

Ne dites pas à mon patron que je navigue sur le web, il croit que je suis en formation

Frédéric Haeuw, Novembre 2012

Voilà ce que c'est : on reçoit un jour un appel téléphonique, qui vous propose une intervention dans le cadre des rencontres du FFFOD, on accepte bien volontiers (mais que pourrait-on refuser à Sonia ?), puis, pour faire le malin, on propose un titre à la Audiard, que je préfère de beaucoup à Séguéla, et on se retrouve avec cet objet bizarre à produire : une communication intitulée « *ne dites pas à mon patron que je navigue sur le web, il croit que je suis en formation* ».

Au-delà du côté décalé de l'intitulé, qu'y a-t-il derrière cette question ? Elle est en fait à triple détente :

- Tout d'abord, elle questionne la place de la formation « non formelle » dans les processus formatifs, et ce que cette nouvelle forme de formation « absorbe » comme espace à la formation formelle ; c'est un point de vue que je qualifierais de technico-pédagogique.
- En second lieu, elle réinterroge la distinction entre information, connaissance et savoir : est-ce que j'apprends, est-ce que je me forme, lorsque je vais par exemple consulter un site en ligne pour rechercher de l'information ? C'est un point de vue que je qualifierais de psychopédagogique, voire épistémologique.
- Enfin, elle interroge la place des autres et plus largement des réseaux sociaux dans la formation ; c'est un point de vue que je qualifierais d'ingénierie sociale ou socio-pédagogique.

Afin de répondre à ces interrogations, je me propose de défendre devant vous trois hypothèses, en identifiant pour chacune d'entre elles les arguments et contre-arguments.

Première hypothèse : la formation non formelle est la voie royale de l'accès à la compétence et à la connaissance.

Si on s'interroge du point de vue des financements de la formation, je dirais que cette thèse est loin d'être vérifiée. Les entreprises qui mettent en œuvre une nouvelle façon d'organiser et de penser le travail et la formation, en tenant compte des nouveaux usages et principes issus du Web 2.0, sont encore peu nombreuses ; la majorité d'entre elles pense encore la formation dans le paradigme de la formation formelle, c'est-à-dire celle qui est « *dispensée par des établissements éducatifs, intentionnelle de la part de l'apprenant et qui débouche sur une certification* »¹ et la quasi-totalité des dépenses de formation en entreprise permet de financer des dispositifs de formation formelle, que ce soit en présentiel ou en e-learning. On est donc loin de l'entreprise apprenante et le Knowledge Management n'a pas eu le succès escompté ; comme le souligne un numéro récent d'Entreprises et

¹ Commission Européenne (2012), *Report on the EU-wide public consultation concerning the promotion and validation of non-formal and informal learning*
http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/consult/vnfil_en.htm

Carrières « le sujet n'a pas été aidé par les débats publics des dix dernières années, qui ne l'ont le plus souvent abordé que sous l'angle des moyens, des opca, des tuyaux »².

Si on s'interroge du point de vue de l'apprenant, il est évident en revanche que cette thèse est séduisante. Il suffit, pour s'en convaincre, de se remémorer la façon dont nous même, en tant qu'apprenant, avons construit nos connaissances. Selon une étude conduite par trois chercheurs de l'Université de Princeton, le développement des compétences et l'acquisition des connaissances s'effectuent « à 70% par l'activité et l'expérience, donc sur le lieu de travail, à 20% par les contacts, les interactions avec les autres, et à 10% par de la formation formelle au sens propre, que ce soit en classe, en atelier ou encore via le elearning »³.

En grand majorité, nous apprenons donc en dehors des dispositifs formels d'apprentissage, dans des activités informelles ou non formelles. Par formation non formelle, il faut entendre « une formation intentionnelle, qui obéit à une méthodologie structurée mais qui ne relève pas d'un établissement éducatif et ne mène généralement à aucune certification »⁴. La formation informelle, quant à elle, est celle « qui résulte d'activités quotidiennes liées au travail, à la vie familiale ou aux loisirs, qui n'est, le plus souvent, pas intentionnelle et qui ne débouche pas sur une certification »⁵.

La situation est sans doute plus complexe car l'apprentissage est la résultante d'une complémentarité ou, comme le dit Patrick Neuhauser⁶ « d'une variété de formes, d'une diversité, d'un entrelacement entre formel, non formel et informel, de l'interaction continue du formel et de l'informel en formation ». Il est donc quasi impossible d'identifier clairement ce qui, dans nos apprentissages, tient de l'expérience directe, du contact et des échanges avec les autres professionnels ou bien du recours à une formation instituée. Tout au plus pouvons-nous constater, comme l'a montré par exemple une étude récente du FAFIH⁷, que les bénéficiaires d'une formation non formelle sont par la suite demandeurs d'une formation formelle, « l'objectif assigné à cette éventuelle formation complémentaire étant de maîtriser tous les aspects et compétences du métier ». C'est ce que les auteurs du rapport nomment « le cercle vertueux de l'apprentissage ».

En revanche, ce qui permet de clarifier ces différentes formes est la question de l'intentionnalité ou de la prise de conscience. Autrement dit, il n'y aurait apprentissage en dehors de tout cadre formel que lorsque l'une de ces deux conditions soit remplie :

- soit le sujet à une intentionnalité d'apprendre, et on est alors du côté de la formation non formelle. Cette intentionnalité doit d'ailleurs être partagée par l'apprenant comme par le tuteur ; pour reprendre les termes du FAFIH « Il s'agit a minima d'un contact entre deux salariés ou un patron et un salarié, l'un expérimenté et l'autre moins dans le champ de l'activité professionnelle. Elle peut se traduire par un travail en binôme reconnu et identifié comme générateur de développement des savoir-faire »⁸

² Knowledge Management, le KM n'est pas KO, Entreprises et Carrières N° 111° du 18 au 24 septembre 2012

³ M. Lombardo, R. Eichinger, M. McCall, (1996). *The Career Architect Development Planner* (1st ed.). Minneapolis. Lominger

⁴ Commission Européenne (2012), op. cit.

⁵ ibidem

⁶ <http://www.socialelearning.fr/nos-actualites/177-apprentissage-entre-formel-non-formel-informel>

⁷ http://www.fafih.com/sites/all/themes/fafih/uploaded_files/docs/Fafih-etude-formation-informelle-CHR-2011.pdf

⁸ ibidem

- soit le sujet n'a pas d'intentionnalité d'apprendre, et alors il ne peut y avoir d'apprentissage que lorsque le sujet est amené à une prise de recul réflexif sur ses expériences directes. C'est là tout le sens de la validation des acquis de l'expérience.

Je propose donc de remplacer ma première hypothèse par une autre affirmation qui serait «**je n'ai appris que lorsque je sais que j'ai appris !** »

Deuxième hypothèse : La disponibilité de l'information conduit à la connaissance

La première réaction est bien sûr d'attester cette thèse : le fait de pouvoir disposer en tout lieu et à tout moment d'une somme considérable d'informations gratuites sur tous les sujets possibles et imaginables est bien évidemment une richesse pour l'apprentissage, d'autant que les médias par lesquelles transitent ces informations sont assez diversifiés pour satisfaire tous les styles d'apprentissage. Cela nous est devenu tellement courant qu'on n'est même plus surpris du côté réellement magique de pouvoir accéder, pour donner un seul exemple, aux rencontres avec Jean Piaget filmées en 1974 par la télévision suisse romande⁹ ! On ne va donc pas boudier son plaisir et on affirmera que, oui, sans conteste, l'information conduit à la connaissance. Par ailleurs, la résolution progressive de la fracture numérique, entendue en terme d'équipement, démocratise cet accès aux informations.¹⁰

Mais l'accès à l'information conduit-il automatiquement à la connaissance ? C'est sur ce point que l'on peut être plus circonspect.

Tout d'abord parce que la masse d'informations disponibles conduit à un risque de pollution intellectuelle, que certains nomment infobésité, d'autres encore l'infopollution. Joël De Rosnay alerte par exemple dès 1996¹¹ sur le fait que « *trop d'information crée une sorte de saturation et on ne parvient plus à extraire le signal du bruit* ». Selon Eric Sutter¹², ce phénomène comporte quatre risques :

- La *surabondance* : par rapport à un sujet de préoccupation précis, comment choisir, non plus parmi deux ou trois livres ou articles comme autrefois, mais parmi des centaines voire des milliers de pages ?
- la *désinformation*, c'est-à-dire le lancement de rumeurs, d'images trafiquées ;
- la *prolifération d'informations indésirables* : textes à caractère raciste, à caractère pornographique ou pédophile, etc. ;
- les *abus ou les effets pervers de la publicité*, autrement dit un phénomène de prise de contrôle des individus par des forces extérieures.

A ces critiques, je rajouterais pour ma part :

⁹ <http://www.rts.ch/archives/tv/culture/dimensions/3471374-la-methode-piaget.html>

¹⁰ 85 % des Français possèdent un téléphone portable, 78 % ont un micro-ordinateur et 75 % sont équipés d'Internet à domicile, selon les données 2011 du Crédoc

¹¹ J. de Rosnay, « Passions sur Internet » revue Transversales Science Culture, juillet-août 1996, n° 40.

¹² E. Sutter (1998), « pour une écologie de l'information ». Revue Documentaliste - Sciences de l'information, vol. 35, n° 2

- *L'inégale qualité des informations disponibles*, due à l'absence de crible, tel que pouvait l'être par exemple le passage en comités de lecture pour les ouvrages scientifiques, qui garantissait un minimum de crédit scientifique ;
- *le caractère affectif et émotionnel* de l'information disponible, construit sur le mode affectif du « j'aime, j'aime pas » ;
- *la prédominance d'une information non étayée*, notamment par le biais de médias tel que le microblogging qui laissent peu de place au développement des idées ;
- *l'obsolescence ultrarapide des informations*. Ainsi par exemple¹³, on a calculé qu'un tweet ou une note sur Facebook reçoit la moitié des clics dans les trois premières heures après sa diffusion, et une vidéo sur YouTube reçoit la moitié des visionnages dans les sept premières heures. Autrement dit, nous sommes dans un monde de l'éphémère, qui est peu compatible avec l'effort intellectuel que demande la connaissance ;
- *la dépendance à la technologie* : considérer que la mémoire humaine peut être, comme le considère Michel Serres¹⁴ en quelque sorte, externalisée dans une machine nous rend dépendant de cette technologie, au point que en nous devenons l'esclave.
- *la boulimie dans la recherche d'informations* et une croissante exponentielle du temps passé à surfer, pour aller d'une information à l'autre sans jamais se poser.

En quelques années, nous sommes donc passés d'une information rare, validée, durable et payante, à une information surabondante, non qualifiée, éphémère et gratuite ! Or, donner à l'apprenant la responsabilité de trouver et de qualifier cette information pléthorique, sans s'assurer qu'il maîtrise les compétences nécessaires pour le faire, c'est prendre le risque de le laisser démuné et renforcer ainsi les inégalités sociales. Nous ne sommes pas égaux, en effet, face au traitement de l'information.

Au risque de choquer et de surprendre, j'affirmerais que la connaissance demande un effort intellectuel soutenu, et que le chemin est long pour aller de l'information à la connaissance. Tentons donc de distinguer information, connaissance et savoir.

L'information peut être définie par l'ensemble des données dont on peut disposer sur un objet de savoir. Ces données sont stockables, quantifiables, transférables. Elles peuvent être des faits, des opinions, des commentaires, qui sont destinées à être lues, communiquées, transférées. L'information est donc toujours objective et extérieure au sujet.

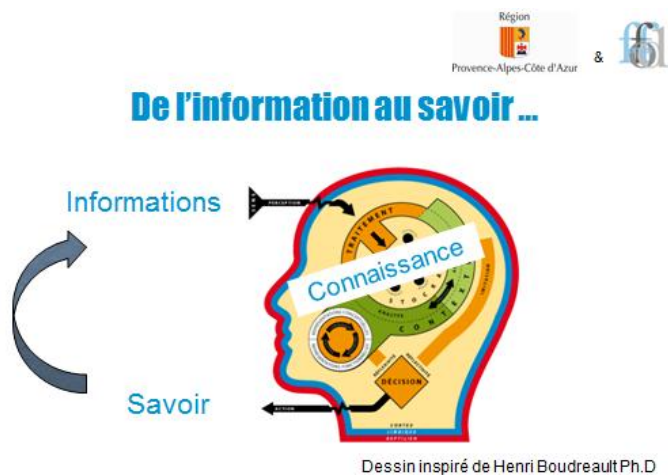
La connaissance, par contre, est du domaine de la subjectivité. Elle est le résultat de constructions mentales, élaborées par un sujet, à partir des informations ou des perceptions qu'il tire de son milieu. Elle est propre au sujet, à chaque individu, à son histoire personnelle et à ce que l'on pourrait nommer le « déjà là ». Chaque information nouvelle rencontre une représentation préexistante de l'objet qui est en quelque sorte perturbée, remise en cause ou au contraire confortée, par cette

¹³ <http://www.capitalsocial.fr/index.php?2011/09/13/1050-la-duree-de-vie-d-un-tweet-ou-d-une-info-sur-facebook>

¹⁴ Dans « Petite Poucette », Michel Serres nous dit en effet « *Entre nos mains, la boîte-ordinateur contient et fait fonctionner, en effet, ce que nous appelions jadis nos facultés* » : une mémoire, plus puissante mille fois que la nôtre ; une imagination garnie d'icônes par millions ; une raison, aussi, puisque autant de logiciels peuvent résoudre cent problèmes que nous n'eussions pas résolus seuls ». M. Serres (2012), Petite Poucette, Editions le Pommier,

irruption. Selon Jean Piaget, la connaissance n'est donc en aucun cas une réception passive d'informations ou de perceptions, mais le produit d'une activité par laquelle le sujet vise à rééquilibrer ses propres structures, par un processus d'assimilation-accommodation. La connaissance est donc consubstantielle à chaque individu, intimement liée, et donc non transférable en tant que telle. Il s'agit d'une mise en forme subjective du monde, élaborée par une recombinaison des éléments nouveaux. Pour le psychologue cognitif David Ausubel¹⁵, chaque information nouvelle traitée par un sujet apprenant est modifiée par ce traitement, de même qu'elle modifie, dans le même temps, la structure cognitive de ce sujet. C'est ce qu'il nomme l'adjonction oblitérante.

Enfin, la dernière étape de ce cheminement est l'objectivation des connaissances, c'est-à-dire un autre traitement intellectuel qui vise à s'affranchir des certitudes intimes sur l'objet du savoir, à réinterroger ses connaissances sous de nouveaux aspects, afin d'en proposer une nouvelle mise en forme, une modélisation, et de les confronter aux opinions d'autrui. A l'issue de ce que Bachelard appelle une rupture épistémologique, la connaissance peut devenir du « savoir », c'est-à-dire une problématisation du réel, une mise en forme de la réalité. Remis dans la boucle, ce savoir peut à son tour redevenir de l'information.



Je remplacerais donc ma thèse par l'affirmation suivante « **à partir de la somme d'informations dont il dispose, l'apprenant construit ses connaissances et produit du savoir** »

¹⁵ D. Ausubel (1968), Educational psychology: a cognitive view, New York, Holt, Rinehart and Winston,

Troisième hypothèse : Les réseaux sociaux concourent à la professionnalisation des salariés

Cette troisième question interroge plus spécifiquement la place des autres et des réseaux dans la construction des savoirs et des compétences.

Là aussi, on peut commencer par l'affirmative : chacun sait que les apprentissages sont avant tout sociaux et donc le fait d'être membre d'un réseau doit nécessairement concourir aux apprentissages, ne serait-ce que parce que cela permet de confronter sa représentation aux représentations d'autrui. Les réseaux servent aussi à sérier les objectifs et points d'attention partagés d'une communauté professionnelle et donc de présélectionner l'information pertinente. Ma page facebook, par exemple, me sert à collecter de manière régulière les informations sur les sujets qui m'intéressent et, ici, les avis des autres membres de la communauté, même sous la forme de « j'aime, j'aime pas » sont éminemment pertinents. Par ailleurs, les réseaux me servent à exister professionnellement et à construire progressivement mon identité professionnelle. En effet, la professionnalisation comprend trois aspects complémentaires : l'acquisition de connaissances propres à un métier, le développement de compétences professionnelles, c'est-à-dire des savoirs faire nécessaires à la résolution d'une situation professionnelle et enfin l'acquisition des codes sociaux, du vocabulaire spécifique ou encore des références communes ... tout ce qui crée le « paradigme professionnel » qui, de tous les temps, s'acquiert davantage de manière informelle, par immersion et par imitation, que par des apprentissages formels¹⁶.

De ce point de vue, je pense donc que les réseaux sociaux professionnels sont une forme particulièrement pertinente et efficace de la construction de son identité professionnelle et, j'allais dire, une formation de soi.

Cependant, un certain nombre de précautions s'impose :

- Ne pas tomber dans la surenchère en cherchant à avoir le plus de contacts possibles, mais choisir les personnes qui vont réellement vous apporter par leurs productions et leur écoute. Au fil du temps, nous sommes progressivement passé d'un réseau relativement clos de personnes cooptées « es-qualité » en fonction de leurs expertises et expériences et qui échangent entre eux lors de temps d'interactions programmés, le plus souvent en présentiel, à un réseau virtuel, « d'amis d'amis » que l'on ne connaît pas nécessairement, dont on ne saisit pas toujours l'expertise mais qui tous, bien sûr, ont à dire des choses essentielles sur le sujet qui nous intéresse et qui ne manquent pas de le faire. De l'isolement dans lequel se trouvait certains professionnels, nous sommes passés à une expansion infinie de contacts, au point que la e-réputation tient aujourd'hui à la longueur de sa liste d'amis, ce qui nous conduit mathématiquement, eu égard au temps dont nous disposons pour chacun, à une superficialité des échanges qui laissent peu de place aux apports de savoirs.
- Rester maître de son temps : l'apprenant 2.0, s'il est permis de le nommer ainsi, devra développer une forme « d'utilisation raisonnée du temps » dans la mesure où l'activité sur l'internet peut très vite devenir envahissante et addictive. En terme de remède, on peut par exemple apprendre à gérer son temps (pas plus d'une demi-heure de veille par jour, pas de consultation de mail à tout moment ...) pour ne pas devenir « techno dépendant » ou bien

¹⁶ La formation par alternance en est un bon exemple.

encore apprendre à naviguer sans se perdre en utilisant à bon escient les moteurs de recherche. Dans ce registre, il est également utile d'apprendre à gérer la porosité de plus en plus importante entre temps privé et temps professionnel.

- Organiser son environnement d'apprentissage personnel : il s'agira ici de choisir et mettre en place les outils (veille partagée, agenda, outils de communication en ligne, flux RSS, bureau virtuel ...) adaptés à son projet d'apprentissage en réseau afin d'en garder la maîtrise et de mesurer ses acquis.
- Développer ses compétences de « gestion du savoir personnel ». La compétence numérique d'apprentissage n'est pas innée, même chez les « digital natives » et demande à être accompagnée. Selon Maria Chiara Pettenati and Maria Elisabetta Cigognini, le Personal Knowledge Management (PKM) comporte trois compétences de bases : Créer, organiser, partager et quatre compétences de second niveau : être connecté aux autres, être souple, avoir l'esprit critique, inventer¹⁷.
- Enfin, l'efficacité du réseau social en tant que dispositif de professionnalisation nécessite que l'on passe du statut de lecteur à celui de contributeur et d'acteur. Cela rejoint notre deuxième hypothèse sur la construction de la connaissance, qui nécessite une réappropriation de l'information. La lecture ne suffit pas, il faut ensuite formaliser à son tour, produire, mettre en forme, mobiliser les savoirs acquis pour résoudre une situation-problème ... bref, la connaissance est indissociable de l'action, de l'expérimentation, de l'expérience.

Autrement dit, je remplacerais donc cette troisième hypothèse par l'affirmation suivante : « **les réseaux sociaux servent avant tout à ceux qui y contribuent** »

En conclusion :

Nous voici donc, au terme de cette courte présentation devant trois nouvelles affirmations :

- je n'ai appris que lorsque je sais que j'ai appris !
- à partir de la somme d'informations dont il dispose, l'apprenant construit ses connaissances et produit du savoir
- les réseaux sociaux servent avant tout à ceux qui y contribuent

La prise d'information correspond à un premier niveau d'apprentissage, même s'il n'est pas intentionnellement tourné vers un objectif explicite d'apprentissage, car il percute nécessairement nos représentations. Mais il restera à ce premier niveau tant que l'on n'agira pas sur cette information, de manière explicite, déterminée et consciente, pour l'organiser, pour produire à son tour ou pour agir dans sa situation professionnelle.

Dès lors, pour être réellement apprenante, une entreprise ne pourra se contenter d'utiliser les outils collaboratifs pour permettre aux salariés de produire et de s'informer mutuellement, elle devra

¹⁷ Cité par Alexandre Roberge in « Des activités en ligne pour mieux apprendre à apprendre », Livre blanc sur la systématisation des apprentissages informels, THOT Cursus, 2011

également prévoir les temps et les espaces de recul réflexif ainsi que l'accompagnement des compétences numériques d'apprentissage.

A cette condition, la navigation sur le web pourra être considérée comme une modalité de formation complémentaire aux dispositifs de formation professionnelle. Comprise comme telle, on pourra alors affirmer sans rougir à son patron que, oui, je me forme *aussi* lorsque je navigue sur le web.