**Stratégies de gestion
de la communication et de l'information**

Par : M. Mahmoud said
Maitre de conférences Université d'Alger
M. Madagh Med chérif
Maitre de conférences EHEC Alger

Stratégies de gestion de la communication et de l'information

Par : M. Mahmoud said
Maitre de conférences Université d'Alger
M. Madagh Med chérif
Maitre de conférences EHEC Alger

Introduction:

L'accumulation des connaissances scientifiques et de leurs applications technologiques progresse à un rythme accéléré, rendu possible en grande partie par des ordinateurs de plus en plus puissants et par une communication aussi rapide que l'éclair.

Conscient que les nations en développement reconnaissent toutes aujourd'hui la nécessité de définir des politiques dans les domaines de la science, de la technologie et de l'innovation (ST&I),

Définitions

Les concepts qui guident les débats sur la ST&I et la GCI s'entendent comme suit.

Une **politique**, prise au sens large, se définit comme une déclaration d'intention, plus particulièrement un ensemble d'actions qui permet de modifier une situation donnée dans une société afin qu'elle corresponde mieux aux objectifs de la société en question. L'environnement des politiques se compose des lois, règlements, coutumes et pratiques qui régissent les rapports entre les différentes composantes. En outre, Hart fait observer qu'une politique est une façon de procéder orientée vers un but et fondée sur des valeurs sociales acceptables à ce moment-là, que l'on suit pour résoudre une difficulté ou aborder un sujet de préoccupation. Elle prévoit l'état des choses qui régnera lorsque l'objectif aura été atteint. Selon Pillay (1999), la politique se caractérise par le fait qu'on la développe pour influencer ou façonner le comportement et qu'elle résulte de besoins constatés.

La science et la technologie sont un ensemble de disciplines et de domaines relatifs aux sciences, à l'ingénierie et à la santé, comprenant les sciences agricoles, les sciences et les technologies de la santé, l'ingénierie environnementale, l'ingénierie chimique, l'informatique, l'aéronautique, etc. (IAC, janvier 2004).

On entend par **capacité scientifique et technologique** d'une nation le personnel, l'infrastructure, les investissements et le cadre institutionnel et réglementaire disponible pour générer des activités et acquérir des connaissances et des capacités technologiques afin de satisfaire avec compétence et créativité des besoins locaux, nationaux et internationaux (IAC, juin 2004).

L'information est une idée, un fait, un travail imaginatif de l'esprit et des données importantes susceptibles d'aider à prendre des décisions, à répondre aux questions et à résoudre des problèmes. L'information se distingue des données ou des connaissances. Les données sont de simples faits ou des matériaux bruts destinés à informer tandis que les connaissances sont des informations internalisées et inscrites dans un contexte chez une personne ou dans un groupe de personnes. Il est connu que tout individu (alphabétisé ou non), toute organisation (grande ou petite) et tout gouvernement (de pays développé ou en voie de développement) ont besoin d'informations pour prendre des décisions, répondre aux questions et choisir entre diverses options. La complexité de la ST&I exige que l'on dispose de différents types d'informations provenant de sources diverses pour prendre des décisions efficaces (Kaniki, 2000). L'information est donc à la fois un intrant et un produit des systèmes de ST&I.

On entend par **communication** le processus par lequel un message ou une information est transmise d'une source à un récepteur par un canal ou un moyen de communication donné. La communication efficace de l'information nécessite une connaissance approfondie de la source, du moyen de communication et du récepteur. Dans la situation idéale, les besoins du récepteur déterminent la ou les sources d'information et le moyen de communication utilisé. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) occupent une place primordiale dans la satisfaction des besoins d'information et de communication de la ST&I. En effet, les TIC peuvent aider à collecter les informations appropriées, à les communiquer à l'aide de divers moyens afin d'atteindre l'utilisateur cible, là où les informations peuvent avoir des incidences (Chadzingwa, 2006).

La gestion de l'information et de la communication (GCI) est une discipline qui stimule l'adoption d'une approche intégrée de la création, de la saisie, de l'organisation, de l'accès et de l'utilisation des ressources en information (Wilson, 2002).

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) se définissent comme les outils, les processus et les procédures électroniques de collecte, de stockage, de recherche, de traitement, d'analyse et de transmission de l'information. C'est la convergence de la technologie de l'information, des télécommunications et des technologies de mise en réseau de données vers une technologie unique (ALIN-EA, 2005). La révolution qui a touché les TIC offre aux systèmes de ST&I de nouvelles possibilités extraordinaires pour

regrouper les connaissances scientifiques et les savoirs, afin qu'il ait une influence sur les enjeux planétaires, et pour mettre ce savoir à la disposition des groupes intéressés. Ces progrès permettent d'assimiler et de diffuser de façon systémique des informations pertinentes et actuelles, d'améliorer considérablement la capacité d'accéder à l'univers du savoir et de communiquer à travers des réseaux électroniques peu coûteux (IAC, juin 2004).

Les enjeux de la communication de l'information

Il s'agit des difficultés auxquelles sont confrontés les systèmes de ST&I, concernant leurs produits d'information et la mise en place, le traitement, le partage, la diffusion et l'utilisation de services. Parmi ces obstacles :

- l'absence de politiques et de stratégies de GCI, la plupart d'entre elles étant encore au stade d'avant-projet ;
- un contenu inapproprié de l'information et des ressources ;
- des compétences inadéquates dans le domaine de la gestion de l'information et de la communication ;
- une infrastructure de TIC inadéquate, de même que les équipements associés tels que les réseaux électriques et téléphoniques dans les zones rurales ;
- une réutilisation inefficace de l'information pour les particuliers, notamment les agriculteurs ;
- l'absence d'index ou de systèmes appropriés de stockage de l'information, permettant une recherche efficace de l'information collectée. Le défaut de normes et d'instances nationales de réglementation aggrave cette situation ;
- les points faibles observés dans la diffusion de l'information en raison de difficultés financières ou de méthodes inappropriées de diffusion ;
- l'insuffisance de l'information scientifique et technique acheminée vers les responsables de la recherche et du développement pour les aider dans leurs activités, ainsi que l'absence de systèmes et de services d'information appropriés dans les organismes concernés.

Les stratégies de gestion de communication de l'information

On a constaté que, sous certains aspects, ces difficultés résultent du manque de stratégies dans le domaine des TIC et de la GCI garantissant que les produits générés sont prêts à l'emploi, commercialisés, diffusés et utilisés par l'utilisateur cible. Il est donc impératif de formuler et de mettre en œuvre des politiques et des stratégies de GCI favorisant l'impact et la productivité, si l'on veut que les systèmes de ST&I soient efficaces. Selon Wilson (2002), il faudrait s'attaquer

aux éléments suivants de la GCI tant à l'échelon national qu'à l'échelon institutionnel :

- Renforcer l'élaboration des politiques, des réglementations et des réseaux en soutenant le développement d'un environnement propice à l'efficacité, à la compétitivité et à l'innovation dans le partage du savoir, ainsi qu'au développement des technologies de l'information et de la communication.
- Renforcer les capacités humaines servant l'économie du savoir, en encourageant l'excellence dans l'éducation, de l'enseignement primaire à l'enseignement supérieur, ainsi que les nouvelles compétences nécessaires pour les technologies de l'information et de la communication ; stimuler les activités connexes incluant la mise en ligne des écoles, des universités et des bibliothèques, la promotion d'approches innovantes de développement qui étendent la portée de l'éducation et de la formation, telles que l'enseignement à distance, les formations de proximité, et la mise en réseau des établissements d'enseignement. Il s'agit de programmes de recherche financés et dirigés conjointement par des instituts de recherche en différents endroits, le personnel de recherche communiquant et collaborant principalement à l'aide de nouvelles technologies, tels Internet et le World Wide Web (WWW).
- La mise en place d'une infrastructure fonctionnelle de TIC et de GCI, et le renforcement des capacités requises pour générer, acquérir, traiter, partager, stocker, archiver les informations et le savoir. Ce processus implique des efforts continus pour étendre la connectivité et l'accès. Il exige aussi des investissements dans les applications des technologies de l'information. Il faut principalement mobiliser les ressources nécessaires pour améliorer l'infrastructure de l'information, chercher à réduire les coûts de la connectivité, soutenir les programmes d'accès local, et développer les possibilités technologiques de développer des contenus locaux et une information pour les entreprises. Plus précisément, ce domaine pourrait inclure la création de bibliothèques numériques, de portails d'information, et l'application de normes (métadonnées), afin de favoriser les échanges d'informations.

Conclusions et recommandations

Ce paragraphe présente quelques recommandations sur la communication qui peuvent s'appliquer dans le cadre des stratégies présentées ci-dessus. Il convient de remarquer que les produits de la science sont l'information, la connaissance et les innovations qu'il faut générer, traiter, conditionner, diffuser et partager à l'aide de divers moyens de communication pour qu'elles aient un impact. Les recommandations sont axées sur les éléments de la communication entre les différents acteurs des systèmes de ST&I.

Stratégies de gestion de la communication et de l'information

Comment améliorer la diffusion des recherches auprès des décideurs et la communication avec eux.

- Renforcer les compétences en communication sur la recherche (afin d'obtenir la bonne cible, le bon modèle et le bon calendrier).
- Chercher à établir une collaboration étroite entre chercheurs et décideurs.
- Construire une plateforme appropriée permettant de communiquer et de mettre en place des plateformes interactives de dialogue (une plateforme proposant une large participation et des mécanismes de remontée de l'information est davantage susceptible d'attirer l'attention que les campagnes menées auprès de la population, par exemple).
- Renforcer les capacités stratégiques institutionnelles en vue d'une utilisation effective des recherches (il se peut que les ministères ne soient pas en mesure d'utiliser les recherches.)

Comment améliorer la diffusion des recherches auprès des chercheurs et la communication avec eux.

- Soutenir les réseaux de recherche, en particulier les réseaux électroniques, nationaux et régionaux.
- Poursuivre la diffusion de la recherche sur le développement.

Comment améliorer la communication des recherches aux utilisateurs finaux.

- Intégrer des activités de communication dans la conception des projets, en prenant en compte par exemple l'égalité des sexes, le contexte local, les moyens disponibles pour communiquer ; y insérer également des possibilités d'adopter de nouveaux moyens de communiquer grâce aux TIC (par exemple les radios communautaires, les infocentres ruraux, les téléphones mobiles).
- Encourager la participation des utilisateurs, établir la cartographie de l'environnement de la demande actuelle d'information et de l'utilisation actuelle de l'information, et encourager la communication participative aux fins d'autonomisation (accroître la capacité d'analyser les besoins des utilisateurs et d'évaluer l'impact).
- Créer un environnement propice (car l'échec de l'utilisation des recherches et de l'information n'est pas toujours dû au manque de communication ; il est parfois à imputer à un environnement politique défavorable ou à la pénurie de ressources).

La mauvaise gestion de l'information et de la communication est courante à l'échelon régional et elle perdure à cause de l'absence d'action collective associant tous les acteurs (ministères, populations locales et acteurs). En outre,

il faut que se développent des synergies entre les bailleurs et les acteurs du développement pour qu'ils atteignent un objectif commun. L'analyse et la défense de certaines politiques requièrent des compétences en GCI au niveau micro, méso et macro à l'intérieur des systèmes de ST&I. Au plan national, le gouvernement doit mettre en place des capacités structurelles (personnel et institutions) qui seront chargées d'étudier les politiques nationales concernant les politiques et les initiatives internationales et régionales afin de garantir que les politiques nationales soient adaptées au contexte et qu'elles répondent aux besoins du pays. Le gouvernement veillera également à l'intégration de la GCI dans le public, le privé et la société civile, et assurera la coordination entre les grands enjeux de la GCI et ces trois acteurs.

De toute évidence, les TIC peuvent aider à collecter et à générer l'information appropriée, à communiquer au-delà des frontières et à faciliter l'utilisation d'un grand nombre de moyens de communication convenant aux divers acteurs. Le pays, cependant, devra effectuer des investissements considérables dans les TIC avant de pouvoir en tirer profit (Kaniki, 2000). Par ailleurs, Hovland (2005) allègue que pour chaque difficulté entravant l'innovation et la communication de l'information, on peut trouver une solution dans le même contexte inscrit dans la situation locale ; il veut dire par là que ces stratégies doivent être créées par les populations, pour les populations et avec les populations.

Pour aborder correctement la problématique de la GCI dans les systèmes de ST&I, il est bien sûr nécessaire de débattre des grands enjeux de la S&T afin d'obtenir un éclairage mondial et une vue d'ensemble complète. Le prochain paragraphe porte sur les grands enjeux de la S&T.

Références bibliographiques

Hadzingwa, M. 2006. Issues and Challenges of Formulating and Implementing National Information Policies in the Developing Countries of Africa. An overview at CTA QAS Management review workshop. Wageningen, 5-12 mars 2006. 13 p.

Hovland, I. 2005. Successful Communication: A toolkit for researchers and Civil Society Organisations. Research and Policy Development Programme. Overseas Development Institute (ODI). Londres, R-U.

Rapport de l'IAC. Secrétariat de l'IAC, Amsterdam, Pays-Bas.

Interagency Council. Janvier, 2004. Inventing a Better Future: A Strategy for Building Worldwide Capacities in Science and Technology. Rapport de l'IAC. Secrétariat de l'IAC, Amsterdam, Pays-Bas.

International Livestock Research Institute (ILRI). 2005.

Verhagen, Herman, Nim Dorji, Gauthier Biaou, Lilliana Abarca (eds). 2003. Building Partnerships for Sustainable Development: Lessons from The Netherlands, Benin, Bhutan and Costa Rica. Institut royal des tropiques. Bulletin 354. Pays-Bas. 46 p.

Wilson, T.D. 2002. In Information Research, vol. 8(1), octobre 2002