

***DE L'ÉMERGENCE D'UN MÉTIER AUX CHANGEMENTS DE MODES D'APPROPRIATION DE
LA FORMATION***

Hélène Deriu

Université Nice Sophia-antipolis, Laboratoire I3M
550 chemin de Levesque Couteron 13100 Aix en Provence
helene.deriu@aux2mondes.org

Résumé : Le développement de l'accès public aux TIC a vu l'émergence de nouvelles pratiques de médiation. À partir d'une étude sur ce champ d'activités, des constats et des problématiques identifiés, un dispositif d'ingénierie en ligne intégrant des modalités d'observation, d'analyse et d'actions en réponse à des besoins émergents a été conçu. La conception d'un tel dispositif a nécessité de considérer les notions de formation, de compétences, de réseau et d'appropriation des ressources dans des visées spécifiques.

Abstract : The uprising of public access with the TIC has seen the birth of new mediation practices. From a study based on this particular research field, and analysis of various issues, an online tool integrating observation, analysis, and responses to emerging needs has been developed. The conception of such device had to considerate notions of formation, competence, networks and usage of the resources for specific matters.

Mot-clés : médiation, formation, compétences.

Keywords : médiation, formation, compétences.

Le sujet de ma thèse en cours considère la nature et les enjeux de la médiation culturelle du multimédia et elle se fonde sur un corpus de pratiques observées au cours d'une mission d'étude réalisée sur plusieurs années. Cette étude s'est fondée sur la question de la formation des acteurs du développement culturel du multimédia.

Les termes de multimédia et d'acteur recouvrent une diversité de sujets et de pratiques, permettant d'appréhender la notion de médiation comme les réalisations sans cesse renouvelées de liens entre l'œuvre, l'information, l'objet technique, et des publics, des usages, des finalités dans des conditions de réceptions spécifiques.

L'émergence de pratiques et la question des fonctions, des compétences requises et donc de la formation des acteurs de ce développement, apparaît depuis les données recueillies sur le terrain, comme une problématique majeure. Problématique car elle suppose de définir, cerner et donc baliser des pratiques professionnelles émergentes.

Or, l'émergence ici est double : par la pratique culturelle qui propose et élabore des projets singuliers et la formation de ces praticiens qui devrait donner un sens à ces pratiques. Le potentiel d'innovation et de changement liés à ces pratiques a orienté les modalités de réponse à la question de la formation. La posture de consultant développée au cours de cette étude et selon l'approche de l'enaction (Varela, 1988) qui conçoit le changement dans un processus particulier d'action - interprétation, avait pour visée le « faire émerger », l'accompagnement à l'émergence de ces pratiques.

1. LE CONTEXTE DE CETTE ÉTUDE

L'ensemble de nos réflexions et la nécessité d'intervention dans le champ de la formation des agents de l'animation multimédia ont été partagés avec Jean-Christophe Théobalt¹ qui nous a permis de conduire une étude pour développer des hypothèses et des propositions depuis l'Espace Culture Multimédia de la Friche de la Belle de mai.

La mise en place des espaces culture multimédia depuis 1998 et le développement de plusieurs autres types de structures d'accès public aux TIC a généré des besoins de formation notamment pour les animateurs en place dans ces structures.

Compte tenu de ce foisonnement de dispositifs et d'acteurs en présence, l'identification des besoins et leur lisibilité paraissent nécessaires.

Un certain nombre d'actions ponctuelles de formation auprès de ce public dans lesquelles nous, Emmanuel Vergès² et Hélène Deriu, avons pu intervenir, a permis d'appréhender la question de la formation considérant qu'il s'agissait là d'une véritable problématique liée à différents enjeux de développement : professionnalisation des agents, pérennisation des activités, action culturelle et projets. Cette étude s'est ensuite développée lors de la mise en place des Espaces Régionaux Internet Citoyen sur la région PACA. Un travail en relation avec la mission TIC du Conseil Régional a pu permettre l'expérimentation des hypothèses et la formalisation de préconisations dans le cadre du volet professionnalisation de la plateforme de services³ pour un réseau d'acteurs.

1.2. Objet de l'étude

Étant donné la vocation de l'Espace Culture Multimédia de la Friche la Belle de Mai et son expérience à développer des usages, produire des contenus et travailler avec des auteurs, le projet d'un pôle régional de ressources et de formation pour développer ce nouveau terrain de l'animation et de la médiation,

¹ J. C. Théobalt, chargé de mission à la DDAT ministère de la culture, en charge du programme Espace Culture Multimédia.

² Emmanuel Vergès Directeur de l'Espace culture multimédia de la friche belle de mai. L'Ecm de la friche a pris depuis 2006 l'appellation de « Zinc ». www.eric-paca.com.

³ Le Conseil Régional Paca a mis en place un programme de développement de lieux d'accès public : les Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC). www.eric-paca.com est la plate-forme de services et d'information en ligne à destination des acteurs du réseau internet citoyen de la région.

accompagner l'émergence de nouveaux métiers et développer le transfert de compétences semblait être un projet pertinent.

L'idée était, avant tout avancement d'une quelconque orientation de développement pour l'ECM de la Friche, de mener une étude qui permettrait un positionnement du projet dans le champ de la formation et de l'accompagnement.

D'envergure régionale, cette étude devait permettre d'appréhender une stratégie d'ensemble, c'est-à-dire la formulation du projet de positionnement et de développement pour l'ECM de la Friche de repérer les différents acteurs, leurs offres et leurs localisations et prendre en compte les possibilités de partenariat.

Également, à partir de l'élaboration d'actions expérimentales, d'appréhender la complexité du système de la formation : autoformation et reconnaissance des acquis professionnels, l'offre de formation pour différents niveaux de qualification et de secteurs d'activité, mise à distance de ressources... ;

De concevoir l'élaboration d'un répertoire des compétences requises pour l'animation et la médiation du multimédia, outil permettant la structuration, une lisibilité de ce champ.

Cette étude participe d'une démarche prospective considérant les pratiques de demain lisibles dans les pratiques actuelles encore marginales et la formation comme un vecteur de la structuration des activités, de la professionnalisation des animateurs et des lieux, notamment par la construction collective de ce secteur d'activités professionnelles.

Il a s'agit également d'identifier des besoins de formation, l'objectif étant la mise en œuvre de parcours de formation dans des modalités nouvelles répondant aux contraintes et problématiques identifiées. Notamment la prise en compte d'un réseau d'acteurs qui font cohésion autour de la notion de développement des TIC dans des enjeux culturels, éducatifs, citoyens et l'animation de celui-ci qui, pour des contraintes d'espaces et de temps, nécessite de penser à une ingénierie en ligne.

Ainsi, l'ambition de cette étude a été de concevoir la technologie comme un support de formation et d'autoformation créative et créatrice, exploitant ainsi adéquatement les trois flexibilités que procurent les formations ouvertes : temps modulables, espaces variables et modes d'action différenciés (Carré P., Caspar P., 1999).

1.3. Nature des données

L'étude des modalités d'actions dans le champ de la formation et de l'accompagnement de la fonction d'animation multimédia s'appuie sur l'observation (documents, textes de références, rapports d'étude...), le repérage de problématiques spécifiques et un certain nombre d'hypothèses qui ont été développées et validées au travers d'actions et d'échanges avec différents acteurs.

Les différents contacts entrepris sur l'objet de cette étude peuvent être présentés selon la typologie suivante :

Les opérateurs de formation qui proposent des formations intégrant le multimédia dans leur catalogue ;

Les institutionnels impliqués dans le développement de lieux d'accès ou dans le programme « emplois-jeunes » ou dans la formation ;

Les représentants de cursus d'enseignement universitaire en rapport avec les domaines d'activités ;

Les acteurs du multimédia, qui développent des actions autour du multimédia et sont en capacité d'exprimer des besoins ou de s'engager sur actions de formation : animateurs, responsables de projets, responsables d'un lieu d'accès. C'est avec ces acteurs que le travail d'identification des besoins a été mené, permettant par ce travail de description de leurs situations de travail de développer une méthode d'analyse de l'emploi étudié dans sa dynamique (ETED)⁴.

Les informations ainsi recueillies sont constitutives d'une démarche à la fois collective et interactive, inscrite dans la durée, permettant un ajustement continu dans l'analyse et le choix du découpage de l'activité.

⁴ La méthode ETED est une approche qui développe les capacités d'appréhender l'activité professionnelle par sa description dans des visées d'évaluation.

Mais au-delà des résultats de ce recueil fondé sur la libre expression, c'est le processus qui importe, la démarche qui invite à la formulation, la négociation, la critique et la prise de décision a une véritable vertu heuristique dans le sens où elle conduit chacun à confronter sa propre expérience à celle des autres.

1.4. Les hypothèses développées

Nos observations et les actions menées dans le cadre de cette étude ont permis de développer un certain nombre d'hypothèses initiales. Celles-ci s'appuient sur des éléments contextuels, mais aussi une conception du domaine et des enjeux de développement selon une typologie des missions des lieux et des finalités de l'activité.

On constate sur notre territoire régional le chevauchement de projets portés par des types de structures différents, dont les finalités de sensibilisation, promotion, initiation se rejoignent. Au regard de l'évolution rapide du secteur des TIC, on peut s'interroger sur la pérennité des actions qui se limitent à la sensibilisation ou l'initiation. Les services proposés auront à se spécialiser dans certains domaines : la création artistique, formation de base, prestations pour le milieu associatif... Ce sont là des hypothèses, des pistes qui sont, nous semble-t-il, essentielles pour envisager la pérennisation du service autant que la professionnalisation des salariés en fonction du territoire et des besoins, donc d'un environnement. Les déterminants de la complexité de ces structures au niveau de l'échange du système avec l'environnement sont ici « intenses » (J. Mallet,) puisque sur la gamme des services autant que sur la technologie, celles-ci devront être réactives. À cet enjeu de changement imposé par l'environnement, il a s'agit de développer le potentiel humain.

C'est donc à partir de ces différents éléments constitutifs du champ de l'étude (cadre générique, contexte et enjeux des lieux et des activités) que nous proposons de développer des hypothèses autour des questions posées par la formation et de la professionnalisation des animateurs.

1.4.1. La capitalisation et la transférabilité

L'expérience acquise par l'ECM de la Friche dans le développement culturel et artistique du multimédia peut être transféré et a déjà donné lieu à l'élaboration de contenus de formation. Ce transfert a été l'objet d'élaboration de ressources et propose une lisibilité des stratégies et des enjeux de développement culturel à mettre en oeuvre. Des contenus de formation, mais également des outils d'animation d'un réseau, des ressources, peuvent faire l'objet de capitalisation, depuis l'ECM de la Friche mais également avec les différentes structures sur les différents domaines d'intervention de ce réseau. L'hypothèse de travail est de favoriser un schéma de transmission des savoirs horizontal, renvoyant au développement personnel et professionnel des acteurs-auteurs et des équipes, dans des visées de développement d'une intelligence collective ou *d'intelligence organisationnelle* (J.L. Lemoigne et J.A. Bartoli, 1993).

1.4.2. La formation comme vecteur de la professionnalisation et l'organisation d'un secteur professionnel

Nous considérons la formation comme vecteur de professionnalisation en accompagnant et en validant les expériences d'actions et de la structuration des activités, des animateurs et des lieux, notamment par la construction progressive et structurée de ce secteur d'activités professionnelles. Si celle-ci s'organise dès l'amont par la définition de profils de postes, souvent de manière empirique compte tenu du caractère novateur de l'activité à mettre en place, quelles procédures, processus et outils de formation et de qualification mettre en oeuvre en aval ?

1.4.3. L'approche compétence

Le terme générique « d'animateur multimédia » ne nous a pas convenu pour traiter l'objet de cette étude. En effet, ce terme regroupe de trop grandes disparités d'activités professionnelles et en même temps, il est utilisé en tant qu'intitulé de formation qualifiante de niveau III par le Ministère de la Jeunesse et des Sports et L'AFPA qui définissent, selon un référentiel, certaines activités et compétences dans une conception particulière de la profession d'animateur.

Compte tenu du caractère émergent des pratiques professionnelles, définir ce que peut être le métier d'animateur semble forcément réducteur, mais comment rendre compte de la diversité des fonctions d'animation, de la richesse des activités menées dans ce secteur ?

Ainsi, il nous semble qu'une approche compétence, c'est-à-dire l'identification des différentes fonctions exercées et des connaissances requises pour mener l'activité, permet une meilleure lisibilité et une première phase de structuration de ce secteur professionnel.

En ce sens, l'approche compétence a été mise en œuvre pour développer cette hypothèse.

1.4.4. La transversalité des contenus de formation

Au regard de la typologie des lieux et des activités, il apparaît un recoupement dans les finalités des activités menées dans les différents lieux. Des enjeux de développement similaires induisent l'hypothèse d'une communauté des besoins de formation pour les personnes responsables de l'activité. La formation des animateurs est à envisager comme une thématique transversale à des dispositifs, des lieux et des acteurs et peut-être l'objet de concertations, de partenariats et de transfert ou de mutualisation d'expériences et de ressources.

L'enjeu fort autour de la formation et de la formulation d'une ou plusieurs filières professionnelles à partir des ECM, et par extension aux autres dispositifs d'accès public, est le développement des pratiques dans des champs thématiques aussi différents que complémentaire, comme le développement local, l'action culturelle, l'accompagnement social ...

1.4.5. Élaboration d'un répertoire des compétences, fonctions et activités développées dans les centres d'accès aux Technologies de l'information et de la communication

L'idée est d'identifier les activités et les compétences liées aux fonctions exercées dans les différentes structures d'accès public multimédia. Pour rendre compte de la diversité des fonctions menées souvent sous le même intitulé de poste, et rendre visible le large spectre des capacités requises, nous proposons d'identifier chacune de ces activités en décrivant les aptitudes et connaissances nécessaires. Il s'agit de rendre compte de leur variété afin d'élargir les différentes filières de qualification et de professionnalisation possibles.

Cette approche permet de décrire des fonctions identifiées : c'est ainsi, semble-t-il, que nous rendrons mieux compte de la richesse d'un secteur émergent, également de permettre d'articuler ces compétences avec des filières de professionnalisation et de qualification adéquates. Cette approche devrait également permettre de repérer des activités et des services à forte valeur ajoutée, dans des visées de pérennisation, d'économie des lieux et de professionnalisation des postes.

2. LA PROFESSIONNALISATION DES ESPACES D'ACCÈS PUBLIC AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Un second temps de cette étude, a été initié à partir de la demande de la mission TIC du Conseil Régional PACA de mettre à profit ce travail de repérage et d'identification, en collaborant à la préfiguration de la plate-forme de service des ERIC.

Cette seconde étape a été l'occasion de formaliser des préconisations sur le volet professionnalisation et d'expérimenter le répertoire des compétences et développer celui-ci en tant que dispositif d'ingénierie de positionnement et de ressources.

L'évolution de ce travail d'étude a donc été stigmatisée par le passage du terme de formation à celui de professionnalisation, entendu que la question de la professionnalisation couvre un questionnement plus large dans lequel la formation est incluse, et dans une approche compétence rendant plus dynamique les modalités mises en œuvre.

Au-delà d'une offre de formation qui supposerait l'identification d'un ou des métiers en présence dans ce secteur de pratiques, nous avons développé une conception dynamique de la compétence qui permet de répondre à l'ensemble des situations de travail.

Ainsi, la notion de professionnalisation se définit ici comme la mise en œuvre de modalités pour permettre aux acteurs de réaliser avec compétence des activités déclinant le développement citoyen de l'Internet et du multimédia au travers les finalités génériques des lieux. La compétence étant alors la manière de mobiliser des ressources, des savoirs et des connaissances pour répondre aux situations de travail ou d'apprentissage.

2.1. L'ingénierie

À partir de cet éclairage du contexte d'émergence qui fonde cette définition de la professionnalisation, nous sommes donc attaché à concevoir un dispositif opérationnel et cohérent avec les enjeux et les processus visés.

Il s'agit d'un ensemble d'outils et de modalités d'ingénierie de la compétence intégrable à la plate-forme de ressources prévue pour le réseau des ERIC (donc consultable en ligne) construit à partir des facteurs de temps (donc évolutif compte tenu du caractère émergent), d'échelle (adaptable à des niveaux de besoins différents) et qui puisse articuler différents types de ressources. Soit des ressources existantes à identifier (personnes ressources, savoir-faire transférables, méthodes de travail, offres de formation...) soit à créer (modules d'accompagnement, d'adaptation à la fonction, rencontres thématiques, ...) ou encore à organiser avec des ressources existantes dans d'autres réseaux ou structures.

Compte tenu des éléments observés qui permettent de caractériser le champ de ce programme de lieux et de pratiques, il s'agit de mettre en œuvre un dispositif d'observation, de repérage et de diagnostic évolutif, permettant le positionnement et des actions de mobilisation des ressources en réponse, pouvant être déclinées selon différents modes, soit :

- Une Ingénierie de formation spécifique : module d'adaptation à la fonction (à partir de la définition de pré-requis techniques et pédagogiques liés aux usages basiques déclinés et connaissance du contexte d'intervention), thématique particulière ;
- Des modalités d'Ingénierie de formation adaptée aux besoins exprimés et les situations professionnelles, favorisant la mutualisation des ressources et leur accès en ligne (FOAD) ;
- Une Ingénierie de formation à articuler avec l'offre existante ;

La concertation avec partenaires et institutions concernés (certification de compétences, validation des acquis, ingénierie régionale emploi-jeune, programme régional de formation, organisme collecteur de la formation continue, organismes de formation, CNFPT...).

Ces modalités s'ajoutent et prennent appui sur les autres fonctionnalités de la plate-forme d'animation territoriale ou thématique du réseau, d'actions d'accompagnement et de veille stratégique d'information.

2.2. Enjeux

Ce dispositif doit donc répondre aux problématiques identifiées du secteur : diversité des besoins, nécessité d'accompagnement, difficulté d'accès aux ressources, le maillage territorial et la mutualisation du réseau... À partir des cibles définies de professionnalisation (les services, les lieux et les personnes), les axes de développement de la compétence se construisent autour de deux orientations :

- Des compétences spécifiques qui s'ajoutent à des fonctions identifiées et par extension à des filières métiers : animation, médiation, formation, conception de produits, médiatisation ;
- Des compétences spécifiques qui peuvent, par itération et validation, constituer un « portefeuille de compétence » et contribuer à l'hypothèse de l'émergence d'un nouveau métier.

Ce dispositif a ainsi la double ambition de permettre le repérage, l'organisation et l'articulation des ressources en interne à ce réseau et en externe ; développer des modalités favorables à l'échange et la mutualisation des savoirs et des connaissances entre les acteurs et les projets ; de contribuer, par la lisibilité des ressources nécessaires au développement qualitatif des projets et des parcours professionnels, à la pérennisation des projets et des emplois.

Également, d'observer l'évolution des pratiques et des services et ainsi disposer d'outils nécessaires à l'analyse, aux préconisations et aux concertations avec les institutions partenaires. De disposer d'outils de recueil de données évolutives et actualisables, permettant donc une forte réactivité et adaptation des éléments en réponse.

Inspiré des arbres de connaissances, ce dispositif vise à un développement des pratiques aussi bien en situation de travail que d'apprentissage en se basant sur des principes nouveaux de traitement de l'information, de l'implication des acteurs et de l'exploitation des richesses humaines en privilégiant la

notion de partage plutôt que la notion d'échange (transmission horizontale des savoirs). Dans ces perspectives, ce dispositif cherche à faire du fonctionnement collectif, en réseau, la condition de sa réussite (Michel Autier, 1998). Le dispositif ainsi modélisé a pu bénéficier de l'éclairage d'experts au fait de ce concept d'arbres de connaissance, notamment en la personne de Josiane Tessier du Céreq⁵.

Enfin, il s'agit de considérer la formation non comme une réponse en termes de ressources ou de savoirs prédéfinis et existants en tant que tels à des situations ou des besoins eux-mêmes présumés. Il s'agit bien de concevoir la formation comme un processus d'appropriation, ensemble de constructions possibles, en fonction du projet professionnel ou personnel des acteurs. C'est le degré d'appréhension et d'implication dans leur projet et à partir leurs besoins énoncés par les acteurs que se configure la nature des ressources à mobiliser. Pour faciliter cette expression, le dispositif propose un outil de positionnement des acteurs et des activités.

2.3. Grilles de lecture

Pour rendre opérationnel un travail de lecture et d'articulation, nous proposons d'utiliser une matrice conçue de manière à dégager les trois types de compétences (humaines, savoirs conceptuels et savoir faire) avec les trois niveaux d'interactions:

- Les compétences dans le contexte local et global
- Les compétences dans le contexte du dispositif

Les compétences dans le contexte de la relation aux publics

L'idée est de proposer un référentiel « typique » c'est-à-dire qu'aucun des acteurs ou des structures peut afficher toutes les compétences réunies ; il s'agit de relever si au contraire certaines compétences existent ou sont à développer, voire de distinguer les nouvelles compétences, c'est-à-dire des compétences qui préexistent mais transformées dans les nouveaux contextes.

À partir de cette matrice, nous avons conçu des formulaires pour les projets et les personnes qui proposent une nomenclature d'activités et d'emplois issus de différents référentiels d'activités professionnelles et de compétences augmentée des descriptions des situations de travail élaborées par les acteurs.

L'idée à partir des fonctions identifiées, (animation, médiation, formation, développement local, conception multimédia, médiatisation) est de permettre le positionnement des personnes et des projets ; de dégager des compétences transverses quelques soit l'activité ou la fonction déclinée (*gestion, administration, organisation*). Et ainsi, en articulation avec l'observation des usages, de dégager des pré-requis (*usages des fonctionnalités basiques des outils multimédias et connaissances du champ de l'accès public au numérique*).

Pour opérer le positionnement des personnes et des activités, ces formulaires contiennent un certain nombre d'indicateurs, qui permettent l'obtention de cartographies individuelles des compétences acquises, souhaitées ou maîtrisées pour chaque personne, ou encore pour chaque activité, l'expression des compétences mobilisées ou nécessaires.

Le positionnement et les cartographies individuelles alimentent une cartographie évolutive de l'ensemble des pratiques professionnelles et permet la lisibilité de leur évolution. La matrice en assure le cadre référentiel et d'analyse.

Une autre catégorie d'indicateurs permet de traiter les articulations entre les activités, les personnes et les ressources en spécifiant la nature des savoirs ou des connaissances (savoir faire technique ou connaissance conceptuelle) ; traitement pertinent pour structurer et organiser les modalités de mise en lien.

2.4. Les outils

Il s'agit d'une base de données à trois entrées soit trois type de formulaires distincts (acteurs, activités et ressources) permettant le recueil en ligne et le traitement d'informations organisées pour permettre la lisibilité et l'interaction des sources distinctes.

⁵ Centre d'études et de recherches sur les qualifications.

Activités : concerne la structure porteuse et il s'organise autour d'informations relatives au domaine, type (association, collectivités territoriales...), et finalités de la structure. Il s'agit d'un champ d'identification permanente. À partir de la saisie des différents items, la base de donnée enregistre le « profil » de l'activité et cartographie les besoins ou les ressources exprimés.

Acteurs : concerne les personnes impliquées dans le développement de ces activités. Il présente un champ de texte avec des informations relatives au poste occupé et à leur formation initiale et ressources personnelles. À partir du Répertoire qui décline des catégories (connaissances, savoir-faire, connaissances transverses) et des indicateurs (acquis, maîtrisé, souhaité) selon des fonctions identifiées, il est proposé un tableau à saisir et actualisable en fonction des activités et responsabilités conduites. De même le formulaire activité, il y a obtention de cartographies des fonctions exercées, fonctions acquises, maîtrisées, connaissances souhaitées...

Ressources : Pour répondre à la définition de la compétence et de son nécessaire développement pour professionnaliser les services et les personnes, cette entrée se construira à partir de l'expression en termes de besoins ou d'offres pour les activités ou les acteurs, en « interne » mais également à partir de ce qui est disponible en « externe » pour répondre à l'expression de ces demandes.

Le traitement des formulaires « acteurs » et « activités » devrait permettre d'analyser les demandes ou offres en termes de ressources (formation, adaptation à la fonction, accompagnement, personnes ressource...), également de créer les conditions de mutualisation ou d'échanges de savoir-faire et de connaissances. Pour exemple, dans le formulaire « acteur », l'indicateur « maîtrise » permettra d'identifier les personnes possédant connaissances ou savoir-faire pouvant éventuellement être mis à contribution dans une situation de ressource telle que le tutorat.

Il s'agit sous cette rubrique, depuis les éléments d'information et leurs traitements, d'organiser et proposer ce qui est disponible : formations qualifiantes, liens vers des documents ou informations pertinents (veille stratégique d'information)... C'est donc une rubrique qui se génère à partir des éléments obtenus depuis les deux entrées activités et acteurs, également par le repérage de compétences extérieures et il s'agit de structurer et d'organiser cette articulation par des modalités d'accès, d'échange, de mutualisation, ou de lisibilité en fonction de la nature de la ressource.

Il s'agit bien d'un observatoire, outil de repérage des besoins permettant la lisibilité des projets et des ressources et l'orientation stratégique (professionnelle ou personnelle) pour les structures et les acteurs.

Par les informations qu'il met en exergue via les cartographies, différents types d'actions peuvent être mis en œuvre : mise en interaction des acteurs et des ressources, constitution de groupes de travail, rencontres thématiques..., et à partir des données observables, la concertation avec les partenaires externes (institutions, organismes de formation...).

3. HYPOTHÈSES DE LA FORMATION : ENTRE LA TRANSMISSION ET LE DÉPASSEMENT DIALECTIQUE : LE CONCEPT D'ENACTION.

Penser la formation dans le champ de l'action culturelle pour les acteurs de la médiation, suppose des visées et des concepts pédagogiques spécifiques. En effet, la médiation est entendue comme un processus d'accompagnement, de liaison et de transcendance entre l'objet technique et sensible et son récepteur potentiel.

La médiation opère en décentrant le rapport à l'objet en considérant avant tout les modalités de sa réception et les interactions possibles, en privilégiant l'acte de parole du sujet (l'énonciation) et prolongeant par ce biais le processus cognitif, poétique, sensible.

C'est par ce processus, ce travail de réception qu'elle offre les possibilités de dépasser le rapport dialectique information - savoir en développant un troisième niveau de sens, celui du sujet interprétant.

La dimension de cette posture de la médiation ne peut être saisie sur n'importe quel mode ; elle suppose de la même manière qu'elle opère, un décentrement de l'apprenant et du contenu de la transmission.

Ainsi, une approche conceptuelle de « l'apprendre » en référence à A. Giordan (1988) permet de concevoir un travail d'apprentissage, non à partir d'un contenu préexistant et déterminé, mais à partir de l'expérience de l'acteur, de ses ressources cognitives et de son projet.

Cette considération de l'apprendre est très proche de la médiation en cela qu'il s'agit de deux processus complexes et interactifs qui requièrent une médiation humaine. En effet, on n'apprend pas tout seul (Vigoski, 1997) de même que la médiation culturelle se fonde sur la relation interpersonnelle.

La notion de sujet pour Giordan est à re-situer au centre de l'apprentissage, tout comme la médiation focalise autour de l'expérience humaine et la construction du sujet au travers l'expérience esthétique, cognitive, sensible...

La question fondamentale que posait déjà J. Ardoino (1981), « *quelle est la représentation de l'homme que nous voulons instruire, former, éduquer ?* » pourrait être réactivée sur la praxis de médiation dans la mesure où celle-ci opère une transformation au niveau de l'interprétation, la compréhension du monde, et permet de faire émerger des interprétations subjectives.

La formation des acteurs de la médiation culturelle du multimédia devrait permettre d'opérer un changement dans la représentation de la technologie, non plus réduit à quelques caractères techniques, mais également comme un objet à transcender, c'est-à-dire à dépasser du cadre de ses logiques fondatrices, pour développer l'appropriation créatrice, le développement d'idées et de personnes. C'est dans cette visée que l'objet technique peut être réhabilité dans le panel des objets de culture (Simondon).

Cette notion de représentation apparaît au cœur de cette notion de changement, et opère autant pour la médiation que pour la formation des acteurs visant ce changement. Se situant dans un processus d'émergence, cette notion invite à considérer le concept « d'enaction » développé par Varela (1998).

Parce que seul un monde prédéfini peut être représenté, la critique de la représentation par les travaux successifs de la phénoménologie ont permis de saisir le phénomène de l'interprétation dans son sens circulaire de lien entre action et savoir, entre celui qui sait et celui qui est su.

Varela propose de se référer à cette circularité totale de l'action / interprétation par le terme de « faire émerger ». Cette perspective fait prédominer le concept de l'action (l'interprétation des phénomènes) sur celui de la représentation (rendant compte d'une réalité extérieure à toute conscience), et Varela nomme cette nouvelle approche « l'enaction ».

Le vrai défi posé par cette approche est la mise en cause d'un fort préjugé scientifique qui considère que le monde tel que nous le percevons est indépendant de celui qui le perçoit. Si nous devons au contraire admettre que la cognition ne peut être comprise sans le sens commun, c'est-à-dire notre histoire physique et sociale, nous pouvons en déduire « *que celui qui sait et celui qui est su, le sujet et l'objet, sont la spécification réciproque et simultanée l'un de l'autre. En termes philosophiques : le savoir est ontologique* » (Varela).

L'idée fondamentale est que les facultés cognitives sont liées à ce qui est vécu et l'idée de la cognition n'est plus conçue comme la résolution de problèmes au moyen de représentations, mais plutôt comme le « faire émerger » créateur d'un monde, avec la seule condition d'être opérationnel : elle doit assurer la pérennité du système en jeu.

Ce concept d'enaction permet la recherche d'alternatives à la représentation pour étudier les phénomènes cognitifs, et dans la mesure où j'intègre la médiation culturelle dans ces phénomènes, l'influence de cette approche réaffirme notre réalisation sociale, par l'acte de langage qui prête vie à notre monde.

Il semble d'autant plus pertinent d'opérer à partir de ces repères conceptuels dans la mesure où l'articulation de ce concept donne un sens particulier à la médiation et éclaire sur la posture adoptée pour accompagner ce terrain en émergence.

Il s'agit donc bien, selon ce paradigme de l'enaction, pour accompagner le développement de la formation dans ce champ de « faire émerger » ce qui suppose une posture et des méthodes afférentes. Dans cette perspective, cette expérience relatée ici, semble trouver une cohérence entre une pensée, une « éthique » de la médiation, une démarche et une instrumentation.

- Bibliographie

- ARDOINO J., *Propos actuel sur l'éducation*, Paris, ed.Hommes et Organisations , 6e ed, 1981.
- AUTIER M., *Pays de connaissances*, ed.du Rocher, 1998.
- AUTIER, M. , LÉVY, P. *Les arbres de connaissances* , Paris, La Découverte, 1996.
- BOUTINET, J.P., *Anthropologie du projet*, Paris, PUF, 1990.
- P. CARRÉ, J. CLÉNET “ et al. ” ,*Ingénierie pédagogique et formations ouvertes* In P. CARRÉ ET P. CASPAR (dir.) *Traité des sciences et des techniques de la formation*, ed.Dunod, 1999.
- GIORDAN A., *Apprendre*, Paris, ed.Belin, 1988.
- LE BOTERF G., *Ingénierie et évaluation des compétences*, édition d'Organisation., 2002 .
- LE MOIGNE J.L., *La modélisation des systèmes complexes*, Paris, Dunod, 1990.
- LE MOIGNE J.L., BARTOLI J.A., *L'intelligence organisationnelle*, Dossier du Grasce n°15, Aix, 1993.
- LÉVY-LEBOYER C., *La gestion des compétences*, édition d'Organisation, 2002.
- LINK-PEZET J., ERTZSCHEID O., *De l'ingénierie des compétences à l'ingénierie des connaissances*, [en ligne] FoRSIC- URFIST, Université des Sciences Sociales, Toulouse, <http://www.urfist.cict.fr> . Disponible sur : http://archiveSIC.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/00/74/sic_00000074_02/base.html
- MALLET J., *L'entreprise apprenante*, Les sciences de l'éducation en question, édition de l'Université de Provence – Département des Sciences de l'éducation, 2001.
- MANDON N., *La gestion prévisionnelle des compétences : la méthode ETED*, Céreq, collection des études, n°57, 1989.
- MASSIP C., *Démarches de formation ? Jusqu'où et comment peut-on professionnaliser ?* [en ligne].INRP- Atelier.Disponible sur : <http://www.inrp.fr/Access/Biennale/6biennale/Contrib/affich.php?&mode=long&NUM=407>
- HAEUW F., COULON A., *Elaboration d'un référentiel de compétences* , Etude CEDEFOP — ALGORA (ex ORAVEP) – 2001.
- PERAYA D, JACQUINOT-DELAUNAY G., “ et al. ”, *Vers les campus virtuels. Principes et fondements techno-sémio-pragmatiques des dispositifs de formation virtuels*, ed. Hermès, 1999.
- POUTS-LAJUS S., CROUZE M., *Animateurs multimédias, Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ?*, DDAT-Ministère de la Culture et de la Communication, décembre 2000.
- POUTS LAJUS S., TIÈVANT, S., *Trajectoires personnelles et projets individuels*, DDAT-Ministère de la Culture et de la Communication, mars 2001.
- SIMONDON G., *Du monde d'existence des objets techniques* , coll. Philosophie, ed. Aubier, 2001.
- TESSIER J.,MÉHAUT P., “et al.”, *Arbres de connaissances contreverses, expériences .*, Céreq - Centre d'études et de recherches sur les qualifications. Josiane Tessier éditeur, Numéro 136, juin 1998.
- VARELA F, *Invitation aux sciences cognitives*, ed. Seuil, coll. Pointssciences, 1996.
- VARELA F, *Connaître les sciences cognitives, tendances et perspectives*, Paris, Seuil, 1989.
- VIGOSKI B., *Pensée et Langage*, Paris, Editions Sociale, 1985.