://www.zdnet.fr/blogs/ils-ont-blogue/le-pleek-vs-le-geek-39601198.htm>

Quant à la culture numérique, quoique transdisciplinaire, elle n'est pourtant que rarement enseignée en tant que discipline à part entière. Il existe certes au Canada une chaire de recherche sur les cultures numériques dirigée par Milad Doueïhi¹⁶. Celle-ci « vise notamment à mieux comprendre la relation entre, d'une part, le développement et la mise en place des technologies et systèmes d'information et, d'autre part, leur large influence sur les organisations, la culture et la société en général. Le numérique touchant à tous les aspects de notre quotidien, il s'agit ici de questionner, développer et actualiser les compétences numériques autour de plusieurs thématiques essentielles : identités numériques, interfaces et communication, nouveaux objets culturels et patrimoniaux, savoirs populaires et enjeux démocratiques, civilisation numérique et, enfin, développement durable¹⁷ ». Mais en France, une politique d'accès public au numérique se fait encore attendre. Pourtant sur le terrain, les expérimentations et les formations menées auprès des jeunes s'avèrent fructueuses.

Dans une société où les jeunes sont très informés, que peut transmettre le médiateur numérique? Il doit tout d'abord organiser une veille et réfléchir à ses propres pratiques professionnelles, ensuite seulement pourra-t-il transmettre ce cheminement et apporter aux jeunes une méthodologie de projet qui leur servira dans leurs études et leur parcours professionnel. Il doit aussi faciliter une prise de conscience des enjeux et des problématiques liés au numérique. Dans un contexte de « crise » et de priorité à l'emploi, l'éducation au multimédia et à l'information peut sembler accessoire, or elle permet d'être plus en mesure de chercher un emploi. Des activités autour de l'éducation au multimédia permettent aussi de créer des espaces de débat, des réflexions sur les savoirs, les valeurs, la pensée critique. C'est ce que l'on appelle la « littératie médiatique » : la capacité de rechercher, d'analyser, d'évaluer et de créer des produits médiatiques. Il s'agit d'un processus de transformation, de consommateur passif en acteur des médias. Il faut donc savoir lire entre les lignes, s'interroger sur les traces que nous laissons de nos identités numériques, et prendre conscience de la manière dont chaque média véhicule son message.

Comprendre son environnement et sa façon de penser

Les historiens des médias s'accordent à dire que l'arrivée de nouveaux médias – par exemple, l'écriture – s'accompagne de profondes modifications de nos structures cognitives. Jean-Philippe Lachaux, directeur de recherche INSERM au Centre de recherche en neurosciences de Lyon, dans son ouvrage intitulé *Le cerveau attentif*¹⁸, énonce que si nous voulons résoudre les problèmes posés par les technologies, il nous faut d'abord comprendre comment celles-ci interagissent avec notre cerveau, comment l'information vient à nous, comment nous la recevons et la traitons, comment aussi les technologies la modifient.

Il est également important d'appréhender la chronologie : Internet ne s'est pas fait en un jour. Quand l'histoire a-t-elle commencé? Qui sont les pionniers du Web? Au croisement de l'art et de la science, une nouvelle culture numérique a émergé, entraînant une profonde mutation de nos modes de vie, de nos pratiques culturelles et artistiques. Comme nous le dit Manuel Castells : « Les systèmes technologiques sont les produits d'une société, et par conséquent d'une culture. Internet ne fait pas exception à la règle : c'est la culture de ses producteurs qui lui a donné forme¹⁹. »

16. Milad Doueïhi, historien des religions, titulaire de la chaire de recherche sur les cultures numériques à l'université Laval de Québec. DOUEIHI M., *La grande conversion numérique*, Le Seuil, coll. « Points Essais », Paris, 2011 ; *Pour un humanisme numérique*, Le Seuil, coll. « La librairie du XXI^e siècle », Paris, 2011.

17. www.itis.ulaval.ca/sgc/site/itis/pid/19302

18. www.lecerveauattentif.fr/CA/Blog/Blog.html

19. CASTELLS M., *La galaxie Internet*, Fayard, Paris, 2002, p. 18.

Malgré les nombreuses études et les actions de terrain des espaces publics numériques, le numérique n'est pas encore suffisamment pris au sérieux, il est assimilé à un « gadget » périssable, à l'éphémère des flux twitter, à la nouveauté trop vite dépassée... Pourtant à l'heure d'Internet, « il nous reste l'inventivité, l'innovation. Le travail intellectuel ne peut plus être répétitif, l'homme est désormais condamné à l'intelligence », comme le soulignait Michel Serres. En novembre 2011, le café numérique se posait la question suivante : « Sommes-nous plus créatifs à l'ère du numérique?²⁰ » La culture numérique ne se résume pas à l'art en réseau, elle englobe aussi la philosophie d'Internet comme espace de liberté, d'expression, d'ouverture aux autres, de partage de la connaissance.

LES PRATIQUES NUMÉRIQUES DES JEUNES

- 98% des 12-17 ans ont un ordinateur chez eux, 91% des 18-24 ans (28% des 70 ans et plus).
- Le taux d'équipement en ordinateur portable augmente de manière plus importante chez les 12-17 ans (+ 14%) et chez les 18-24 ans (+11%), ces derniers étant la catégorie de la population la plus équipée (74%) contre 50% pour la moyenne.
- 97% des 12-17 ans peuvent se connecter à Internet à leur domicile contre 75% de la population en moyenne. La présence d'adolescents influe de manière prioritaire sur le taux d'accès à Internet à domicile.
- Ce sont les 18-24 ans qui se connectent le plus, tous les jours : 87% (74% en moyenne et 78% pour les 12-17 ans). Globalement 56% de l'ensemble de la population se connectent quotidiennement à Internet.
- Les réseaux sociaux attirent de plus en plus : plus d'un internaute sur deux (52% en 2011 contre 49% en 2010, et 33% en 2009). La croissance en 2011 a néanmoins perdu de sa vigueur par rapport celle de 2010.
- La fréquentation des réseaux sociaux sur Internet varie avec l'âge mais également avec le niveau de diplôme. Avant 25 ans, le taux d'inscription est le double de la moyenne (84% pour les 12-17 ans, 81% pour les 18-24 ans).
- Il est très difficile de définir des pratiques de jeunes homogènes sur Internet. Le centre d'analyse stratégique relève cinq groupes, parmi les jeunes de 11 à 15 ans dans leur comportement face au numérique (rapport 2011) : deux catégories ont tendance à n'utiliser les nouvelles technologies que de manière parcellaire, voire « sectaire » : les « gamers », autrement dit les passionnés de jeux vidéo, et les « no life », ceux dont la pratique très isolée d'Internet les prive de toute sociabilité. Ces deux catégories représentent à elles seules 38% des adolescents concernés par l'étude : ce chiffre démontre que les jeunes d'aujourd'hui, malgré les outils dont ils disposent, ne sont pas tous des « ado techno sapiens » autonomes et multitâches, capables de s'adapter à toute situation.
- Extrait de la conclusion de l'enquête Fréquence école (2010) : « Parmi les conclusions importantes de cette enquête, on constate qu'Internet prolonge les pratiques des jeunes et permet d'assouvir leurs intérêts – sans doute plus aisément que par d'autres moyens –, mais n'en crée pas de nouveaux. En d'autres termes, les comportements des jeunes sur Internet préexistaient à Internet. »

Sources : Crédoc, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, 2011 ; Centre d'analyse stratégique, Le fossé numérique en France, 2011 ; Fréquence écoles, Les jeunes et Internet : de quoi avons-nous peur ?, 2010.

Extraits (réactualisés) d'une intervention de Gérard Marquié réalisée lors d'une formation organisée par l'UFRMJC Méditerranée.

20. www.medias-cite.org/index.php?option=com_content&view=article&id=575:cafe-numerique--plus-creatifs-grace-a-numerique&catid=43:cafes-numeriques&Itemid=125

Aujourd'hui, il faut aller plus loin dans cette réflexion autour du numérique, valoriser les pratiques existantes, mutualiser les ressources et partager nos expériences pour avancer ensemble sur l'accompagnement des pratiques numériques des jeunes. Comment allons-nous prendre le virage des usages mobiles, des nouveaux moyens d'information comme le QR code? À nous d'élaborer de nouvelles orientations, stratégies et actions en faveur du numérique pour donner de la consistance aux projets, avec le souci d'impliquer les services, d'accompagner les usagers internautes et d'inciter à la participation des jeunes. Il s'agit de dépasser les freins et les blocages liés aux résistances technologiques, de poursuivre le travail de veille et de renforcer les actions éducatives et pédagogiques liées à nos missions.

Convaincre, transmettre, expérimenter, créer des contenus prend du temps mais quelle fabuleuse aventure pour l'esprit! L'intelligence collective est en marche.

Le support vidéo en lycée professionnel

CÉCILE DELESALLE

Psychosociologue, Vérès Consultants

GÉRARD MARQUIÉ

Chargé d'études et de recherche, INJEP

Cette expérimentation a pour objet, comme toutes celles présentées dans cet ouvrage, d'observer les pratiques d'Internet, avec une collaboration entre des professionnels, des jeunes et l'équipe de la recherche-formation-action Défi Internet, et ce faisant de tester et de développer des outils et des méthodes susceptibles de fournir un suivi régulier et de faciliter l'adaptation des offres de services, des pédagogies et de l'accompagnement aux usages d'Internet, devenue aujourd'hui incontournable, que ce soit en éducation, en animation, en action culturelle ou en politique de jeunesse en général¹.

L'origine du projet et du partenariat

C'est au Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ), lors d'une journée Kulture(s) Web que les chercheurs de Défi Internet rencontrent une classe de seconde de bac pro électrotechnique et son professeur de français. Cette première rencontre avec l'enseignant révèle que celui-ci souhaite approfondir l'éducation à l'information et l'utilisation d'Internet et du multimédia dans le cadre de son enseignement. Ces objectifs rejoignent ceux de la recherche-formation-action Défi Internet, qui vise à concevoir des outils d'observation et d'analyse facilement appropriables par les jeunes usagers et par les professionnels.

L'expérimentation ici porte sur la réalisation et l'analyse en groupe de minireportages filmés par les élèves accompagnés par l'enseignant et l'équipe de Défi Internet. L'approche vise donc une prise en main des outils par les acteurs eux-mêmes, de manière à en vérifier l'adéquation et la possibilité d'une utilisation à long terme. Il est proposé aux élèves de jouer un rôle de témoins-acteurs, participant à une meilleure connaissance des pratiques et des attentes et, *in fine*, à l'amélioration des outils d'offre d'information. À partir de leurs parcours de recherche d'information filmés par eux et des analyses participatives des reportages, les jeunes formulent des suggestions et des pistes pour l'innovation.

1. On pourra consulter le rapport d'expérimentation détaillé, *Utilisation du support vidéo pour l'analyse participative des pratiques d'information sur Internet*, 65 pages, disponible au centre de ressources de l'INJEP.

L'établissement scolaire réserve un accueil très favorable à ce projet co-construit avec l'enseignant. Il est d'abord présenté au chef d'établissement, qui donne son accord, et une fiche de préparation de l'expérimentation est diffusée, présentant les objectifs, le dispositif en détail et les raisons du choix de tester le support vidéo: « Pour témoigner de façon vivante, éviter l'obstacle de l'écrit et avoir des éléments diffusables et partageables. »

Il s'agit ici d'une classe de seconde de bac pro électrotechnique composée uniquement de garçons, dont la moitié est entrée dans la filière par défaut. La vie de classe est marquée par un taux d'absentéisme important. Pour la majorité des élèves, l'environnement social est difficile. Ce contexte rend d'autant plus pertinente l'approche participative ET le choix de l'outil vidéo, facilement maniable par les élèves. Sur une période de deux mois, deux chercheurs de Défi Internet se rendent dans le lycée professionnel pour expérimenter cette observation participative des pratiques d'information des jeunes qui utilise la vidéo avec les vingt-cinq élèves de cette classe et leur professeur.

Des compétences révélées, mais pas d'homogénéité

Une meilleure maîtrise de l'accès à l'information sur Internet qu'on ne le pense habituellement

On constate tout d'abord une rapidité et une aisance dans la recherche, du moins sur les sujets qu'ils ont choisis (par exemple, les mangas, le sport, la musique, les forums de rencontres ou de hackers, les armes...). Plusieurs jeunes de cette classe savent se servir d'Internet pour développer leurs connaissances dans les domaines qui les intéressent ou les passionnent. D'une part, l'intérêt pour un sujet motive pour faire la démarche et la faire régulièrement; la passion, le plaisir engendrent une curiosité plus grande: « J'aime bien m'informer sur les nouveautés parce que dans le sport, dans la musique, ce n'est jamais la même chose, il y a toujours des nouveautés donc... J'aime bien être à la page, on va dire. » D'autre part, ces thèmes sont moins anxiogènes que ceux du scolaire ou de l'orientation et la créativité de la recherche y est plus grande.

Ensuite, plusieurs savent utiliser des fonctions avancées du moteur de recherche (utilisation de guillemets pour cerner la recherche, entrée par les sous-rubriques dans les listes de sites...). Tous connaissent les principaux sites d'information et les sites des médias. Ils savent distinguer entre l'information commerciale et l'information institutionnelle: « Moi, je cherche le site exact, en regardant l'adresse verte. »

Ils sont en capacité de corriger le tir si la recherche mène sur un site erroné ou si l'information n'est pas trouvée. Ils ont conscience des limites de la fiabilité de l'information sur Internet et ils ont une bonne connaissance des risques inhérents à Internet. Toutes ces compétences sont d'autant plus à souligner que la plupart les ont acquises seuls ou par des amis. Leur enseignant est surpris: « Là, vraiment on voit qu'il y a un cheminement. Je suis épaté par la façon dont ils rebondissent sur les icônes, sur les sites. Des sites dont je n'ai jamais entendu parler. Là, j'ai trouvé que vos pratiques libres étaient très intéressantes. »

SÉQUENCE VIDÉO : DESCRIPTIF DES DIFFÉRENTS VOLETS

La classe est divisée en deux sous-groupes de douze à quatorze élèves et les sessions se déroulent dans une salle informatique où chaque élève dispose d'un poste, tous les postes étant reliés à celui de l'enseignant. Chaque groupe participe à deux sessions coanimées par l'enseignant et les chercheurs, à deux semaines d'intervalle.

Étape 1 : les reportages sur les parcours de recherche d'information sur Internet

Un élève mène une recherche d'information sur Internet, un deuxième lui pose des questions sur sa recherche et recueille ses commentaires (avec le son enregistré au micro cravate) et un troisième est à la caméra (sur pied). La seule consigne donnée au cameraman est de filmer les écrans de la recherche d'information, avec toute liberté de mouvements de caméra et de zoom.

Étape 2 : l'analyse participative des prises de vue des écrans des parcours d'information

Les séquences enregistrées lors de la session précédente sont projetées sur tous les postes informatiques en même temps. Après chaque projection d'une séquence, l'analyse en est faite en groupe, animée conjointement par l'enseignant et l'équipe de Défi Internet.

Trois questions sont écrites au tableau avant la projection des films :

1. « En revoyant ces films, qu'est-ce qui vous frappe le plus dans la recherche d'information ? Pourquoi ? »
2. « Parmi tous les sites que l'on voit dans les films, quels sont ceux où l'information est la mieux présentée ? La plus claire ? La plus facile à trouver ? »
3. « À partir de ces films, quelles sont les informations auxquelles on peut faire confiance ? »

L'enseignant et les chercheurs relancent le débat à partir de ce que disent les élèves et à partir de leurs propres observations sur les films. Plusieurs thématiques d'éducation à l'information sont approfondies au cours de ces débats : repérage des sources, critères de fiabilité de l'information, relation contexte/contenu...

Étape 3 : les interviews flash

Un moment est dédié à la réalisation par les élèves d'interviews flash filmées, d'une durée de cinq minutes environ, toujours avec la caméra à tour de rôle : un élève filme, un deuxième pose cinq questions au troisième sur ses pratiques de recherche d'information, ses apprentissages, son accès à Internet, et il est libre de le relancer à partir de ses réponses.

1. « La dernière fois que tu as cherché une information, tu as fait comment ? Sur un métier, sur le sport, sur la musique... »
2. « Quelle est la personne qui t'a appris le plus pour t'informer sur Internet ? Ami, parent, prof, animateur ou autre... »
3. « Est-ce que tu partages des informations avec tes amis sur Facebook ou MSN ou d'autres réseaux sociaux ? Quel genre d'info ? Un exemple. »
4. « Quand tu as cherché l'information, est-ce qu'il y avait des choses difficiles à trouver ? Par exemple... »
5. « As-tu tous les jours un accès à Internet à la maison ? »

De grandes différences au sein d'un groupe *a priori* homogène

Dans un groupe socialement et scolairement relativement homogène, composé entièrement de garçons, on constate d'importantes différences, ce qui tendrait à évoquer une diversité des usages, voire une fragmentation. Tout d'abord, l'accès à Internet n'est pas le même pour tous, certains en sont privés à la maison, parfois pour des longues périodes (coupure du téléphone, équipement en panne...). Ensuite, les représentations qu'ils ont d'Internet varient, or on sait que les pratiques et le rapport à l'information sont aussi fonction des représentations générales qu'ont ces jeunes de ce qu'est Internet. Leur motivation à se servir d'Internet pour s'informer est inégale. Enfin, leur niveau diffère dans la maîtrise des recherches d'information, des fonctions du Web et la capacité à mener une recherche sur un thème imposé. Un élève analyse: « Il galère, il a du mal à chercher ce qu'il veut. Parce qu'il n'a pas l'habitude de rechercher sur Internet là-dessus donc il ne peut pas savoir forcément comment il faut faire. »

Les zones de flou et les points à améliorer

La notion d'information demeure un concept flou chez ces élèves. Pour beaucoup, les réseaux sociaux d'un côté, et Internet de l'autre, relèvent de représentations disjointes: « Les réseaux sociaux, ce n'est pas Internet. » Il leur est difficile de différencier la nature des sites, ne serait-ce que par l'adresse, et la distinction entre les types de noms de domaines n'est pas opératoire chez eux. Ils n'ont pas pour habitude de comparer les contenus de deux sites sur un même sujet. La notion de « site officiel » reste pour eux très large. Ils ne savent pas toujours sur quel site ils se trouvent et ce n'est pas leur préoccupation première, même si le souci de la source peut apparaître chez certains (lors des sessions de prises de vue, ceux qui observent leurs camarades sont souvent plus critiques que ceux qui naviguent). Enfin, ils semblent plutôt démunis sur les méthodes de vérification de l'information, et la définition de ce qu'est un site légal est peu partagée.

Des élèves peu convaincus de la pertinence de leurs pratiques

La mise en œuvre de cette expérimentation révèle que les jeunes n'ont pas d'emblée le sentiment d'une légitimité de leurs pratiques d'information sur Internet. C'est visible dans la façon dont la proposition est reçue au démarrage, ils mettent beaucoup de temps à réaliser que leurs pratiques intéressent réellement leur enseignant et les chercheurs, et à accepter de montrer leurs modes de recherche d'information « de façon un peu reconnue ». Ils n'ont pas le sentiment de disposer de compétences aisément transposables et n'osent pas se servir de ce qu'ils savent faire.

Réutiliser cet outil avec des jeunes

Un outil riche de potentialités

Le mode du reportage vidéo permet aux jeunes de témoigner de leurs pratiques de façon vivante (oralement et avec le support de l'écran internet) et très interactive. L'enregistrement par une caméra garde une trace exacte des cheminements sur Internet lors de recherches d'information sur différents thèmes et dans des buts variés, donnant à voir les hésitations, les mouvements du curseur, bref les parcours de recherche d'information en temps réel. Ceci permet d'analyser d'autres dimensions que celles habituellement décrites dans un discours rétrospectif ou un questionnaire: modes de décision, interactions entre pairs autour d'une recherche d'information, usages de Google, succession de pages et de clics, traitement de l'information...

Ces enregistrements vidéo fournissent également une mémoire des commentaires formulés oralement par les jeunes durant les navigations et des échanges. Enfin, la ressource audiovisuelle permet de disposer d'éléments partageables et diffusables (avec l'accord des participants). Ce matériau a d'ailleurs été réutilisé dans d'autres expérimentations présentées dans cet ouvrage, nous y reviendrons.

Un outil accessible aux adolescents et qui les motive

L'outil vidéo numérique léger² se révèle abordable, très attractif pour un public d'adolescents et facilement maniable par les élèves participant à l'expérience. La manipulation de la caméra et la prise de vue sont très motivantes pour les jeunes de cet âge et de ce profil, qui sont à l'aise avec l'image et apprécient une situation où l'expression orale est privilégiée.

Ils réalisent de bonnes prises de vue, toutes utilisables pour le visionnage et l'analyse. Ils ont des idées qui facilitent l'analyse de la navigation (faire des gros plans sur les parties de pages internet en train d'être lues, suivre avec la caméra chaque mouvement du curseur...). Le principe du trinôme d'élèves (un cameraman, un discutant et un témoin-acteur de sa recherche d'information) fonctionne bien. Ils remplissent les différentes tâches sans trop de difficulté (filmer, interviewer, faire une recherche d'information commentée). Le rôle du discutant est essentiel pour éviter que le « témoin » n'aille que sur des sites qu'il connaît bien et aussi pour que les processus deviennent conscients et soient commentés. Les enseignants présents soulignent la grande concentration dont les élèves font preuve, le calme et l'application sont de mise tout au long des sessions, quels que soient les profils d'élèves.

L'approche participative : une nécessaire mise en confiance préalable des élèves

Ce dispositif met en évidence le sens que peut prendre une position d'acteurs des élèves dans l'observation et a clairement une dimension valorisante pour les jeunes participants. Ils prennent progressivement conscience de leurs compétences et de l'intérêt de rendre lisibles leurs pratiques. Mais, dans un premier temps, il leur est très difficile de s'extraire du cadre scolaire, surtout lorsque les consignes viennent des adultes. Ils donnent l'impression de jouer un rôle et s'efforcent de présenter « la meilleure façon de s'informer sur Internet ». Il est donc nécessaire de mener un travail de mise en confiance afin qu'ils puissent pratiquer l'auto-observation sans se juger, ce qui ne vient pas naturellement aux élèves dans un cadre scolaire. Une fois l'élève rassuré et encouragé, rechercher sur Internet, commenter sa navigation ou interroger son camarade sur ses choix de sites se fait de manière plus naturelle et plus fluide. Ici, la présence d'un camarade à côté du jeune (le plus souvent amical et bon enfant) libère son expression. Ceci s'avère beaucoup plus favorable que l'intervention d'un adulte, toujours perçu comme évaluant, et à qui on répond ce qu'on pense qu'il attend.

De la même façon, au moment des visionnages, lors de l'analyse rétrospective en groupe, les jugements des élèves sur leurs propres pratiques sont sévères. La question formulée pour lancer le débat est en principe neutre : « En revoyant ces films, qu'est-ce qui vous frappe le plus dans la recherche d'information ? » Les élèves pensent alors qu'il faut trouver des lacunes, des erreurs et ils cherchent d'abord ce qui ne va pas. Il faut réajuster et préciser : « Ce qui vous frappe aussi en positif », phrase qui provoque des rires presque gênés. Les jeunes de ce profil ont tendance à minimiser leurs compétences présentes dans les captures vidéo des écrans et ils attribuent leurs succès à la facilité de navigation offerte par les sites

2. Nous avons utilisé un « pocket video » mais il est aussi possible d'utiliser la fonction vidéo d'un appareil photo numérique ou d'un téléphone portable.

qu'ils fréquentent le plus (achats, musique, fédérations sportives, visionnage ou lecture en ligne...). Ici, l'accent est donc à mettre sur la dimension neutre des constats que l'on fait au cours de l'analyse du matériau, et sur l'intérêt que leur regard présente pour cette analyse et pour l'amélioration de l'information.

Une expérience transposable à certaines conditions

Tout d'abord, au démarrage, il est crucial d'en faire une présentation qui « dédramatise » et opère, le cas échéant, un décentrage par rapport au contexte scolaire. Ensuite, au niveau du plan de tournage, il est impératif de prendre des options simples et de donner aux jeunes des indications précises. Également, il faut leur laisser une marge de manœuvre : dans le choix des thèmes, des relances, de l'interactivité et de la prise de vue. À chaque étape (préparation, prise de vue, analyse participative), il faut formuler des consignes claires et acceptables par les jeunes et surtout facilitantes pour un public adolescent qui se juge.

Une éducation à l'information qui s'appuie sur les pratiques des jeunes

Ce support vidéo permet de construire des sessions d'éducation à l'information, d'une part, à partir des mises en situation lors des enregistrements et, d'autre part, grâce au matériau filmé qui peut être projeté à tout moment pour être analysé avec la classe. Les discussions entre les prises de vue fournissent également à l'enseignant l'occasion de parler d'éducation à l'information avec ses élèves.

Sur le thème de la vérification des informations

On constate que le regard des jeunes devient plus critique lorsqu'ils sont en situation d'observer la recherche d'information (la leur ou celle de leurs camarades) ou de l'analyser dans les enregistrements. À partir de la question posée au groupe : « À partir de ces films, quelles sont les informations auxquelles on peut faire confiance ? », l'enseignant développe une séquence sur cette question. Parmi les thèmes abordés : la légalité de certains sites, la nécessité de bien identifier un site et sa localisation géographique, les risques liés au paiement sur Internet, les sites traitant de la législation...

Sur les méthodes de recherche et le rôle des moteurs

Cet apport par l'enseignant débouche sur une mise en pratique : il leur fait faire une recherche en groupe et leur montre l'importance de choisir le bon mot-clé pour aboutir sur des sites fiables. Il fait un développement sur le fait que Google n'est pas la seule façon de rechercher une information et sur les contraintes liées à ce moteur de recherche. « C'est intéressant que tu aies posé à ton camarade la question : "quand on va sur Google est-ce qu'on arrive forcément sur le sujet qu'on a choisi ?" Parce qu'il y a aussi des choses qui sont intéressantes à dire sur le rôle de Google dans la recherche d'information et comment ça conduit ou pas vers ce qu'on recherche vraiment. »

Sur la nécessité de relégitimer les pratiques et de mobiliser les compétences « dormantes »

On observe que ces jeunes ne pensent pas avoir de méthode pour rechercher sur Internet, ils minimisent leurs pratiques, n'ont pas conscience de faire des recherches systématiques et pensent qu'ils apprennent comme par accident, de façon non intentionnelle : « On dé-

couvre surtout au hasard », dira l'un. N'ayant pas le sentiment de disposer de cette compétence, ils seront d'autant moins enclins à la mobiliser, ou à transposer ces pratiques sur des sujets moins familiers. Cette expérience semble donc indiquer qu'il serait souhaitable de travailler, à l'aide d'outils comme celui-ci, à une relégitimation de pratiques considérées comme informelles alors qu'elles peuvent être d'un très bon niveau.

L'expérience semble indiquer aussi la pertinence d'intégrer davantage l'apprentissage en faisant, comme on peut le voir dans les situations filmées et également dans l'aspiration forte exprimée par les élèves à participer à la réalisation du site de leur lycée.

Plus généralement, elle encourage à privilégier une éducation à l'information qui s'appuie davantage sur les pratiques des jeunes, à condition de les rendre lisibles et de les analyser, de prendre comme base le socle des compétences qu'ils maîtrisent déjà pour aller plus loin. Il serait intéressant également de faciliter la mutualisation des compétences détenues par les uns au profit des autres.

Enfin, ces analyses mettent en évidence, à nouveau, les cloisonnements préjudiciables, dans le domaine du numérique, existant entre les apprentissages non scolaires et scolaires, et la nécessité d'une meilleure interpénétration entre les sphères sociale, scolaire et culturelle sur la question des pratiques numériques des jeunes.

Le carnet de bord et la carte mentale en collège

FRANÇOISE ÉNEL
Présidente de Vérés Consultants

Les étapes de l'expérimentation

Avec une classe de 4^e, dans un collège des Yvelines, l'équipe de Défi Internet expérimente deux outils d'observation et d'analyse des pratiques : le carnet de bord tenu par les élèves pour témoigner de leurs parcours de recherche d'information sur Internet et la carte mentale pour l'information sur l'orientation. Pour cette expérience, un groupe de quatre adolescentes volontaires de 12 à 14 ans rencontre une fois par semaine pendant deux mois un chercheur de l'équipe de Défi Internet. Ces jeunes filles appartiennent à un milieu social plutôt favorisé (parents ingénieurs ou informaticiens) et disposent toutes d'un ordinateur et d'Internet à la maison.

Le carnet de bord, la carte mentale, la discussion de groupe

La tenue d'un « *carnet de bord de recherche d'information* » est demandée aux élèves et son contenu est repris ensuite chaque semaine dans le cadre de discussions de groupe. Ici, les jeunes filles sont encouragées à développer une posture d'auto-observation. La consigne initiale soumise aux élèves du groupe est de tenir un journal de leur recherche d'information sur deux mois et de noter :

- le moment de la recherche ;
- la nature des informations recherchées ;
- l'utilisation attendue ;
- les modalités de la recherche (Internet, livres, parents...);
- le vécu de la recherche ;
- la diffusion faite des informations trouvées (relais ou non – Vers qui ? – Cette action a-t-elle entraîné d'autres recherches?).

Dans un deuxième temps, il leur a été demandé d'élaborer *une carte mentale* (appelée aussi carte heuristique) de leur recherche d'information pour leur orientation professionnelle³. Ici, cette carte est utilisée à la fois comme un outil de recherche d'information et comme une représentation des étapes de maturation du projet professionnel.

3. Les logiciels existants pour ces cartes permettent de représenter ses idées tout en les organisant en arborescences, chaque terme ou branche pouvant être associé à une image, un dessin, une vidéo, de la musique, des liens vers des sites...

Ces deux productions par les élèves sont ensuite commentées et coanalysées lors des discussions de groupe hebdomadaires. La reprise en discussion de groupe paraît importante pour cette classe d'âge, afin de ne pas en faire un exercice scolaire. Cela permet aussi de compléter l'approche écrite par une approche orale.

La participation des élèves

Les adolescentes « jouent le jeu », se pliant à la contrainte de noter leurs démarches d'information, au fur et à mesure qu'elles rencontrent des besoins d'information. Des découvertes sur leur propre fonctionnement et une nouvelle réflexion sur Internet les intéressent beaucoup, même si la tâche est parfois un peu ardue, du fait de la contrainte de prendre des notes et aussi du fait du caractère évanescent ou volatile, à leur âge, de la notion d'information.

Comment les jeunes recherchent l'information

Internet, premier outil mais pas outil unique

Internet est le premier outil de recherche pour ces adolescentes, qui ont un accès quotidien à la maison et en ont un usage quotidien. L'une dit à propos de son carnet de bord : « J'ai noté les infos échangées, et j'ai noté que je me suis aperçue que en fait je m'informais beaucoup plus sur l'ordinateur, et aussi que je ne m'informais pas beaucoup les week-ends. » Mais ceci ne signifie pas qu'elles ne pratiquent qu'Internet pour leurs recherches, comme d'autres adolescents – toutes les études le montrent –, elles s'informent beaucoup auprès de leur entourage et utilisent aussi d'autres sources avant ou après la recherche sur Internet : magazines, livres...

Le recours aux proches est très important à l'adolescence

Dans cette expérimentation, on observe la tendance spontanée à mobiliser des ressources proches. Dans leurs cartes mentales sur le thème de l'orientation, on voit que les adolescentes songent spontanément à consulter Internet et leurs parents. Aucune n'envisage de consulter un enseignant ou un conseiller ou même un site dédié à l'orientation.

Internet induit de nouvelles synergies entre les supports

On constate qu'Internet autorise et rend simples de nouvelles formes de complémentarité entre les supports ; par exemple, le jeune téléspectateur ou lecteur d'un magazine va y chercher, en temps réel ou légèrement décalé, des compléments d'information (photographies d'un personnage public vu dans un magazine, chansons d'un chanteur objet d'un article ou d'une émission de télévision...). Les formes que prennent ces synergies dépendent de l'image et la légitimité perçue de chaque source. Ainsi, le livre semble rester la référence lorsque le jeune cherche une information pour l'école et qu'il est soucieux de vérifier sa véracité ou lorsqu'il veut mieux comprendre une leçon : « Quand on n'arrive pas à comprendre, je vais regarder dans des livres, à la bibliothèque ou à la maison. »

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS

Le partenariat

Ce projet, comme les autres « microprojets » expérimentaux présentés dans cet ouvrage, se monte à la suite des débats dans le groupe opérationnel, à partir de la proposition d'un enseignant de collège d'expérimenter l'outil des cartes mentales et de celle de l'équipe de Défi Internet d'expérimenter l'outil du carnet de bord. Cet enseignant utilise couramment les cartes mentales dans ses classes pour différentes tâches : écriture de textes, organisation, récits, présentation de soi...

Les conditions de l'expérimentation et les difficultés rencontrées

Le déroulement sur plusieurs semaines présente l'avantage de fournir une approche longitudinale, la prise de conscience de leurs pratiques d'information amenant les élèves à des auto-apprentissages et à de nouvelles réflexions.

Toutefois, en raison de leur jeune âge, les adolescentes ont une approche relativement « scolaire » de l'exercice, rédigeant un résumé de leurs démarches à un moment où elles ont du temps libre et non pas au moment de la recherche d'information.

Leur difficulté à définir avec précision le terme d'information les a conduites à privilégier deux champs spécifiques : le plus important, ce qu'elles appellent la « recherche scolaire », en lien avec des exercices scolaires et des demandes de professeurs, et puis ce qui relève de la « recherche personnelle », dans lequel on trouve des recherches d'information autour de films ou d'appareils de consommation (caméra...).

Les conditions de l'expérimentation sont assez contraintes car le groupe se réunit sur le temps scolaire, pendant les itinéraires de découverte (IDD). Le temps dont on dispose est limité et la difficulté du contact avec les adolescentes en dehors de ces moments n'ont pas permis un suivi aussi satisfaisant qu'on aurait pu le souhaiter.

Les analyses menées et la restitution

Les trois matériaux recueillis (carnets de bord, cartes mentales, discussions de groupe) sont analysés selon les méthodes d'analyse de contenu, puis sont mis en regard les uns des autres et synthétisés. Il est important de confronter les points de vue et les approches (verbales, écrites ou dessinées) pour en tirer des éléments de sens valables pour tous les acteurs concernés (jeunes, enseignants, institutions) fournissant une meilleure connaissance des pratiques d'information, des enseignements pratiques pour les outils expérimentés et des enseignements pédagogiques.

Internet rend autonome dans la recherche et change le temps et l'espace de l'information

Internet autorise une autonomie beaucoup plus forte des jeunes qui très tôt peuvent chercher l'information par eux-mêmes et n'ont plus (ou moins) besoin de recourir à un tiers autorisé compétent ou supposé tel (le professeur, par exemple).

Internet introduit un nouveau rapport au temps dans la recherche d'information, en ce sens qu'il réduit fortement le délai entre le besoin d'information et sa satisfaction, entre l'exposition à une nouvelle et sa vérification ou sa confirmation. Cela renforce cette représentation de l'immédiateté de l'information ou de l'information en temps réel...

Les nouveaux comportements, initiés et entretenus par les technologies numériques, contribuent à flouter la frontière entre le scolaire et le non-scolaire, tant les devoirs se passent dans un environnement où le jeune se soumet à de multiples stimuli, et peut passer aisément

d'une activité sérieuse à une activité ludique, et inversement, par le truchement d'Internet. En tenant le carnet de bord de leurs recherches d'information, ces élèves en prennent vivement conscience :

« Quand on n'arrive pas à trouver, si c'est quelque chose pour l'école, on continue à chercher, ou on fait une pause, on se dit : hop là, on s'en fiche ! Et on va chercher quelque chose d'autre qui nous amuse. »

Des sources perçues comme exhaustives mais pas toujours fiables

Internet a pour ces jeunes une image d'exhaustivité de l'information. Convaincues de tout trouver sur Internet, elles ne s'interrogent pas sur les modes de constitution et d'alimentation des sites, d'où leur déception lorsqu'elles ne trouvent pas ce qu'elles cherchent.

La légitimité d'Internet comme source d'information semble peu liée aux recommandations des professeurs, dont elles constatent les divergences. Certains déconseillent l'usage d'Internet, d'autres au contraire l'encouragent et d'autres encore le tolèrent, à condition que les élèves ne se bornent pas à faire du « copier-coller » et cherchent à s'appropriier l'information. Il semble que les adolescents s'adaptent aux prérequis des uns et des autres.

Wikipédia ne semble pas être considérée comme une source fiable par ces adolescentes, qui disent avoir relevé des informations erronées. Elles ont intégré les réserves de certains de leurs professeurs à l'égard de Wikipédia et tendent à s'en méfier, se sentant dans l'incapacité de démêler le vrai du faux. Plus généralement, à cet âge, le rapport à la « vérité » de l'outil varie beaucoup en fonction des expériences. Ainsi une adolescente qui a eu recours à Google pour de la traduction s'aperçoit de l'inexactitude et conçoit dès lors des doutes sur la qualité du moteur.

Une sensation de maîtrise d'Internet fait qu'une recherche d'information infructueuse déconcerte, on perd son chemin dans ce « labyrinthe »

Ces jeunes de 12 à 14 ans disposent depuis longtemps d'un ordinateur à la maison avec accès à Internet et sont convaincues d'en avoir une bonne maîtrise. Elles n'ont plus le sentiment de progresser, tant l'utilisation leur paraît naturelle. Mais elles paraissent très déconcertées lorsque leur recherche d'information n'aboutit pas. Souvent, elles sont incapables de comprendre les erreurs d'aiguillage qu'elles ont pu commettre et les subissent comme étant directement liées à l'outil et à ses mystères : « Je ne savais pas ce que je devais écrire pour trouver d'autres écoles. »

À cet âge, leur rapport à Internet comme source d'information n'est pas encore construit, et tout se passe comme si elles déléguaient implicitement à l'outil, dans un premier temps, le cheminement conduisant à la production de l'information. Ce n'est que, dans un second temps, devant la masse et la confusion de l'information récoltée, qu'elles comprennent qu'il leur faut soit mieux cerner leur demande, soit faire un travail de lecture et de tri de l'information pour obtenir ce qu'elles veulent. Mais souvent cela se limite à continuer à procéder par essais et erreurs, en réécrivant la demande ou en tapant des formules approchées ou des synonymes, ce qui contribue à perpétuer la confusion du cheminement : « C'est comme un arbre et il y a plein de branches. C'est comme un labyrinthe. »

Il est fréquent qu'elles oublient en chemin les informations recherchées initialement. Ces « ruptures » de cheminement paraissent induites par le mode de recherche proposé par l'outil internet, avec le jeu des multiples liens accessibles, et également par sa structure même qui permet de passer facilement d'une application à une autre (de Google à Facebook à YouTube, par exemple). En ce sens, Internet est source de « dispersion », pour reprendre l'expression d'une adolescente.

Mais des apprentissages s'opèrent

Cette dispersion peut aussi être lue plus positivement, car elle permet de les ouvrir à d'autres informations qu'elles ne seraient pas allées chercher spontanément. Au niveau cognitif, elle les oblige à reconstruire des priorités ou du sens, au sein de leurs activités. Internet met la mémoire en demeure de fonctionner selon des registres nouveaux, différents de ceux impulsés par l'école. Il oblige, parmi une foule de stimuli et de sollicitations, à conserver le fil rouge de l'activité que l'on se propose de réaliser, malgré les tours et détours, opérés volontairement ou non.

Ces essais et erreurs, vécus comme une perte de temps fastidieuse et souvent interprétés comme une défaillance de l'outil plus que de la personne en quête d'information, apparaissent formateurs, même si les jeunes n'en ont pas nécessairement conscience. Internet les oblige à intégrer le fait de ne pas trouver l'information immédiatement mais à l'issue d'un cheminement. Il les oblige à veiller à l'orthographe des mots utilisés pour la recherche et à mieux formuler leur demande. En bref, à passer d'une approche « magique » de l'outil à une approche plus raisonnée.

« Je reformule sur Google. Par exemple, si on cherche une photo de quelqu'un, on met le nom de la star et souvent c'est des photos qui sont nouvelles. Alors on met photo de bla bla bla en 2002 et puis souvent tu obtiens ce que tu cherches. Il faut souvent préciser avec des dates. »

Le carnet de bord et la carte mentale : quelle transférabilité ?

Sur les conditions de transférabilité et les pistes pour de futurs développements/outils du même type, il est possible de tirer les enseignements suivants pour des utilisations à venir.

Le carnet de bord comme outil d'auto-observation

Très rapidement, le fait de noter ce que les adolescentes font sur Internet les sensibilise à leurs pratiques en matière d'information, cette action avec un support personnalisé leur permet de rendre conscients des processus de recherche d'information et des modes d'utilisation d'Internet jusque-là vécus sur le mode de l'automatisme. Le carnet de bord leur permet aussi de réaliser la place prise par Internet, devenu la voie cardinale d'accès à l'information, avant l'interrogation de l'entourage (parents, frères et sœurs) et *a fortiori* des professeurs.

Il serait intéressant de poursuivre cette expérience auprès de jeunes plus âgés, pour analyser comment ils s'approprient progressivement le concept d'information et comment, grâce à cette compréhension, ils sont conduits à structurer progressivement leurs recherches, en mobilisant différents supports et différentes démarches.

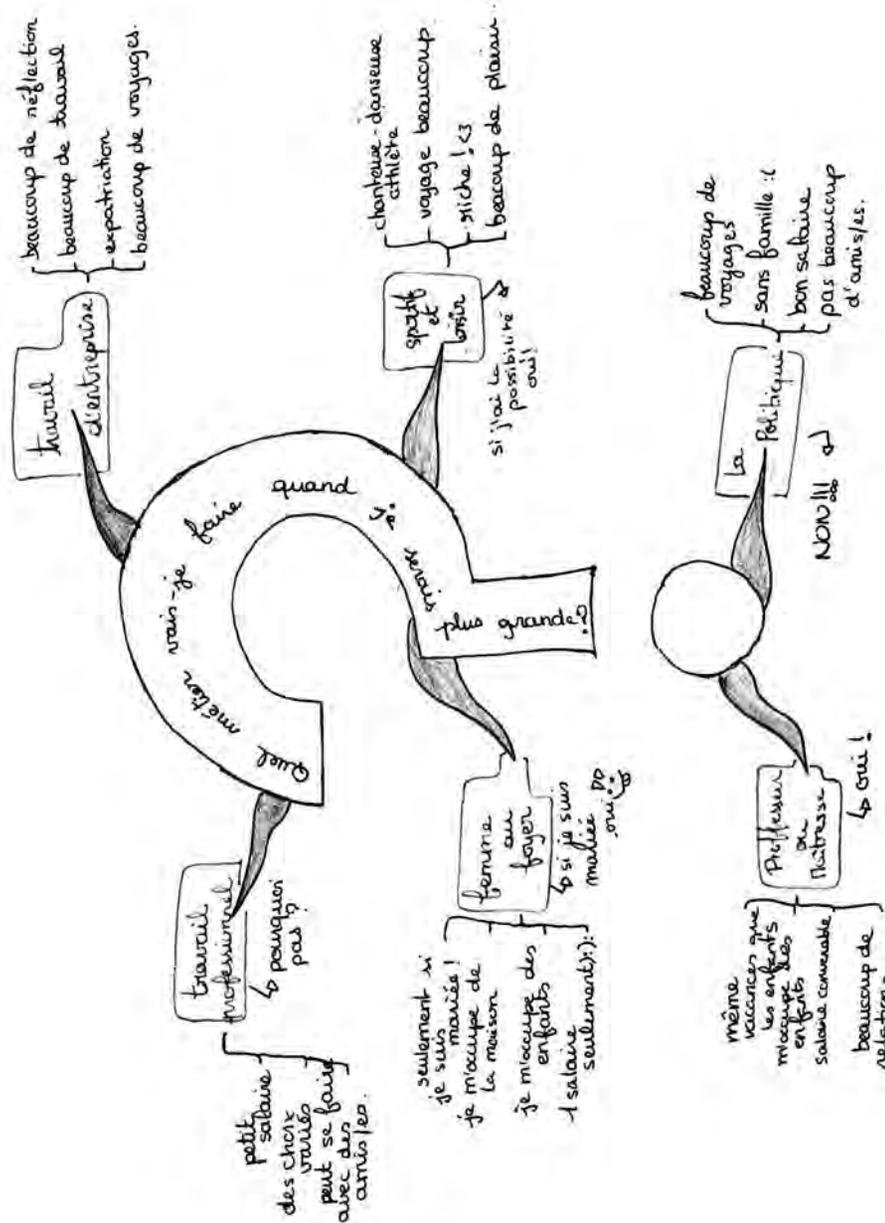
La tenue d'un carnet de bord est peut-être un exercice un peu lourd pour des jeunes de 12 à 14 ans, même si elles réussissent à prendre des notes consistantes régulièrement. Un journal de bord audio, à l'aide du téléphone portable, serait à expérimenter.

La carte mentale comme outil de représentation du processus de recherche

L'intérêt de la démarche tient à la projection synthétique, à travers la carte et ses arborescences, de l'« univers de sens » donné par l'adolescent à la question posée, en le conduisant à préciser les paramètres qu'il juge pertinents et qui sont importants à ses yeux. La carte mentale offre aussi une représentation du niveau de compréhension du sujet par le jeune, de ses outils conceptuels pour structurer le champ considéré, et de ses priorités au moment de l'élaboration de la carte.

L'intérêt de cet outil est sa grande versatilité, on peut en observer des utilisations très différentes selon les jeunes, ce qui en fait un outil facilement appropriable par divers publics. Ici, les cartes produites varient en fonction de leur positionnement par rapport à l'orientation et leur niveau d'information: l'une se sert de la carte pour représenter les filières d'études et les écoles, une autre pour représenter des processus d'information et une troisième comme outil d'aide au choix. L'expérience montre qu'il est important d'amener le jeune à commenter sa carte, afin d'explicitier ses choix.

La carte mentale : un outil de représentation du processus de recherche



Cette carte mentale a été réalisée par une élève de 4^e d'un collège des Yvelines en décembre 2009.

Des discussions de groupe régulières

La démarche diachronique (observations et analyses dans la durée) rend possibles des analyses plus approfondies que celles glanées en un seul entretien, grâce au processus de maturation qui se met en place rapidement. Le fait de rencontrer les adolescentes toutes les semaines et de discuter avec elles de leurs recherches d'information pendant la semaine écoulée permet de les inscrire dans un processus d'approfondissement de leurs usages d'Internet, qui n'aurait pas été envisageable dans le cadre d'un seul entretien.

Un rapport à l'information en cours de construction

Une pédagogie de l'Internet indispensable

Des apprentissages au maniement d'Internet pour la recherche d'information, dans le cadre scolaire ou extrascolaire, se révèlent ici indispensables. Malgré une pratique intense et ancienne chez ces jeunes, on peut observer leurs multiples tâtonnements parmi les sites, leurs erreurs d'aiguillages... Internet leur paraît facile d'accès mais dans le même temps complexifie la recherche du fait de la quantité de réponses trouvées, de leur faible lisibilité (le résumé ne suffisant pas à informer sur la qualité de l'information), et des multiples essais et erreurs avant de parvenir au résultat escompté. Outre une compréhension de la structuration du Web, il est important de donner très tôt les clés de décodage de la polysémie de certains mots ou expressions, à l'origine d'aiguillages inattendus que les jeunes ne sont pas capables d'expliquer par eux-mêmes.

Une éducation à l'information adaptée au stade de développement cognitif

L'expérimentation des carnets de bord et des cartes mentales montre que le processus de sélection et d'évaluation de l'information est encore relativement grossier : il leur est facile d'éliminer les messages parasites, qui n'ont rien (ou peu) à voir avec leur recherche ; il leur est plus difficile, en revanche, de juger de la qualité des messages en lien avec celle-ci. À cet âge, le rapport à l'information est en cours de construction et nécessite un accompagnement. Le manque de maîtrise de l'information se manifeste notamment par la difficulté à formuler correctement la demande, dès que la recherche sort des champs connus.

Cette expérience éclaire aussi le lien entre la recherche d'information et la structuration mentale du champ dont elle relève, on le constate à l'analyse des cartes mentales réalisées par les jeunes sur le champ de l'orientation. Il leur manque des clés de repérage qui ne leur sont fournies à cet âge (classe de 4^e) ni par leurs parents ni par l'école, et qui les exposent davantage à adhérer aux modèles déréalisés des séries télévisuelles. Il est difficile d'attendre de jeunes qui ne sont pas au fait de l'univers professionnel qu'ils soient en capacité de se mouvoir dans l'information relative à l'orientation.

Prendre en compte le développement affectif

Vu l'importance des affects à cet âge de construction de l'identité, l'information ne saurait se limiter à des messages « objectifs » et un accompagnement qui ne prendrait pas en compte cette dimension serait incomplet. Les adolescentes de cette expérience ont tendance à accepter l'outil internet tel qu'il est et à tout analyser à travers le seul filtre : j'aime/je n'aime pas, ou encore ça m'amuse/ça m'ennuie, et de l'émotion ressentie, sans s'attacher à la valeur intrinsèque de la donnée.

Sur un sujet comme celui de l'orientation, la réalisation d'une carte mentale sert de révélateur des affects, l'exercice devenant anxiogène pour les adolescentes qui ne sont pas au

clair sur leurs futurs projets professionnels. Elles prennent brusquement conscience de leur impréparation et du caractère quelque peu fantasmatique de leurs projections. Cette forte charge émotionnelle fait souvent obstacle à une approche raisonnée de l'information.

Intégrer le lien entre information et socialisation

Cette expérience montre qu'il est important de sensibiliser les jeunes à la bivalence de l'information, comme message et comme support de relation. Nombre des informations sur Internet, qui sont le tissu des relations sociales des adolescentes en famille ou avec leurs camarades, ne sont pas objectivées comme des informations et il leur est difficile d'en rendre compte. Leurs usages d'Internet sont mêlés, qu'il s'agisse de Google, de Facebook et d'autres sites, les uns étant mis au service des autres, l'information glanée sur tel site étant retransmise sur tel autre site et/ou servant à alimenter les discussions.

Donner des repères culturels pour contextualiser l'information

Une éducation à l'information va aussi de pair avec une transmission des repères et d'outils de décodage de la culture. À maints égards, l'information est le reflet des préoccupations d'un groupe social ou d'une classe d'âge. Ici, les analyses et l'auto-observation des jeunes montrent que les hiérarchies culturelles des adultes n'ont pas de sens pour eux: chercher sur Internet des photos d'une chanteuse est aussi intéressant que chercher des reproductions de statues pour un exercice scolaire et, dans tous les cas, plus captivant que la politique...

Point de vue Paroles de jeunes sur leurs pratiques

Internet et les proches sont les premières ressources

« Depuis toute petite j'ai envie d'être médecin, et en ce moment ce que j'essaie de voir, c'est quelle spécialisation, quelle spécialité. Moi, ça tournerait plutôt vers la chirurgie. Et du coup je demande des informations à mon frère, à mes parents. Souvent je cherche sur l'ordinateur. Et j'ai souvent l'occasion d'aller dans des hôpitaux et du coup, je regarde, j'observe si ça me plaît. [...] Je crois que la chirurgie c'est bac + 12 mais ça ne me fait pas peur vu que c'est ça que je veux faire depuis toute petite. J'en ai déjà discuté avec mes parents et mes frères et sœurs. Mon frère qui a 27 ans, je lui demande souvent, parce que lui quand il était petit, il aurait aimé aussi faire médecin... On m'a expliqué que les deux premières années étaient hyper difficiles, mais s'il faut beaucoup travailler, j'essaierai de beaucoup travailler pour l'avoir. [...] Non, on ne demande pas vraiment aux profs. Au début de l'année, ils nous demandent, votre futur métier... après, non, je n'en parle pas. »

On apprend à faire une recherche par essais et par erreurs

« J'ai fait une recherche scolaire sur l'activité de la terre. Donc j'ai tapé sur Google "activité de la terre" et j'ai cliqué sur le premier site parce qu'il me paraissait bien. Et en fait, c'était pas ça. Après j'ai tapé "activité de la terre" mais en images Google, et après j'ai dû repréciser ma recherche et j'ai trouvé à la fin, mais ça a pris du temps. »

Une recherche qui n'aboutit pas nous fait douter de nos capacités

« Moi ce qui m'est arrivé, je fais une recherche scolaire, et j'ai trouvé aucun résultat à ce que je cherchais. J'ai cherché dans le dictionnaire, j'ai cherché sur Wikipédia, dans l'ordi, tous les sites que je pouvais chercher, et j'ai pas du tout trouvé ce que je voulais et ça m'a beaucoup contrariée, parce que ça m'est jamais arrivé avant... C'était en géographie, c'était zones thermiques annuelles, zones polaires et tout ça... et j'ai rien trouvé. J'ai dû passer une heure et tout. J'ai bien à chaque fois reformulé, j'ai tapé plusieurs fois plusieurs mots, qui étaient en rapport mais j'ai rien trouvé. »

« Par exemple, il y avait un nouveau film, Oscar et la dame rose, je crois et j'avais tapé "Oscar" et "dame rose", un truc du genre et j'avais des photos porno qui sont arrivées. C'est pas du tout ce que je cherchais. Je suis arrivée sur ça et je me suis dit: qu'est-ce que j'ai fait? »

On oublie la recherche en cours de route, on « dévie », on se « reconcentre »

« Moi j'ai l'impression, en fait que des fois, je ne réalise pas que je suis sur l'ordinateur. Parce que j'écoute de la musique souvent en même temps, et puis je ne réalise pas que je suis vraiment en train de faire des recherches. En fait, pour moi, je suis juste sur l'ordinateur bla, bla: oh! regarde il y a quelqu'un qui a ajouté une photo, des choses très bêtes... et puis après quand je commence à penser, je pense: mais je fais des recherches là!... »

« Des fois je vais sur Google, je passe à Facebook, de là je passe à YouTube pour écouter une chanson et on oublie ce qu'on cherchait. On ferme Google et Facebook et on se reconcentre sur notre recherche. Je vais sur une page pour la recherche et puis je passe à Facebook et j'oublie pour la recherche. »

Twitter : un outil éducatif dans le cadre scolaire

GÉRARD MARQUIÉ

Les pionniers de Twitter à l'école

En septembre 2009, Twitter était encore peu connu en France. C'est à cette période que nous avons commencé à nous intéresser à cette plateforme de microblogage (ou *microblogging* en anglais), devenue depuis un réseau social d'envergure, et à observer ce qui s'y déroulait. Progressivement, un réseau commençait à se tisser autour des champs de l'éducation et des nouvelles technologies et nous permettait de réaliser une observation participante.

Dans la même période, quelques enseignants se lançaient dans l'utilisation de Twitter dans le cadre scolaire. C'est Laurence Juin⁴ qui, à notre connaissance, fut la pionnière dans l'utilisation de ce réseau social dans une classe de bac professionnel à La Rochelle. Nous l'avons rencontrée et avons présenté son expérience⁵ qui s'appuie sur l'utilisation de Twitter en conseil de classe, ou comme outil de communication lors des stages professionnels réalisés par les élèves. Elle a aussi expérimenté une action innovante

■ LES TWITTCLASSES

Ces expériences ont été régulièrement médiatisées* et largement relayées sur le réseau Twitter grâce au mot-clé #twittclasse. Elles ont permis le développement de l'utilisation de Twitter en classe à différents niveaux, de la maternelle à l'université. Le guide en ligne des Twittclasses francophones animé par Bertrand Formet identifie 172 Twittclasses (début juillet 2012) : 62 utilisations passées ou en cours à l'école primaire (dont 9 en maternelle), 28 en collège, 30 en lycée, 42 dans les centres de documentation et d'information en collège ou lycée et 10 dans l'enseignement supérieur. Le site ne précise pas le rythme d'utilisation de Twitter par les enseignants.

* À lire par exemple un article publié dans *Le Monde* en septembre 2011, qui présente ces expériences : <http://lare-dacnomade.overblog.com/article-maitresse-quand-est-ce-qu-ont-tweete-84172520comments.html>

4. Expérience menée par cette professeure de français, histoire-géographie dans une classe de première puis de terminale bac pro.
5. Article sur le site Ressources jeunesse : « Utiliser Twitter en conseil de classe : un professeur en lycée professionnel explique sa démarche », <http://www.ressourcesjeunesse.fr/Utiliser-Twitter-en-conseil-de.html>

d'échange avec des étudiants chinois, en partenariat avec David Cordina. Des étudiants étrangers de l'université de Lille ont pu ainsi apprendre le français en dialoguant par le biais de Twitter avec les lycéens de bac professionnel du lycée Doriol à La Rochelle, tandis que ces derniers perfectionnaient leur langage écrit et développaient leur ouverture au monde.

À la suite de ces premières réalisations dans le second degré et le supérieur, d'autres expériences ont été menées dans le premier degré. Si Laurence Juin se servait de Twitter pour favoriser l'expression, l'échange, la curiosité et l'analyse, Jean-Roch Masson, enseignant dans une classe de CP à Dunkerque, utilise Twitter pour apprendre à ses élèves l'écriture et la lecture. Amandine Terrier (professeure des écoles) et Bertrand Formet (conseiller TICE, technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement, à l'académie de Besançon) ont développé des actions avec des élèves d'une classe de cycle 3 d'un village du Jura autour d'un voyage à Paris. Ils ont ensuite poursuivi leur expérience, développé des échanges avec d'autres classes en France et à l'étranger et ont été sélectionnés pour présenter leur expérience lors d'un forum de l'innovation⁶ organisé par le ministère de l'Éducation nationale en 2011.

Expérimentation d'une observation participante et d'une enquête en ligne

Il est apparu pertinent à l'équipe de Défi Internet de mener, en complément d'une observation régulière de l'utilisation de Twitter dans le cadre scolaire, une enquête en ligne auprès des professionnels acteurs ou observateurs de ces pratiques qui se développent rapidement. Un questionnaire a donc été élaboré à partir à la fois de l'observation participante menée depuis début 2010 sur Twitter et d'une préenquête menée en 2011 dans le cadre d'un séminaire de l'EHESS « Sociologie de l'Internet: questions et méthodes ». Partant du constat qu'une utilisation croissante des réseaux sociaux (notamment de Facebook) est observable chez les jeunes et qu'un travail éducatif dans ce domaine s'avère nécessaire, en particulier dans le cadre scolaire⁷, il est important d'analyser en quoi l'utilisation de Twitter constitue un apport éducatif. La problématique de cette enquête est la suivante: dans le cadre scolaire, quel est l'apport éducatif de Twitter? Quels sont les rythmes et les modes d'utilisation par les enseignants? Quels effets peut-on observer sur les pratiques des élèves et sur la relation pédagogique? Quelles nouvelles interactions des élèves avec « l'extérieur »?

L'utilisation de l'outil Twitter est donc abordée dans ces investigations différemment des expérimentations présentées précédemment. En partant des pratiques d'ensemble observées dans le cadre scolaire, elles en analysent les effets sur les pratiques et les implications en matière d'éducation à l'information: meilleure prise en compte du destinataire, concision du message, ouverture du champ de l'information, veille ciblée dynamique, travail sur l'identité numérique...

6. Suite au grand prix du forum des enseignants innovants, décerné par un jury d'associations d'enseignants, le 21 mai 2011 à Lyon, à Amandine Terrier et Bertrand Formet, de l'école de Crotenay (Jura), pour leur utilisation de Twitter dans une classe multiniveaux de CE2-CM1-CM2, pour apprendre à la fois à écrire et à communiquer sur Internet.

7. « La maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication » fait partie des sept grandes compétences à acquérir dans le cadre du socle commun: « Chaque élève apprend à faire un usage responsable des technologies de l'information et de la communication (TIC). »

MÉTHODOLOGIE

Le questionnaire s'adresse à deux publics : les professionnels qui utilisent Twitter dans le cadre scolaire et les professionnels qui observent l'utilisation de Twitter dans ce cadre (ces derniers ne répondent qu'à une partie des questions). Il paraît en effet important d'analyser non seulement le témoignage des professionnels utilisateurs de l'outil mais aussi celui de ceux qui, dans le cadre scolaire, sont concernés par cet usage et qui, par leur observation, bénéficient d'un recul leur permettant d'apporter un point de vue plus détaché.

La passation de l'enquête se déroule pendant un mois. Le protocole s'organise de la manière suivante : un premier message direct (non public) est envoyé sur Twitter aux professionnels identifiés*. Dans un deuxième temps, un message public est édité en utilisant la balise (ou mot-clé) #twittclasse, ce qui permet sa consultation par les personnes suivant le flux lié à cette balise. Le message est à plusieurs reprises relayé (ou « retwitté ») par des twitteurs intéressés par la démarche. Le questionnaire en ligne s'adresse également à des professionnels utilisant Twitter à l'étranger dans des régions francophones (Québec...). Au total, 52 questionnaires sont renseignés dont 42 par les utilisateurs, soit pas moins de 30% des Twittclasses (identifiés sur le site <http://twittclasses.posterous.com/>), et 10 par ceux qui « observent ». Ce taux de réponse est donc conséquent au regard du nombre d'utilisateurs identifiés. On peut cependant faire l'hypothèse de la diversité des engagements des professionnels concernés par l'utilisation de l'outil, ou encore d'un démarrage d'activité qui reste encore récent pour certains. Le profil des répondants est à l'image de la diversité des niveaux scolaires concernés par l'utilisation de Twitter. Une légère surreprésentation du niveau primaire (cycles 2 et 3) est toutefois à noter.

* Cela nécessite que la personne concernée soit abonnée au titulaire du compte assurant la passation du questionnaire.

TWITTER EN BREF

Twitter est un outil de microblogage (ou *microblogging*) permettant de partager des réflexions, des commentaires, des liens ou autres avec un maximum de 140 signes (caractères + espaces).

Tweet (gazouillis): contenu diffusé. Il contient essentiellement du texte, des liens vers des sites, des documents, des images, des vidéos...

Twitteur: auteur des tweets, appelé aussi parfois « twitto ».

Fil d'actualité ou Timeline: liste des tweets arrivant en ordre chronologique inversé.

Abonnements (following): comptes auxquels on est abonné.

Abonnés (followers): personnes qui choisissent de recevoir vos tweets sur Twitter.

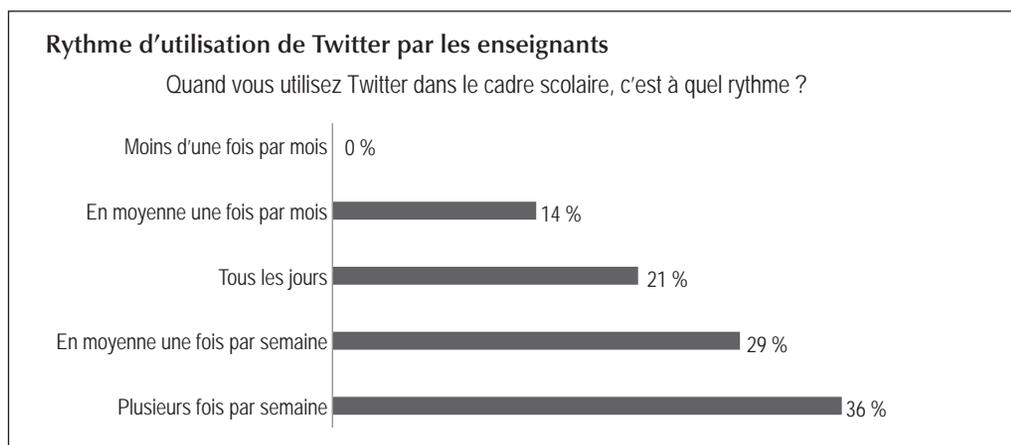
Balises (mot-clé ou hashtag): par exemple #twittclasse permet d'identifier un tweet. Facilite la recherche de tous les tweets identifiés sur le même thème.

DM (messagerie directe): permet à deux utilisateurs de communiquer de façon privée, la plupart des échanges s'effectuant publiquement.

Une enquête qui éclaire sur le rôle éducatif des réseaux sociaux

Des enseignants utilisateurs fréquents, pour des activités variées

On relève tout d'abord un taux important d'utilisateurs fréquents: 85% des répondants annoncent utiliser Twitter dans le cadre scolaire au moins une fois par semaine et 57% des répondants déclarent utiliser Twitter plusieurs fois par semaine ou tous les jours. C'est le niveau du primaire qui est le plus concerné par une utilisation quotidienne. On peut toutefois faire l'hypothèse que les enseignants ayant répondu à cette enquête en ligne sont plus engagés dans l'utilisation de Twitter que la moyenne; le mode de recrutement des interviewés n'étant pas étranger à ce fort investissement.



La plupart utilisent Twitter dans le cadre de leurs cours (83%) et majoritairement en complémentarité avec un autre support numérique: 65% des utilisateurs déclarent utiliser Twitter en synergie avec un blog (50%), un tableau numérique interactif (TNI, 50%), un espace numérique de travail (ENT), un smartphone ou une page Facebook. Ces réponses indiquent que le recours à Twitter s'inscrit dans une démarche globale. Il n'est qu'un outil complémentaire à d'autres. Ces usages multisupports pourraient suggérer que les répondants sont plutôt familiers des usages du numérique.

Concernant les activités réalisées avec les élèves, quatre domaines se dégagent plus particulièrement: la valorisation des activités des élèves (52%), les échanges avec d'autres classes (48%), la lecture et l'écriture collaboratives (45%), l'amélioration de l'expression écrite (45%). Quelques différences apparaissent par niveau scolaire, mais la taille de l'échantillon ne permet pas d'en tirer des conclusions. Cette primauté des activités de valorisation, d'échange et de travail collaboratif est confirmée par les réponses à une autre question⁸ qui mettent en évidence un net consensus sur les principaux « atouts » de Twitter: « ouverture et partage avec l'extérieur » (83%) et « implication des élèves et sens donné aux activités scolaires » (75%).

L'importance de la valorisation des élèves et de leur travail confirme ces observations sur l'usage éducatif de Twitter. Les enseignants qui utilisent cet outil interviennent plus particulièrement dans des contextes spécifiques: enseignement professionnel, publics issus de zones urbaines sensibles, classes relais, zones rurales parfois enclavées... Ces contextes nécessitent encore plus qu'ailleurs une approche centrée sur les parcours de l'élève et sur l'estime de soi.

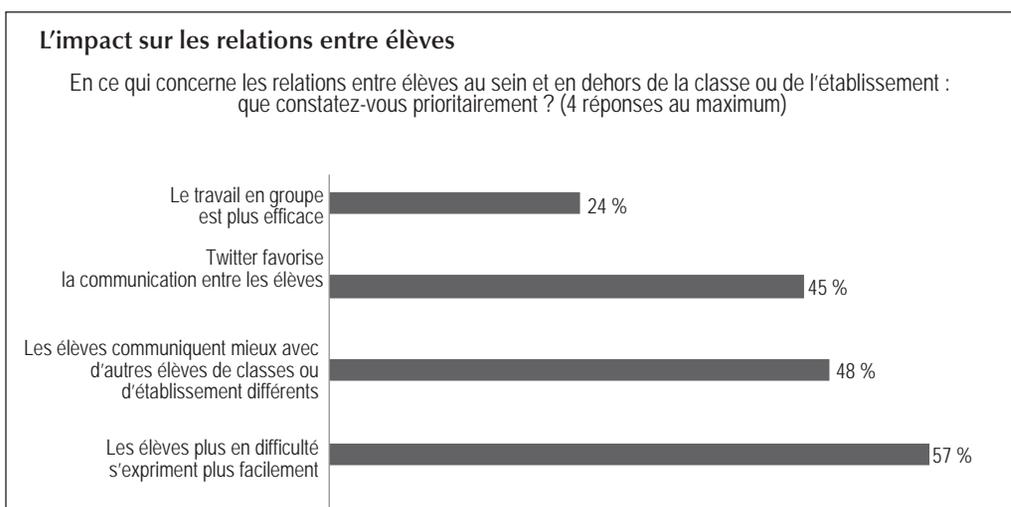
8. Question 12: « Quels sont selon vous les atouts de Twitter en tant qu'outil pédagogique et éducatif? »



Les activités sur Twitter changent les relations

L'utilisation de Twitter favorise un renforcement des relations entre enseignants et élèves. Les deux tiers des utilisateurs déclarent en effet qu'ils restent en contact par le biais de Twitter le soir après le cours (45%), le week-end (33%), pendant les vacances (29%). Ce qui est confirmé par les réponses à la question sur « l'apport » de Twitter : 70% estiment qu'avec Twitter professeurs et élèves communiquent mieux. Pour Laurence Juin, Twitter et les réseaux sociaux permettent de pousser les murs de la classe ou même de les faire tomber⁹.

Les élèves communiquent mieux avec d'autres élèves de classes ou d'établissements différents pour 48% des répondants et l'expression des élèves « plus en difficulté » se voit favorisée selon une majorité (57%), ce que confirme une enquête précédente¹⁰. La communication et les échanges recueillent plus d'avis favorables que la coopération entre élèves (travail en groupe, intégration...).



9. Conférence sur le thème « Pourquoi et comment utiliser les réseaux sociaux en classe », organisée par le conseil général des Deux-Sèvres en février 2012.

10. Enquête réalisée en février 2011. À la question « En ce qui concerne les relations entre élèves au sein et en dehors de la classe ou de l'établissement, que constatez-vous prioritairement ? », le premier constat est que « les élèves plus en difficulté s'expriment plus facilement » (63% des répondants).

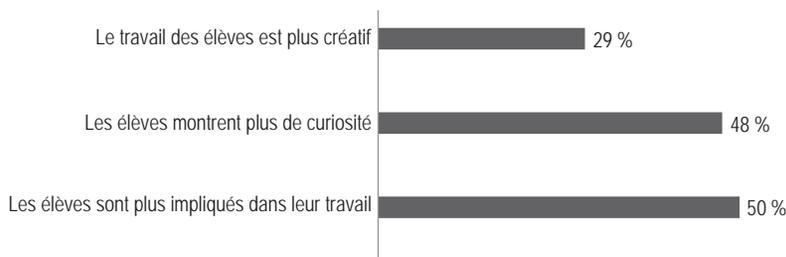
Des effets marqués sur les pratiques scolaires des élèves

Si l'amélioration des relations entre professeurs et élèves est relevée¹¹, c'est surtout la participation plus importante des élèves qui est soulignée par les répondants: 38 % estiment que « les élèves font plus de suggestions ». Ils évoquent aussi une plus grande motivation et plus d'autonomie dans la classe: « Les élèves sont créatifs et favorisent la collaboration entre eux. Le maître n'est plus un référent, mais propose juste des situations permettant d'atteindre des objectifs, et éventuellement une évaluation visant à vérifier ces objectifs. »

Un effet de plus grande implication dans le travail scolaire est observé par 50% des répondants à la question sur « l'efficacité du travail produit par les élèves ». Cela est confirmé dans la question sur les apports de Twitter: 90% considèrent que « les élèves sont mieux impliqués dans leur travail ». Les notions d'engagement et de curiosité l'emportent largement sur d'autres thèmes plus liés aux résultats eux-mêmes. Ce constat mériterait d'être validé par une autre étude qui prendrait en compte l'évolution des résultats scolaires. Pour l'année 2009-2010, le taux de réussite au bac professionnel dans la classe de Laurence Juin a été de 100 %. Qu'en aurait-il été si les réseaux sociaux n'avaient pas été utilisés pendant l'année scolaire, s'interroge l'enseignante?

L'impact sur le travail des élèves

En ce qui concerne l'efficacité du travail produit par les élèves :
que constatez-vous prioritairement ? (3 réponses au maximum)



Un rapport à l'information très différent selon le profil des élèves

Concernant les pratiques des élèves en matière d'information, les effets de Twitter sur les pratiques ne suscitent pas un constat homogène, comme le démontrent d'autres études réalisées par l'INJEP, la diversité étant grande parmi des jeunes de profil semblable. Cette enquête révèle que l'impact de Twitter porte plus sur le partage d'informations ou de sources et l'élargissement des ressources que sur la performance dans les recherches (efficacité, nouveaux modes de recherche).

L'utilisation de Twitter à des fins d'éducation à l'information ou aux médias n'est pas retenue en toute priorité par ses utilisateurs (29 %, en 5^e position dans les activités faites avec Twitter); en revanche, elle revêt plus d'importance pour celles et ceux qui observent l'utilisation dans le cadre scolaire sans la pratiquer eux-mêmes. Bertrand Formet souligne le rôle que peuvent jouer les élèves et relate la réaction suivante d'une classe de cycle 3 (enfants de 9 à 11 ans) après qu'une personne abonnée au compte de la classe a utilisé un langage « fleuri » dans sa biographie: « Bonjour @..., nous vous bloquons car nous avons signé notre

11. « Les relations entre élèves et professeurs s'améliorent »: 31 %.

charte et nous nous sommes engagés à parler poliment¹². » Ces enfants montrent qu'avec ce type d'outil numérique, à la fois cognitif et socialisant, ils apprennent à gérer leur image numérique et y parviennent parfois mieux que des adultes.

Des limites et des perspectives

L'usage de Twitter et des réseaux sociaux en classe comporte aussi des limites : 79 % des répondants (utilisateurs et observateurs) estiment que « Twitter seul n'est pas suffisant » et 69 % sont d'accord avec l'idée que son utilisation en tant qu'outil pédagogique et éducatif « dépend des objectifs et projets développés ». Les obstacles techniques sont aussi évoqués par une bonne partie (40 %). Mais globalement les atouts prennent le pas sur les difficultés évoquées : ouverture et partage vers l'extérieur (83 %), implication des élèves et sens donné aux activités scolaires (75 %), outil pour l'éducation aux médias (73 %)¹³ constituent les items prioritairement choisis.

Twitter reste bien entendu un outil nécessitant une réflexion en amont et une utilisation réfléchie : « On ne crée pas une classe Twitter mais bien une classe utilisant Twitter : la question de la pertinence de l'outil doit rester centrale », souligne à ce sujet un répondant. D'une manière générale, l'enquête montre l'intérêt d'un accompagnement des adultes (en l'occurrence les enseignants, mais nous pourrions parler aussi des parents ou des animateurs) dans l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux. Elle confirme aussi l'intérêt d'une approche ne privilégiant pas une entrée centrée sur les dangers ou la stigmatisation comme cela est souvent le cas dans les médias. L'accompagnement de la démarche par une charte d'utilisation¹⁴ a sur ce plan fait ses preuves dans plusieurs situations. Toutefois l'observation et l'enquête menées montrent que si l'engagement des enseignants dans le domaine de l'éducation aux médias et à Internet est en augmentation, il reste très largement à conforter au regard des enjeux propres à l'Éducation nationale et à la société en général.

12. « Identité numérique et gestion collégiale du compte de la classe » : http://amandineter.free.fr/Journal_Twitter_Cycle_3/Journal/Entrees/2012/2/21_Identite_numerique_et_gestion_collegiale_du_compte_de_la_classe.html

13. Question 12 : Quels sont selon vous les atouts de Twitter en tant qu'outil pédagogique et éducatif ?

14. Exemple d'utilisation d'une charte d'utilisation de Twitter en cycle 3 : « Je me connecte et j'écris TOUJOURS en présence d'un adulte. »

http://amandineter.free.fr/Journal_Twitter_Cycle_3/Journal/Entrees/2011/10/9_Rentree_2011___Twitter_au_cycle_3,_Quoi_de_neuf_a_Crotenay_files/Charte%20Twitter%202011_2012.pdf

Expérience/Initiative Utilisation de Twitter en classe

Portrait de Frédéric Davignon, professeur d'anglais à l'internat d'excellence de Montpellier

Frédéric Davignon n'est pas un *geek*. Frédéric Davignon est professeur d'anglais à l'internat d'excellence* de Montpellier. Il intervient auprès de classes de primaire, collège et lycée. Son utilisation de Twitter dans le cadre scolaire concerne cette année des classes de CM2 et 4^e. En mars 2011, il rencontre Amandine Terrier, enseignante en cycle 3 à l'école de Crotenay dans le Jura, lors du forum sur l'innovation organisé par le ministère de l'Éducation nationale. C'est à la suite de cet échange qu'il se décide à utiliser Twitter avec ses élèves et sa mise en place est facilitée par son administration.

Pour l'enseignant, l'intérêt de Twitter est de travailler l'écrit en sortant du cadre « feuille et copie » : « Que les élèves ne travaillent pas pour le professeur mais pour un public extérieur. » Il s'agit d'avoir un écrit court et de donner du sens à ce qui est rédigé.

Dans cette optique, l'utilisation de Twitter est aussi un support pour des échanges avec une autre classe. Ses élèves de CM2 sont ainsi mis en relation avec les élèves de la classe d'Amandine Terrier (@crottenaycylce3) et ses élèves de 4^e avec la classe d'une école de Caroline du Sud. L'enseignant s'appuie pour cela sur un compte de classe qu'il a lui-même créé (@IDEM_in_English). Les élèves rédigent des textes sur un autre support, textes qui sont validés par l'enseignant qui les réécrit sur le compte de classe. Ils sont ensuite tweetés publiquement à destination du compte de la classe concernée par la correspondance. Il arrive aussi que les élèves interagissent en temps réel avec leurs correspondants.

Voici quelques exemples de tweets rédigés :

Classe de 4^e : @RVHfrancais2 Yes, I like to go to the cinema. I like watching action films, adventure films, dance films. Honey, dance battle2, #rhvhsidem

Classe de CM2 : @crottenaycycle3 For breakfast, I have a glass of apple juice and croissants. Bryan CM2.

Twitter est pour l'enseignant un outil qu'il utilise parmi d'autres. Il estime que cette démarche apporte aux élèves une autre motivation dans le rapport à l'écrit. Cela concerne tout particulièrement les élèves qui rencontrent des difficultés. Pour Frédéric Davignon, l'utilisation de Twitter favorise aussi la confiance en soi et apporte une stimulation pour se mettre ou se remettre au travail.

* Les internats d'excellence (ouverts depuis septembre 2009) s'adressent à des collégiens, lycéens et étudiants motivés, ne bénéficiant pas d'un environnement favorable pour réussir leurs études (<http://www.education.gouv.fr/cid50541/les-internats-d-excellence.html>).

Numérique et pratiques professionnelles dans l'environnement Information jeunesse

NATHALIE CACLARD ET CÉCILE DELESALLE

Des outils pour suivre les besoins et renforcer les compétences

Dans le domaine de l'information des jeunes, l'équipe de Défi Internet expérimente en partenariat avec le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) des outils visant à suivre les pratiques des jeunes à travers le regard des professionnels, à identifier les attentes de ces derniers et à apporter des contenus de formation et d'accompagnement. À l'aide des outils expérimentés ici – l'observation participante, l'enquête auto-administrée, la vidéo d'analyse des navigations –, on cherche à repérer les questionnements des professionnels liés à l'information sur et par Internet, leurs besoins en termes de compétences à acquérir ou à partager, leurs attentes de soutien, d'appui et de formation.

L'objectif est aussi de valoriser ces pratiques et de les rendre plus lisibles, de repérer les compétences à l'œuvre et de mutualiser les innovations, les pistes, que ce soit en termes de connaissance des publics, de relations aux jeunes usagers, de négociations intramunicipales, de maillage du territoire, ou encore de construction de réseaux interprofessionnels. On se situe donc à la fois dans le domaine de la professionnalisation et de la politique d'Information jeunesse.

Les nouvelles pratiques des jeunes posent un défi aux professionnels

Des « craintes » qui font obstacle à un suivi rigoureux des pratiques

Les professionnels observent des changements rapides dans les pratiques des jeunes, notent la place centrale des réseaux sociaux comme « lieu » privilégié et, plus généralement, la prégnance des formes « communicationnelles » de ces pratiques. Ils distinguent des différences selon les âges : par exemple, les plus grands utilisant davantage Skype et Twitter que les plus

jeunes. Ils prennent en compte aussi les différences selon les sexes : les filles développent davantage pratiques et recherches autour de la photo et de la vidéo, tandis que les garçons fréquentent plus les jeux et l'information sportive. Chez tous, ils constatent un mélange permanent entre vie privée et vie publique : « Ils ne font pas de frontière, par exemple, ils gardent des pseudos qui ne conviennent pas pour le professionnel. » Prendre en compte ces évolutions en élaborant une offre de services adaptée aux besoins des jeunes est devenu nécessaire.

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

L'observation participante d'ateliers et de formations des professionnels

L'équipe partenariale de Défi Internet élabore des grilles d'observation et met en œuvre une démarche d'observation participante dans différentes situations : ateliers, formations*, conférences, journée Kulture(s) Web... Les observations menées permettent de constater que, lors des formations, les professionnels s'approprient bien les outils numériques qui leur sont présentés (sites, plateformes, flux, applications collaboratives...), et surtout que celles-ci sont suivies de la diffusion de ces outils dans les structures. Ils les mettent en application rapidement dans leur structure (par exemple, créer un site Netvibes public).

Une fois qu'ils maîtrisent la procédure de manquement de ces outils, les professionnels apprécient ces formations car ils ignoraient jusque-là comment créer pour leurs structures des outils de veille, de mise en forme de supports, de diffusion, de partage, d'animation... : « C'est intéressant et c'est un gain de temps. On se rend compte qu'il y a des outils, au lieu de chercher un peu partout, et que c'est une question d'organisation. Par exemple, avec Netvibes, on peut créer ses propres pages. » Le module de formation du CIDJ a d'ailleurs servi de modèle dans d'autres environnements. Les professionnels sont aussi demandeurs de davantage de tutoriels en ligne, de manière à rendre ce type de formation plus continue et disponible au moment où ils en ont besoin.

Une enquête pilote auprès d'animateurs de points cyb

Cette enquête est mise en œuvre conjointement par le CIDJ et le réseau du département. Il s'agit d'une enquête auto-administrée visant à explorer les pratiques des professionnels animateurs de points cyb de recherche d'information et de veille documentaire : outils numériques utilisés, logiciels pratiqués, sites et réseaux sociaux préférentiels, représentations du Web... Un questionnaire de 21 questions dont 8 questions ouvertes a été élaboré par le CIDJ et soumis aux animateurs lors d'une formation. Cette phase pilote sert de test et permettra de mettre en place une enquête en ligne à plus grande échelle.

Le matériel vidéo d'analyse des navigations comme outil de formation

Un objectif de cette recherche-formation-action est de tester la transférabilité des outils expérimentés, en particulier en les réinvestissant dans d'autres contextes et en les utilisant avec d'autres buts, afin de vérifier leur adaptabilité aux besoins de chaque environnement, dès lors que des professionnels s'en emparent.

Ici, il s'agit de l'outil vidéo d'analyse des navigations mis au point dans le cadre de l'expérimentation faite dans un lycée professionnel (présentée dans le chapitre « Le support vidéo en lycée professionnel », pp. 27-33). Cette fois le matériel filmé dans le lycée par les élèves, montrant les écrans de leur recherche d'information sur Internet, sert de matière de base dans des modules de formation devant différents publics. Les prises de vue participatives avec les élèves sont utilisées comme outil d'analyse des pratiques et de formation des professionnels. Dans ce nouvel environnement, la mise en œuvre de cet outil vidéo, dont les jeunes sont acteurs à part entière, remplit dans le processus formatif plusieurs fonctions, qui seront présentées dans les pistes méthodologiques et pédagogiques formulées plus loin.

* Le programme de la formation initiale de base des informateurs jeunesse sur le numérique consiste à présenter l'environnement et le contexte d'Internet, faire un panorama des activités numériques des jeunes, analyser les pratiques professionnelles de l'information et sensibiliser à la fiabilité des sites internet mis à disposition du public. Cette formation propose également des méthodes pour transmettre tout en éduquant au multimédia, hiérarchiser les différents temps de travail (de découverte, d'apprentissage, d'écriture...) et identifier les compétences et les outils à développer.

Nos études et observations indiquent que certains professionnels en charge de l'information des jeunes développent une sorte de complexe par rapport aux pratiques des jeunes. « Nous, on ne peut pas suivre, on ne connaît pas, on est dépassés, ça va trop vite! », disent-ils. Certains baissent les bras, considérant qu'ils n'ont rien à apporter car les jeunes savent mieux qu'eux utiliser les outils numériques, et qu'ils ont d'abord à les retenir d'en avoir des usages déviants. Ces professionnels expriment de fortes attentes en matière de formation au numérique pour eux-mêmes: « Une formation multimédia, ça devrait vraiment être obligatoire parce que nous, ce sont les jeunes qui nous apprennent. » Ils se sentent et se savent peu formés: « Moi, c'est la question de l'apprentissage, parce que tout est balancé sur le net. On en entend parler par ouï-dire mais on n'a pas d'apprentissage. »

■ LE PROGRAMME DES POINTS CYB

Mis en place en 2000 par le ministère de la Jeunesse et des Sports, le programme compte 600 points cyb et vise quatre objectifs :

1. Améliorer l'accès à l'information des jeunes (mise à disposition d'ordinateurs pour l'accès à des outils en ligne; mise en place d'une page d'accueil pour que le jeune puisse s'orienter en ligne).
2. Développer des services de proximité permettant une appropriation de l'outil (sensibilisation aux outils du numérique; ateliers recherche emploi sur Internet; montage de projets sur Internet).
3. Favoriser l'expression de la citoyenneté (accès aux droits; mise en place d'une charte du bon usage d'Internet).
4. Développer les pratiques culturelles et artistiques des jeunes (ateliers découverte, stages...).

Cette « crainte » très souvent exprimée joue aussi comme un frein à l'observation des pratiques des jeunes. Il leur est difficile d'en avoir une vision précise, n'ayant pas analysé leurs propres pratiques (quels modes d'accès, quels outils, le rôle de la sérendipité¹⁵...). Tout se passe comme s'ils n'avaient pas le recul nécessaire, ni de procédures établies pour interroger les jeunes ou recueillir leurs suggestions.

Des outils d'Internet pas toujours maîtrisés par une partie des professionnels

Pour certains professionnels de l'Information jeunesse – y compris chez ceux qui pratiquent le Web depuis leur adolescence –, on repère des difficultés dans le maniement d'outils de base (par exemple, l'accès au mail à distance, l'envoi d'une image, le retour sur les pages précédemment ouvertes, des problèmes liés à l'orthographe, l'ignorance des règles d'écriture des mots-clés...). Certains ne maîtrisent pas bien le vocabulaire du Web.

Dans l'ensemble, il reste difficile pour eux d'articuler le numérique et le papier pour la veille et le traitement de l'information. Il est vrai qu'une division du travail existe dans nombre de structures jeunesse avec un cloisonnement entre l'espace public numérique, le cyberspace ou le point cyb et les autres espaces accueillant des jeunes, sans vraie cohérence entre les offres ni intégration des stratégies.

15. Néologisme qui vient du mot anglais *serendipity*: fait de réaliser une découverte inattendue grâce au hasard et à l'intelligence.

Mais une culture professionnelle commune se construit dans le champ du numérique

Comme pour les autres acteurs de l'éducation et de l'information (enseignants, bibliothécaires, documentalistes, animateurs), l'adaptation à ce nouvel « écosystème » qu'est l'environnement numérique est aujourd'hui une priorité. Ils savent qu'obtenir ou construire le matériau pédagogique nécessaire passe par une veille organisée et, si possible, collaborative. Ils estiment que l'éducation aux usages numériques est à consolider dans l'optique d'accompagner les jeunes et de les inciter à développer leur créativité à travers des processus co-constructifs innovants. En effet, si nombre de jeunes savent utiliser les plateformes en ligne, peu ont acquis une méthode, peu savent les utiliser dans toutes leurs potentialités.

L'Information jeunesse a des missions à la fois d'observation, d'évaluation, de valorisation, de formation, de documentation et de diffusion. Outre l'accueil du public, les professionnels de l'information doivent effectuer une veille documentaire, réaliser des dossiers et des documents de communication, publier sur les réseaux sociaux, faire du travail collaboratif et transmettre leurs apprentissages aux jeunes pour favoriser leur autonomie. Les pratiques numériques sont transversales à toutes ces missions.

Des outils pour consolider les compétences sur le numérique

Prendre acte de ses pratiques, en témoigner, les partager, s'inspirer de celles des autres

En termes de méthodologie de recherche d'information, il est important de pouvoir décrire ses pratiques professionnelles et d'en témoigner. C'est dans ce but que sont utilisés le questionnaire et l'outil vidéo décrits ci-dessus lors de formations dans le réseau Information jeunesse. Il est demandé aux professionnels d'analyser leurs propres pratiques numériques à travers des questions telles que : « Quel est mon champ de veille informationnelle ? Quels sont les outils que je connais, ceux que j'utilise, les types d'information recherchés ? Qu'est-ce qu'Internet apporte à ma recherche ? Qui est la personne qui a compté le plus dans mes expériences du Web ?... » Cette prise de conscience doit se faire en douceur afin de prévenir des réactions du type « Je suis largué, le numérique, ce n'est pas pour moi », ce sentiment d'être dépassé par les outils technologiques conduisant souvent à une réaction de repli.

Les captures vidéo des navigations des jeunes, décrites ci-dessus, utilisées dans les formations, fonctionnent comme déclencheur d'une posture réflexive chez les professionnels sur leurs propres pratiques de recherche, une sorte de mise en abyme pour les amener à une prise de conscience sur leur propre logique de recherche, l'idée étant de formaliser toute la démarche : Pourquoi utilise-t-on Google ? Quels sont les enjeux des moteurs de recherche... ?

Cela suppose aussi d'intégrer la notion d'identité numérique car elle fait désormais partie de la vie professionnelle. Il est important d'apprendre à organiser son profil professionnel en ligne et à personnaliser des pages pour se présenter sur les différents réseaux sociaux.

Enfin, l'expérimentation de cet outil vidéo dans différents contextes confirme l'importance de multiplier les passerelles entre pratiquants du numérique et non-pratiquants et de croiser les regards de spécialistes de différentes disciplines, non pas de façon ponctuelle à l'occasion d'une rencontre, mais dans une réflexion pérenne et une véritable transmission pédagogique.

Pratiquer la veille multimédia sur Internet et sa mutualisation

« Je pensais être en veille mais, après cette formation, je m'aperçois que je n'en suis qu'au début et, toute seule sur le point Information jeunesse (PIJ), je fais comment? », dit une professionnelle. Les notions de veille sont parfois assez floues, confondant la veille personnelle/professionnelle avec la veille pour le public. « Je me créais des dossiers mais je ne m'y retrouvais pas parce que j'en avais plein, je me demandais comment on faisait. De toute façon, il faut passer du temps pour s'informer et pour informer les autres. Je ne savais pas où chercher, sur quels sites aller. » Les méthodes de vérification des sources et d'évaluation de la fiabilité ne sont pas généralisées.

L'objectif des formations au numérique dispensées dans le réseau Information jeunesse et dans d'autres réseaux (éducation populaire, santé, collectivités...) est de prendre des habitudes de travail, des automatismes qui ne soient pas vécus seulement comme des contraintes mais aussi comme des moments créatifs agréables et enrichissants, sur un mode accessible et en fonction de chaque type de structure. Il n'est pas demandé de devenir des experts de la veille mais de s'adapter à un monde connecté où l'intelligence collective a sa place.

Organiser sa veille

Il s'agit de s'organiser, à une fréquence que l'on détermine, pour faire de la recherche d'information, la structurer et la republier. Cela nécessite de définir son territoire de veille, repérer et préparer ses sources, qualifier ses informations, agréger, trier et capitaliser¹⁶. Une trouvaille du Web ne se perd pas car on la localise sur un outil dédié à la veille. Ce n'est pas ajouter une couche supplémentaire de travail, ni être noyé dans le flux, mais au contraire garder la maîtrise de ses informations, les rendre plus facilement exploitables ensuite pour les lecteurs/stagiaires/jeunes usagers, que ce soit en face à face ou sur Internet. On peut par exemple utiliser le social bookmarking (favoris en ligne), qui permet d'avoir accès de n'importe quel ordinateur à ses favoris en ligne, d'y adjoindre une description de ses ressources, d'ajouter des tags et de les partager avec une communauté active. Une phase d'expérimentation, d'autoformation pour tester les outils est incontournable¹⁷.

L'expérience prouve qu'à la suite des formations dispensées, les outils du Web 2.0 pénètrent les pratiques professionnelles¹⁸. Des diaporamas animés avec Prezi¹⁹ se multiplient (par exemple, au PIJ de Pantin en Seine-Saint-Denis). Des portails d'information sont créés avec Netvibes²⁰. Des cartographies de ressources sont élaborées avec Pearltrees²¹, comme celui du CIJ 77 (centre Information jeunesse). Il faut y ajouter les publications avec Calaméo, SlideShare²², les très nombreuses pages Facebook et les comptes Twitter. Le site du CIJ 95²³ exploite tous les widgets²⁴ Web 2.0 et présente son information autrement, par exemple en réalisant des tutoriels vidéo qui mettent à profit toutes les potentialités offertes par le numérique.

La veille partagée, c'est-à-dire en quelque sorte la chasse aux trésors à plusieurs, n'est pas encore très répandue dans les réseaux alors qu'elle permettrait aux professionnels de

16. Voir le module de Loïc Hay « La veille sur Internet en 5 étapes » (www.slideshare.net/loichay/la-veille-sur-internet-en-5-tapes-cls) et celui de Lionel Dujol (<http://www.slideshare.net/hulot/traiter-partager-diffuser-et-capitaliser-sa-veille>).

17. Dispositif d'autoformation sur les usages et outils du Web 2.0: <http://adnduo.jimdo.com/>

18. Exemples de réalisations issus du numéro 0 de *l'J Mag*: www.netpublic.fr/2011/06/

ij-mag-la-premiere-lettre-du-reseau-information-jeunesse-ile-de-france/

19. <http://prezi.com/xkdmijkvapa0/projet-point-information-jeunesse/>

20. www.netvibes.com/ij-idf#Jobs_et_Stages

21. www.pearltrees.com/cij77

22. www.slideshare.net/CIJ95/actualites-information-jeunesse-val-d-oise-1758514

23. <http://cij.valdoise.fr/>

24. Contraction des mots « window » et « gadget ».

mutualiser leurs informations. Kulture(s) Web par exemple est le fruit d'un travail collaboratif du réseau des points cyb des Hauts-de-Seine réalisé avec l'outil Diigo²⁵.

Diffuser et republier l'information, la mettre en scène

Pour faire face aux flux d'informations auxquels sont confrontés tous les acteurs pédagogiques (animateurs, enseignants...), il faut passer de l'éphémère à la construction d'une pensée, éviter l'information que l'on accumule pour jeter ensuite, sélectionner pour transmettre. Vient donc ensuite le temps de la diffusion des informations et l'on peut alors identifier les formats et les circuits de diffusion. Si on ne parle pas d'un site, il n'existe pas, et il revient aux professionnels de mettre en avant des « collections d'information ».

Enfin, il est important aujourd'hui de savoir mettre en scène l'information, il n'est plus possible de se contenter d'un PDF, même pour les jeunes, alors que des outils comme Calaméo sont plus attractifs, par exemple pour des campagnes de sensibilisation sur Internet ou pour lancer un débat avec des jeunes.

Observer et suivre régulièrement les pratiques des jeunes de son public

Les différents outils d'observation expérimentés dans le cadre de cette recherche-formation-action peuvent être réinvestis sans trop de complications : enquêtes auto-administrées en ligne, réunions qualitatives, cartes mentales avec lesquelles les jeunes représentent et organisent leur recherche d'information. D'autres outils pourraient être développés, par exemple des chats et de la messagerie instantanée, au moyen desquels on pourrait mener des observations en temps réel.

L'outil vidéo décrit ci-dessus, qui visualise les parcours de recherche de l'intérieur, permet aux professionnels de voir précisément comment les jeunes naviguent pour leurs recherches d'information sur différents sujets, et de disposer d'un échantillon de plusieurs parcours différents. Ils peuvent assister en direct aux trajets à travers les sites, aux multiples façons d'y arriver et suivre tout le processus de clics de recherche d'information en lien avec un sujet. Cet outil donne en même temps accès au discours des jeunes sur le vif, au moment de leur navigation sur Internet et ils peuvent ainsi mieux comprendre leurs cheminement mentaux, leurs hésitations, leurs points de focalisation...

Se servir du multimédia au quotidien pour informer et sensibiliser jeunes, partenaires, financeurs, municipalités...

Utiliser des vidéos comme support de formation ou d'information rend le discours ou l'argumentaire plus vivant, plus convaincant et permet de mieux illustrer son propos. La méthodologie employée lors du test de cet outil avec des lycéens peut être reproduite facilement dans différentes situations, par exemple, pour témoigner de la vie de la structure ou pour montrer les productions créées par les jeunes, ou encore pour présenter des bilans animés. Les professionnels peuvent se servir de matériel vidéo léger (caméra numérique, téléphone portable) pour leur pratique professionnelle et pour accroître la visibilité de leurs actions auprès de leurs partenaires et financeurs. Par exemple, ils peuvent ainsi valoriser leurs actions d'éducation à l'information, qui ne sont pas toujours perçues comme prioritaires par les municipalités.

25. <http://groups.diigo.com/group/culture-web>

Expérience/Initiative Plaisir de partager

Portrait d'Olivier Lacombe

Olivier Lacombe, 41 ans, est coordonnateur du réseau Information jeunesse du Val-d'Oise. Il est depuis très longtemps convaincu de la nécessité d'une prise en compte des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les pratiques des professionnels de jeunesse et tout particulièrement quand il s'agit d'information.

Plus jeune, il se souvient avoir goûté aux pratiques numériques grâce aux jeux vidéo ou d'avoir pu « tripoter » quelques ordinateurs de type MO5. Mais c'est son côté militant et son goût pour le partage qui l'ont principalement encouragé dans sa démarche. Il s'intéresse donc rapidement au « monde du libre » (logiciels, environnement libres), au *creative common**, à l'accès à la culture pour tous et plus généralement à rendre les nouvelles technologies accessibles au plus grand nombre. Encore aujourd'hui, ses engagements personnels et professionnels sont en synergie. Il préside par exemple une webradio dont l'initiateur est un jeune qu'il a pu accompagner dans le cadre du programme Envie d'agir.

Il partage ses sensibilités et ses compétences avec ses collègues du réseau Information jeunesse. Au plan professionnel, il s'intéresse tout particulièrement à la veille et aux outils qui y sont liés, notamment dans le domaine collaboratif. Il a ainsi développé une plateforme Ning pour dynamiser l'animation départementale. Ce réseau social permet de renforcer les liens entre les professionnels et de stimuler des relations en dehors des temps présents en partageant de l'information. Il a aussi favorisé l'utilisation de Diigo qui permet d'identifier des sites favoris et de renforcer la médiation avec le public. La qualité de l'accueil des jeunes dans les structures Information jeunesse du département s'en trouve améliorée.

Olivier Lacombe observe une évolution dans la prise en compte du numérique par les professionnels qu'il accompagne. Au début les TIC étaient pour ces derniers des concurrentes. Elles sont devenues nécessaires. Leur appropriation concerne pourtant davantage le champ de la communication et de la rencontre avec le public. Reste à investir celui de l'accompagnement aux démarches d'information des jeunes et de l'éducation à l'information, mais sur ce sujet, les professionnels ne se sentent pas encore suffisamment légitimes ou compétents. Ils sont par contre très demandeurs en matière de formation, et les contenus des regroupements professionnels sont très souvent liés aux TIC. Les thèmes les plus souvent abordés concernent les réseaux sociaux, les fantasmes liés à Internet ou encore le droit à l'image...

Les freins au développement des outils numériques dans les structures Information jeunesse viendraient, pour Olivier Lacombe, essentiellement des décideurs des collectivités, très préoccupés des risques. Il lui semble toutefois qu'une évolution est perceptible : « Il y a quatre-cinq collectivités qui ont franchi le pas. » Et l'objectif aujourd'hui est d'analyser les éléments déclencheurs de cet engagement et de les valoriser auprès de l'ensemble des acteurs.

* Organisation à but non lucratif qui a pour dessein de faciliter la diffusion et le partage des œuvres tout en accompagnant les nouvelles pratiques de création à l'ère numérique.

Pratiques et attentes des professionnels des maisons des jeunes et de la culture (MJC)

CHRISTOPHE PRIGENT

Chargé d'études et d'évaluation²⁶

AVEC GÉRARD MARQUIÉ

Chargé d'études et de recherche, INJEP

Un diagnostic sur les usages du numérique

La question posée est celle de savoir comment des acteurs de l'éducation populaire peuvent se saisir des nouvelles technologies tout en développant des projets qui restent en accord avec les valeurs de l'éducation populaire. Un diagnostic sur ce sujet peut constituer un outil de désenclavement qui participe à une stratégie politique de mise en réseau des acteurs d'une association au niveau d'un territoire. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) représentent en effet une bonne « porte d'entrée » pour la compréhension des dynamiques et des enjeux pour la structuration d'un réseau associatif de l'éducation populaire.

Un diagnostic sur les usages numériques²⁷ est réalisé de février à mai 2011 au sein de l'Union des fédérations régionales des maisons des jeunes et de la culture Méditerranée²⁸ (UFRMJC), l'objectif plus stratégique étant de mener un travail de sensibilisation, d'animation et de coordination du réseau sur ce sujet. C'est dans ce cadre que la collaboration avec l'équipe de Défi Internet se met en place et débouche sur l'accompagnement de la démarche de diagnostic territorial sur les usages du numérique au sein du réseau régional

26. Christophe Prigent est chargé d'études et d'évaluation de la politique éducative sociale et culturelle au sein d'une commune du Sud-Ouest de la France et est président-fondateur de l'association JANOVITCH Prods dont l'objet social porte sur l'accès et la veille sur les usages numériques dans un cadre socioculturel (<http://janovitch.prods.free.fr>).

27. Ce diagnostic a constitué le principal support d'une recherche-action réalisée par Christophe Prigent dans le cadre d'une licence professionnelle à l'université de Bordeaux III: « Coordination de projets de développement social et culturel en milieu urbain ». Ce travail a donné lieu en septembre 2011 à la rédaction et la soutenance d'un mémoire professionnel, dirigé par Jean-Luc Richelle, maître de conférences en géographie à l'IUT Michel de Montaigne de l'université de Bordeaux, intitulé « Un diagnostic sur les pratiques numériques: levier d'une mise en réseau? L'Union des fédérations régionales des MJC Méditerranée ».

28. Cette association regroupe deux entités: l'ADL PACA (Association développement local) et la fédération régionale des MJC Méditerranée.

des maisons des jeunes et de la culture (MJC). Cela se concrétise tout d'abord par une intervention de l'INJEP lors des journées de sensibilisation et de formation sur la question de la pratique du numérique chez les jeunes, organisées par l'UFRMJC. L'INJEP y présente notamment un état des lieux des pratiques numériques des jeunes (voir l'encadré p. 44). Ensuite, l'équipe de Défi Internet apporte une aide méthodologique pour l'élaboration d'un questionnaire en ligne auprès des professionnels du réseau des MJC, enquête qui permet de couvrir plus des deux tiers des structures. Défi Internet met à disposition un logiciel d'enquête en ligne et un soutien dans le traitement et l'analyse des résultats.

Une diversité d'outils mobilisés

La méthodologie développée est liée aux objectifs poursuivis mais aussi au contexte de la recherche-action. Elle repose sur une posture de praticien-chercheur et suppose de se distancier sans se désimpliquer. Au regard de l'étendue du territoire, il fallait trouver des outils d'approche et d'analyse pertinents pour mener un diagnostic sur les pratiques numériques. Plusieurs outils sont mobilisés : cartographie et analyse géopolitique, analyse documentaire, observation participante, entretiens et enquête en ligne par questionnaire. Notons qu'ils ne relèvent pas tous de la même logique, que certains s'imposent naturellement tandis que d'autres émergent au fur et à mesure de la phase de terrain, dans une démarche « pas à pas », au cours de laquelle ces outils sont en interaction les uns avec les autres.

Intérêt pour l'enquête mais attitude paradoxale par rapport aux TIC

70% des MJC répondent au questionnaire

Pour cette enquête en ligne, 70% des structures ont répondu au questionnaire (42 sur 60 structures sollicitées), ce qui indique déjà une dynamique importante. Près de 44% des répondants occupent un poste de direction, environ 31% sont des animateurs et 6% sont des coordonnateurs de secteur. C'est un public plutôt féminin (56%) et qui se situe dans la tranche d'âge supérieure : 63% ont plus de 45 ans, 22% ont entre 36 et 45 ans, 13% entre 25 et 35 ans et 3% ont moins de 25 ans. La réponse à la question relative à la conduite des actions numériques nous indique que 60% des répondants ne sont pas directement associés à l'activité numérique de la structure (voir aussi les graphiques présentés p. 66).

Un certain retard dans l'équipement des structures

La plupart (67%) ont moins de 10 postes et près des trois quarts considèrent que leur équipement est insuffisant. Un peu moins de la moitié mettent à la disposition du public un accès libre à Internet.

La moitié seulement des structures propose des activités « liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, les NTIC » et ce ne sont pas nécessairement les plus équipées. Les activités régulières réalisées avec les NTIC, souvent en partenariat avec un prestataire extérieur spécialisé, sont d'abord le multimédia, puis l'initiation et la sensibilisation, ensuite la bureautique et enfin le soutien scolaire.

Ceux qui ne proposent pas ce type d'activité invoquent en premier lieu le manque de moyens, soit financiers, soit humains (compétences). Des lacunes en formation « aux usages courants de l'informatique » sont identifiées dans 55% des équipes. Seulement un tiers de ces équipes a « engagé une réflexion sur l'utilisation des nouvelles technologies ».

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS

Plusieurs outils d'investigation mis en synergie

Une cartographie combinée à une analyse géopolitique

L'utilisation de cet outil se révèle particulièrement pertinente pour ce diagnostic sur les usages des TIC car il tient compte de la dimension géographique du réseau et de son inscription dans une région située entre mer et montagne avec un arrière-pays très étendu. La cartographie est un très bon outil pour mieux comprendre le réseau et le relier au territoire. Cette approche cartographique est associée à une analyse géopolitique, qui cherche à appréhender la forme sociale du territoire, à comprendre en quoi il est marqué par des enjeux, des zones de conflits et des zones de « pouvoirs », qu'ils soient politiques, institutionnels ou associatifs. Cela nous permet de disposer d'une première approche de la dynamique enclavement/désenclavement des structures par rapport au « système fédéral », qui est à la fois d'ordre géographique et d'ordre politique.

Une analyse secondaire

Une analyse de contenu des documents fournis par les MJC est réalisée, toujours dans un objectif de diagnostic. Le travail sur ces données institutionnelles permet d'élaborer une typologie des structures en matière d'équipement et de pratiques dans le domaine des TIC. Trois « modèles » sont présents : les structures mobilisées, les structures intermédiaires, les structures non mobilisées. Les structures mobilisées (35% de l'effectif global) proposent des activités régulières, les structures « intermédiaires » (8%) interviennent de manière plus ponctuelle et les non mobilisées, les plus nombreuses (43%), restent sur des propositions d'activités plus traditionnelles (poterie, arts plastiques...). Si l'on considère le taux important de non-réponses (14%), cela représente un grand nombre d'acteurs non mobilisés sur ce sujet.

Une observation participante

Cette observation participante est réalisée dans le cadre de deux journées numériques dédiées aux professionnels du réseau. Celles-ci représentent des temps repérés de sensibilisation et de formation sur la question des pratiques du numérique chez les jeunes. Elles sont organisées dans deux villes différentes (Embrun à l'association Euroscope, et Cannes à la MJC centre social Cœur de Ranguin) et représentatives de deux facettes du territoire couvert par le projet fédéral de l'UFRMJC (rural/montagneux et urbain en bordure de littoral). Ces journées sont conçues aussi comme un outil de mobilisation du réseau. L'observation participante menée permet d'évaluer le niveau d'engagement et de mobilisation du réseau. Elle fait apparaître que ces journées numériques ne touchent qu'une partie des acteurs du réseau (9 structures sur 60). Néanmoins les structures présentes impulsent une dynamique qui met en lien des acteurs sur le même territoire. Ceci permet, dès ces journées, d'aborder des projets entre structures. Ce qui est intéressant c'est ce qui se passe ensuite, les effets produits par cette dynamique.

Une approche singulière du réseau : des entretiens qualitatifs

Après un premier repérage, puis l'élaboration d'un guide d'entretien, des entretiens semi-directifs sont réalisés auprès d'un échantillon d'acteurs diversifié, chacun étant porteur d'une analyse particulière : directeurs de MJC, animateurs socioculturels, membres du conseil d'administration. Ces entretiens apportent une vision dynamique en termes de système-acteurs intégrant à la fois l'histoire et le jeu des forces centripètes et centrifuges, ce qui donne des clés pour comprendre le réseau actuel et sa prospective.

Une enquête en ligne auprès des professionnels

Cette phase consiste en la réalisation, la passation et l'analyse d'un questionnaire en ligne adressé aux professionnels du réseau. Le questionnaire s'intitule : « S'engager dans l'usage et la compréhension des nouvelles technologies : un enjeu social et culturel pour les MJC et l'éducation populaire. »

.../...

.../...

Le questionnaire a été réalisé en collaboration avec Défi Internet dans sa partie mise en ligne (le questionnaire ayant dans un premier temps été réalisé et diffusé en format papier). Il a permis ainsi de découvrir l'intérêt de cette méthode à la fois dans la diffusion mais également dans le traitement des données. Et surtout, grâce à cette approche en ligne, d'entrer en relation avec 70% du réseau, ce qui est une réussite, compte tenu des contraintes liées au contexte géographique et au temps limité que nous avons pu y consacrer.

En quoi la mise en ligne de l'enquête a-t-elle modifié l'approche?

Le projet de réaliser une enquête par questionnaire existait depuis l'origine de la recherche-action. C'est l'opportunité de la rencontre avec l'équipe de Défi Internet qui nous a incités à modifier notre approche. La mise en ligne du questionnaire change effectivement les dynamiques notamment du point de vue du répondant car le rapport au support change. Le support numérique fait que la tâche peut paraître moins laborieuse. Cet outil est pour nous une ressource qui donne tout son poids à l'enquête, fournit une diffusion plus rapide auprès des enquêtés et un traitement plus efficace. Cela permet aussi d'appréhender plus finement la situation et les difficultés du répondant. Pour l'analyse, le logiciel* permet de faire très aisément des liens logiques entre les questions. Mettre en place un questionnaire n'est pas simple et cet outil permet de faire plus facilement un aller-retour entre ce que l'on attend (les hypothèses de départ) et les réponses.

L'expérimentation de cet outil d'enquête a constitué un déclencheur pour mener d'autres enquêtes. Ce sont des outils que l'on croit connaître et maîtriser, mais ils ne sont pas abordés de façon réellement opératoire dans les formations initiales en développement social ou culturel.

* C'est la plateforme en ligne SphinxEduc qui est utilisée.

Mais un positionnement ambivalent sur le rôle des TIC dans l'éducation populaire

La plupart (72,5 %) considèrent que les NTIC « sont un enjeu majeur pour l'éducation populaire » et que celle-ci doit agir en cohérence avec ce nouveau contexte social et culturel. Ceux qui ont des actions en lien avec les NTIC considèrent que celles-ci « contribuent au développement local (social, culturel, économique...) ».

Mais dans le même temps, beaucoup tiennent à les limiter à « un outil dans un projet éducatif » et cherchent à cerner une « demande » qui s'exprimerait explicitement. Ils ont conscience de la nécessité de s'adapter mais craignent de s'éloigner des « valeurs » de l'éducation populaire pour tomber dans des activités dites « consommatoires ».

Le principal frein est la conception essentiellement technique des enjeux. Cela pose la question du profil des animateurs : animateurs techniques ou animateurs techniciens ? Il semble qu'il y ait un problème de sensibilisation et de formation des acteurs, en particulier, sur le sens de l'utilisation des TIC, sur la méthodologie d'accompagnement et sur le développement de nouveaux usages. Presque tous (79 %) ont « appris les usages » en autodidacte ou sur le tas. L'enquête révèle que les attentes de formation concernent moins de la moitié des équipes et se limitent aux compétences traditionnelles (bureautique, PAO, traitement de l'image...). Les attentes concernent très peu les compétences exigées par le numérique interactif : création et gestion de sites Web, maîtrise des réseaux sociaux pour l'animation... Actuellement, on peut observer que les formations sont plus particulièrement consacrées aux dimensions techniques.

On peut identifier cette tendance également à travers l'analyse des attentes des structures par rapport aux Journées sur les pratiques numériques des jeunes, l'intérêt se porte davantage sur la confrontation des pratiques que sur des apports théoriques ou méthodologiques. La « fonction diagnostic » semble faire défaut dans nombre des structures. Certains acteurs considèrent que les équipes fonctionnent encore trop sur des *a priori* et sur une logique d'équipement. Selon eux, l'intervention des animateurs doit évoluer, en particulier en expérimentant des formes d'interventions *via* les nouvelles technologies et les réseaux sociaux.

Les enquêtes indiquent que ce resserrement des préoccupations sur les aspects techniques et financiers renvoie aussi à une inquiétude plus globale d'ordre économique, que ce questionnement sur les TIC vient renforcer.

Pour le développement des TIC dans l'éducation populaire

Un enjeu social et culturel

Il y a différentes manières de se saisir des « nouvelles » technologies tout en restant dans les grandes lignes de l'éducation populaire. Dans une dynamique de réseau, les nouvelles technologies et les réseaux sociaux ne peuvent qu'être un plus, ils favorisent un fonctionnement associatif, de discussion et de régulation. En effet, cet outil est propice à engager des liens entre les acteurs, qui prennent différentes formes car on fait appel à la dimension physique mais aussi à la dimension virtuelle. Des études récentes ont montré qu'il est inexact de dire que les TIC ne développent pas les relations sociales²⁹, puisqu'elles permettent de relier les relations virtuelles et les relations physiques, d'aborder des espaces qui n'étaient pas envisageables auparavant et de lutter contre les enclavements.

L'objectif, tout d'abord, est d'amener les personnes exclues des pratiques numériques à atteindre une autonomie dans leur recours aux TIC. Ensuite, il faut aller au-delà des usages courants pour développer des rapports créatifs et permettre une véritable appropriation du support. Il s'agit pour l'ensemble des animateurs, directeurs, réseaux de structures et partenaires de mettre en place des actions cohérentes avec ces objectifs.

Une simple logique d'équipement (par exemple, ouvrir une salle multimédia) ne répond pas aux enjeux, et il est essentiel d'accompagner les publics dans les pratiques numériques. Il devient urgent d'adopter une posture d'accompagnement face à la présence incontournable de supports qui questionnent le lien entre citoyens et économie et les rapports sociaux dans leur ensemble : jeunes/seniors, filles/garçons, « digitaux natifs »/« migrants numériques »...

De nouvelles missions en matière d'animation et de mise en réseau

Nous avons pu expérimenter ici l'utilisation du diagnostic sur les TIC comme levier d'une mise en réseau. Mais si l'on cherche à développer leur utilisation comme support d'une dynamique de réseau, il faut qu'elles soient utilisables par tous, de n'importe quel lieu, mobilisables individuellement comme collectivement et que leurs usages soient compréhensibles par tous.

Les TIC sont un « objet » d'animation. Il existe de nouveaux espaces d'animation au travers des TIC et des réseaux sociaux. Une fois ces espaces réfléchis, le développement de supports pédagogiques à but d'expression créative fait sens (telle la musique assistée par ordinateur, MAO, par exemple).

Il convient de conférer toute sa dimension sociale à cet environnement numérique. On peut proposer la terminologie « d'espaces neutralisants » pour parler de ces espaces virtuels, à une époque où il paraît primordial de travailler les croisements entre réseaux physiques et réseaux virtuels.

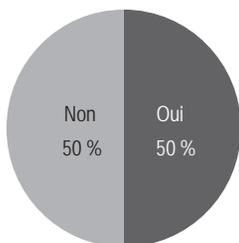
29. MERCLÉ P., *Sociologie des réseaux sociaux*, La Découverte, coll. « Repères », Paris, 2011.

Résultats du questionnaire en ligne (extraits)

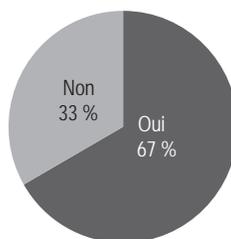
Selon vous, votre structure est-elle équipée en matériel informatique destiné à l'usage du public ?



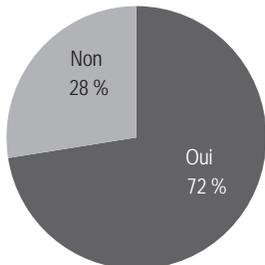
Y a-t-il une activité ou des activités liées aux NTIC dans votre structure ?



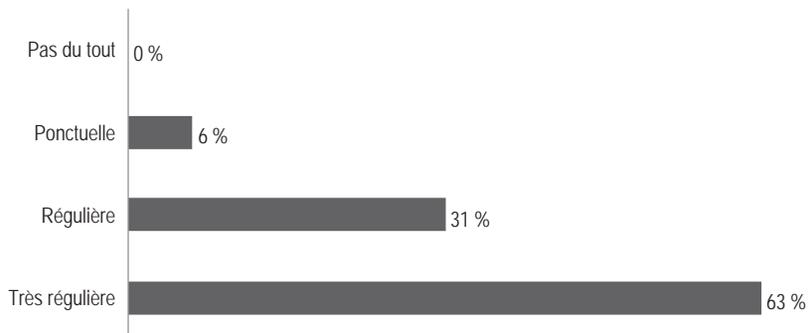
Votre équipe a-t-elle engagé une réflexion sur l'utilisation des nouvelles technologies dans votre association ?



Considérez-vous que les NTIC sont un enjeu majeur pour l'éducation populaire ?



Vous en avez une utilisation plutôt...



Les pratiques numériques des jeunes en bibliothèque d'information

CÉCILE DELESALLE

Cette expérimentation d'enquêtes sur les pratiques des jeunes est proposée à l'équipe de Défi Internet par les professionnels de la bibliothèque d'étude et d'information (BEI) de la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise dans le Val-d'Oise³⁰. Cette bibliothèque d'agglomération, fondée en 2000, se définit comme « hybride », étant à la fois une bibliothèque d'information générale et dotée de trois pôles de spécialisation : emploi, formation et vie professionnelle ; musique ; architecture et urbanisme³¹. La BEI dispose de ressources conséquentes dans les domaines de la formation initiale, continue ou professionnelle, de l'orientation et de l'insertion professionnelle et met à la disposition du public « un personnel chargé de le conseiller, de l'aider et de le former à l'utilisation de la bibliothèque et de ses ressources ». Tous ces services sont proposés simultanément dans les espaces de la BEI et à distance :

- des espaces publics numériques donnent accès à Internet pour consulter des ressources exclusives dont un espace multimédia avec une douzaine de postes dotés de nombreux logiciels d'autoformation (postes destinés aux plus de 16 ans) ;
- des espaces d'étude permettent d'étudier ou de se documenter dans tous les domaines de la connaissance (arts, littérature, science et techniques...);
- un kiosque formation-emploi, espace dédié à la documentation sur l'orientation, la formation, la préparation des concours et la recherche d'emploi, qui propose aussi une sélection de sites ;

30. L'agglomération de Cergy-Pontoise: Cergy, Éragny-sur-Oise, Saint-Ouen-l'Aumône, Courdimanche, Boisemont, Vauréal, Puiseux-Pontoise, Jouy-le-Moutier, Pontoise, Osny, Menucourt, Neuville-sur-Oise.

31. <http://www.bibaglo.org/localisation/biblioth-ques-d-agglom-ration/biblioth-que-d-etude-et-d-information>

L'ensemble des collections et services du réseau des bibliothèques de Cergy-Pontoise est consultable sur <http://www.bibaglo.org/>

- un service de questions-réponses à distance, BiblioSésame³², permet d’obtenir de chez soi des références pour des recherches d’information ;
- un « blog-notes » pour suivre l’actualité dans le domaine de l’orientation et de l’insertion professionnelle³³ qui est de plus en plus consulté.

La BEI a construit des partenariats nombreux : Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), Association française Immigrés Formation Animation (AFIFA), groupements d’établissements (GRETA), Association pour l’emploi des cadres (APEC), mission locale, maisons de l’information sur la formation et l’emploi (MIFE)... Ainsi qu’avec les lycées : la BEI se déplace dans les lycées dans le cadre de leurs projets pédagogiques et elle accueille les classes pour des visites-découvertes et des ateliers à la carte.

L’offre numérique de cette bibliothèque est en plein développement : nouveaux postes, nouveaux sites sélectionnés, nouvelles interfaces avec le public pour informer comme les blogs, l’accès à des logiciels d’autoformation... Cela nécessite de suivre en continu les nouveaux usages afin d’avoir un retour sur l’offre proposée et de vérifier si elle répond aux besoins : besoin généralisé d’accès à Internet pour le travail scolaire (souvent à réaliser dans l’urgence), demande croissante d’information en matière d’orientation... La finalité est de susciter de nouvelles synergies entre Internet et les autres supports (documentation papier et audiovisuelle) et d’adapter les modes d’accueil, d’accompagnement et d’intervention des bibliothécaires en fonction des évolutions constatées.

Une co-construction d’outils de suivi

Deux services souhaitent mener des investigations sur les évolutions des pratiques de leur public jeune :

- le service coordination documentaire qui a mis sur pied depuis mai 2009 un espace de travail scolaire avec accès à des postes informatiques connectés ;
- le service formation emploi orientation, qui propose aux adultes et aux jeunes (scolaires et étudiants) des ressources en matière d’orientation, avec un accompagnement dans la bibliothèque pour conseiller des sites et, le cas échéant, réorienter vers d’autres ressources (centres d’information et d’orientation : CIO, Information jeunesse, mission locale...).

Pour connaître les publics et leurs pratiques

Les outils testés en partenariat visent à mieux cerner le public qui fréquente ces deux espaces dédiés et à vérifier par exemple si ce sont des jeunes qui n’ont pas d’accès ou un accès irrégulier à Internet. Il s’agit aussi de suivre l’appropriation par des jeunes de différents profils des nouveaux services proposés dans ces espaces.

Dans l’espace dédié au travail scolaire : comment les jeunes se repèrent-ils sur Internet pour leur travail scolaire ? Quels sites sont les plus fréquentés ? Quelles sont les recherches complémentaires opérées par les élèves dans la bibliothèque ? Quelles sont les demandes des établissements scolaires aujourd’hui en matière de travail sur Internet ?

32. BiblioSésame est un réseau national de bibliothèques de lecture publiques lancé en 2006 à l’initiative de la bibliothèque publique d’information (BPI). Les bibliothécaires qui y participent conjuguent leurs efforts pour apporter des réponses de qualité en s’appuyant sur les domaines de compétences de chaque établissement. La BEI fait partie du réseau depuis 2008 et est sollicitée pour les questions liées (note BEI, www.bibliosesame.org).

33. Blog-Notes du kiosque : blog réalisé par le service formation emploi de la BEI. Il propose une sélection d’informations pratiques repérées sur le Web et l’actualité dans le domaine de l’emploi, de la formation et de l’orientation. <http://kiosquefe.bei.cergy-pontoise.fr/> Les rubriques sont les suivantes : agenda ; études ; métiers ; recherche d’emploi ; vie professionnelle ; droits des salariés ; fonction publique ; vie locale ; bibliographies ; CV créatifs ; les dossiers du blog-notes.

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS : DEUX QUESTIONNAIRES AUTO-ADMINISTRÉS

Un processus d'itération entre les bibliothécaires et le groupe de Défi Internet

En première étape, les membres de l'équipe de la BEI en charge de ces deux services présentent au groupe opérationnel de la recherche-formation-action Défi Internet leurs objectifs, leurs axes de travail et leurs attentes au plan méthodologique. La discussion interdisciplinaire et interterritoires au sein de ce groupe leur permet de finaliser leurs axes d'exploration. S'ensuivent des allers-retours avec l'équipe de Défi Internet pour affiner les questionnements. Lors d'une demi-journée de travail en commun sont ensuite discutés et décidés également en commun les outils à utiliser, le protocole et ses suites éventuelles. À la suite de ce travail, un document est rédigé par l'équipe de Défi Internet présentant le contexte du protocole envisagé, les objectifs poursuivis, les axes d'exploration discutés, les modalités d'enquête retenues et le calendrier prévu. L'équipe de la BEI informe ses partenaires de l'expérimentation en cours : le réseau des bibliothèques de l'agglomération ainsi que les partenaires du service formation emploi : CIO, Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ), mission locale...

Deux enquêtes mises en œuvre par l'équipe des bibliothécaires

Deux questionnaires sont élaborés par l'équipe des bibliothécaires :

- L'un est destiné aux jeunes utilisant l'espace de travail scolaire : « Comment les utilisateurs de l'espace scolaire (jeunes de 12-18 ans) utilisent-ils Internet pour la recherche scolaire à la BEI ? »
- L'autre est destiné aux jeunes utilisant l'espace dédié à l'orientation : « Les pratiques numériques des jeunes de 12-18 ans en matière d'orientation à la BEI. »

L'équipe de la BEI procède au choix des questions. Les questionnaires sont ensuite revus par l'équipe de Défi Internet, des items sont précisés et des formulations de questions sont adaptées. Les questionnaires auto-administrés sont ensuite testés par l'équipe de la BEI.

Un groupe de lycéens participant à l'élaboration

À ce stade, l'enquête est « appropriée » comme projet pour l'oral du bac d'élèves d'une classe de terminale STG, la BEI ayant été contactée par un enseignant qui doit « faire travailler des élèves de terminale STG sur une situation réelle », à présenter à l'oral du bac*. Les bibliothécaires leur proposent alors de participer aux enquêtes et une dynamique participative s'instaure dès cette phase. Cela correspond à un objectif de départ, la BEI ayant en effet prévu de prendre contact avec des enseignants afin d'impliquer les élèves d'une classe en tant que témoins-acteurs de ces explorations sur les pratiques d'information sur Internet.

La bibliothèque élabore et met en place un protocole d'accompagnement de projet, et fournit un tuteur qui travaille en concertation avec l'enseignant. Une fiche projet détaillée est rédigée (on en lira un résumé pp. 75-76). Lors de la première réunion, il est précisé à l'enseignant et aux élèves que ce projet s'inscrit dans la recherche-formation-action Défi Internet et qu'elle est portée par le ministère de la Jeunesse et des Sports (INJEP). Il est proposé au groupe de lycéens de participer à l'élaboration des questionnaires, au dépouillement et à l'analyse des réponses. Ils sont invités à élaborer des propositions d'amélioration à destination de la BEI. Une réunion a lieu avec l'équipe de Défi Internet, où les élèves débattent sur les questionnaires et font des suggestions. Les sociologues leur présentent des aspects méthodologiques du dépouillement et de l'analyse (codage des questions, tris à plat et tris croisés). Au cours de cette réunion, le professeur répartit les tâches entre les élèves.

Les conditions de la passation

Les questionnaires sont postés sur des ordinateurs de la bibliothèque, les jeunes les complètent sur sollicitation d'un bibliothécaire et sur la base du volontariat. La passation est réalisée en quatre vagues pour l'enquête dans l'espace scolaire (durant les deuxième et troisième trimestres et durant des périodes de vacances) et deux vagues pour l'espace emploi formation, le poste informatique étant indisponible par la suite.

Les jeunes sollicités pour répondre aux enquêtes sont tous d'accord pour participer. Ils appréhendent sans aucune difficulté les objectifs qui leur sont présentés et sont « satisfaits qu'on leur demande leur opinion ». Certains d'ailleurs saisissent cette occasion pour dire : « Oui, justement j'ai vu qu'il manquait ça... »

.../...

.../...

Des limites et des obstacles rencontrés

Le protocole initial prévoyait dans un deuxième temps de compléter les réponses aux questionnaires en ligne par l'historique des navigations, afin de confronter la description et le vécu des parcours de recherche donnés par les questionnaires aux caractéristiques des parcours enregistrés dans l'ordinateur : durée de la recherche, sites visités, enchaînements logiques ou discursifs... Cet objectif, techniquement simple, rencontre un obstacle d'ordre juridique et l'autorisation des services municipaux est refusée : dans cette bibliothèque, les usagers doivent rentrer leur numéro d'inscription, ce qui les rend identifiables.

Malgré l'engagement fort des bibliothécaires et la passation en plusieurs vagues, le nombre des enquêtes reste faible (20 questionnaires exploitables dans l'enquête sur l'espace scolaire). Il est vrai toutefois que la passation en plusieurs vagues sur plusieurs mois accroît la représentativité des situations et des profils. Il est toutefois mené une analyse approfondie en appliquant un test statistique pour les petits échantillons (test exact de Fischer**).

L'enquête menée dans la section orientation ne se passe pas dans les conditions prévues, essentiellement pour des raisons techniques, et seulement deux questionnaires sont exploitables. Il en est donc fait une analyse qualitative, au titre de phase pilote d'une future enquête.

* Dans la discipline Communication et gestion des ressources humaines, les élèves doivent faire état d'un travail de recherche en méthodologie de gestion de projet, ici sur les moyens d'améliorer une organisation ou un processus.

** Traitements réalisés par Ellen Toby, professeur de statistique, Texas A & M University, États-Unis.

Dans l'espace dédié à l'orientation : quelles sont les ressources du Web utilisées par les jeunes pour s'informer sur l'orientation et les métiers ? Comment identifient-ils la nature des sources sur Internet ? Quelles interactions ont-ils avec les services à distance (ceux des bibliothèques ou ceux des plateformes spécialisées sur l'orientation et les métiers) ? Pourquoi les jeunes posent-ils les mêmes questions sur plusieurs sites différents ?

Le but est de tester et mettre en place des outils qui puissent se pérenniser, ce qui suppose qu'ils soient maniables, peu coûteux, et que les modalités d'utilisation (logistique, modes d'emploi, organisation...) soient facilement transmissibles entre professionnels.

Une offre qui répond à des besoins multiples

Une fidélisation des jeunes usagers de l'espace scolaire qui a des effets sur les pratiques

Les jeunes qui ont répondu à l'enquête sont en grande majorité des filles, ce qui correspond au schéma courant de fréquentation du soutien scolaire, dans les tranches d'âge représentées ici (défection des garçons à partir de la 4^e). Mais notons que parmi les rares garçons ayant répondu, l'un fréquente souvent l'espace scolaire. La moitié d'entre eux a entre 16 et 18 ans, un quart entre 12 et 14 ans, et un sur cinq a plus de 18 ans. La tranche des 14-16 ans n'est pas représentée. Ils sont à 45 % des élèves de LGT, à 20 % des élèves de collège (en 6^e et 5^e) et les autres en lycée professionnel, école primaire ou études supérieures. Il faut remarquer que plus d'un tiers ne réside pas à Cergy.

Même si plus de la moitié des répondants à l'enquête sont des primo-utilisateurs de cet espace, les bibliothécaires ont observé que les postes étaient surtout utilisés par des « habitués ». L'ouverture récente de ce service d'espace de travail scolaire explique aussi cette proportion. Le réseau des pairs joue un rôle important dans l'accès à ce service car plus de

la moitié a connu cet espace par un ami (et un tiers par les bibliothécaires). Le bouche à oreille est une entrée majoritaire (près des deux tiers).

En ce qui concerne les utilisateurs réguliers, ils sont de profils divers, ce qui pourrait signifier que l'offre répond à des besoins multiples. Ils font des recherches variées : devoirs, TPE, traductions. Quatre des « habitués » sont parmi les plus satisfaits de leurs recherches, et tous envisagent de les continuer, ce qui dénote peut-être des apprentissages. Et surtout, la fidélisation les familiarise avec les autres ressources de la bibliothèque, car tous utilisent d'autres supports qu'Internet, ce qui indique une meilleure synergie entre Internet et les ressources papier lorsqu'il y a fidélisation et, plus globalement, une pertinence de cette offre d'espace en bibliothèque pour le travail scolaire. Pour l'ensemble de l'échantillon, une dynamique de recherche est enclenchée par la fréquentation de cet espace scolaire, et la bibliothèque représente un bon levier de pratique de recherche car la plupart pensent continuer leurs recherches, soit chez eux, soit à la BEI, mais pas dans le milieu scolaire.

Types de sites utilisés dans l'espace scolaire

Les recherches pour les devoirs sont les plus fréquentes, suivies des recherches pour les TPE et pour les exposés. Notons qu'un quart des jeunes répondants réalise deux ou trois types de recherches en une session dans l'espace scolaire.

Mais près des deux tiers n'utilisent pas les sites présents dans l'ordinateur de la bibliothèque et, à la question sur les attentes, près de la moitié demande des sites non présents sur l'ordinateur. Cette non-utilisation ne paraît pas être liée à la fréquentation habituelle ou non car les habitués ne les utilisent pas davantage. Les plus jeunes (12-14 ans) ne semblent pas du tout utiliser les sites répertoriés dans l'ordinateur. Ceux qui les utilisent (à peine un tiers) le font majoritairement pour l'encyclopédie, le dictionnaire des sciences et plus rarement Maxicours. Parmi les sites considérés comme « les plus utiles, présents ou non dans l'ordinateur », Wikipédia est le plus cité, à la fois pour les exposés, les devoirs et les révisions. Google vient ensuite, pour les TPE et les devoirs. Les autres sites sont cités pour des TPE (Perspectives monde ou sites thématiques) ou des traductions (Reverso).

Besoins d'accompagnement des usagers de l'espace scolaire

L'enquête montre clairement que les jeunes viennent chercher autre chose qu'Internet à la bibliothèque car la plupart y ont accès à la maison. Il est important de noter que ceux qui souhaitent l'aide d'un bibliothécaire ont des profils différents en âge, sexe et scolarité. Ceux qui attendent de l'aide sont des jeunes qui viennent rarement ou pour la première fois. Et ce sont plutôt ceux qui n'envisagent pas de continuer leurs recherches qui demandent l'aide d'une bibliothécaire. On peut se demander si ce ne sont pas les moins autonomes, car ce sont les mêmes qui n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient. Par ailleurs, les bibliothécaires ont observé le caractère souvent urgent des recherches pour le scolaire : « On est souvent confronté à : "j'en ai besoin pour demain et je ne l'ai eu qu'hier" », ce qui intensifie le besoin d'aide.

Orientation : une dynamique complexe existe entre le face-à-face et la relation en ligne

Les jeunes interviewés sont un collégien et une lycéenne, tous deux utilisant les ressources numériques de la bibliothèque pour la première fois. Ils ont eu connaissance de ces ressources par des amis et/ou par l'établissement scolaire (ici encore, l'importance des pairs). Ils viennent à la fois pour des recherches d'information mais aussi pour des conseils, ce qui confirme les observations des bibliothécaires. Notons que leurs

recherches d'information sont vastes: « Les formations, un métier précis, des conseils en orientation. » Leurs attentes d'information portent sur: les débouchés des formations, les résultats des écoles, des témoignages d'autres jeunes, des guides en ligne. Cela est conforme aux résultats d'autres enquêtes sur l'information en orientation³⁴.

Ils viennent eux aussi chercher autre chose qu'Internet car ils déclarent avoir eu besoin d'aide pour leur recherche sur Internet et, par ailleurs, avoir Internet chez eux. Les bibliothécaires ont depuis quelque temps constaté que les jeunes posent la même question sur différentes plateformes et en face à face. Par exemple, on retrouve sur BiblioSésame des questions déjà posées en bibliothèque, « comme s'ils voulaient essayer d'avoir une autre réponse par ce biais-là ». Il y a clairement un attrait pour la sécurité ressentie derrière un écran. Mais le besoin d'accompagnement est confirmé par le constat fait par les bibliothécaires que les jeunes posant des questions pour leur orientation sur Internet « ne distinguent pas les outils », ne savent pas qui ils s'interrogent, si c'est un conseiller d'orientation ou un bibliothécaire. L'enquête serait à poursuivre, elle indique, comme d'autres études, qu'un mode de vérification de l'information consiste pour eux à s'adresser à différents interlocuteurs (amis, conseillers, documentaliste), sans toujours hiérarchiser.

Des pratiques multisupports et multitâches

Les pratiques multitâches sont observées quotidiennement par les bibliothécaires, ce qui pose aujourd'hui la question de la pertinence de postes dédiés à une activité. Par exemple, des jeunes vont plus volontiers dans l'espace multimédia faire leur recherche d'emploi, « parce qu'en même temps ils écoutent la radio, ils chatent avec leurs copains... » Dans le domaine de l'orientation, les bibliothécaires s'interrogent sur « la place du document papier », dans la mesure où, on l'a vu, les mêmes questions sont posées en ligne et dans la bibliothèque.

Dans l'espace scolaire, l'enquête montre qu'une synergie existe entre Internet et les supports papier de la bibliothèque puisque plus des deux tiers utilisent d'autres supports. La majorité se sert de livres, une minorité se sert de dictionnaires et de revues. Peu ont utilisé plus de deux supports papier différents au cours de leur dernier passage dans cet espace.

Efficacité perçue de leurs recherches

La plupart disent trouver ce qu'ils cherchent ou au moins en partie, tant dans l'espace scolaire que dans l'espace dédié à l'orientation. Dans l'espace scolaire, ceux qui viennent pour la première fois semblent obtenir moins de résultats, et l'on constate que le succès des recherches augmente avec la fréquentation. Dans le domaine de l'orientation, ceux qui consultent plus de sites trouvent ce qu'ils cherchent. Ainsi l'exemple d'une élève de terminale qui consulte à la fois Onisep.fr, lecanaldesmétiers.tv, lesmétiers.net., et se dit satisfaite de ce qu'elle a trouvé.

L'importance d'une appropriation par les professionnels de la bibliothèque

Une dynamique positive

La dynamique de production qui s'enclenche dès le début, et qui se maintient tout au long de l'expérimentation (6 mois) est une indication que cette démarche d'enquêtes répond à un besoin de disposer d'observations plus approfondies que « des intuitions ou des statistiques ».

34. DELESALLE C, *S'informer pour s'orienter. Pratiques et parcours de jeunes*, INJEP, coll. « Cahiers de l'action », n° 14, 2007.

La BEI est confortée dans ses objectifs de suivi des pratiques voyant à l'occasion des réunions de la recherche-formation-action que ses préoccupations recourent celles d'autres institutions au niveau national. Il est en effet important de pouvoir relier cette démarche à une dynamique plus générale, et de pouvoir en tirer parti, que ce soit au plan de la formulation des objectifs, du montage du protocole ou de l'appropriation des méthodologies. Grâce à cette dynamique favorisée, la mise en œuvre de l'enquête et sa diffusion ne posent pas ici de problème important.

La coopération jeunes/professionnels

Avoir un aperçu des méthodes d'enquêtes dès le lycée est important désormais, à l'ère de l'environnement internet, où les enquêtes sont partout et où la distinction entre information et opinion est souvent très difficile à percevoir.

Cette expérience met également en relief l'importance d'un regard pluriel pour la construction du questionnaire et, idéalement, pour l'analyse, sans pour autant solliciter trop les jeunes ou les professionnels. D'autres expériences de ce type ont été menées dans des lycées. Cela ne supprime toutefois pas la nécessité de tester les questionnaires dans une phase pilote, auprès de quelques profils contrastés.

Les lycéens de terminale de ce groupe projet apprécient d'être consultés au moment de l'élaboration du questionnaire et formulent des propositions très pertinentes, selon les professionnels de la BEI. Ils pointent des formulations « incompréhensibles ». Ils formulent également des questions dans le domaine de l'orientation/formation. *In fine*, on obtient des questionnaires plus opérationnels. Il est tenu compte dans les questionnaires de leurs propositions.

Ce n'est toutefois pas un exercice évident pour des lycéens de terminale STG ; dans leur bilan intermédiaire de cette expérience, les bibliothécaires notent « l'impression que les élèves ont eu du mal à maîtriser leur sujet ». Par ailleurs, le rythme des tâches s'avère un peu difficile à respecter, le travail des élèves ne se concrétisant qu'à l'approche du bac.

Un contexte institutionnel favorisant l'appropriation des outils

Une condition essentielle qui est remplie ici est celle du soutien de l'institution. Cela crée une marge de manœuvre pour les professionnels et ouvre un espace-temps pour la prise en main des outils. Cette expérience montre que c'est possible même avec des emplois du temps chargés et les multiples contraintes d'un service ouvert au public. Le temps de l'enquête et de l'observation représente un investissement productif dès lors qu'il fournit des éléments de connaissance et d'action essentiels pour les opérateurs et les décideurs.

L'objectif est d'instaurer une capacité à mener des enquêtes par l'équipe, approche plus porteuse d'avenir que la commande d'enquêtes par des intervenants extérieurs. La démarche partenariale a permis d'initier un processus avec l'appui méthodologique de l'équipe de Défi Internet et d'en montrer la faisabilité en appliquant quelques principes simples dans la construction des questionnaires et de l'échantillon. On constate que la lecture des résultats bruts permet à l'équipe de trouver des réponses à ses questions et d'en tirer des enseignements stratégiques. Toutefois, il semble peu réaliste de penser que les professionnels peuvent mener des analyses techniquement complexes, il faut pour cela l'apport de personnes ayant une habitude de ces analyses. Ici, de nouvelles formes de mutualisation seraient à expérimenter.

Ces enquêtes courtes, qui permettent de vérifier régulièrement l'adaptation des offres et des outils proposés et de repérer les nouveaux besoins, sont facilement transférables à d'autres environnements (espaces jeunes, point Information jeunesse, mission locale, CIO...). Cela suppose bien entendu d'adapter certains items puisque les services proposés sont différents,

et de transmettre le « mode d'emploi », passation de méthodes qui peut se faire aussi sur des supports dématérialisés.

Des pistes pour de futures investigations et partenariats

Dès l'étape de la conception du protocole, plusieurs pistes sont formulées par l'équipe de la BEI, dans la mouvance de cette première expérimentation.

Explorer les pratiques et les attentes des parents

Il est prévu de mener aussi une enquête auprès des parents qui fréquentent la bibliothèque avec leurs enfants, soit pour le travail scolaire, soit pour l'information et le conseil en orientation ou en formation : Quelles sont leurs pratiques d'information pour leurs enfants ? Quelles sont leurs attentes vis-à-vis des professionnels ?

Impulser un réseau de jeunes témoins-acteurs d'une veille sur les pratiques

Une fois les outils d'enquête bien appropriés, il s'agit de susciter et d'accompagner la formation d'un groupe ou réseau de jeunes utilisateurs témoins-acteurs des évolutions des pratiques, afin de pouvoir mettre à jour régulièrement les nouvelles pratiques de recherche d'information et l'utilisation des nouveaux outils internet par les jeunes. Ce groupe sera moteur dans la reproduction des enquêtes testées ici et il jouera un rôle de veille sur les pratiques émergentes, les nouveaux contextes de recherche d'information et les nouvelles interactions induites par des changements technologiques qui sont impossibles à prévoir aujourd'hui.

Un accompagnement nécessaire et personnalisé

Rendre l'offre lisible et jouer sur l'interactivité

Un des principaux enseignements de ces enquêtes est de montrer à quel point le besoin d'aide et d'accompagnement est patent, quel que soit l'âge, alors même que ce besoin n'est que rarement formulé spontanément, il l'est clairement dans toutes ces enquêtes. Même si l'éducation à l'information ne relève pas uniquement des bibliothèques, cela indique la nécessité d'une meilleure explicitation et présentation de l'offre de services dans la bibliothèque, sur un mode attractif et compréhensible par les adolescents : d'une part, l'offre dématérialisée (sitothèques, blogs...) et d'autre part, l'offre d'accompagnement personnalisé.

Dans l'état actuel d'Internet, il paraît en effet illusoire de penser que l'autoformation suffit. Les récentes études ont montré que les logiciels et didacticiels seuls ne produisent pas (ou pas encore) de résultats probants. L'économie de la relation avec l'adulte expert (qu'il soit bibliothécaire, enseignant, animateur...) n'est pas pertinente dans l'immédiat. En revanche, des approches plus interactives sont requises, nombre de jeunes étant peu enclins à penser que les adultes maîtrisent mieux qu'eux les arcanes d'Internet. Certains bibliothécaires par exemple surveillent les écrans qui restent trop longtemps fixes ou répétitifs (indiquant que la recherche n'aboutit pas). Il y aurait à imaginer différentes approches éducatives adaptées aux âges et aux profils (voir le chapitre « Pistes », pp. 89-98).

Des repères d'outils et de sites

Les enquêtes montrent que les adolescents sont capables de citer des sites avec précision, ce qui signifie qu'ils ont des points de repères mais pas suffisamment et trop peu structurés. Il y aurait lieu d'attirer leur attention sur une plus grande variété de sites.

La logique de présélection des sites demanderait à être explicitée et rendue plus lisible car les jeunes utilisent peu les sites sélectionnés pour eux. Il serait important également de montrer comment on peut classer les objets et outils du Web, quelles sont leurs différences, leurs spécificités, en une approche d'une sorte de « science naturelle » de l'Internet. Ce serait aussi une manière concrète de leur rendre intelligibles les logiques de recherche documentaire, ainsi que les méthodes d'évaluation de l'information.

Le partenariat comme gage d'une politique réussie d'information des jeunes

L'exemplarité de cette expérimentation à la BEI est aussi celle du partenariat. C'est bien le partenariat vivant avec les enseignants qui a permis ce nouveau développement de la démarche d'observation en impliquant des élèves d'une classe. Il paraît pertinent de développer ces collaborations avec les enseignants, les CDI et les lieux ressources pour l'orientation (CIO, service commun universitaire d'information et d'orientation : SCUIO, point Information jeunesse, mission locale, cités des métiers...) pour ce type d'enquêtes sur les pratiques mais aussi pour partager les sites, pour les veilles d'information et pour la veille des compétences des élèves.

UNE FICHE PROJET RÉALISÉE PAR LES PROFESSIONNELS DE LA BEI POUR ACCOMPAGNER LES TERMINALES STG (EXTRAITS)

Comment les utilisateurs de l'espace scolaire (jeunes de 12 à 18 ans) utilisent-ils Internet pour la recherche scolaire à la BEI ?

Objectif final

Mieux connaître les pratiques de recherches documentaires sur Internet des jeunes, dans le cadre de leur recherche scolaire. Se demander si les ressources (sites internet sélectionnés, Maxicours...) et services (exemples : Word, Excel...) proposés correspondent aux besoins des jeunes dans leurs recherches scolaires. Détail des objectifs :

- Comprendre pourquoi ce questionnaire a été réalisé d'une certaine façon.
- Replacer ce questionnaire dans un contexte.
- Analyser progressivement le questionnaire. Se poser la question à chaque fin de période d'analyse : que pouvons-nous améliorer dans nos techniques d'analyse ?
- Proposer une analyse globale et formuler, si besoin, des propositions d'amélioration.

Proposition d'actions à mener par les élèves avec et à la BEI

- Replacer le questionnaire dans le contexte de l'espace « Aide scolaire de la BEI ».
- Rencontrer une sociologue à l'origine du projet Défi de l'Internet et du questionnaire : échanges sur le contenu et conseils méthodologiques pour analyser le questionnaire.
- Participer au dépouillement et à l'analyse des questionnaires : résultats regroupés dans un tableau Excel à exploiter et à analyser avec l'aide de la méthodologie et conseils de la sociologue : approche quantitative.
- Suite à l'analyse des questionnaires, formuler des propositions d'amélioration de contenu documentaire, de services proposés à adapter ou à rajouter.

.../...

.../...

Intervention de la BEI lors de la première rencontre avec les lycéens

- présentation rapide de la BEI et ses spécificités documentaires en complémentarité avec le réseau et présentation de la page BEI du site internet www.bibaglo.org ;
- présentation rapide des collections en direction des collégiens et lycéens ;
- présentation de l'espace d'aide scolaire et de son fonctionnement ;
- présentation du questionnaire et du contexte dans lequel il s'insère, Défi Internet ;
- aide si besoin en fonction des demandes exprimées par le groupe ;
- connaître les emplois du temps des élèves pour mieux connaître leurs disponibilités ;
- attendre leurs propositions pour les réunions d'étape sinon leur proposer des dates.

Quelles nouvelles compétences pour les professionnels des bibliothèques ?

CÉCILE DELESALLE

Une association départementale de bibliothèques rejoint le groupe opérationnel de la recherche-formation-action Défi Internet et propose de mener en partenariat une exploration des pratiques, à la fois des professionnels et des jeunes, dans le but de mieux cerner les enjeux professionnels d'aujourd'hui et de faire évoluer son offre d'appui, de formation et de travail en réseau aux bibliothécaires du département.

Ces professionnels des bibliothèques font état d'évolutions récentes qui interrogent les pratiques professionnelles. La demande des jeunes se diversifie: nombre d'entre eux viennent en bibliothèque chercher des conseils ou des « tuyaux », même si leur demande n'est pas nécessairement clairement formulée aux bibliothécaires. Les jeunes rencontrent des difficultés dans leurs recherches sur Internet. La question de l'aide aux devoirs se pose clairement car les jeunes viennent de plus en plus faire leurs devoirs en bibliothèque. L'information pour l'orientation scolaire et professionnelle est une demande croissante, même si les bibliothèques ont principalement une mission de lecture-loisir...

Ces constats nécessitent aussi de repenser les complémentarités et coopérations avec les autres institutions ressources: école, centres d'information et d'orientation (CIO), Information jeunesse, mission locale... Comment travailler ces partenariats à la lumière de ces évolutions? « On nous accuse parfois de marcher sur les plates-bandes. » Les bibliothèques ne sont pas encore bien identifiées comme espaces multimédia ni comme lieux de formation.

La dynamique attendue de cette expérimentation vise aussi à dédramatiser le rapport à « la technologie » de certains professionnels, qui « ont un peu peur à la fois des jeunes et d'Internet ». Selon les responsables en effet, participer à une enquête sur le numérique « peut les amener à se mettre à la technologie par le biais d'observation des pratiques des jeunes ».

L'objectif de ces explorations est de construire ensemble des outils de suivi des pratiques et des besoins des professionnels et des jeunes usagers à vocation pérenne, c'est-à-dire qui puissent être utilisés à étapes régulières, qui soient faciles à manier et à piloter par les bibliothécaires eux-mêmes. Ces outils serviront aussi à ajuster l'offre de services et d'accompagnement aux transformations permanentes des usages et des pratiques des jeunes.

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS

Une étude qualitative exploratoire

Lors d'une réunion de travail commune, les axes d'exploration sont définis et il est décidé de centrer les investigations dans un premier temps sur les pratiques et attentes des professionnels afin de dégager des pistes pour l'offre d'appui de l'association, puis de mener ultérieurement une enquête auprès des jeunes afin de confronter les deux « vécus ».

Est réalisée tout d'abord une approche exploratoire qualitative, c'est-à-dire par réunions et entretiens, analysés en profondeur avec la méthode d'analyse de contenu. Une grille d'entretien est élaborée par l'équipe de Défi Internet, qui mène ensuite cette série d'entretiens qualitatifs et des réunions de travail avec les équipes des bibliothèques. L'objectif de cette première phase est d'identifier leurs perceptions des usages et des pratiques des jeunes en matière de numérique dans les bibliothèques. Ensuite, il s'agit d'explorer les réponses données par les professionnels aux différents types de demandes, exprimées ou non (demande implicite) par les jeunes. Enfin, on vise à dégager leurs besoins en matière d'accompagnement des jeunes, de formation et de projets collectifs à construire pour une meilleure mutualisation.

Une enquête quantitative en partenariat

Ce questionnaire est construit par l'équipe de Défi Internet à partir de la phase exploratoire qualitative et vise à pondérer et approfondir les éléments de connaissance déjà recueillis. Cette phase quantitative permet de cerner les besoins et les attentes des professionnels déclinés selon les profils et les sites : tranches d'âge du public principalement reçu, taille et équipement de la bibliothèque, ancienneté dans le poste, taille de la ville... Une partie du questionnaire est consacrée à des situations types d'interactions avec les jeunes usagers auxquelles il est demandé aux professionnels de réagir. Ce questionnaire est ensuite testé, puis il est validé par l'association de bibliothèques. C'est elle qui réalise ensuite la diffusion et la passation auprès des bibliothèques : rédaction d'un courrier, mise en ligne, relances. Puis les questionnaires sont exploités et analysés par l'équipe de Défi Internet, avec la collaboration d'une statisticienne.

Un échantillon limité mais représentatif

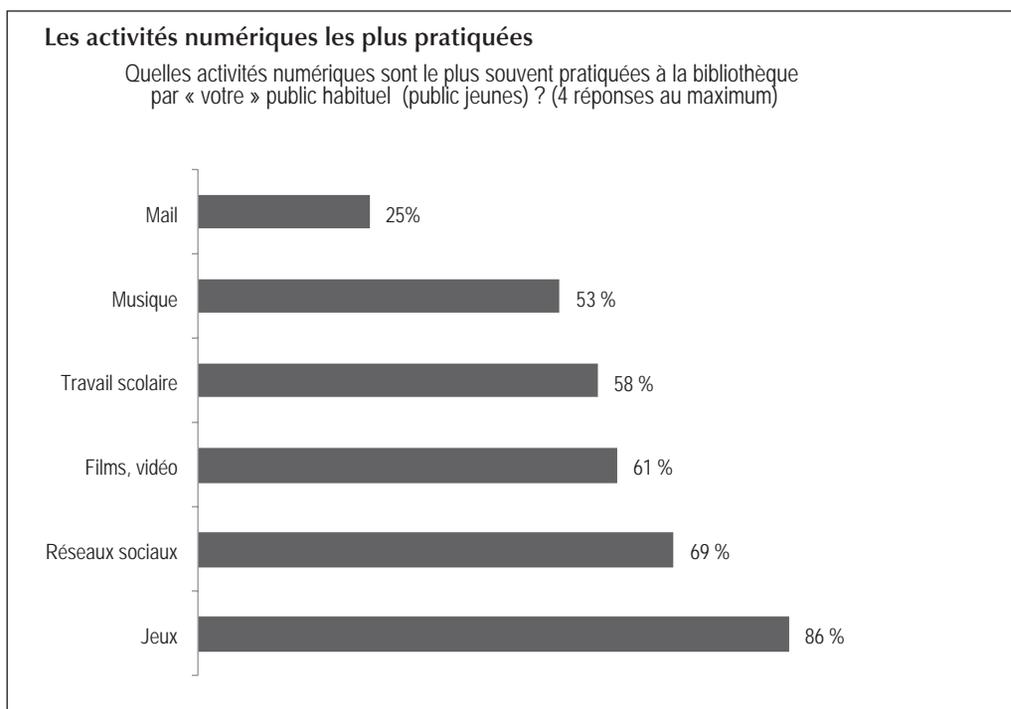
Le questionnaire en ligne n'obtient pas suffisamment de réponses, il est donc réalisé une deuxième vague après relance. Ainsi l'enquête couvre deux saisons (printemps et automne), ce qui permet de disposer d'un panel plus riche de situations sur lesquelles les professionnels témoignent de leurs modes d'intervention. L'échantillon (la population interrogée) demeure néanmoins modeste (en tout 36 réponses) et il s'avère nécessaire d'analyser sa représentativité au regard des données chiffrées concernant la population de référence (c'est-à-dire les caractéristiques de l'ensemble des bibliothèques). Cela permet de constater que l'échantillon présente un bon équilibre sur toutes les variables de croisement excepté en termes de taille des villes (les grandes villes sont un peu plus représentées). Il faut néanmoins rester prudent sur l'interprétation des résultats chiffrés. Les analyses présentées ci-dessous sont issues du croisement des résultats de la phase quantitative avec ceux de la phase qualitative.

Les pratiques de recherche d'information des jeunes sur Internet observées par les professionnels

Une relation significative entre les tranches d'âge du public et les activités numériques pratiquées, des pratiques multitâches fréquentes

Les activités numériques mentionnées comme étant les plus souvent pratiquées par leur « public habituel³⁵ » telles que les observent les professionnels se hiérarchisent ainsi.

35. Les professionnels ayant répondu à l'enquête ont affaire majoritairement à la tranche d'âge 10-14 ans. Un sur cinq a un public de 15-18 ans et un sur dix un public de 19-22 ans.



Les autres activités sont beaucoup plus rarement observées: blogs, recherches pour loisirs (musique, BD, sorties), visite de sites présélectionnés, recherche d'emploi, recherches pour orientation et insertion, recherches d'information pour des projets.

À l'analyse, les 10-14 ans sont plus représentés dans les quatre activités les plus pratiquées: jeux, réseaux sociaux, films et vidéos, travail scolaire, musique. Les 15-18 ans, quant à eux, font moins de travail scolaire et de musique que de jeux, de réseaux sociaux et de visionnage de films et de vidéos. Enfin, les 19-22 ans font plus de mail, viennent ensuite les réseaux sociaux et les films et vidéos.

Une « hypercommunication » caractérise les activités numériques observées par les professionnels. On voit que les réseaux sociaux arrivent en deuxième position – alors même qu'il est interdit au moins de 13 ans d'avoir un profil Facebook –, ce qui signifie que les jeunes dans les bibliothèques communiquent entre eux, même s'ils sont physiquement dans le même lieu pendant qu'ils font des recherches, leurs devoirs... Ces usages d'hypercommunication ont des effets sur leurs pratiques de recherche d'information, par exemple la pratique en augmentation de rechercher des informations sur les réseaux sociaux.

L'enquête qualitative permet de préciser que les usages numériques des jeunes dans les bibliothèques évoluent en fonction des outils proposés: par exemple, la mise à disposition de casques audio induit de nouveaux usages multitâches (simultanément écouter de la musique, faire ses devoirs, chatter avec ses amis, jouer...). Autre constat: les activités à plusieurs sont fréquentes.

Préférence pour la recherche sur Internet ne signifie pas maîtrise

On note une corrélation entre, d'une part, la préférence marquée pour les recherches sur Internet sans recherche dans les documentaires imprimés et d'autre part, les difficultés à se repérer sur Internet, ce qui est préoccupant. L'étude qualitative le confirme qui met en

évidence le fait que souvent, bien que leurs recherches n'aboutissent pas, les jeunes « s'obstinent » à rechercher sur Internet. Une nuance toutefois : ce ne sont pas les plus jeunes qui ont le plus « une préférence marquée pour faire des recherches sur Internet sans recherche dans les documents imprimés », ce sont les 15-18 ans.

Les professionnels observent aussi que les jeunes souvent ne savent pas utiliser des mots-clés pour une recherche. Quand il s'agit d'évaluer la nature et la qualité de l'information, ils ne font pas bien la différence entre ce que l'on trouve sur un forum, sur Wikipédia... Un autre signe d'absence de maîtrise est la pratique courante qui consiste à ouvrir un grand nombre de pages et « quand quelque chose ne leur plaît pas, ils ferment le logiciel, ils ne savent pas que l'on peut naviguer sur plusieurs pages ». Enfin, autre lacune constatée, ils ne savent pas comment faire pour importer du Web ni pour imprimer à partir du Web.

Les interactions entre professionnels et jeunes usagers

Situation 1 : Le cas où un jeune demande une information nécessitant une recherche

Une structuration des ressources chemin faisant

Nombre de professionnels construisent leurs ressources documentaires sur Internet au fur et à mesure des demandes. Cette pratique n'est pas corrélée avec la taille de la bibliothèque. Une explication possible est donnée par l'enquête qualitative : dans certaines bibliothèques, les moyens humains sont insuffisants pour mener un travail de fond sur les ressources documentaires sur Internet.

Des synergies internet/papier en transition

Les bibliothécaires ayant répondu à l'enquête semblent mener ces recherches documentaires à la demande plus souvent sur papier que sur Internet. Par ailleurs, ils « incitent assez souvent ou très souvent les jeunes à élargir leurs recherches aux documents papier ». Notons qu'ils le font beaucoup plus en section jeunesse.

L'articulation entre Internet et le fonds documentaire ne semble pas simple à gérer. Parfois la stratégie du professionnel se dessine par défaut : par exemple, certains arguent du fait que les postes sont occupés pour réorienter les jeunes vers les collections papier. Cela pose la question du statut du papier et risque d'en renforcer une image négative auprès des jeunes si c'est l'option proposée lorsqu'ils n'ont pas accès à l'écran.

Un engagement dans l'accompagnement mais des interactions encore mal définies

L'enquête révèle que les pratiques d'aide à la recherche sont très fréquentes pour les deux tiers des répondants. Le croisement avec les tranches d'âge indique qu'ils le font plus souvent avec les 10-14 ans.

Toutefois, il semble qu'un flou demeure car les professionnels n'interviennent pas systématiquement pour proposer leur aide lorsqu'ils voient que la recherche sur Internet n'aboutit pas mais que le jeune ne demande rien. Et ils orientent peu vers la sithèque de la bibliothèque. Tous observent que les jeunes se pensent compétents avec Internet et vivent d'autant plus mal l'échec de leurs recherches sur Internet, mais ils se refusent à être « directs » et veulent d'abord construire des liens avec eux : « Les jeunes ne nous formulent une demande que s'ils nous connaissent et s'ils nous pensent compétents. » Existe donc une sorte de hiatus, difficile à gérer pour les professionnels, la recherche des enfants et des jeunes sur Internet leur demeurant très opaque : « Ils nous demandent moins, et puis on le voit moins, on ne voit pas ce qu'ils font. Avec Internet ils sont plus abandonnés à eux-mêmes

et nous, nous sommes moins présents.» Les bibliothécaires interrogés sont à la recherche de méthodes et de postures professionnelles différentes, par exemple pour faire préciser la demande sans être perçus comme intrusifs. Certains s'attachent aussi à surveiller si l'enfant reste longtemps sur un écran.

Autre obstacle à l'intelligibilité des pratiques : les frontières sont désormais plus floues entre mener une recherche ciblée ou une recherche « fortuite » (où l'on compte davantage sur la sérendipité, cf. note 15, p. 55), ou encore une recherche intégrée à d'autres activités (communiquer, jouer, visionner des vidéos...). Le statut de l'information par et sur les réseaux sociaux n'est pas encore très précis aux yeux des professionnels.

Des questionnements sur leur rôle dans la formation des jeunes aux outils de recherche sur Internet

Les professionnels s'interrogent sur la pertinence de l'accompagnement, du fait qu'il est souvent limité par le temps et par leur disponibilité : « Est-ce qu'on lui trouve le site ou est-ce qu'on lui apprend comment chercher le site tout seul ? Sachant qu'il a 45 minutes et que ça peut passer très vite. Et il y a plusieurs enfants en même temps, à installer, à désinstaller, à imprimer... » C'est encore plus difficile avec les moins de 15 ans qui veulent toujours aller vite et viennent en bibliothèque sans papier ni crayon. Certains expriment des doutes sur l'efficacité de leur pédagogie documentaire sur Internet. « Je montre comment chercher un site, comment dire que sur ce site les informations sont plus valides que sur un autre. Mais je ne suis pas sûre que ce soit reproductible. On ne peut pas vérifier si ça a bien été assimilé. » Ils font le constat que l'apprentissage du maniement d'Internet se fait sur un mode trop procédural : « Quand on leur montre quelque chose, après ils le font, mais de manière très machinale. Ils ne cherchent pas à comprendre pourquoi c'est comme ça mais ils ont appris la procédure et ils le refont. » Les professionnels rencontrés considèrent que des stratégies de formation plus structurées sont à développer.

Situation 2 : Les animations et ateliers collectifs sur temps scolaire et hors temps scolaire

Un effet positif des ateliers sur la fréquentation de la bibliothèque

Les observations sont positives, à la fois sur le fait que ces animations et ateliers fidélisent un public et sur le fait que cela amène un nouveau public. Mais constatant qu'il est difficile d'y faire venir des adolescents, de nouvelles formules sont recherchées, par exemple, la déclinaison numérique d'ateliers autres (atelier BD...). Certains pensent que la formule atelier dans le domaine du numérique n'est pas adaptée aux adolescents, là aussi « parce qu'ils pensent qu'ils savent faire ».

Des activités formatives menées en nombre sur temps scolaire

Beaucoup de temps est passé par les professionnels à former à l'environnement internet de la bibliothèque et cela se fait beaucoup plus sur temps scolaire que hors temps scolaire. Toutefois, en temps scolaire, seulement un peu plus d'un tiers expliquent « assez souvent ou très souvent le fonctionnement du système documentaire de la médiathèque et proposent la mise en pratique par des jeux, des rallyes... »

Beaucoup de temps passé à former à l'informatique

L'enquête révèle que les professionnels, dans leurs interactions avec les jeunes, sont très nombreux à rappeler souvent « des rudiments d'informatique », et ceci avec toutes les tranches d'âge, sachant que les 10-14 ans ont, selon leurs observations, « beaucoup de

lacunes dans les compétences en informatique ». Il est donc logique de constater que les actions de groupe sont, pour une partie importante, centrées sur la formation aux outils informatiques, et ceci encore plus hors temps scolaire que sur temps scolaire.

Peu d'activités de découverte du Web

Que ce soit sur le temps scolaire ou hors temps scolaire, seulement un peu plus du tiers font « assez souvent découvrir des sites internet autour d'un thème ». Un peu plus le font pour le public de moins de 18 ans hors temps scolaire.

Peu d'activités collectives de création numérique et des formations au blog rares

En temps scolaire, peu font « assez souvent ou très souvent travailler sur de la création multimédia » (10%). Hors temps scolaire, ils sont un peu plus nombreux et le font un peu plus avec les 10-14 ans. Il se pratique peu de formations au blog hors temps scolaire et encore moins en temps scolaire. Cette relative « rareté » des ateliers jeunes sur le numérique pose la question du positionnement des bibliothécaires sur l'éducation à l'information autour d'Internet ainsi que sur l'identité numérique, nous y reviendrons.

Situation 3: La régulation des usages et des comportements en bibliothèque-médiathèque

Cette régulation des usages en bibliothèque se déroule différemment en fonction de l'environnement de chaque bibliothèque, qui varie : plus ou moins permissif, avec l'autorisation de socialiser en bibliothèque ou pas, ou encore la conception de la bibliothèque au plan sonore.

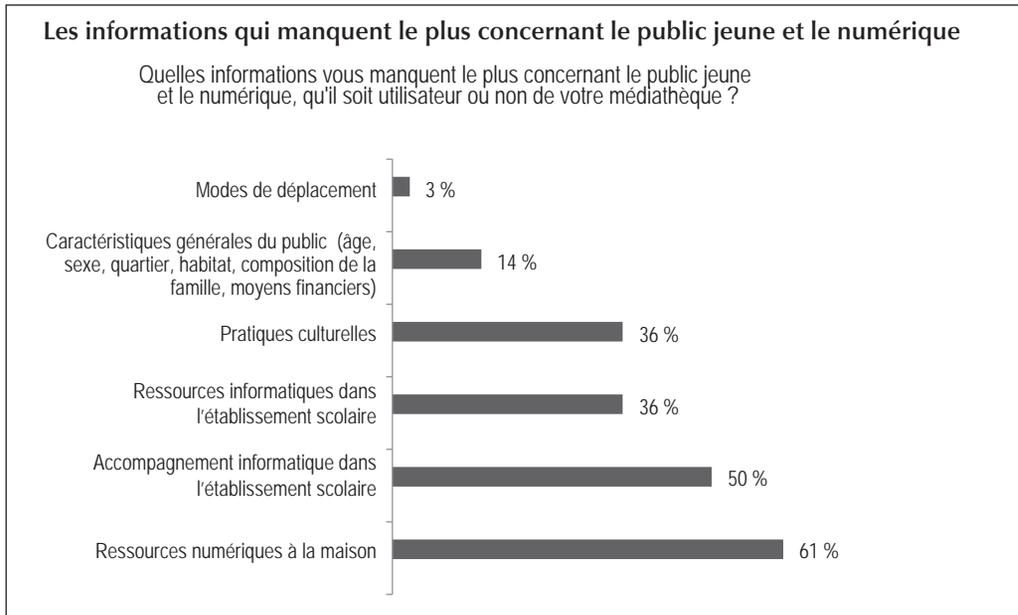
Globalement, c'est auprès des 10-14 ans que les interventions sont faites et étonnamment, il y a assez peu d'interventions auprès des 15-18 ans. L'intervention la plus fréquente consiste à limiter le temps de présence sur Internet. En termes de gestion des comportements, les professionnels interviennent couramment pour limiter le niveau de bruit (beaucoup plus avec les plus jeunes).

Ils interviennent aussi beaucoup pour limiter le nombre de téléchargements. Mais l'usage de la clé USB est souvent autorisé. La moitié des répondants à l'enquête demande aux jeunes qui visionnent des contenus violents ou pornographiques de fermer, en expliquant que c'est un espace public où on ne peut pas faire ce que l'on veut. Ici aussi on note qu'ils le font beaucoup plus avec les 10-14 ans et pratiquement pas avec les plus de 15 ans. Enfin, près de la moitié demande souvent aux jeunes de moins de 13 ans de ne pas ouvrir leur profil Facebook.

Les besoins et attentes des professionnels en termes d'information, de formation et de partenariat

Un manque d'information sur les ressources et l'équipement des jeunes

Il ressort de cette étude que les bibliothécaires, quel que soit leur profil, manquent d'information sur ce qui se passe en dehors de la bibliothèque, c'est-à-dire quelles sont les ressources et les accompagnements dont disposent les enfants et les jeunes à la maison, dans l'établissement scolaire, dans les espaces jeunes... Ils n'en ont pas une vision précise, ni en termes d'équipement ni en termes d'accompagnement.



Des compétences qui manquent aux équipes

La compétence citée le plus souvent comme manquant à l'équipe du professionnel interrogé est le traitement image, photo et PAO, toutefois la situation diffère selon les bibliothèques : plus il y a de postes multimédia, plus le manque de compétences est constaté dans ces domaines. Ce qui peut s'expliquer par le fait que plus il y a de ressources utilisables, plus il faut des compétences pour les gérer, et sans doute aussi plus il y a de demandes du public.

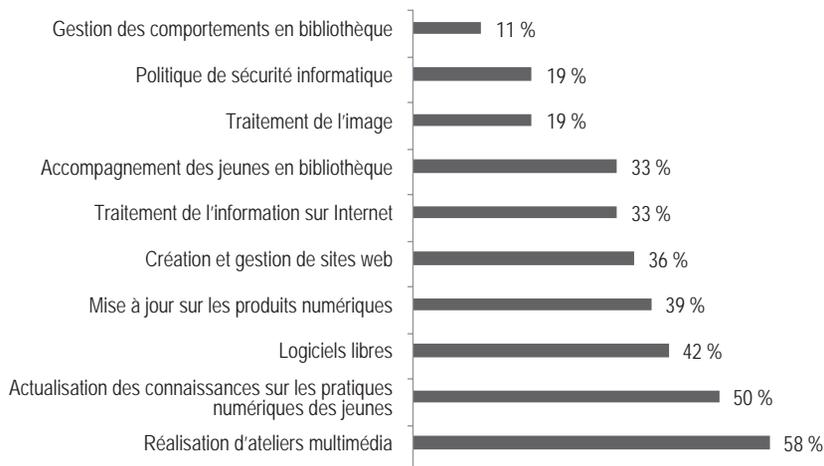
Vient ensuite la perception d'un manque de compétences en pédagogie sur le multimédia, le numérique et l'Internet, qui ici n'est pas corrélée au type de bibliothèque. En éducation à l'information, les deux tiers considèrent que cette compétence manque à leur équipe. La compétence en matière de réseaux sociaux est majoritairement considérée comme manquante, et ceci quelles que soient les activités numériques observées dans la bibliothèque. Enfin, la compétence en recherche documentaire sur Internet est une préoccupation assez fréquente dans tous les types de bibliothèque.

Des formations, soutiens ou appuis souhaités prioritairement

On voit sur le graphique ci-après que le sujet le plus demandé concerne la réalisation d'ateliers multimédia, et ceci est demandé par tous les profils de professionnels. Notons que les demandes de formation sur l'actualisation des connaissances sur les pratiques numériques des jeunes concernent la moitié des répondants.

Les formations, soutiens ou appuis prioritairement souhaités

Quelles seraient les formations, soutiens ou appuis que vous souhaiteriez prioritairement ? (4 réponses au maximum)



Dans l'enquête qualitative sont formulées également des demandes d'appui en matière de veille documentaire sur Internet, d'idées d'activités, d'ateliers et d'initiations à proposer. Un soutien est souhaité également pour le développement et la gestion du partenariat. Enfin, des attentes de soutien logistique et de logiciels permettant d'être plus « dans le temps réel de la demande des jeunes » s'expriment également.

Des coopérations avec les partenaires parfois ténues, mais aussi des partenariats innovants

Certains bibliothécaires regrettent la faiblesse ou l'absence de partenariats avec les structures jeunesse (espaces jeunes, bureau Information jeunesse: BIJ, points cyb, espace public numérique: EPN...) alors même que l'information des jeunes avec les technologies de l'information et de la communication (TIC) est considérée par les acteurs de toutes ces instances comme un enjeu-clé, et que d'intéressantes complémentarités pourraient fonctionner. Nombre de questions se posent aussi sur les coopérations avec des institutions en charge de l'orientation et de l'insertion comme les CIO, les missions locales: quelles synergies développer, quelles connaissances du public jeune partager, comment améliorer les procédures d'orientation réciproque? Certains ont déjà monté des partenariats, par exemple, un agent de mission locale faisant un accueil en médiathèque, mais il leur faudrait disposer de plus de temps et de moyens.

Aujourd'hui, certains responsables de bibliothèque œuvrent à une mise en cohérence de l'ensemble de l'offre en activités et apprentissages en matière de numérique dans leur ville afin de mutualiser et potentialiser les compétences et les ressources existantes. Ils demandent une plus grande reconnaissance par leur institution de la nécessité de ces tâches de mise à jour régulière des acteurs recevant le même public, de maillage des ressources sur un même territoire et d'approfondissement des synergies.

Enfin, de nouvelles formes de coopérations avec les usagers apparaissent, par exemple des bibliothèques montent des réseaux entre usagers ayant participé à des ateliers informatiques ou multimédia et visent à développer le tutorat entre usagers: « On ne les associe pas assez, on a des gens qui pourraient parrainer des jeunes. »

École et bibliothèque, quel positionnement, quelles complémentarités ?

Les relations et synergies entre école et bibliothèque évoluent rapidement, mais restent peu stratégiques, en particulier dans le secondaire : « Les enseignants ne fréquentent plus la bibliothèque en groupe après le CE1. » Du côté des bibliothécaires s'exprime une certaine frilosité : « Le public ado fait peur ; peut-être que les bibliothécaires vont moins vers les collèges et les lycées. »

Les partenariats avec l'école ne portent pas suffisamment sur le multimédia et le numérique : l'école, selon les bibliothécaires, « ne sait pas quoi faire avec nous au niveau du multimédia. On ne fait rien avec l'école là-dessus ». Dans le même temps, des bibliothécaires doivent aider les élèves à répondre à des demandes parfois exorbitantes de l'école en matière de production numérique (par exemple, des élèves de 4^e doivent réaliser un court-métrage pour le cours d'arts plastiques).

En ce qui concerne la recherche documentaire sur Internet, les bibliothécaires considèrent que l'école n'y forme pas suffisamment les élèves, se défaussant trop sur les bibliothèques. Il revient finalement aux enfants de faire le transfert de ce qu'ils acquièrent d'un côté vers l'autre, ce qui demande un travail mental et cognitif, alors même que les enfants perçoivent davantage l'ordinateur comme un loisir. Se posent donc des questions pédagogiques de fond : quelles synergies, quelle copédagogie en ces domaines entre école et bibliothèque ?

Des attentes fortes et très partagées de mutualisation

Dans un tel contexte partenarial, il n'est pas étonnant de constater que les attentes en termes de mutualisation entre professionnels sont nombreuses et fortes. Le souhait le plus fréquent porte sur la mutualisation de méthodes et d'outils pour motiver les jeunes à approfondir leur maniement d'Internet et du multimédia. Est demandé presque aussi souvent le partage d'activités réussies. Notons que ces deux attentes concernent davantage les professionnels ayant les 10-14 ans comme public majoritaire. Nombreux sont ceux qui souhaitent aussi échanger sur les méthodes de travail respectives avec des professionnels d'autres institutions.

Les perspectives de cette expérimentation

Un outil d'accompagnement du changement

Même si la taille de l'échantillon de l'enquête en ligne est limitée, la combinaison entre l'enquête quantitative et l'approche qualitative permet de mettre en lumière des tendances marquantes ou émergentes et de dégager des pistes. Cette expérimentation semble indiquer que des outils de ce type (questionnaire en ligne, explorations qualitatives) sont utiles pour suivre régulièrement les changements dans les pratiques, notamment par le travail sur des situations types concrètes. Ils permettent aussi de faire le point sur les besoins en termes de compétences, affinés par profils de professionnels (âge, ancienneté, section...) et par type d'établissement (taille de la bibliothèque, équipement en postes connectés, taille de la ville...). Enfin, ils servent à évaluer les partenariats, à détecter les potentiels, les ressources existantes et les mutualisations possibles.

Par ailleurs les résultats produits peuvent être un atout précieux dans les négociations avec les municipalités, les partenaires, les financeurs... : cela permet de disposer de raisonnements argumentés et quantifiés pour défendre une stratégie, que ce soit pour démontrer l'importance du numérique pour les jeunes, son rôle-clé dans leurs parcours de formation et d'orientation, ou pour mettre en évidence la valeur des apprentissages en bibliothèque.

Un outil transférable après une prise en main de la méthode

Durant tout le processus, un transfert de méthodes s'opère: définition des axes d'exploration, élaboration du questionnaire, passation, communication... Lors de la présentation des résultats aux professionnels, les méthodes sont expliquées en détail: construction de l'échantillon, critères de représentativité, raisonnements tenus lors de l'analyse des tris à plat des réponses, précautions à prendre pour l'interprétation... L'enquête en ligne paraît relativement maniable au niveau de la passation et des relances. Et la disponibilité immédiate des tris à plat et des tris croisés permet une première analyse « en temps réel ».

Dans le présent cas de figure, le facteur temps freine quelque peu l'expérimentation: les délais de l'ensemble du protocole s'allongent considérablement du fait de la non-disponibilité de l'association en tant que porteur de projet et d'un changement de présidence. Cependant il est normal que ce type de démarche dans le cadre d'une recherche-formation-action s'adapte au temps des professionnels.

Des pistes de développement

La valorisation des résultats et des pistes de réflexion

Une restitution détaillée est faite par l'équipe de Défi Internet aux membres de l'association départementale des bibliothèques. L'étape suivante consiste à prendre appui sur les contenus de l'étude pour le développement de formations, pour des partages d'expériences et pour l'élaboration de stratégies de partenariats sur le numérique. Plusieurs pistes sont évoquées dans ce sens par les responsables.

Une pérennisation des outils

Une fois que s'est opéré ce transfert de compétences entre chercheurs et professionnels, il est possible de refaire, à échéance régulière, l'enquête quantitative, auprès d'un plus grand nombre d'établissements, afin de suivre les évolutions et de déceler les besoins des professionnels au fur et à mesure.

La mise en œuvre d'une enquête auprès des jeunes pour croiser les points de vue

Il est prévu la mise en œuvre par l'association d'une analyse du cheminement sur Internet d'un panel de jeunes. Cette phase pourra bénéficier de l'outil d'enquête en ligne auto-administrée expérimenté parallèlement à la BEI dans le cadre de cette recherche-formation-action (présentée dans le chapitre « Les pratiques numériques des jeunes en bibliothèque, pp. 67-76).

Le positionnement des bibliothécaires en pédagogie de l'information et de la recherche documentaire à renforcer

L'expérimentation menée ici révèle plusieurs points à expliciter et négocier avec les autres institutions, étant donné que les compétences multimédia sont désormais indispensables tant dans le parcours scolaire que dans le parcours d'insertion: devoirs, présentations, CV, partages, logiciels libres...

Tout d'abord, il y a lieu de rendre lisible la pédagogie propre développée par une bibliothèque: quelle est sa spécificité, quels sont ses apports, comment se décline-t-elle en fonction des publics et quels modes de valorisation auprès des partenaires faut-il développer, que ce soit l'école ou les institutions en charge de l'information des jeunes (généralistes ou spécialisées)?

Il faut aussi préciser l'articulation entre les pédagogies propres à chaque institution : école, BIJ, bibliothèque... Comment se répartir les rôles de façon à co-construire des cursus cohérents en matière de recherche documentaire sur Internet, de maîtrise des outils du Web au fur et à mesure de leur apparition, de travail scolaire sur Internet, de formation ou d'auto-formation à distance, de maniement de l'informatique de base...

Outre cette dimension pédagogique, pour une bonne gestion des ressources, il est nécessaire de définir les rôles de chacun dans le partage et la veille sur les sites conseillés aux jeunes respectivement par l'école, la bibliothèque, le CIO, la mission locale, la structure jeunesse, le BIJ...

Un travail éducatif à mener, au-delà de la simple sensibilisation aux risques d'Internet

Les bibliothèques en tant que lieux numériques ont aussi un rôle éducatif à jouer, au même titre que les autres institutions en charge du public jeune, en termes d'actions ou d'animations facilitant la prise de conscience des risques encourus sans toutefois prendre comme unique angle d'attaque celui des dangers d'Internet. Par exemple, un travail éducatif est à mener sur les réseaux sociaux et sur la question de l'identité numérique, que peu d'institutions ont entamé jusqu'à présent. Il est important de former les jeunes aux aspects positifs des réseaux sociaux (la mise en relation, la mobilité, les échanges entre les personnes, l'insertion professionnelle...) et de leur apprendre à gérer leur identité numérique. Des outils existent (par exemple ceux de la Commission nationale de l'informatique et des libertés : CNIL) et les jeunes peuvent également être encouragés et accompagnés pour tutorer d'autres jeunes. Tout cela représente un véritable apport pour les autres institutions ainsi que pour les familles, qui se préoccupent de suivre les usages de leurs enfants et sont demandeuses de cette éducation sur les nouvelles technologies, Internet et les réseaux sociaux.

Observer en apprenant

NATHALIE CACLARD ET CÉCILE DELESALLE

Les chapitres précédents mettent en évidence le fait que toutes ces démarches expérimentées dans différents cadres sont fortement modelées par les environnements dans lesquels on les développe et cela est souhaitable car c'est ce qui garantit leur pertinence pour les acteurs concernés. Dans le même temps, ils indiquent que proposer des outils inhabituels et des objectifs ambitieux n'empêche pas que les participants s'en emparent et, dans certains cas, aillent même au-delà. Il s'agit donc à la fois de se situer au plus près de leurs préoccupations et d'ouvrir des perspectives inédites.

Pour tirer parti des enseignements exposés au cours de la partie Pratiques • Analyses, on pourra s'appuyer sur les pistes proposées ci-dessous, valables transversalement : conditions institutionnelles favorisant, modalités concrètes de la participation des jeunes aux investigations, mutualisations entre professionnels et éducation à l'information en phase avec « l'ère numérique ».

Adapter et développer constamment les outils

Ces expérimentations ont pour finalité d'impulser des dynamiques sur le terrain de suivi des évolutions des pratiques (jeunes et professionnels) et d'adaptation des modes d'intervention au fur et à mesure. Dans une partie des sites d'expérimentation, les démarches mises en œuvre ont déjà donné lieu à une appropriation des méthodes par les professionnels participants, à des adaptations et à d'autres investigations. Une forme de fertilisation méthodologique a commencé, avec des utilisations différentes d'un même outil par les professionnels, et avec le transfert des outils testés dans d'autres environnements et avec d'autres objectifs.

Ainsi, par exemple, le matériel recueilli dans le cadre de l'expérimentation de l'outil vidéo sert de support dans un cas pour une session d'éducation à l'information au lycée et, dans un autre cas, pour des modules de formation professionnelle. Autre exemple, un protocole d'enquête devient la matière d'un dossier pour le bac pro STG d'un groupe d'élèves de terminale. Ou encore, un réseau de bibliothèques se propose de se servir de l'outil d'enquête auto-administrée en ligne auprès des jeunes usagers, développé dans une autre expérimentation, celle de la bibliothèque d'études et d'information (BEI). Nous reviendrons sur ces exemples dans les pistes et préconisations ci-après.

D'autres transferts à expérimenter

La diversité des environnements testés ici (éducation, culture, animation, information...) permet de considérer que des transpositions dans d'autres contextes que ceux des expérimentations sont possibles, non seulement dans des lieux spécialisés dans l'information des jeunes (points Information jeunesse, missions locales, centres d'information et d'orientation: CIO...) mais aussi dans des environnements fréquentés par les jeunes (équipements sportifs, lieux culturels...), où ils recherchent également des informations.

Tester les outils avec d'autres publics

Ainsi par exemple, l'outil de la carte mentale, testé avec des collégiens, fonctionne aussi avec des publics plus âgés. L'expérimentation de l'outil vidéo est à utiliser avec d'autres profils d'élèves, projet qui intéresse le lycée où elle a eu lieu.

Une nécessaire évolutivité des outils

Dans la logique du projet initial, les outils développés devraient pouvoir être réévalués et adaptés régulièrement. Ici, l'INJEP, le Centre d'information et de documentation jeunesse (CIDJ) ou d'autres institutions comme le centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information (CLEMI) et l'Office national d'information sur les enseignements et les professions (ONISEP) devraient être davantage reconnus comme des lieux de veille et des « laboratoires » du développement d'outils de suivi des pratiques des jeunes et des besoins des professionnels. Ceci permettrait de nourrir les formations et les réflexions stratégiques, de suivre la diffusion des outils, de faire circuler les modes d'utilisation efficaces, les résultats obtenus en termes de connaissances nouvelles.

S'assurer du soutien de l'institution

Il est nécessaire que l'institution apporte son soutien à une démarche de ce type ou, au minimum, donne son accord sur les objectifs. Cela est la première condition pour que les professionnels qui mettent en œuvre ces outils aient une marge de manœuvre et une légitimité suffisantes. Dans les sites d'expérimentation où l'institution n'était pas porteuse, où les initiateurs des projets n'étaient pas suffisamment appuyés par leur institution de rattachement, les investigations n'ont pas eu l'écho ni les suites qu'elles auraient dû avoir, même si les outils eux-mêmes ont pu être testés et ont fourni les résultats attendus.

Cet appui rendra l'investissement engagé par les professionnels profitable. En effet, les résultats une fois pris en compte serviront à améliorer les services offerts et à faire émerger de nouvelles formes de relations et d'interactions entre usagers, élèves et jeunes, et entre professionnels, enseignants, animateurs et informateurs.

Des objectifs modestes et des analyses bien délimitées

L'expérience de Défi Internet permet de voir par exemple que l'enquête en ligne de type auto-administrée reste facilement maniable au niveau de la passation. Et la disponibilité immédiate des tris à plat et des tris croisés qu'offrent les logiciels d'enquête en ligne permet une lecture des résultats bruts « en temps réel », qui donne déjà des réponses aux questionnements de départ et permet de tirer des enseignements pratiques.

Une tâche critique est celle du « recrutement » des « répondants » : même en ligne, les professionnels ou les jeunes doivent être suffisamment motivés pour passer entre vingt minutes et une demi-heure à témoigner et donner leur avis. Concernant les professionnels, cela

suppose une présentation de l'enquête par leur réseau professionnel proche et un argumentaire faisant référence aux bénéfices qu'ils peuvent en retirer: une meilleure offre d'outils d'appui et de formation, un accès aux résultats en ligne, un meilleur partage, entre professionnels, des questionnements, des idées ou pratiques réussies et de leurs modes d'emploi.

L'observation participante demande un peu de temps mais peut aussi être pratiquée d'une façon légère, voire « détournée », par exemple: l'analyse ponctuelle des réunions ou des sessions de formation enregistrées ou filmées. Que cela concerne un échantillon de jeunes ou de professionnels, la condition ici est d'utiliser une grille précise de questionnement, reprenant les objectifs et les différents axes de l'exploration (par exemple: point sur les compétences émergentes, attentes nouvelles, outils utilisés, demandes de mises à jour...).

Respecter le rythme de l'appropriation dans des emplois du temps chargés

Même si les objectifs des différentes phases programmées sont atteints, on constate que le démarrage se fait en général à un rythme lent, qui tient au temps nécessaire pour bien présenter un projet et le faire entrer en résonance avec les préoccupations des professionnels participants et des institutions partenaires de la démarche. Il faut éviter d'imposer un rythme de déroulement, même une fois que les objectifs sont déjà clarifiés et partagés. Il est souhaitable que l'outil s'adapte au temps des professionnels plutôt que l'inverse.

Il est important de laisser aux participants le temps nécessaire pour passer d'une attitude d'attente de connaissances et d'appui méthodologique à une attitude plus active de co-construction de la démarche d'investigation à l'aide des outils testés. Il y a ensuite le temps nécessaire à la maturation des projets: déclinaison des objectifs, consultation des équipes participant au recueil, accords à obtenir des hiérarchies, contraintes logistiques à étudier... Durant tout le processus, les contraintes de disponibilité des professionnels sont incompressibles et la démarche d'investigation doit en tenir compte.

Des outils « accélérateurs » de partenariats

Toutes les expérimentations menées indiquent que ces démarches représentent de bonnes occasions de collaborer et de cocréer des contenus utiles aux uns et aux autres. On a vu par exemple fonctionner des partenariats entre bibliothèque et établissement scolaire et déboucher sur le développement de contacts avec d'autres établissements. Ceci pourrait s'appliquer aussi aux partenariats entre des instances comme les centres d'information et de documentation (CDI), CIO, le service commun universitaire d'information et d'orientation (SCUIO), les points Information jeunesse, les missions locales, les équipements d'animation ou culturels... Les liens parfois ténus entre tous ces organismes en ce qui concerne l'analyse des publics et de leurs pratiques pourraient se trouver vivifiés par la mutualisation de ces outils dans un contexte donné.

Les finalités sont communes ou proches et il n'est pas impossible de partager ces enquêtes, leurs résultats ainsi que la veille sur les pratiques et les savoir-faire des jeunes. Les compétences multimédia numériques étant désormais indispensables pour le parcours scolaire¹ comme pour l'insertion sociale et professionnelle, ces démarches d'observation partagée et de formation réciproque peuvent agir comme des leviers pour la complémentarité et les synergies entre les offres informationnelles (par exemple les sélections de sites, la veille partagée, la diffusion de tutoriels...), et entre les pédagogies des différentes institutions (écoles, bibliothèques, structures Information jeunesse, structures d'animation...).

1. « Chaque élève apprend à faire un usage responsable des technologies de l'information et de la communication (TIC). À l'école et au collège, le brevet informatique et internet (B2i) confirme la maîtrise de ces techniques », ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative.

Faire participer les jeunes aux investigations

Former les jeunes aux modes collaboratifs de recherche d'information et de production

Les changements technologiques impliquent des changements de pratiques pour les jeunes comme pour les professionnels et il y a une nécessité d'apprendre autrement. Il ne peut plus être question d'une circulation du savoir à sens unique mais d'intelligence collective avec une partie de travail commun entre jeunes et acteurs éducatifs.

L'outil vidéo est un exemple d'outil de suivi des pratiques dont les jeunes sont acteurs à plusieurs titres : ils filment, ils témoignent de leurs pratiques, ils questionnent (ils sont en position d'intervieweurs) et ils analysent (ils discutent leurs navigations respectives).

Autre exemple, lors de manifestations comme la Fête de l'Internet des espaces publics numériques sont organisés des dons de liens, où chaque jeune vient partager ses sites préférés. C'est un moment qui valorise les échanges et le partage des ressources des jeunes. C'est un atelier très simple à mettre en place et qui peut donner lieu à une communication attractive².

Pertinence de cette participation pour l'observation

Dans les sites où elle a été expérimentée, cette participation fonctionne bien, la position de témoins-acteurs qui est proposée étant facilement adoptée par les jeunes de tous les âges. Ils se montrent contents d'être consultés. Si l'on reprend l'exemple de l'investigation des parcours de recherche d'information, la vidéo numérique légère se révèle attractive pour des adolescents et facilement maniable. Ils comprennent d'emblée l'utilisation de la caméra telle qu'elle est proposée, c'est-à-dire comme témoin de la pratique de recherche d'information (et non pas d'une situation ou d'un événement). Ils remplissent les différentes tâches sans difficulté : filmer, interviewer, commenter leurs recherches, analyser les prises de vue...

Les jeunes se montrent dans chaque situation capables de prendre cette posture réflexive sur leurs pratiques et ils fournissent d'intéressantes analyses (par exemple, par les élèves de lycée professionnel, sur la contextualisation de l'information ou, par les élèves de collège, sur les méandres de la navigation sur Internet). On constate que leur regard devient plus analytique lorsqu'ils sont en situation d'observer la recherche d'information, la leur ou celles de leurs camarades. Ils acquièrent très rapidement un sens critique quand ils sont mis en situation d'analyse sans enjeu scolaire particulier, et surtout devant un matériau qu'ils ont eux-mêmes généré (les prises de vue, les carnets de bord, les cartes mentales...). Quand la démarche s'étend sur une période longue (deux mois dans le cas du collège et du lycée), la prise de conscience et l'analyse des parcours s'affinent. Un processus de maturation se met en place très rapidement.

Enfin, ces participations aux investigations ont un effet de valorisation non négligeable et entraînent une prise de conscience de leurs compétences en matière de recherche sur

2. Sur la question de la collaboration des jeunes, on trouvera des ressources dans les travaux de Thérèse Laferrière, professeure à l'université de Laval (Québec) et directrice du CRIRES (centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire) : « Collaborer pour apprendre, c'est emprunter la troisième voie sur l'autoroute de l'information », autrement dit pas celle de l'enseignement traditionnel, où il est seul décisionnaire, ni celle de la classe hybride où une partie de l'enseignement est dispensée de façon traditionnelle, l'autre étant un enseignement personnalisé et interactif en ligne, mais celle de la recherche d'un modèle véritablement collaboratif et interactif. Grâce à des outils de forums interactifs on assiste à la création d'une véritable communauté d'apprentissage, où élèves et professeurs élaborent ensemble leur domaine de connaissance, d'où le joli terme de « collaborative » (<http://www.epn-ressources.be/lorme-2011-1^{ere}-partie>).

Internet. En effet, il s'avère que lorsque ces compétences ne sont pas conscientes, elles sont peu (voire pas du tout) mobilisées, ni transférées à d'autres sujets.

Présenter l'outil avec une mise en confiance et encourager son appropriation

D'une manière générale, la condition de réussite de cette participation est de présenter le cadre de manière adaptée et ne pas demander des tâches hors de leur portée (par exemple, pour des 12-14 ans, le carnet de bord se révèle un outil un peu pesant et des formes moins écrites sont préférables).

Pour les jeunes d'âge scolaire, surtout lorsque l'observation se passe dans l'établissement sur temps scolaire, il faut parvenir à leur faire distinguer la manipulation d'un outil d'auto-observation ou d'enquête d'une tâche scolaire, même si cet outil n'a jamais été utilisé en classe. Cela vaut à la fois pour les collégiens et les lycéens. Il est donc essentiel au démarrage de mettre en confiance, de dédramatiser et décentrer l'exercice par rapport au contexte scolaire. Les consignes données doivent être facilement compréhensibles pour un public adolescent qui se juge. Il faut valoriser leur parole, montrer qu'elle nous intéresse, la reformuler et la finaliser. Au départ, ils ne sont pas du tout persuadés de la légitimité de leurs pratiques d'information.

Des outils qui laissent une marge de manœuvre pour utiliser l'outil à son niveau et selon ses préoccupations

Dès le moment où il s'agit d'outils et de protocoles dont ils peuvent être les acteurs, en interaction avec les professionnels, l'appropriation se fait sans difficulté, que ce soit le carnet de bord, la prise de vue des navigations sur Internet, le rôle de discutant des parcours de recherche filmés, la discussion de groupe, la carte mentale, les interviews flash filmées.

Comme avec les adultes, dès lors qu'il y a une marge de liberté et que l'outil est suffisamment ouvert, l'utilisation est fertile en enseignements. Ainsi les cartes mentales ont été utilisées par les élèves de 4^e de trois façons différentes, tout aussi pertinentes : pour représenter des filières d'études et des écoles, pour représenter des processus d'information et comme outil d'aide au choix.

Autre exemple, dans l'expérimentation de la vidéo ou des carnets de bord, si on laisse une liberté dans le choix des thèmes d'observation de la recherche d'information ainsi que dans les relances pour l'interview de leurs jeunes camarades, non seulement on évite qu'ils le fassent comme un exercice imposé mais aussi leurs questions révèlent des processus cognitifs qu'il est important d'élucider.

Les jeunes contribuent à l'amélioration des outils d'enquête et d'observation

Comme nous l'avions expérimenté dans d'autres études, les jeunes se montrent intéressés et force de proposition. Les élèves de terminale collaborant à l'expérimentation dans la BEI pour l'élaboration des questionnaires sont capables de juger des items « incompréhensibles » ou des classifications qui ne font pas sens pour la population jeune ciblée. Également, les élèves de seconde du lycée professionnel ont contribué à une formulation plus adaptée des consignes de départ, des questions et des relances. Ces expériences montrent l'importance de la pluralité des regards pour la construction d'un questionnaire ou d'un module de formation. Leurs apports permettent de réajuster, de réorganiser ou de trouver des formulations plus justes.

Introduire le ludique dans l'éducation à Internet, pour donner le goût d'apprendre

Le multimédia est aussi au service de l'imagination et il est intéressant d'injecter de la fantaisie dans la séance d'éducation aux usages d'Internet. Par exemple, marquer une petite pause numérique avec un site « décalé », « inclassable », ou qui introduit du rêve en montrant de beaux exemples, pause qui fait écho ou contraste avec ce qui vient d'être présenté. Il ne faut pas négliger la phase récréative de l'apprentissage. N'hésitons pas à susciter l'intérêt à travers les ressources en ligne³. On opère ainsi un continuum entre le ludique et le « sérieux » (scolaire ou universitaire, projets, orientation...) et l'on favorise ainsi le plaisir de la découverte, de la trouvaille, de la nouveauté.

Enfin, le professionnel a aussi le droit de ne pas savoir répondre à toutes les questions, dans l'environnement du Web : il n'est pas dans la position de celui qui sait, mais de celui qui guide et transmet des outils pour se repérer. De la même façon, il faut accorder aux usagers le droit à l'essai, à l'erreur. Et souvent il s'agit d'apprendre ensemble, d'expérimenter ensemble le matériau numérique.

Mutualiser les compétences et les savoir-faire des professionnels

On ne peut qu'être frappé par la similitude des vécus professionnels à travers les différents environnements explorés dans ces expérimentations (éducation, animation, information, culture). D'un site à l'autre, ce sont les mêmes questionnements, les mêmes malaises et les mêmes attentes. Une bonne part d'entre eux ne se sentent pas vraiment outillés pour accompagner les usages des jeunes de façon efficace, adaptée et suffisamment évolutive. Ils n'ont pas une connaissance fine des pratiques des jeunes, ni de leur équipement numérique. Des positionnements « de repli » sont observés dans tous les secteurs étudiés, qui peuvent aller jusqu'à l'évitement des offres de formation aux outils du Web. Il s'agit donc aussi, pour les équipes expérimentant ces outils de suivi, de se servir de ces démarches d'investigation et de leur dimension participative pour dédramatiser un rapport difficile de certains professionnels à « la technologie », visant par ce moyen à faire changer l'image de certains outils du Web.

La dynamique de la recherche-formation-action a révélé dès le démarrage l'ampleur de ces problématiques, ce qui a amené les équipes partenariales Défi Internet/professionnels à travailler plus que prévu sur les pratiques, les attentes et les propositions des professionnels, prenant acte du fait que ces dimensions se situent au cœur du défi de l'information en ligne pour les jeunes.

Ces équipes, tout en évitant l'écueil qui consisterait à se centrer uniquement sur une logique de l'offre, ont cherché à mieux comprendre les interactions jeunes/professionnels, ce qui suppose de relier les deux champs constamment, de les confronter et les faire se répondre.

Des attentes fortes d'outils et de savoir-faire, qui interrogent la répartition des missions

Dans chaque milieu professionnel, on recueille des demandes répétées d'outils pédagogiques en quelque sorte « prêts à l'emploi » car l'urgence est quotidienne :

- sur le multimédia numérique : à la fois maîtrise d'outils et de logiciels (traitement de l'image, photo et publication assistée par ordinateur, PAO), modules d'animation et méthodes de formation des enfants et des jeunes ;

3. Par exemple, <http://www.mycube.fr/> qui prend en compte les usages mobiles.

- sur l’Internet et le Web : création et gestion de sites web... ;
- sur la recherche et la veille documentaire sur Internet, y compris pour des professionnels de l’information ;
- sur la diffusion, la republication de l’information et la valorisation de « collections d’information » ;
- sur des méthodes d’accompagnement des jeunes dans un environnement informationnel, qu’il soit celui d’une bibliothèque, d’une structure d’information, de l’école...

Dans tous ces domaines, devant la nécessité de « se mettre à jour », devenue permanente et dévoreuse de temps, s’expriment des demandes de tutoriels en ligne, fréquemment réactualisés et renouvelés.

Tous ces outils existent et il y a, dans chacun des environnements, des professionnels qui les maîtrisent et travaillent à les transmettre. La question est donc plutôt aujourd’hui celle d’une mutualisation beaucoup plus systématique et d’une disponibilité de ces professionnels pour pouvoir être en appui formatif et/ou informatif de leurs collègues. Plus le numérique se généralise, moins les fonctions d’appui informatique et/ou numérique devraient être circonscrites à un rôle « instrumental » ou logistique et moins elles devraient être disjointes des autres fonctions. La place de ces compétences doit être repensée et être davantage centrée sur la conception des offres, la veille et le transfert au quotidien.

Partager et diffuser les outils de connaissance des pratiques des jeunes

Les besoins en connaissances sur les pratiques numériques des jeunes et sur leur équipement à la maison et dans les autres lieux qu’ils fréquentent au quotidien sont également partagés entre les différents profils de professionnels. Cet ouvrage contient les modes d’emploi de plusieurs outils d’observation qui peuvent être réinvestis sans trop de complications : enquêtes auto-administrées en ligne, réunions qualitatives, cartes mentales, prises de vue des écrans de recherche des jeunes, carnets de bord...

L’expérimentation de la carte mentale par exemple montre qu’elle permet de discerner, à travers les arborescences que le jeune construit, les univers de sens, les entrées qui sont pertinentes pour lui, les liens qu’il perçoit comme opératoires... Elle donne aussi une bonne idée du niveau de compréhension d’un sujet par le jeune et de ses outils conceptuels pour structurer un champ d’information donné. Autre exemple, le matériel filmé dans le lycée par les élèves, montrant les écrans de leur recherche d’information sur Internet, permet aux professionnels de suivre dans le détail les différents types de trajets à travers les sites, les enchaînements de clics, les hésitations, fausses routes, retours en arrière, bref les différentes façons d’arriver à une information sur Internet, avec en voix off le discours des jeunes sur le vif, donnant accès aux cheminements mentaux et au vécu de la recherche.

Rompre l’isolement et le découragement devant l’immensité des tâches

Beaucoup se plaignent de « travailler un peu seul, en vase clos », non pas qu’ils soient étrangers au travail en réseau – tous les secteurs étudiés le pratiquent –, mais parce que les réseaux tels qu’ils existent ne fonctionnent pas comme ressources dans ce domaine.

La démarche menée ensemble nous démontre que la prise de conscience d’une forte convergence d’objectifs entre les différents contextes de travail rassure d’emblée et aide à dépasser une attitude complexée, fréquente par rapport aux pratiques numériques des jeunes. Par exemple, l’objectif qui consiste à « mettre l’humain au centre car même à distance, c’est un être humain » est commun aux différents milieux professionnels. Il s’en trouve ainsi conforté et il légitime les démarches entreprises dans ce sens.

L'échange d'expériences et de projets est productif car il donne l'opportunité à des professionnels de différents secteurs et différents niveaux hiérarchiques de confronter leurs analyses/questionnements et d'apprendre les uns des autres. Analyser ses propres pratiques, en témoigner et bénéficier de celles des autres professionnels participe de ce désenclavement. L'observation participante et les enquêtes en ligne auprès des professionnels (ainsi l'enquête dans le réseau de bibliothèques, ou celle sur l'utilisation de Twitter dans le cadre scolaire, ou encore celle auprès des animateurs de MJC) peuvent être reconduites à intervalles réguliers. Les usages et les compétences évoluant très rapidement et de nouveaux besoins apparaissant presque en continu désormais, il est intéressant de pouvoir comparer les réponses aux mêmes questions six mois ou un an plus tard.

Adapter les pédagogies à « l'ère numérique »

Ces expérimentations révèlent, chacune à leur manière et sur des thèmes différents, l'ampleur du défi à relever en éducation à l'information prenant en compte les environnements numériques, que ce soit en termes de contenu, de pédagogie, de maîtrise des supports éducatifs, de relation éducative... Toutes les investigations entreprises ici montrent que le besoin d'accompagnement des jeunes est patent mais aussi qu'en ce domaine les demandes sont la plupart du temps non dites et encore à décrypter, les jeunes se percevant comme plus compétents que les adultes. Or peu d'entre eux possèdent les compétences de base de la littératie⁴ numérique, ils tâtonnent, font des erreurs d'aiguillage, se découragent. Il ne suffit pas que des professionnels soient présents dans le lieu pour que les jeunes leur demandent une aide ou un mode d'emploi.

Contextualiser le Web et adopter une posture de « médiateur numérique »

Une éducation aux usages numériques doit d'abord contextualiser le Web, c'est-à-dire présenter, à travers des repères historiques, techniques et théoriques, un panorama de cette histoire qui se poursuit. L'objectif est de sensibiliser les jeunes à cette culture en même temps qu'à ses usages, afin que chacun puisse se l'approprier et y reconnaître sa place en confrontant à cette grande histoire son histoire personnelle. Il est nécessaire de comprendre par exemple comment Google se positionne dans le paysage numérique. Puisque l'utilisation des outils n'a jamais été aussi simple, il devient urgent de se concentrer sur l'acquisition d'un regard critique sur ces outils⁵. Le vocabulaire d'Internet nécessite de manier son langage, de monter des débats, de confronter ses idées. Ces apprentissages de la culture numérique permettent de mettre des mots sur les usages.

Le rôle du médiateur numérique est d'ouvrir l'appétit, de créer les occasions et de donner les clés qui ouvrent au partage de la culture numérique. Guide, facilitateur, il invite au voyage, transmet des savoirs, établit le dialogue. Les outils numériques facilitent la création de nouvelles formes d'enseignement: réaliser des quiz ludiques et instructifs, créer des timelines (frise chronologique) pour illustrer par exemple un cours d'histoire, animer un exposé avec Prezi, qui permet de visualiser des cheminements, présenter ses idées sous forme graphique (carte mentale et mots-clés)... L'objectif est d'inciter le public jeune à vivre

4. Selon l'organisation de coopération et de développement économique (OCDE), la littératie est « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités ». *La littératie à l'ère de l'information. Rapport final de l'enquête internationale que la littératie des adultes*, OCDE, 2000.

5. Comme l'a montré Claude Fischer pour l'histoire du téléphone (1992), c'est une grande leçon de l'histoire de la technologie: les utilisateurs sont aussi des producteurs. Ils adaptent toute technologie à leurs usages et à leurs valeurs propres et, ce faisant, finissent par la transformer.

des expériences culturelles en ligne et à les partager, de lui donner le goût de poursuivre ses découvertes, de lui permettre de visiter un musée et d'être alors en contact direct avec des œuvres d'art originales...

Affiner les perceptions et les conceptions de l'information, structurer les représentations d'Internet

Particulièrement pour les moins de 18 ans, le concept d'information demeure flou et demande pour se structurer à être contextualisé. Pour la plupart, la seule vraie recherche d'information est la recherche scolaire, les autres recherches d'information sont vécues comme relevant du loisir, de la consommation ou de la socialisation, et ne font donc pas référence à des pratiques construites. Dans ces démarches d'éducation à l'information, il est donc important de tenir compte du niveau de développement cognitif de chaque public jeune.

Durant l'adolescence, le rapport à l'information est en construction et les points de repère dans ce champ sont limités. La hiérarchisation des champs d'information et les repères « culturels » nécessaires pour les appréhender ne sont pas encore installés. (Par exemple, des adolescents mettent sur le même plan une recherche sur des chanteurs et une recherche sur le château de Versailles). Un objectif est donc de les amener à mieux comprendre les logiques de structuration de l'information. Celle-ci est souvent organisée d'une façon qui n'est pas abordable d'emblée par les plus jeunes ou par ceux qui ont un parcours scolaire chaotique et ceci est particulièrement préjudiciable par exemple dans le domaine de l'orientation.

Il faut transmettre des méthodes pour classer les objets et les outils du Web, en avoir une vision plus structurée pour pouvoir s'en servir. Il faut à cet âge apprendre à formuler une demande, à différencier les sources publiques et privées, à reconnaître les adresses web... : une sorte de kit de base pour la navigation, à ne pas présenter comme tel toutefois, la plupart des jeunes se considérant comme déjà experts. On a pu vérifier dans l'expérimentation de l'outil vidéo dans un lycée professionnel que la ressource filmée est un support efficace pour cette éducation. Le module créé à cette occasion en partenariat entre l'enseignant et Défi Internet est facilement transposable.

Enfin, l'importance de l'affectif pour les moins de 16 ans est à souligner. Les enquêtes montrent qu'ils réagissent à une information beaucoup par le j'aime/j'aime pas, ça me plaît/ça m'ennuie... et que certains sujets peuvent être anxiogènes (leur orientation par exemple...). Ce constat appelle une conception plus « holistique » de l'information, c'est-à-dire qui ne se contente pas d'une présentation « rationnelle » de l'information en tant que système, et des parcours de recherche en tant que modes d'emploi. Ceci leur demande un décentrage qu'ils ne peuvent encore réaliser.

Apprendre aux jeunes à gérer une multiplicité de supports et de techniques et à repérer leurs convergences

Développer une pédagogie de la multiplicité des médias, des supports, des langages..., de leurs interactions, de leurs éventuelles complémentarités, ce que Henry Jenkins a appelé « la navigation transmédias⁶ », suppose de ne pas/ne plus cloisonner l'éducation à l'image, au son et au texte. La posture de la « médiation numérique » relève de cette éducation qui amène vers des expériences culturelles nouvelles en ligne, développe une curiosité et donne accès à des ressources inconnues de nombre de jeunes. Il est important d'ouvrir à

6. JENKINS H. et al., *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*, http://mitpress.mit.edu/books/full_pdfs/confronting_the_challenges.pdf

plus de variété et à une diversité de sources. On voit en effet que nombre de services proposés, par exemple dans une bibliothèque ou un équipement jeunesse, sont sous-utilisés par ignorance de leur existence. Il y a donc nécessité de présenter l'offre et d'en expliciter son maniement de façon simple et attractive pour un public *a priori* peu curieux et peu au fait du fonctionnement des institutions offrant des ressources d'information.

Reconnaître et mobiliser les nouveaux apprentissages, en particulier en réseau

Pour une éducation à l'information dans l'ère numérique, il importe aussi de reconnaître la multiplication des formes et des processus d'apprentissage qui apparaissent dans les pratiques des « publics en réseau » (*networked publics*): interactivité, rôle des pairs, coévaluation... Cela implique de travailler avec les jeunes le lien information/relation, particulièrement prégnant dans les pratiques d'aujourd'hui. En outre, c'est une autre façon d'apprendre à cerner le champ de l'information

Diversifier les modes d'apprentissage suppose aussi de donner un statut aux formes ludiques d'apprentissage, d'en rendre lisibles les effets et de les introduire, même marginalement, dans les sessions ou parcours d'éducation à l'information.

Enfin, il s'agit aussi de mettre en lien les différents univers numériques, qui sont aussi des lieux d'apprentissage à la recherche d'information. Même si les langages, les règles, la grammaire en sont différents, il est pertinent de construire davantage de passerelles entre les communautés de pratiques afin de développer des approches mutualisées et plus coordonnées. Il importe de reconnaître cette diversité et de la cultiver plutôt que de chercher à standardiser, formuler des principes communs⁷.

Développer des lieux et des méthodes de coéducation avec les jeunes

Il est devenu incontournable de travailler à ces pédagogies avec les jeunes eux-mêmes et en fonction des différents contextes de leurs pratiques numériques (réseaux, jeux de groupe en ligne, création musicale, graphique...). Cela suppose:

- de développer les lieux ou moments de débat et/ou d'échanges entre adultes et jeunes, avec par exemple l'appui d'adultes qui maîtrisent bien l'un ou l'autre des univers numériques pratiqué par les jeunes également; et, par exemple, de développer les échanges de liens entre jeunes;
- d'encourager et accompagner les jeunes les plus « experts » pour qu'ils puissent tutoyer d'autres jeunes, et le faire dans un environnement facilitateur. Toutes les investigations menées ici démontrent à nouveau que le rôle des pairs est très important dans les apprentissages;
- de s'appuyer davantage sur les adultes compétents, à condition qu'ils ne soient pas en posture d'évaluateurs, mais plutôt qu'ils développent des approches de la « pédagogie de la collégialité » qui approfondit les collaborations entre jeunes et adultes⁸. Dans cet environnement numérique toujours changeant, le professionnel ne peut tout savoir ni répondre à toutes les questions. Même si c'est lui qui guide, transmet des outils et donne des repères pour la recherche d'information, souvent il se trouve dans la position « d'apprendre ensemble⁹ ».

7. ITO M. *et al.*, « Hanging Out, Messing Around and Geeking Out. Kids Living and Learning with New Media », The MIT Press, 2010, p. 348.

8. CHAVEZ V., SOEP E., « Youth Radio and the Pedagogy of Collegiality », *Harvard Educational Review* 75(4), 2005, pp. 409-434.

9. Voir par exemple les expériences relatées dans le Digital Media Learning Hub : <http://dmlcentral.net/tags/connected-learning>

RESSOURCES • BIBLIOGRAPHIE ET SITOGRAPHIE

Bibliographie

- AILLERIE K.**, *Pratiques informationnelles informelles des adolescents (14-18 ans) sur le Web*, thèse de doctorat, sous la direction de Roger Bautier, université Paris XIII, décembre 2011, consultable à l'adresse : <http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/65/39/58/PDF/versionTEL.pdf>
- BARRÈRE A.**, *L'éducation buissonnière. Quand les adolescents se forment par eux-mêmes*, Armand Colin, Paris 2011.
- BIGOT R., CROUTTE B.**, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, rapport réalisé à la demande du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, CREDOC, octobre 2011.
- « Boîte à OuTices », dossier consacré à la carte mentale, *L'école numérique*, n° 11, mars 2012, consultable à l'adresse : www.cndp.fr/ecolenumerique
- BONTRON C.**, « Maîtresse, quand est-ce qu'on tweete ? », *Le Monde*, 3 septembre 2011, consultable à l'adresse : <http://goo.gl/wXzjm>
- BOUBÉE N., TRICOT A.**, *L'activité informationnelle juvénile*, Hermès Science publications, Lavoisier, coll. « Systèmes d'information et organisations documentaires », Paris, 2011.
- CASILLI A.**, *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?*, Le Seuil, Paris, 2010.
- CSA**, *Du 20 heures à Twitter : les réseaux sociaux bousculent l'info*, sondage réalisé pour l'Observatoire Orange-Terrafemina, Vague 8, n° 1101347, octobre 2011, consultable à l'adresse : www.centre-inffo.fr/uhfp/webographie2012/pdf/csatwitter.pdf
- DEVAUCHELLE B.**, *Comment le numérique transforme les lieux de savoirs. Le numérique au service du bien commun et de l'accès au savoir pour tous*, FYP Éditions, Limoges, 2012.
- ENDRIZZI L.**, « Jeunesses 2.0 : les pratiques relationnelles au cœur des médias sociaux », *Dossier d'actualité veille et analyses*, n° 71, février 2012, consultable à l'adresse : <http://ife.ens-lyon.fr/vst/DA-Veille/71-fevrier-2012.pdf>
- FOURGOUS J.-M.**, *Apprendre autrement à l'ère numérique. Se former, collaborer, innover : un nouveau modèle éducatif pour une égalité des chances*, rapport parlementaire, février 2012, consultable à l'adresse : www.missionfourgous-tice.fr/missionfourgous2/spip.php?article5
- ISENMANN M.-C.**, *Autonomisation des élèves dans la recherche d'information en ligne, bilan d'étape*, lycée professionnel Paul Langevin, seconde bac pro, Beaucaire, mai 2010, consultable à l'adresse : <http://goo.gl/xUhjk>
- KREDENS É., FONTAR B.**, *Comprendre le comportement des enfants et adolescents sur Internet pour les protéger des dangers*, enquête sociologique menée par Fréquence écoles, association d'éducation aux médias, financée par la Fondation pour l'enfance, 2012, consultable à l'adresse : http://www.afpssu.com/ressources/rapport_internet.pdf
- Moi et les écrans*, enquête menée auprès des « 11-16 ans » sur leurs rapports aux écrans, 2010, consultable à l'adresse : www.ressourcesjeunesse.fr/Moi-et-les-ecrans.html

Sitographie

Références liées au cadre scolaire

<http://stream.ac-creteil.fr/play2.php?vid=1032>

Académie de Créteil, EduGameLab

www.tice.ac-versailles.fr/_Michel-Guillou_;

<http://gingko.neottia.net/> (blog)

Michel Guillou, responsable des TICE dans l'académie de Versailles

<http://maonziemeannee.wordpress.com/>

Blog de Laurence Juin

www.mindmapping.com

Cartes mentales (mindomo, freemind, Xmind)

<http://missionfourgous-tice.fr>

Mission Fourgous pour les TICE

<http://twittclasses.posterous.com/>

Twittclasses. On y trouve notamment les références de comptes Twitter d'enseignants qui utilisent Twitter en classe ainsi que des sites ou blogs d'enseignants comme celui d'Amandine Terrier

www.elab.fr/

Laboratoire - éducation - numérique: association des acteurs de l'école qui veulent échanger sur leurs pratiques numériques

<http://matisse-cdi.spip.ac-rouen.fr/>

CDI Matisse en Haute-Normandie

<http://eduscol.education.fr/numerique/actualites/veille-education-numerique/juillet-2012/les-enseignants-et-twitter>

Eduscol-numérique, « Enseigner avec le numérique » : article sur les enseignants et Twitter (juillet 2012)

Autres références

<http://kiosquefe.bei.cergyponoise.fr/>

Blog-Notes du Kiosque (toute l'actualité formation emploi à la BEI)

www.bibaglo.org/

Bibliothèque d'étude et d'information de l'agglomération de Cergy-Pontoise

www.informer-autrement.fr/

Blog de Christian Bensi, consultant spécialisé dans les pratiques d'information

www.cidj.com/

CIDJ

www.netpublic.fr

Délégation aux usages de l'Internet (DUI). Ce site présente de nombreux outils et expériences innovants

<http://medialab.sciences-po.fr/>

Média lab de Sciences Po

www.medialab.sciences-po.fr/fr/projects/dimeshs/

L'équipement d'excellence DIME-SHS (données, infrastructures, méthodes d'enquêtes en sciences humaines et sociales)

www.internetsanscrainte.fr/

Programme national de sensibilisation des jeunes aux bons usages de l'Internet

Sur ce thème, l'INJEP vous propose

■ Dans la revue *Agora débats/jeunesses*, INJEP/L'Harmattan

« Technologies de l'information et de la communication : construction de soi et autonomie », coordonné par Yaëlle Amsellem-Mainguy, Francine Labadie, Céline Metton, n° 46, 2007.

■ Dans la collection des « Cahiers de l'action »

DELESALLE C., *S'informer pour s'orienter. Pratiques et parcours de jeunes*, INJEP, n° 14, 2007.

■ Dans la collection « Débats jeunes » INJEP/L'Harmattan

METTON-GAYON C., *Les adolescents, leur téléphone et Internet. « Tu viens sur MSN ? »*, 2009.

■ Dans la collection « Jeunesses : études et synthèses »

MARQUIÉ G., *Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne*, n° 9, juin 2012.

■ Des rapports consultables au centre de ressources de l'INJEP

La demande d'information des jeunes en Charente-Maritime, CRIJ Poitou-Charentes, 2007.

L'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie, INJEP/Vérès Consultants/Conseil général de la Savoie, 2007-2008.

L'information des jeunes de 16 à 20 ans en Ardèche, INJEP/Vérès Consultants/Conseil général de l'Ardèche, 2008.

L'enquête auprès d'adolescentes d'un collège international : Carnet de bord de la recherche d'information et carte mentale appliquée à l'information sur l'orientation scolaire et professionnelle, 2009.

Utilisation du support vidéo pour l'analyse participative des pratiques d'information sur Internet. Classe de seconde bac pro électrotechnique d'un lycée de l'Essonne, 2010.

RESSOURCES • RÉPERTOIRE DES SIGLES

ADL	Association développement local	ENT	Espace numérique de travail
AFIFA	Association française Immigrés Formation Animation	EPN	Espace public numérique
AFPA	Association nationale pour la formation professionnelle des adultes	GRETA	Groupement d'établissements
APEC	Association pour l'emploi des cadres	IDD	Itinéraires de découverte
API	Application Programming Interface	INRIA	Institut national de recherche en informatique et en automatique
ARTESI	Agence régionale des technologies de l'information devenue « La Fonderie »	MAO	Musique assistée par ordinateur
BEI	Bibliothèque d'étude et d'information	MIFE	Maison de l'information sur la formation et l'emploi
BIJ	Bureau Information jeunesse	MJC	Maison des jeunes et de la culture
BPI	Bibliothèque publique d'information	NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
CDI	Centre d'information et de documentation	OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
CIDJ	Centre d'information et de documentation jeunesse	ONISEP	Office national d'information sur les enseignements et les professions
CIJ	Centre Information jeunesse	ORSE	Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises
CIO	Centre d'information et d'orientation	PAO	Publication assistée par ordinateur
CLEMI	Centre de liaison de l'enseignement et des médias d'information	PIJ	Point Information jeunesse
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés	SCUIO	Service commun universitaire d'information et d'orientation
CREDOC	Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie	TIC	Technologies de l'information et de la communication
CRIRES	Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire	TICE	Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement
DDCS	Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire	TNI	Tableau numérique interactif
DDJS	Direction départementale de la cohésion sociale	UFRMJC	Union des fédérations régionales des MJC en Méditerranée
DJEPVA	Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative		

Ouvrages parus dans la collection

Cahiers de l'action: Jeunesses, pratiques et territoires

- 01** – *Des ressources pour l'engagement et la participation des jeunes*
Coordonné par Gérard Marquié, 2005 (épuisé)
- 02** – *La participation des jeunes à la vie publique locale en Europe*
Sous la direction de Valérie Becquet, 2005
- 03** – *Animation et développement social. Des professionnels en recherche de nouvelles compétences*
Sous la direction d'Annette Obin-Coulon, 2005
- 04** – *Les jeunes dans la vie locale: la participation par l'action*
Jean-François Miralles, Julien Joanny, Éva Gaillat, Olivier Andrique, 2006
- 05** – *Espaces populaires de création culturelle. Enjeux d'une recherche-action situationnelle*
Hugues Bazin, 2006
- 06** – *Projets éducatifs locaux: l'enjeu de la coordination*
Véronique Laforets, 2006
- 07** – *Vers l'éducation partagée. Des contrats éducatifs locaux aux projets éducatifs locaux*
Coordonné par Bernard Bier, 2006
- 08** – *Les conseils généraux, acteurs des politiques de jeunesse*
Coordonné par Bernard Bier et Jean-Claude Richez, 2006 (épuisé)
- 09** – *Les collectivités territoriales, actrices de l'éducation populaire. Conférence de consensus, Paris, 2006*
Coordonné par Nathalie Boucher-Petrovic, 2007
- 10** – *Accueillir les jeunes en milieu rural. Pour des territoires solidaires*
Mouvement rural de jeunesse chrétienne, 2007
- 11** – *Prévenir les ruptures adolescents-institutions. Réflexion sur la recherche-action*
Sous la direction de Joëlle Bordet, 2007
- 12** – *Enfants et jeunes nouvellement arrivés. Guide de l'accompagnement éducatif*
Coordonné par Clotilde Giner et Eunice Mangado (AFEV), 2007
- 13** – *L'action sociale et la fonction parentale. Héritage et renouveau*
Sous la direction de Florence Ovaere, 2007
- 14** – *S'informer pour s'orienter. Pratiques et parcours de jeunes*
Cécile Delesalle, avec la collaboration de Sophie Govindassamy (Vèrès Consultants), 2007
- 15** – *Enfants à la colo. Courcelles, une pédagogie de la liberté*
Sous la direction de Jean-Marie Bataille, 2007
- 16** – *Éducation et citoyenneté*
Coordonné par Bernard Bier et Joce Le Breton, 2007
- 17** – *Villes éducatrices. L'expérience du projet de Barcelone*
Coordonné par Araceli Vilarrasa, Bernard Bier et Jean-Claude Richez, 2007
- 18** – *Le sujet écrivant son histoire. Histoire de vie et écriture en atelier*
Coordonné par Alex Lainé et Marijo Coulon, 2008
- 19** – *Coexist, une pédagogie contre le racisme et l'antisémitisme. Déconstruire les stéréotypes*
Joëlle Bordet, Judith Cohen-Solal, 2008
- 20** – *Territoires ruraux et enjeux éducatifs. La plus-value associative*
Fédération nationale des Foyers ruraux (FNFR), 2008

- 21** – *Structures d'animation en zones urbaines sensibles. L'exemple de la Communauté urbaine de Bordeaux*
Stéphanie Rubi, 2009
- 22** – *Jeunes, racisme et construction identitaire*
Bernard Bier, Joëlle Bordet, 2009
- 23** – *Construire une démarche d'évaluation partagée. Une expérimentation dans le Pas-de-Calais. Démarche coopérative du réseau DEMEVA*
Coordonné par Mathieu Dujardin, 2009
- 24-25** – *Culture, cultures: quelle(s) pédagogie(s) de l'interculturel?*
Coordonné par Bernard Bier et Clélia Fournier, 2009
- 26** – *Sortir du face-à-face école-familles*
Afev, ANLCI, Fnepe, Injep, 2009
- 27** – *La Réussite éducative. Un dispositif questionné par l'expérience*
Coordonné par Véronique Laforets, 2010
- 28** – *Jeunes mineurs en Associations. Quel impact sur leurs parcours?*
Stéphanie Rizet, 2010
- 29** – *Politique locale de jeunesse: le choix de l'éducatif. Issy-les-Moulineaux*
Coordonné par Bruno Jarry, 2010
- 30** – *Pour une animation enfance-jeunesse de qualité. L'expérience du Calvados*
Coordonné par Natacha Blanc, 2010
- 31** – *Agir pour les enfants, agir pour les parents. L'expérience des Écoles des parents et des éducateurs*
Bernard Bier, Cécile Ensellem, 2011
- 32** – *Jeunes de quartiers populaires et politiques de jeunesse. L'expérience du Grand Ouest*
Chafik Hbila, 2011
- 33** – *L'accompagnement des jeunes ayant moins d'opportunités. L'exemple du programme Envie d'agir*
Brice Lesaunier, Laurence Gavarini (dir.), avec la collaboration de Caroline Le Roy, 2011
- 34** – *L'expérience du service civil volontaire à Unis-Cité: quels enseignements pour le service civique?*
Valérie Becquet (dir.), 2011
- 35** – *Jeunes et médias: au-delà des clichés. Déconstruire les stéréotypes*
Coordonné par Mikäël-Lavalley et Marie-Pierre Pernette (ANACEJ), 2012

CONTACTS

Rédaction

ANGÉLICA TRINDADE-CHADEAU
(directrice de la collection)
■ Tél. : 01 70 98 94 30
■ Courriel : trindade-chadeau@injep.fr

Vente

■ Tél. : 01 70 98 94 35
■ Courriel : publications@injep.fr
■ Boutique en ligne
<http://www.injep.fr/catalog/>

À découvrir également...

des ouvrages de référence sur la jeunesse

Agora débats/jeunesses est une revue de recherche en sciences sociales qui traite des questions de jeunesse et de politique de jeunesse.

Animée par un comité de rédaction ouvert à plusieurs disciplines et composé de chercheurs, d'universitaires et d'experts, la revue, au travers d'articles de recherche, entend approfondir la connaissance sur les jeunes, leurs situations, leurs modes de vie, leur environnement, les relations qu'ils entretiennent avec les autres générations.

La collection « Débats Jeunesses », créée en appui à la revue *Agora*, rend compte de travaux récents en sciences sociales, souvent réalisés par de jeunes universitaires, témoignant ainsi d'une recherche vivante et active.

Jeunesses : études et synthèses, présente en quatre pages les résultats des enquêtes et études sur les thèmes des pratiques et attentes des jeunes, ainsi que des politiques publiques de jeunesse. Ces études et enquêtes sont réalisées par, pour ou avec l'INJEP en tant qu'Observatoire de la jeunesse.

L'Atlas des jeunes en France : les 15-30 ans, une génération en marche, en partenariat avec les éditions Autrement.

■ Acheter un numéro

Sur notre boutique en ligne
(paiement sécurisé)

www.injep.fr/catalog/

Par téléphone, fax, ou courriel

Tél. : 01 70 98 94 35

Courriel : publications@injep.fr

■ S'abonner à la revue

Agora débats/jeunesses

Presses de Sciences Po

117, bd Saint-Germain, 75006 Paris

Tél. : 01 45 49 83 64

Fax : 01 45 49 83 34

www.pressesdesciencespo.fr

Tarif 2012 pour 3 numéros en France

Étudiants : 36 euros

Particuliers : 42 euros

Institutions : 45 euros

Contacts ■ Presse/chercheurs

Revue *Agora* ■ Yaëlle Amsellem-Mainguy, rédactrice en chef ■ Tél. : 01 70 98 94 19

■ Courriel : agora@injep.fr

Collection « Débats Jeunesses » ■ Bernard Roudet, directeur de la collection

■ Tél. : 01 70 98 94 29 ■ Courriel : roudet@injep.fr

Jeunesses : études et synthèses ■ Bernard Roudet, conseiller scientifique

■ Tél. : 01 70 98 94 29 ■ Courriel : roudet@injep.fr

Consultez tous les titres disponibles sur notre site web www.injep.fr/publications

Dans la revue *Agora*



- *Jeunes & santé : entre actions publiques et comportements individuels* — n° 54
- *Le « moment école » : la vie en milieu scolaire comme expérience* — n° 55
- *Varia : regards sur la jeunesse de Mauger, de Singly, van Zanten, Darmon, Le Gall, Le Van, Peretti-Watel, Mucchielli, Sulzer* — n° 56
- *L'expérience de la discrimination : les jeunes et l'accès à l'emploi* — n° 57
- *Éducation populaire et intervention sociale* — n° 58
- *Mixité dans les activités de loisir. La question du genre dans le champ de l'animation* — n° 59
- *Jeunesse & sexualité : expériences, espaces, représentations* — n° 60
- *L'habitat, le logement et les jeunes. Modes de logement, manières d'habiter* — n° 61

Prix : 17 euros à partir du n° 60.

Dans la collection « Débats Jeunes »



- *Adolescences méditerranéennes. L'espace public à petits pas*, Breviglieri M., Cicchelli V. (dir.), 34 euros
- *Prendre place dans la cité. Jeunes et politiques municipales*, Bordes V., 19 euros
- *Un engagement à l'épreuve de la théorie. Itinéraire et travaux de Geneviève Poujol*, Lebon F., Moulinier P., Richez J.-C., Tétard F. (dir.), 23 euros
- *Les adolescents, leur téléphone et internet. « Tu viens sur msn ? »*, Metton-Gayon C., 20 euros
- *Pourquoi faire participer les jeunes ? Expériences locales en Europe*, Loncle P., 20 euros
- *Politiques de jeunesse et politiques éducatives. Citoyenneté/éducation/altérité*, Bier B., 24 euros

Jeunes : études et synthèses



- « Journées jobs d'été : un dispositif au service des jeunes et des territoires », n° 5, septembre 2011
- « Services civiques et volontariat des jeunes en Europe. Une attente des jeunes, des logiques différentes », n° 6, décembre 2011
- « Bien manger, manger bien. Les jeunes et leur alimentation », n° 7, janvier 2012
- « Voter, ça les intéresse ? Participation électorale des jeunes et évolution du lien politique », n° 8, mars 2012
- « Orientation : les pratiques d'information des jeunes changent la donne », n° 9, juin 2012

5 numéros : 20 euros • Téléchargeable gratuitement sur le site de l'INJEP.

Complexité des territoires, recompositions administratives, transformation des pratiques juvéniles, dispositifs multiples, nécessité de compétences renouvelées... Les professionnels et bénévoles des politiques de jeunesse, du développement local et de l'éducation populaire sont de plus en plus contraints à une adaptation permanente, faite de création voire d'expérimentation. Le partage d'idées, de valeurs et d'approches permet alors à chacun de s'enrichir mutuellement et de construire ainsi une intervention adaptée.

C'est dans cette dynamique que la collection des « Cahiers de l'action : jeunesses, pratiques et territoires » se propose d'offrir aux acteurs de la jeunesse des ressources sur des champs thématiques variés, utiles à leur travail, avec la volonté affirmée de faire émerger l'intelligence des pratiques.

L'information des jeunes sur Internet : observer, accompagner *Expérimentation d'outils avec des professionnels de jeunesse*

Dans la société moderne, Internet a bouleversé les modes de sociabilité en particulier chez les jeunes. Certes les jeunes sont de fêrus adeptes des nouvelles technologies de l'information et de la communication, mais ils sont aussi dotés dans ce domaine de compétences hétérogènes. Ce constat a une incidence directe sur la pratique professionnelle de tous ceux qui travaillent avec des jeunes, quel que soit leur domaine.

Que se passe-t-il concrètement lorsque les jeunes cherchent de l'information sur Internet ? Comment s'y prennent-ils ? Comment améliorer la connaissance des professionnels sur ce sujet pour qu'ils puissent mieux accompagner les jeunes dans leurs recherches ?

Cet ouvrage présente les résultats de sept expérimentations mises en place sur des territoires différents et auprès de publics aux profils variés : collégiens en classe de 4^e, lycéens en filière professionnelle, informateurs jeunesse, bibliothécaires...

En testant des outils de suivi et d'observation auprès des jeunes mais aussi des professionnels, ces expérimentations permettent de mieux connaître les attentes et les besoins des uns et des autres et ainsi de proposer des actions ou des formations qui répondent concrètement aux enjeux de la recherche d'information sur Internet.

Cécile Delesalle est psychosociologue, directrice d'études au cabinet Vèrès Consultants. Elle travaille depuis longtemps sur les questions de jeunesse et sur différentes politiques publiques (ville, intégration, éducation information des jeunes, usage du numérique...).

Gérard Marquié est chargé d'études et de recherche à l'INJEP sur les questions d'information, d'orientation et d'usage du numérique. Depuis 2006, il est responsable éditorial du site Ressources jeunesse et a conduit plusieurs études sur les pratiques d'information des jeunes et des professionnels.

