

Université de Haute-Bretagne Rennes 2
Université Européenne de Bretagne



CREAD

Centre de Recherche sur l'Éducation, les Apprentissages et la Didactique

BILAN SCIENTIFIQUE MARSOUIN 2010-2011

Projet « ANIM 2.0 »

***Rôles, compétences et formations des animateurs
multimédia dans les points d'accès public bretons***

M@RSOUIN
M@le Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'information et des Usages d'Internet

Table des matières

1. Introduction.....	3
Equipe	3
<i>Responsable Anim 2.0 :</i>	3
<i>Membres de l'équipe de recherche :</i>	3
<i>Partenariats</i>	4
Rappel des objectifs de la recherche.....	4
2. Déroulement de la recherche	6
Recentrage de la problématique de recherche.....	6
3. Méthodologies.....	8
L'observation directe des animateurs dans les espaces publics numériques	8
Les entretiens d'animateurs multimédia de type « récits de vie »	10
L'analyse des pratiques des animateurs en formation	10
Une innovation méthodologique : le focus group basé sur le théâtre forum.....	11
Des entretiens de « médiateurs numériques » en formation supérieure.....	12
4. Résultats.....	13
Parcours	13
<i>Portraits</i>	13
<i>Une trajectoire type dans la diversité des parcours ?</i>	17
Proposition d'une typologie des animateurs multimédia	18
La médiation numérique et les animateurs en cours de formation.....	19
<i>Les Groupes d'Analyses des Pratiques (GAP) : l'angoisse du métier</i>	21
<i>Les focus groupes : les questions existentielles</i>	22
<i>L'analyse des entretiens : former à la médiation numérique ?</i>	25
5. Conclusion	31
6. Références	34
Bibliographie	34
Documents électroniques	34
Sites web	35

1. Introduction

Ce rapport présente le bilan du projet M@rsouin 2010-2011 intitulé « *ANIM 2.0 : rôles, compétences et formations des animateurs multimédia dans les points d'accès public bretons* ». Il prolonge et complète les différentes évaluations du dispositif « cybercommunes » menées par M@rsouin en 2003¹ et 2004² ainsi que le travail de thèse de Mickaël Le Mentec³ sur le rôle des espaces publics numériques auprès des publics demandeurs d'emploi soutenu en septembre 2010.

Ce projet est également associé aux travaux généraux de M@rsouin autour de l'e-inclusion⁴ menés depuis le projet PSAUME⁵ en 2004. En effet, les espaces publics sont envisagés dans une perspective de lutte contre les exclusions sociales et numériques.

Equipe

Responsable Anim 2.0 :

- Pascal Plantard, Maître de Conférences en Sciences de l'éducation, CREAD, Université Rennes 2, GIS M@rsouin

Membres de l'équipe de recherche :

- Mickaël Le Mentec, Docteur en Sciences de l'éducation, Attaché temporaire d'enseignement et de recherche, CREAD, Université Rennes 2, GIS M@rsouin
- Véronique Moche, Etudiante Master 2 Technologies pour l'éducation et la formation, Université Rennes 2
- Marianne Trainoir, Ingénieure d'étude, CREAD, Université Rennes 2, GIS M@rsouin

¹ Jullien N., Le Goff-Pronost M. et Thierry D. (2003) *Programme Cybercommunes : les résultats de la première phase d'étude*. Disponible sur : <http://www.marsouin.org/spip.php?article14>

² Le Goff-Pronost M. (2004) *Évaluation de la politique publique des cybercommunes : résultats de la phase 2*. Disponible sur : <http://www.marsouin.org/spip.php?article39>

³ Le Mentec M. (2010) *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*. Disponible sur : <http://www.marsouin.org/spip.php?article392>

⁴ Plantard P. [dir.] (2011) *Pour en finir avec la fracture numérique*, Fyp Editions.

Voir : <http://pascalplantard.fr/en-debat/>

⁵ Le projet PSAUME rassemblant des chercheurs et des institutions publiques et privées a été soutenu par la Ministère de la Recherche et des Nouvelles Technologies. Son objectif était d'analyser les raisons du maintien de certaines catégories de population dans le « non-usage ». Une enquête a notamment été menée auprès des usagers d'un EPN brestois situé dans un quartier populaire. Rapport disponible sur : http://marsouin.infini.fr/psaume/IMG/pdf/rapport_Psaume_ABoute-HTrellu_18-01.pdf

- Jocelyne Trémembert, statisticienne, OPSIS, GIS M@rsouin

Partenariats

- Observatoire OPSIS M@rsouin
- Délégation aux Usages de l'Internet (DUI)
- CRÉATIF

Rappel des objectifs de la recherche

L'objectif de ce projet était de dépasser la simple identification des fonctions et des rôles des animateurs d'espaces publics numériques (EPN) pour la mettre en regard des formations et qualifications proposées permettant de structurer un champ professionnel émergent comme celui des usages du numérique en EPN.

Les espaces publics numériques (EPN) sont des lieux permettant aux personnes qui les fréquentent d'utiliser les équipements informatiques et de se connecter à internet. Au-delà de l'utilisation des outils numériques, les travaux que nous menons au sein du groupe e-inclusion en Bretagne mettent en exergue les dynamiques existantes au sein des espaces. Les EPN ne sont pas seulement des lieux d'accès mais sont également des lieux de formation, d'apprentissage, de conseil, de recherche d'emploi, de divertissement, de rendez-vous et de contact. Ils sont donc de véritables lieux de socialisation.

Ce projet visait à expliciter le rôle des animateurs dans les dispositifs d'appropriation de diffusion des cultures numériques que sont les points d'accès public à Internet à travers leurs points de vue. Par ailleurs, le secteur de(s) métiers(s) de l'animation multimédia est un secteur en construction pour lequel l'offre de formation est encore très jeune, peu mature et pose des questions d'adaptation et d'adaptabilité à la réalité du terrain.

Ce projet s'inscrit dans le processus de conceptualisation et de modélisation des dispositifs et des usages des TIC dans une perspective de lutte contre les exclusions que nous avons entrepris au sein du groupe de recherche e-inclusion de M@rsouin. Jusqu'à présent nos travaux empiriques et théoriques ont été portés par la volonté de comprendre les situations d'usages et de non-usages, dans des processus d'exclusion et d'inclusion du point de vue des

groupes sociaux cibles. Il s'agissait, grâce à ce projet de porter notre attention sur les points de vue des animateurs et la dynamique professionnelle qui se construit autour : existe-t-il une culture/identité professionnelle chez les animateurs multimédia ? Si oui, sur quoi repose-t-elle ? Comment se construit la professionnalisation, entre savoirs d'expérience, savoirs académiques et savoirs professionnels ?

2. Déroulement de la recherche

Recentrage de la problématique de recherche

La question de recherche initiale a été réévaluée pour finalement être centrée autour de la notion de parcours des animateurs multimédia : parcours de formation, parcours professionnel, reconnaissance et évolution de leur statut. La problématique est celle de la construction progressive d'une identité professionnelle spécifique depuis l'émergence du métier d'animateur multimédia. « *Les espaces publics multimédias se sont développés en France à partir de 1998. Ils ont été l'un des moyens privilégiés par les pouvoirs publics pour lutter contre les inégalités d'accès aux TIC.* » (Le Mentec, 2011). Pourtant, dès le départ, les moyens mis en œuvre pour soutenir cette initiative étaient fragiles et précaires. Les collectivités se sont par exemple appuyées sur le dispositif des emplois jeunes pour développer et animer ces structures. Ainsi, la fin du dispositif des emplois jeunes a posé la question de la pérennisation des postes. De nombreux EPN ont alors fermé leurs portes, notamment dans les zones rurales, par manque de soutien financier et politique. Pour pallier à la fermeture définitive de ces espaces, certains animateurs ont pour mission d'intervenir sur plusieurs sites pour permettre aux habitants de toutes les communes de continuer à bénéficier d'un accès accompagné aux TIC.

La question de la pérennité des postes d'animateur pose celle de la reconnaissance de leur professionnalité et de leur statut. Ceci nécessite de définir clairement le métier d'animateur multimédia et suppose par conséquent de mettre en place un référentiel de compétences reconnu, le développement de formations qualifiantes. Ce manque de reconnaissance du métier d'animateur multimédia doit évidemment être mis en corrélation avec la fragilisation de l'ensemble des métiers des secteurs de l'enseignement et de l'éducation populaire mais aussi de l'intervention et du travail social : manque de professionnalisation, suppression des postes, baisse des subventions... Dans ces circonstances, comment se construisent les parcours professionnels des animateurs ?

À l'origine, lorsque les EPN ont été créés, aucun module de formation n'existait. Les animateurs ne pouvaient compter que sur leurs propres connaissances informatiques et pédagogiques et il n'existait pas de profil de poste ni de référentiel de compétences de la profession d'animateur multimédia. Les niveaux d'étude et de formation, et les compétences des animateurs étaient – et sont toujours – très diversifiés. En effet, certains animateurs construisaient plutôt leur professionnalité autour de compétences techniques, d'autres autour de compétences dans l'animation et l'éducation populaire, ce qui aboutissait à une très grande diversité des profils. Aujourd'hui, sans que ce constat soit réellement remis en cause, certains animateurs ont bénéficié d'une formation initiale spécifique qui leur permet d'assurer des postes de ce type, d'autres bénéficient de programmes de formation continue. Pourtant, rien n'est encore réellement institué et cela repose souvent sur la bonne volonté des structures porteuses et notamment des municipalités. Néanmoins, la réflexion sur la professionnalisation des animateurs a pris une place importante notamment dans les réseaux comme Créatif.

Dans le cadre de son programme d'EPN, Cyber-base, la Caisse des Dépôts et Consignations propose des formations ponctuelles aux animateurs travaillant dans les espaces du réseau Cyber-base. De son côté, l'association Créatif met à disposition des guides pédagogiques thématiques. Pour pallier le manque de financements et d'offre de formation, les animateurs ont souvent recours à l'auto-formation et au partage de compétences au sein des réseaux plus ou moins structurés dont Créatif est le plus visible.

Par ailleurs, pour accompagner la professionnalité émergente du métier d'animateur multimédia (en EPN, entre autres) plusieurs formations qualifiantes ou certifiantes ont été mises en place progressivement.

Parmi elles, il existe :

- Le BPJEPS TIC de l'ex-Ministère de la Jeunesse et des Sports (actuel Ministère de la Santé et des Sports) ; titre professionnel de niveau IV (Bac) ; préparé en Bretagne par l'ex-CREPS de Dinard.
- Le DU (Diplôme d'Université) 3mi de l'Université de Limoges ; diplôme universitaire local et titre professionnel de niveau IV (Bac).

- Le DEUST (Diplôme d'Études Universitaire de Sciences et Techniques) USETIC (Usages Socio-Éducatifs des TIC) ; diplôme universitaire national et titre professionnel de niveau III (Bac +2) ; accessible en formation initiale, continue et VAE ; préparé en Bretagne par l'université Rennes 2
- La Licence professionnelle USETIC (Usages Socio-Éducatifs des TIC) ; diplôme universitaire national et titre professionnel de niveau II (Bac +3) ; accessible en formation initiale, continue et VAE ; préparé en Bretagne par l'université Rennes 2

Une offre de Master qui, sans être pléthorique, permet aux animateurs d'espérer une mobilité professionnelle ascendante par la reprise d'étude :

- Le Master 1 ITEF (Ingénierie et Technologies pour l'Éducation et la Formation) ; diplôme universitaire national et titre professionnel de niveau II (Bac +4) ; accessible en formation initiale, continue et VAE ; préparé en Bretagne par l'université Rennes 2
- Le Master 2 TEF (Technologies pour l'Éducation et la Formation) ; diplôme universitaire national et titre professionnel de niveau I (Bac +5 - Ingénieur) ; accessible en formation initiale, continue et VAE ; préparé en Bretagne par l'université Rennes 2

3. Méthodologies

Dans ce projet, notre équipe a développé un ensemble de méthodologies qualitatives croisées afin de saisir les multiples facettes de la professionnalité émergente des animateurs d'EPN.

L'observation directe des animateurs dans les espaces publics numériques

Des observations directes des pratiques des animateurs multimédia ont été conduites dans différents EPN sélectionnés en fonction de plusieurs critères :

- Zone géographique (urbaine, péri-urbaine, rurale)
- Lieu d'implantation de l'espace multimédia (bibliothèque, espace jeunesse, espace culturel, structure d'insertion, structure d'action sociale...)
- Statut de l'animateur

- Label de l'EPN (Cybercommune, PAPI, P@T, Cyberbase...)

Mais aussi : types d'actions spécifiques mises en œuvre, partenariats locaux...

Commune	Lieu d'implantation	Labels	Zone	Animateur(s)	Type d'accompagnement proposé	Partenariat(s) identifié(s)
Brest (29)	Bureau d'information jeunesse	Cybercommune	Urbaine	1 animateur : agent territorial	Accès libre et accompagnement individualisé	Bureau d'information jeunesse
Messac (35)	Local communal, mairie	Cybercommune	Rurale	Bénévoles	Accès libre et accompagnement individualisé	
Guilers (29)	Association, centre culturel	Centre de ressources, Cybercommune	Rurale	1 animateur salarié de l'association + 5 bénévoles	Accès libre, ateliers de groupe et accompagnement individualisé	Pôle Emploi, associations jeunes, associations communales
Vitré (35)	Médiathèque	Centre de ressources, Cybercommune, Point-Etude	Urbaine	1 animateur : agent territorial	Accès libre, ateliers de groupe et accompagnement individualisé	Associations d'aide et foyers à destination des personnes en situation de handicap
Brest (29)	CCAS	PAPI	Urbaine	Conseiller(e)s	Accès libre et accompagnement individualisé	CCAS
Brest (29)	Centre social	PAPI	Urbaine	1 animateur de quartier, 1 moniteur-éducateur	Accès libre et accompagnement individualisé	CCAS, association de locataires
Auray (56)	Mission locale	Cyberbase Emploi	Urbaine	1 animateur	Accès libre, ateliers de groupe et accompagnement individualisé	
Loudéac (22)	Maison de l'emploi	P@T	Urbaine	1 animateur	Accès libre, ateliers de groupe et accompagnement individualisé	Pôle Emploi, Mission locale, Centres et associations de formation pour adultes
Brest (29)	Lieu d'accueil de jour associatif	PAPI	Urbaine	1 animateur	Accès libre et accompagnement individualisé	Accueil de jour
Hennebont (56)	Médiathèque	Cybercommune, Centre de ressources	Urbaine	1 animateur : agent territorial	Accès libre, ateliers de groupe et accompagnement individualisé	

Tableau 1 : Liste des EPN visités dans le cadre des observations directes depuis janvier 2009

L'observation directe vise à collecter des données sans intervenir dans la situation avec le souci de réduire au maximum l'impact de la présence de l'observateur. Les observations menées dans le cadre du projet Anim 2.0 ont duré plusieurs jours dans chacun des lieux présentés ci-dessus. Elles ont été complétées par des entretiens à la fois avec les animateurs

et les usagers. Les entretiens effectués auprès des animateurs ont été retranscrits et traités comme des récits de vie, de manière à aborder les parcours et trajectoires.

Les entretiens d'animateurs multimédia de type « récits de vie »

Ce type d'entretien renvoie à la méthode biographique. Le dispositif est simple : il n'est pas fondé sur un jeu de questions/réponses à partir d'une grille d'entretien formalisée, mais sur l'invitation à faire le récit de la totalité chronologique de sa vie (ici professionnelle). Le chercheur peut faire des relances, poser des questions, mais il doit veiller à ce que l'entretien suive la voie choisie par le narrateur car il s'agit bien de saisir les logiques d'action selon le sens que la personne elle-même confère à sa trajectoire. Loin de singulariser les cas, la méthode du récit de vie permet de situer le réseau dans lequel le narrateur se positionne et de mettre en lumière les processus. L'échange ainsi mené explore les diverses dimensions de la vie professionnelle toujours envisagées dans la perspective évolutive de la carrière des animateurs : choix du métier, motivations mais aussi satisfactions et difficultés aux différentes étapes de son déroulement. Sont également interrogées les représentations que les animateurs ont des usagers, de leurs collègues, des institutions.

L'analyse des pratiques des animateurs en formation

La collecte, par journal de recherche, lors des Groupe d'Analyse de Pratiques (GAP) du DEUST et de la Licence professionnelle USETIC.

En formation, les dispositifs d'analyse des pratiques recouvrent une grande variété d'approches et de conceptions. Dans ces deux formations, les GAP sont tournés vers le renforcement des compétences individuelles par la réflexivité et vers la protection de l'intégrité psychique des jeunes professionnels, condition d'une relation efficiente aux usagers sur les lieux de stages ou dans la future pratique professionnelle. Les étudiants s'expriment à propos de leurs pratiques et l'animateur du groupe met en perspective avec les enseignements dispensés tout en s'assurant de la dynamique des étudiants entre eux. Pour une analyse anthropologique plus fine, ces « traces de faire » sont complétées par l'observation participante du réseau de la médiation numérique en Bretagne qui procède aussi du travail de recueil de données. Depuis 10 ans, nous participons régulièrement aux réunions des acteurs de la médiation numérique (professionnels et étudiants) : Étés TIC,

Forum des usages, rencontres cybercommunes (niveau régional), réunion des Pôles Nouvelles Technologies à Rennes, réunion du réseau des PAPI à Brest. Certaines rencontres prennent la forme de « focus group » professionnels dans lesquels notre posture de chercheur est connue et reconnue. Dans ces différentes rencontres, des groupes importants d'acteurs de la médiation numérique (jusqu'à 30) échangent et témoignent de leurs pratiques professionnelles ainsi que de leurs difficultés. Les échanges sont retranscrits et analysés. Certaines rencontres sont enregistrées et/ou filmées (Ex : Étés TIC 2011).

Une innovation méthodologique : le focus group basé sur le théâtre forum

Le focus group est une méthode d'enquête qualitative développée dès 1940 aux USA. Technique très prisée en marketing, le focus groupe a été utilisé en sciences humaines et sociales à partir des années 80, particulièrement par la psychosociologie.

Le focus group est généralement utilisé pour répondre aux objectifs suivants :

- Collecter des opinions et des attitudes, et/ou
- Confirmer, approfondir des hypothèses, et/ou
- Encourager la parole autour de problèmes particuliers.

Le focus group est également une bonne méthode pour identifier et travailler des problématiques spécifiques à creuser dans le cadre d'une enquête beaucoup plus large, comme c'est le cas pour les pratiques de médiation numérique.

Le théâtre forum est une technique mise au point dans les années 60 par l'homme de théâtre brésilien Augusto Boal, dans les favelas de Sao Paulo. Le principe est le suivant : les comédiens improvisent puis fixent une fable de 15 à 20 minutes sur des thèmes illustrant des situations d'oppression ou des sujets problématiques de la réalité sociale, économique ou sanitaire d'une communauté. Ils vont ensuite la jouer sur les lieux de vie de la communauté à qui est destiné le message. À la fin de la scène, dont la conclusion est en général catastrophique, le meneur de jeu propose de rejouer le tout et convie les membres du public à intervenir à des moments clé où il pense pouvoir dire ou faire quelque chose qui infléchirait le cours des événements. Il s'agit d'une technique de théâtre participative qui vise à la conscientisation et à l'information des populations opprimées. Le théâtre forum s'utilise ainsi beaucoup auprès des populations non alphabétisées dans les projets de développement en pays du Sud mais est aussi en usage dans les pays développés pour

soulever des problèmes de société. Nous l'utilisons comme technique de formation professionnelle avec les étudiants lorsqu'il s'agit de leur faire prendre de la distance vis-à-vis de leurs pratiques de stage.

Les focus group sont organisés pour cerner une question de recherche où les interactions groupales entrent en jeu. Le principe essentiel étant d'utiliser explicitement l'interaction entre les participants, à la fois comme technique de recueil de données et comme point de focalisation dans l'analyse. Dans le cas de la recherche sur les médiations numériques, nous installons cette méthodologie dans une perspective de comparaison pluriannuelle, dans un environnement stable : la 3ème session de la licence professionnelle USETIC. Cette session est co-animée par une troupe de théâtre-forum et les chercheurs. Les séances ont été filmées puis analysées.

Des entretiens de « médiateurs numériques » en formation supérieure

Des entretiens non directifs (Chilland, 1983) ont été effectués auprès de 5 étudiants (3 femmes, 2 hommes) de 4 promotions différentes du Master 2 TEF ayant pratiqué professionnellement la médiation numérique avant d'entrer en Master. La question de départ était « Que pouvez-vous me dire de la médiation numérique ? ».

2008-2009 : NP (Femme) Animatrice avec des personnes âgées pendant 5 ans (devenue psychothérapeute)

2009-2010 : PD (Homme) Responsable de l'espace multimédia de la médiathèque d'une ville moyenne depuis plus de dix ans

2010-2011 : YL (Femme) Documentaliste dans le centre de documentation d'un institut de formation aux soins infirmiers depuis plus de dix ans

2010-2011 : AL (Homme) Animateur multimédia depuis plus de dix ans dans une commune rurale

2001-2012 : GA (Femme) Animatrice multimédia depuis plus de dix ans dans une commune maritime

4. Résultats

Une première partie « **parcours** » propose plusieurs portraits d'animateurs aux trajectoires tout à la fois singulières et significatives. On y expose aussi les stratégies mises en œuvre par les animateurs pour surmonter les difficultés auxquelles ils sont confrontés. Vient ensuite une deuxième partie consacrée aux analyses du matériel empirique recueilli auprès des animateurs en formation. Ce rapport se conclut par des « pistes » qui présentent des orientations prometteuses pour la formation des animateurs multimédia et la professionnalisation de la médiation numérique.

Parcours

Les portraits d'animateurs présentés ci-après ne sont pas des types mais nous donnent à voir la diversité des profils et des cheminements. Ce qui se joue dans ces itinéraires, c'est la construction progressive d'une identité professionnelle.

Portraits

Portrait n°1

L'animateur travaille dans un EPN qui se situe dans une petite commune en zone rurale. L'EPN, intégré à un l'espace jeune, est ouvert une vingtaine d'heures par semaine. Dans ce contexte, l'animateur a d'abord été recruté par le biais d'un contrat d'avenir avant d'obtenir un contrat à durée indéterminée (CDI). Il a suivi dans le cadre de sa formation initiale un BTS Communication graphique et s'autoforme régulièrement aux logiciels pour proposer des activités variées aux usagers. Son expérience dans l'animation de groupe lui permet de s'adapter aux différents publics accueillis même si 95% des personnes qui fréquentent l'espace sont des jeunes. Il accueille par ailleurs quelques retraités et seniors. Les demandeurs d'emploi sont peu présents étant donné qu'un Point accueil emploi (PAE)

est situé à proximité de l'EPN, et l'animateur précise qu'il ne peut accueillir de personnes à mobilité réduite puisque l'espace est situé à l'étage sans ascenseur.

Le public accueilli conditionne l'offre d'activité, par conséquent, l'animateur encadre majoritairement des sessions de jeux en réseau, dans le cadre de médiation individuelle ou en groupe, et quelques initiations à la découverte de système d'exploitation et de recherche sur internet. Il souhaiterait développer des activités autour du graphisme.

Pour conclure ce premier portrait, l'animateur indique exercer des missions autres que l'animation de l'EPN, notamment au sein de la mairie où il est chargé de mettre à jour le site internet de la commune. Il explique qu'il a finalement peu de temps à consacrer à l'animation de l'espace et à l'encadrement des publics, ce qui peut expliquer en partie la raison pour laquelle l'EPN rencontre des difficultés à se développer, d'autant plus que les élus de la commune portent peu d'intérêt au fonctionnement de l'espace.

Portrait n°2

L'animateur travaille dans un espace public numérique situé dans une bibliothèque / médiathèque. L'espace ouvre vingt heures par semaine, l'accès est gratuit pour tous les publics. Selon lui, l'espace est perçu comme un service d'accompagnement et de conseil pour les personnes qui souhaitent s'équiper. L'animateur a d'abord été employé en tant qu'emploi-jeune avant d'être embauché en CDI comme agent d'animation. Il possède un BTS informatique et gestion et a suivi par la suite deux formations complémentaires qui lui ont permis d'approfondir ses compétences tant sur le plan technique que sur celui de l'animation : premièrement une formation d'animation TIC de niveau 4 qu'il a suivi pendant deux ans ; deuxièmement une formation de quatre jours sur le fonctionnement des serveurs informatiques. L'animateur bénéficie du soutien des élus, il est autonome dans la gestion de l'espace et fait remonter régulièrement des infos sur les publics accueillis et sur les activités mises en place à sa hiérarchie.

En termes d'activités, l'animateur encadrerait dans un premier temps des séances d'initiation à la bureautique. Aujourd'hui, ses missions s'orientent davantage vers de l'accompagnement individuel en fonction des demandes pendant les plages horaires réservées à l'accès libre, puisqu'il s'est rendu compte que les activités autour d'un thème spécifique n'attiraient plus nécessairement les personnes. Il souhaite développer des

activités de montage vidéo et de MAO (Musique assistée par ordinateur) car il possède le matériel adéquat.

Le public accueilli est très varié puisqu'il reçoit aussi bien des enfants, des adolescents, des adultes, équipés ou non équipés. Par contre, il accueille très peu de demandeurs d'emploi ; cela s'explique, selon l'animateur, par le fait que la commune connaît très peu de chômage. Il développe par ailleurs de nombreux partenariats avec des structures locales, notamment avec le centre de loisirs, les écoles, le personnel communal ou encore le Point accueil emploi (PAE).

L'animateur pense que les EPN sont des espaces de socialisation, dans lesquels la dimension du lien social joue un rôle important. Il cite l'exemple des jeunes qu'il accueille et qui aident souvent les gens du voyage dans la découverte des outils. Il insiste sur le fait que le poste d'animateur joue un rôle déterminant dans le fonctionnement de l'espace, et que lorsque l'animateur possède un contrat stable et non précaire, le public le perçoit. Il précise qu'il a longtemps avancé en tâtonnant, notamment lorsqu'il était recruté en tant qu'employé-jeune.

Portrait n°3

L'animateur travaille dans un espace public numérique implanté dans une bibliothèque / médiathèque en zone urbaine. L'espace est ouvert, si bien que le public peut se déplacer de la bibliothèque à l'EPN aisément, mais cela conduit à des nuisances sonores. L'EPN ouvre pendant les heures d'ouvertures de la bibliothèque, l'accès est gratuit pour les adhérents sinon les personnes doivent payer un euro par demi-heure. L'animateur est sous la responsabilité de la directrice adjointe de la médiathèque, les élus quant à eux s'intéressent peu au fonctionnement de l'espace.

L'animateur souhaite développer les usages autour du logiciel libre auprès des publics. Il développe de nombreux partenariats avec les autres structures implantées sur la commune, notamment avec un IME (Institut médico-éducatif), une maison de retraite et une association qui accompagne des personnes lourdement handicapées. Il travaille aussi avec les autres EPN du Pays dans lequel la commune est intégrée.

En termes d'activités, il propose des cours particuliers pour les débutants qui se traduisent par des séances de découverte à internet, à la bureautique, au chat en ligne. Il anime aussi des cours individuel ou en groupe, des activités de jeux en réseau et encadre les

plages horaires réservées à l'accès libre. Il accueille une majorité de jeunes et d'adolescents dans l'espace, autorise l'accès aux enfants de moins de 12 ans à condition qu'ils soient accompagnés par leurs parents, des seniors, des adultes, des personnes en situation de handicap, déjà équipées ou non. Il souhaite ouvrir l'espace à de nouveaux publics.

L'animateur est en poste depuis 2007, il succède à un animateur autrefois recruté en CDI. Il a d'abord été recruté en tant que stagiaire de la fonction publique avant d'être titularisé en septembre 2008. Il possède une licence USETIC (Usages socio-éducatifs des technologies de l'information et de la communication) puis s'est autoformé sur les logiciels pour proposer une large palette d'activités. Il bénéficie également des savoir-faire d'une association qui lui apporte des compétences en matière d'animation et de pédagogie. Il souhaiterait qu'un second animateur soit recruté pour qu'il puisse compléter les missions qu'il n'a pas le temps d'assurer.

L'animateur pense que le statut (de l'animateur) joue aussi un rôle important dans le fonctionnement de l'espace. Selon lui, un animateur « installé » peut s'occuper des autres car il n'est pas préoccupé à régler sa situation en premier. Il a pour ambition de développer le partenariat au maximum, d'échanger les pratiques avec les organismes partenaires et les autres animateurs d'EPN afin de développer son offre de services.

Portrait n°4

L'animatrice travaille dans un EPN situé dans un local communal en zone rurale. L'espace ouvre vingt heures par semaine, l'accès est payant (2 euros l'heure, 15 euros les dix heures) sauf pour les demandeurs d'emploi. Elle travaille en réseau avec les autres animateurs du Pays auquel la commune est rattachée, mais aussi avec plusieurs services tels que le PAE (Point accueil emploi), le PIE (Point information emploi), la Mission locale, le Pôle emploi, le P@T (Point d'accès à la téléformation) ou encore le PIJ (Point information jeunesse). Elle est sous la responsabilité d'un syndicat qui regroupe quatre communes et bénéficie du soutien des élus avec lesquels elle est en étroite relation.

L'animatrice travaille à plein temps, dont un quart est consacré à la coordination réseau avec les autres structures locales pour entretenir le partenariat. Elle a d'abord été recrutée en 2002 en tant qu'emploi-jeune puis depuis 2007 en qualité d'agent technique territorial de catégorie C suite au concours qu'elle a passé. Elle possède un BTS audiovisuel a bénéficié d'une formation complémentaire mise en place par le réseau Cyber-base pour

développer ses compétences en matière de pédagogie. Elle tente de proposer des activités en lien avec les innovations technologiques.

L'animatrice travaille en partenariat avec les autres EPN avec lesquels elle a élaboré un plan de formation. Elle ne propose plus d'encadrement dans le cadre de médiations individuelles, mais aide ponctuellement le public accueilli pendant l'accès libre, ou bien le renvoie vers des personnes plus compétentes. Elle accueille au sein de son espace une majorité de jeunes et de seniors, très peu de retraités et de demandeurs d'emploi.

Une trajectoire type dans la diversité des parcours ?

L'analyse des résultats montre que les animateurs ont souvent été confrontés aux problématiques liées à la découverte de leur métier et à « la survie » (Hubermann, 1989). Cette position instable ne permet pas de se projeter dans le futur, d'anticiper sur les activités de demain du fait qu'ils ne sont pas certains d'occuper leur poste dans les années à venir. Comme l'indique l'animateur du portrait n°3, l'installation du poste dans la durée permet de mettre de côté ces préoccupations liées à la pérennisation du poste, pour pouvoir être en capacité d'accompagner les publics et leur apporter le soutien dont ils ont besoin. Même si la stabilisation professionnelle existe de plus en plus aujourd'hui, elle ne protège pas nécessairement contre les risques de repli sur soi. Le manque d'animation du réseau d'animateurs multimédia conduit à des risques d'isolement pour certains animateurs. Ils ne possèdent pas spécifiquement les moyens pour partager leurs expériences, échanger leurs compétences avec les autres animateurs présents sur un même territoire ; ainsi, le caractère précaire de leur statut ne touche pas uniquement le poste, mais aussi la façon dont ils vivent leur métier et leurs expériences professionnelles. Même si un espace est soutenu par la collectivité et que le poste d'animateur est stabilisé, les phénomènes liés aux doutes et à l'isolement existent et sont vécus aussi par les animateurs installés ou stabilisés.

Ainsi, nous ne pouvons parler de développement professionnel homogénéisé chez les animateurs multimédia. Nous observons plutôt des dialectiques entre les différents paliers, c'est-à-dire que des animateurs stabilisés peuvent très bien vivre des périodes de doute et de repli sur soi. La stabilité du statut ne garantit pas de bien vivre le métier.

Proposition d'une typologie des animateurs multimédia

A partir de la description de ces quelques portraits, nous proposons une typologie des animateurs :

- **L'animateur « précaire »** : il possède un contrat « précaire » et ne bénéficie pas d'apports complémentaires autres que sa formation initiale. Il a d'autres missions à exercer au sein de la structure qui l'emploie (ce peut être par exemple la construction et la mise à jour du site internet de la commune) et les élus se désintéressent totalement des activités développées au sein de l'EPN : le projet est peu porté. Les activités proposées entrent en corrélation avec le public qui fréquente le plus l'espace. L'animateur est peu motivé parce qu'il est isolé et livré à lui-même, la structure manque de projet et cela a des conséquences sur la fréquentation de publics diversifiés, sur l'équipement de l'espace et sur l'offre d'activité.
- **L'animateur « installé »** : il est recruté en CDI ou titulaire de la fonction publique suite à l'obtention du concours. Il a de bonnes relations avec les supérieurs hiérarchiques et avec les élus, son travail est reconnu à la fois auprès des autres acteurs de la vie communale et du public. Il possède un bon niveau de formation initial et complémentaire et est en mesure de proposer un panel d'activités large, de développer de nombreux partenariats et par conséquent d'accueillir des publics hétérogènes.
- **L'animateur « stabilisé »** : il a suivi des formations aussi bien sur le plan technique que pédagogique et bénéficie d'un soutien fort de la part de la collectivité. Ce soutien traduit une volonté politique de pérenniser l'espace ainsi que le poste d'animateur : l'EPN joue un rôle reconnu par la collectivité, il trouve une utilité. Ainsi, des moyens matériel et humain sont investis pour faire vivre l'espace. L'animateur travaille en réseau avec les autres cybercommunes d'une même communauté de communes ou d'un même Pays. Ce partenariat lui permet de diversifier son offre de services et de montrer l'utilité de l'espace auprès des autres acteurs du fait qu'elle possède un réel projet. Cet échange entre animateurs permet de les faire réfléchir sur de nouvelles pratiques professionnelles à mettre en œuvre et de faire évoluer les compétences de chaque animateur.

La médiation numérique et les animateurs en cours de formation

Dans nos derniers travaux, on constate que la « fracture numérique » ne se réduit pas vraiment et qu'elle aurait plutôt tendance à se déplacer. Pour le Centre d'Analyse Stratégique (CAS, 2011) le « fossé numérique » comprendrait 3 dimensions : le niveau de revenu, le niveau d'étude et l'âge. Parmi les publics les plus touchés par les nouvelles formes d'exclusions numériques, on dénombre : les personnes âgées, handicapées, en situation d'illettrisme, les familles pauvres (- de 1500 €/mois), monoparentale, les adultes en précarité, en situation de chômage, peu qualifiés ou ayant un très faible niveau d'études (Niveau V, Vbis et VI). Certains chercheurs (Brotcorne & Valenduc, 2008) parlent de « fracture du second degré » pour désigner les personnes qui se sentent perdues avec les nouvelles « nouvelles technologies » (WEB 2.0, P2P, réseaux sociaux numériques, messagerie instantanée, internet mobile, Smartphone, tablette tactile...). Les compétences numériques acquises ne sont pas forcément toutes pérennes. Et enfin, « Pour la première fois en 2009, le facteur isolement (65 %) devient « l'indicateur étrange » de l'exclusion numérique, faisant sauter les catégories sociologiques traditionnelles (âge, revenu, capital culturel). » (Plantard, a2011). Les personnes « isolées socialement » sont les premières touchées par l'exclusion numérique. Tous ces publics sont prioritaires pour la médiation numérique définie comme pratique d'accompagnement aux usages des dispositifs sociotechniques. Il s'agit de les amener à comprendre les environnements numériques qui nous entourent et de favoriser leur autonomie vis-à-vis des instruments, services et médias numériques.

Les acteurs de la médiation numérique se divisent en trois catégories :

- Les professionnels : animatrice et animateur multimédia, formatrice et formateur numérique, médiatrice et médiateur spécialisés intervenant auprès des publics exclus sur des dispositifs numériques spécifiques (initiation TIC, savoirs de base, illettrisme, préparation aux permis de conduire, chantier d'insertion, structure d'insertion par l'activité économique...)

- Les autres professionnels qui exercent occasionnellement cette fonction : animatrice et animateur socioculturels, éducatrice et éducateur, conseillère et conseiller en économie sociale et familiale (CESF), conseillère et conseiller en insertion professionnel (CIP), assistante et assistant de Vie Sociale (Personnes âgées) ou Scolaire (élèves handicapés), bibliothécaire, médiatrice et médiateur culturel, mandataire (tuteur) à la protection des mineurs ou des majeurs...

- Les bénévoles : clubs informatique, réseaux « techno » (Logiciels Libres, Hackers, Artistes numériques, Startups...) et les associations...

On le voit, les acteurs de la médiation numérique sont divers et variés, néanmoins ils ont plusieurs traits en commun. Lorsqu'ils exercent la médiation numérique, ils ne sont pas en position de :

- vendre des technologies,
- diffuser une culture numérique unique,
- former à des compétences professionnelles certifiées,
- d'enseigner des savoirs académiques certifiés,
- certifier des compétences technologiques.

Même s'ils peuvent exercer ces fonctions par ailleurs.

A côté des dispositifs formels de formation, la médiation numérique se situe dans l'éducation informelle comme, avant elle, la médiation culturelle. Pour Jacky Beillerot : « Située à l'intersection du culturel, de l'éducation, de la formation continue et du loisir, la médiation culturelle s'inscrit dans le champ ce que l'on appelle l'éducation informelle. A la différence de l'éducation, au sens usuel du terme, l'éducation informelle n'est ni obligatoire, ni contrainte par un programme exhaustif à dispenser, ni par une validation des acquis à organiser. Ces visées sont tout à la fois éducatives (sensibilisation, initiation, approfondissement ...), récréatives (loisir) et citoyennes (être acteur de la vie de la cité). » (Beillerot, 2000)

Comment la médiation numérique permet de comprendre les processus de professionnalisation des animateurs multimédia ?

Nous allons éclairer cette question avec l'analyse des pratiques professionnelles des acteurs de la médiation numérique en cours de formation.

Les Groupes d'Analyses des Pratiques (GAP) : l'angoisse du métier

Les GAP suivent des cycles réguliers que ce soit en DEUST ou en Licence Professionnelle USETIC qui correspondent à la maturation professionnelle des étudiants :

- La découverte de la formation
- Les premiers retours de stage
- La métabolisation des enseignements dans un modèle, plus ou moins implicite, qui permet d'interpréter sa pratique et d'écrire son mémoire
- Le plongeon dans le métier.

Si, la représentation de la médiation d'usage évolue aux cours des trois premières phases, ce n'est qu'à l'entrée dans le métier qu'elle se livre au formateur du GAP, d'une manière quelque peu rétrospective.

Pour décrire le développement professionnel des enseignants, Michael Huberman (Huberman, 1989) propose une séquence-type en quatre phases du parcours professionnel.

- L'entrée dans la carrière
- La stabilisation professionnelle
- La remise en question et l'expérimentation
- La sérénité professionnelle et/ou le désengagement

L'entrée dans la carrière est décrite soit positivement en termes de découverte et d'exploration, soit négativement en termes de « survie », de tâtonnements » et de « choc de la réalité ». Cette phase peut durer, d'après l'auteur, entre trois et cinq ans. Dominique Gelin, Patrick Rayou et Luc Ria (Gelin, Rayou & Ria, 2007) insistent sur le fait que le début de carrière est toujours un croisement d'enjeux personnels et sociaux, institutionnels et identitaires. Pour des professions non stabilisées, en bouleversements profonds ou en cours de constitution comme celles des acteurs de la médiation numérique, la régulation de ces enjeux est encore plus complexe. Nos observations montrent que ces jeunes professionnels ont très souvent été confrontés aux problématiques liées à la découverte voire à l'invention de leur métier et à « la survie » (Hubermann, 1989). Dans les GAP, ce qui ressort de leurs témoignages c'est le besoin d'être rassuré sur leurs compétences et leurs devenir professionnels. Les enjeux identitaires semblent premiers ce qui fait que, souvent, lorsqu'une médiation numérique ne fonctionne pas, ils évitent la réflexion sur leur propre pratique pour renvoyer sur l'autre sa prétendue « incompétence ». Cela signe la persistance

des préjugés ce qui est incompatible avec une pratique professionnelle neutre et bienveillante. Les acteurs de la médiation numérique interviennent dans des institutions très jeunes (Ex : les espaces publics numériques) ou qui ne les reconnaissent pas (Ex : les bibliothèques). Il n'y a pas de réseaux régionaux et nationaux stables de la médiation numérique. Ce qui conduit bien des acteurs à une forme d'isolement professionnel pas toujours compensé par l'usage des réseaux sociaux numériques. Nous avons entendu l'écho de cette détresse dans plusieurs rassemblements professionnels. Au niveau de la médiation numérique, le choix de la modalité pédagogique, individuelle ou collective, utilisée dans ces moments-là peut alors être déterminée par la proximité émotionnelle. L'animateur va individualiser sa propre pratique de médiation aux usages à son état émotionnel. Il va faire du groupe s'il veut se tenir à distance des usagers et mettre en place un accompagnement individuel si le groupe lui pèse. L'utilisateur se retrouve donc en tête à tête avec quelqu'un qui fait semblant de l'accompagner individuellement comme l'atteste plusieurs observations de seniors « maltraités » dans certains EPN précarisés. Accaparé par ses conflits psychiques, le médiateur n'est plus disponible à l'autre. Il n'est ni dans l'écoute, ni dans l'empathie.

« Il y a quelques années, je me sentais débordé par les séances de groupe en initiation. Alors je me suis tourné vers l'accompagnement individuel des mamies qui venaient à la cyber-commune. Au début, j'étais dans mon truc. J'allais trop vite pour leur montrer les manipulations sur internet mais elles ne disaient rien et elles me remerciaient à chaque fois. Un jour, j'ai voulu passer la souris à l'une d'entre elles. Elle a refusé. Elle n'est pas revenue à la séance suivante. Toutes les autres ont fait comme elle. Elles ont toutes disparues de la cyber-commune en une semaine... plus de mamies... Ça m'a fait un choc.» (DS, 21 ans en LP USETIC promotion 2008-2009, en stage en EPN)

La peur de se retrouver démunis devant les publics accueillis, la « peur du vide » pédagogique contraint le médiateur numérique à auto-centrer l'individualisation sur lui-même. L'individualisation pédagogique est détournée de son objectif d'autonomisation des apprenants dans un processus d'individualisation autistique, particulièrement s'il est soutenu par des dispositifs sociotechniques fermés et répétitifs.

Les focus groupes : les questions existentielles

Focus Group N°1 :

14 étudiants (8 étudiantes, 6 étudiants) de Licence Professionnelle USETIC

Ils savent qu'ils participent à une recherche et, au niveau pédagogique, ils ont la consigne très vague de « travailler leurs représentations d'internet » par le biais du théâtre forum, auquel ils sont en même temps formés.

Après une première journée de formation sur le concept de « représentation » et une introduction au théâtre forum, les étudiants ont écrit des histoires d'usages de l'internet, le plus souvent très problématiques qu'ils ont jouées le lendemain. Suite à ces mises en scène, un débat a été organisé afin de tenter d'apporter des améliorations aux différentes situations. Chaque étudiant qui proposait une modification de la situation prenait la place de la personne qui, selon lui, pouvait faire évoluer positivement le cours de l'histoire. La scène était alors entièrement rejouée. Étant donné la multitude de textes énoncés, ces derniers ont été regroupés par thème.

Les thématiques générales retenues ont été les suivantes :

Groupe 1 : Limite / niveau d'acceptation (laisser faire / liberté / peur)

Groupe 2 : Clivage vie privée / vie professionnelle – chronophage

Groupe 3 : Usager des TIC amour / désamour

Les différents groupes se sont ensuite constitués et réunis afin de créer leurs histoires en prenant comme base celles qu'ils avaient déjà écrites de façon personnelle. Ils se sont lancés dans un travail de scénarisation afin qu'il y ait convergence entre les comédiens pour définir leur situation (mise en scène, délimitation du terrain, répartition des rôles des personnages, dialogues, etc.). Ils ont également débattu dans chaque groupe sur la définition de la problématique à faire émerger et sur la place des objets techniques à représenter (ordinateur, réseau, téléphone, objet communicant ...). Le dernier jour, la matinée a été consacrée aux derniers « réglages », à une répétition générale avant que n'entrent les spectateurs, enseignants et étudiants pour la plupart. Les comédiens ont pu jouer leur « théâtre forum », exposant leurs situations problématiques, invitant les spectateurs à les rejoindre pour tenter d'améliorer les moments où l'histoire « dérapait » et posait problème.

Focus Group N°2 :

14 étudiants (9 étudiantes, 5 étudiants) de Licence Professionnelle USETIC

Mêmes organisations et consignes que l'année précédente afin d'avoir un protocole stable.

Les thématiques générales retenues en 2008 ont été les suivantes :

Groupe 1 : Angoisse vis à vis de la machine

Groupe 2 : L'achat compulsif des nouveautés technologiques (l'effet Geek)

Groupe 3 : Parent/Enfant – dialogue de sourds autour de la machine

Les textes des étudiants ont été récupérés. Les moments de restitution/débat des deux sessions ont été filmés.

Nous avons re-visionné les documents vidéo en 2011 avec une stratégie d'analyse sémiotique, de recherche de sens et de structure, autour des représentations des usages et de la médiation numérique exprimées par les étudiants dans ces 6 scénettes.

4 thématiques sortent clairement de nos analyses :

- la solitude
- l'enfance
- la quête identitaire de soi ou de son genre
- la maîtrise, particulièrement du temps

Ces quatre thématiques éclairent d'un jour nouveau la vision des usages par les étudiants. En effet, comment ne pas mettre en contraste la question de la solitude avec l'engouement très puissant pour les réseaux sociaux numériques (Facebook...) ou le travail coopératif (Wikipédia...) ; la question de l'enfance avec les représentations générationnelles, du « computer native » au « senior » débranché ; la question de l'identité numérique avec la construction de l'identité tout court ; la maîtrise avec les modifications hypermodernes du temps et de l'espace. On peut aussi noter que la dimension socio-économique est loin d'être négligeable. Pour les étudiants l'accès aux ressources technologiques par les « pauvres » continue à poser problème. Les questions soulevées en théâtre forum sont majoritairement des questions existentielles, des questions de « jeunes » avant d'être des questions de futurs « professionnels » de la médiation numérique. Toutes les « situations problèmes » partent d'interactions entre deux personnes. Lorsque qu'ils mettent en scène la médiation numérique, c'est systématiquement sous la forme d'une pratique individualisée. On peut émettre l'hypothèse que les modèles d'usages implicites basés sur les expériences antérieures des étudiants sont très actifs dans la représentation qu'ils se font de la médiation numérique. Ce qui conduit à penser que les apprentissages dans les

environnements sociotechniques laissent nettement plus de traces lorsqu'ils sont pratiqués dans des interactions interindividuelles. On associe alors avec les modèles de co-formation de pair à pair qui font aussi partie de l'éducation informelle comme la médiation numérique.

L'analyse des entretiens : former à la médiation numérique ?

Les entretiens sont très riches et dépassent largement la question initiale de la médiation numérique. Ils abordent des questions de conditions de travail, de publics, de construction d'identité professionnelle, de cultures numériques mais aussi des questions de projets et de pratiques pédagogiques. En se centrant sur la thématique de la médiation numérique, on peut classer les analyses en trois parties :

- 1 - Les principales difficultés de la médiation numérique
- 2 - Par qui, quand et pourquoi se décide la forme individuelle ou collective de la médiation ?
- 3 - Les apports de la formation en Master 2 TEF à la professionnalisation de la médiation numérique

1 - Les principales difficultés de la médiation numérique

La médiation numérique semble rempli d'incompréhensions vis-à-vis des dispositifs technologiques mais est-ce si simple ?

Pour cet ancien étudiant, responsable de l'espace multimédia de la médiathèque d'une ville moyenne, voilà une première liste de ses difficultés :

- « • Hétérogénéité des demandes
- Les représentations sur l'informatique et sur l'internet
 - La pression sociale
 - Apprenants voulant tout connaître, tout de suite, sans passer par la case départ (claviers, souris, systèmes d'exploitation, périphériques, etc.)
 - Les apprenants sans véritables buts (d'où échec de médiation)
 - Savoir fixer les limites (demande de réparation d'ordi, d'installation de logiciels, d'installation de box à domicile). » (PD)

Le rôle de la médiation numérique est flou pour une partie du public qui est amené à demander au médiateur des tâches qui concerne le marché des TIC et non la diffusion des

cultures numériques. Ce point est sensible puisqu'il est vécu avec difficulté par les jeunes professionnels comme en témoignent les étudiants en GAP.

La principale difficulté serait de « Resituer le numérique au sein de la médiation en tant que moyen et non pas fin en soi. Tout dépend du projet de la structure et du projet d'animation. Le gros souci c'est que très peu de structures ont un projet de structure. » (GA)

Cette étudiante, animatrice multimédia depuis plus de 10 ans, nous décrit clairement l'interdépendance entre le sens de la médiation numérique, sa valence technique ou pédagogique, et le projet de l'institution. Pour reprendre les travaux d'anthropologie de Jean-Pierre Boutinet, « le projet est l'intention d'une transformation du réel, guidée par une représentation du sens de cette transformation, en prenant en compte les conditions réelles. » Sans projet, pas d'intention, pas de sens et une interprétation immédiate, souvent fugace et trompeuse, de la réalité.

« Quand on a affaire à des Digital natives, il est compliqué de faire admettre la nécessité d'une médiation numérique, puisque de l'avis général (formateurs comme étudiants), « ils savent faire » et « ils se débrouillent très bien ». Or, pour obtenir l'adhésion, donc la coopération et ainsi, l'apprentissage, les étudiants doivent y voir un intérêt.

Ce n'est pas comme de faire un cours sur la ventilation artificielle à des étudiants infirmiers de 1^{ère} année, c'est inédit pour eux. Mais ce n'est pas le cas d'internet. Faire de la médiation numérique, c'est parler de quelque chose qu'ils connaissent, qu'ils pensent souvent maîtriser et qu'ils utilisent pratiquement quotidiennement. Il faut leur apporter la preuve qu'ils vont apprendre quelque chose de nouveau et que ça va leur être utile.

Le discours autour de la Génération Internet nie, par ailleurs, des disparités de niveaux importantes (en termes de connaissances informatiques, habiletés manipulatoires, culture numérique) que les dispositifs de l'enseignement primaire et secondaire n'ont pas réussi à niveler. Il y a toujours le bon et le nul en informatique. Le bon n'a plus rien à apprendre et le nul a trop de lacunes pour y arriver... » (YL)

Pour cette ancienne étudiante, documentaliste dans le centre de documentation d'un institut de formation aux soins infirmiers depuis plus de dix ans : « La principale difficulté est liée aux représentations attachées à l'informatique et au numérique ». (YL) Ce qui renvoie à l'absolue nécessité d'inscrire la prise en compte de la dimension symbolique des usages au cœur de la pratique de médiation.

« Les principales difficultés de la médiation numérique (par rapport au travail que j'avais effectué auprès des personnes âgées) sont la connaissance de l'outil (qu'est-ce que l'on peut faire avec), la compréhension de l'outil (écran, ergonomie compliqués pour certaines personnes / solution = proposition d'écran tactile simplifié par exemple) et sinon l'image de cet outil (par exemple, lors de mes entretiens les personnes âgées disaient régulièrement que ce n'était pas de leur génération. » (NP)

Voilà ce que tire cette ancienne étudiante de son expérience de médiation numérique avec des personnes âgées. Elle nous signale précisément le poids des stéréotypes et des préjugés dans la médiation numérique.

« De plus, les animateurs embauchés lors de la grosse vague emploi-jeune l'ont été sur des compétences techniques (ne pas casser les machines dans lesquelles on a investi) et non pas sur des compétences pédagogiques. Cela peut expliquer l'isolement des animateurs multimédia. » (GA)

L'homo numéricus est une version hyper moderne de l'homo faber fabricant d'outils et de machines pour transformer et dominer la nature, être prométhéen en péril. L'isolement des acteurs de la médiation numérique nous rappelle que c'est « le système technologique plus que l'outil qui donne l'impression d'enchaîner Prométhée » (Boutinet, 1990).

Ce qui amène à la deuxième difficulté. Resituer cette action au sein de l'organisation dans laquelle on travaille sachant que les décideurs n'ont pas la même vision que les usagers. Par exemple, des élus vont vouloir construire un espace culturel du 21ème siècle, donc forcément numérique avec l'argument que les ressources seront ainsi accessibles à tous et (raison moins avouée) qu'ils ne seront pas obligés d'augmenter la masse salariale pour faire vivre la nouvelle structure. Les usagers qui fréquentent la structure viennent car ils ne savent pas utiliser la machine, cliquer sur la souris et ont besoin d'aller dans des lieux "sociaux" » (GA)

Au-delà des emboitements de projets qui conduisent à un projet de médiation numérique, nous ne pouvons occulter le fait que les dispositifs sociotechniques sont l'objet de perpétuelles traductions « Par traduction on entend l'ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion, des calculs, des violences grâce à quoi un acteur ou une force se permet ou se fait attribuer l'autorité de parler ou d'agir au nom d'un autre acteur ou d'une autre force » (Akrich, Callon & Latour, 2006). Fétiches des temps hypermodernes, les TIC sont mobilisées par chaque acteur dans des registres symboliques très différents. Un

élu peut imaginer lutter contre la fracture numérique par un moyen totalement inadapté (la médiathèque du XXIème siècle) parce que cette représentation est tellement répandue et valorisée, qu'il va pouvoir faire passer une « traduction » par ce canal (la réduction de la masse salariale).

Par ailleurs, pour la documentaliste des élèves infirmiers : « Le deuxième écueil est le « relativisme informationnel »... En d'autres termes, tout se vaut. Il n'y a plus de hiérarchie entre les sources. Un forum vaut autant qu'un article d'expert. Il n'est pas rare qu'ils utilisent le site Doctissimo comme référence, qui, pour être sérieux, n'en est pas moins grand public, donc largement insuffisant pour des professionnels de santé. De fait, si tout se vaut, comment les sensibiliser à la nécessité d'évaluer l'information qu'ils trouvent sur Internet ? » Si la médiation numérique peut lutter contre le relativisme informationnel, c'est par la transmission d'une véritable culture critique de l'information inscrite l'éducation aux médias.

2 – Par qui, quand et pourquoi se décide la forme individuelle ou collective de la médiation ?

En ce qui concerne le choix de la forme de la médiation, pour cet ancien étudiant, animateur multimédia chevronné dans une commune rurale, il existe : « deux extrêmes (avec beaucoup de solutions intermédiaires) :

Je pars du principe que l'objectif à atteindre et de faire naître une motivation spontanée chez chaque individu, une envie d'apprendre/découvrir/maîtriser/faire. De deux choses l'une donc... soit cette motivation est déjà là dans le groupe/individus... ou pas !

- un groupe avec une motivation commune et spontanée (inscrits à une initiation/formation ou dans un cadre projet commun) : médiation collective bien sûr, normalement le médiateur n'intervient que peu et les participants vont évoluer naturellement car ils ont un but commun d'une certaine manière.

- groupe constitué de fait et individus inconnus : je démarre en collectif pour tâter le terrain et trouver des objectifs communs, des expériences partagées, des envies communes ; pas forcément sur tout le groupe, mais trouver des échos entre individus. Si ça prend, le rôle du médiateur est d'organiser son groupe en sous-groupes. Si ça ne prend pas du tout... ça va être dur ! Et là soit on a le temps/les moyens humains de faire de l'individuel, soit on passe en force, une partie du groupe y trouvera son compte et certains resteront au bord du chemin...

- groupe constitué de fait et individus connus (niveaux/motivation/capacité différents) : démarrage en individuel (ou préparation en amont, prise de renseignement voire entretien avec les participants : ça peut être 5mn d'accueil, dans un EPN par exemple, pour papoter de la pluie et du beau temps, mais en même temps découvrir qui est la personne que l'on va accueillir - c'est du vécu ! Une fois les participants individuels connus/accueilli, on peut tenter de faire de "petit collectif", ce qui revient à faire les sous-groupes évoqués ci-dessus, ça peut être un simple binôme.

Au final, tu auras compris que (d'après moi), l'individuel de A à Z est le dernier recours, en cas de grande difficulté à accueillir/accompagner l'utilisateur avec d'autres participants.» (AL)

Pour cet animateur, la pratique de groupe est première dans la médiation numérique. Il individualise ensuite progressivement sa pratique en prenant en compte la dynamique des groupes et des sous-groupes avec, comme boussole, la motivation des usagers. Il s'agit d'un modèle de médiation très professionnel qui fait bien écho à notre définition des usages, à la fois norme collective et expérience personnelle.

« Je fais une différence entre l'action de médiation et l'action d'animation. Pour moi, et c'est très personnel, je conçois cette pratique principalement dans un objectif socialisant. Cela tient du contexte, j'ai une formation d'animatrice, je suis entourée d'animateurs compétents et les personnes qui viennent me voir sont en demande de sociabilisation. Dans la structure où je travaille, le numérique doit être un outil socialisant de pratiques culturelles. De plus, ça me permet de m'appuyer sur le groupe quand l'une des personnes ne comprend pas ma façon d'expliquer. » (GA)

Dans une approche très professionnelle, la décision de la valence individuelle-groupe dans la médiation numérique est parfaitement maîtrisée par cette animatrice. Contrairement aux étudiants plus jeunes du DEUST ou de la LP qui peuvent se laisser entraîner par la pression du public, la pratique pédagogique individualisée de cette animatrice est soutenue par des actions de groupe qui visent la co-formation donc l'autonomie.

« Pour passer de séance individuelle à collective, cela dépend du contexte et du public. Il est intéressant, je pense, de commencer par des séances individuelles pour des personnes ayant des troubles relationnels ou sociaux et les amener par la suite à des séances collectives lorsqu'une relation de confiance est installée avec l'accompagnateur par exemple. Pour le passage d'une séance individuelle à collective, il me semble important d'intégrer petit à petit de nouvelles personnes dans la séance (par deux, par trois). Les séances collectives peuvent

permettre aux personnes de s'entraider et ainsi être valorisées lorsqu'elles aident une autre personne. » (NP)

Là aussi, pour cette professionnelle qui fait partie du 2ème groupe des acteurs de la médiation numérique (ceux qui ne font pas que ça) la maîtrise des processus pédagogiques ne fait pas de doute. Nous pouvons en déduire une définition plus aboutie de la médiation numérique ou la forme pédagogique individualisée est choisie par le professionnel (Par qui ?), dans le temps de préparation de l'activité (Quand ?) en fonction du projet pour et avec les usagers (Pourquoi ?).

3 - Les apports de la formation en Master 2 TEF à la professionnalisation de la médiation numérique

« Il est bien évident, et c'était un des buts au départ, que la partie théorique, les cours, les apports scientifiques durant mon parcours d'étude, on radicalement changé ma perception des choses et on fait évoluer mes pratiques professionnelles de médiation numérique. Avant je n'étais que dans l'action et maintenant j'ai plus de recul sur certaines questions. Désormais, j'essaye toujours de donner un sens "social ou sociologique" à la médiation. » (PD)

« Ca fait réfléchir sur sa pratique, ses représentations, sa façon d'amener les choses: certaines personnes viennent me voir se sentant coupable de ne pas savoir utiliser un ordi. Mais utiliser un ordinateur n'est pas naturel et ce n'est pas une machine stupide. Elle demande d'intégrer son fonctionnement pour pouvoir la maîtriser. Je fais aussi plus attention aux propos de mes usagers. L'avantage que j'ai dans cette reprise d'étude c'est que les concepts me renvoient à des réalités de terrain, et vice versa. » (GA)

« Les apports scientifiques me semble modifier ma pratique surtout au niveau de la stratégie à mettre en place pour mener à bien une séance. L'analyse est étoffée également par des références scientifiques. » (NP)

« Je crois que les apports scientifiques sur les usages abordés cette année ont en grande partie conforté/accompagné mes propres pratiques en terme de médiation... En un mot, ces apports m'ont permis de prendre du recul, de faire de l'analyse réflexive, chose que je n'avais jamais fait de manière formelle (mémoire en particulier). Donc oui c'est évident que ça a modifié ma pratique et que ça la modifiera encore après chaque nouvelle expérience. » (AL)

« Partir des usages des étudiants était une intuition. Un apport scientifique sur les usages a donné un socle théorique à cette intuition et donc une mise en perspective de la pratique. Cela m'a, notamment, permis d'avoir une meilleure compréhension de ce que font les étudiants, comment ils le font et pourquoi ils le font et de faire la part de ce qu'ils disent qu'ils font et de ce qu'ils font réellement, de ce qu'ils disent qu'ils savent et de ce qu'ils savent vraiment. Parce qu'avant de prétendre modifier les représentations des étudiants, peut-être est-il intéressant, au préalable, de tenter d'infléchir les miennes (documentaliste, professionnelle de l'information).» (YL)

Plusieurs messages importants sont contenus dans ces témoignages. D'abord la pédagogie à privilégier pour la formation des acteurs de la médiation numérique se situe clairement du côté de l'alternance avec des dispositifs d'analyses des pratiques. Ensuite, la demande ne se situe pas du tout au niveau des savoirs techniques ou instrumentaux mais dans la formation à la pédagogie (ex : faire attention aux usagers, faire évoluer ses pratiques...) et aux concepts (comprendre la culpabilité, donner un sens "social ou sociologique" à la médiation, infléchir ses propres représentations...) qui permet d'explicitier la pratique de la médiation numérique.

Dans la médiation numérique, il convient de favoriser «L'entrée par les usages, qui vise à instaurer des pratiques efficaces, éclairées et responsables en référence et en réponse à des pratiques informelles souvent ignorantes » (Duplessis, 2009,) Les sciences de l'éducation ont un rôle très important à jouer pour la professionnalisation de la médiation numérique mais pas seule, en articulation avec les autres disciplines qui concourent à constituer un nouveau champ transdisciplinaire : les sciences des usages.

5. Conclusion

Quelques pistes pour la professionnalisation des acteurs de la médiation numérique

La peur de se retrouver démunis devant les publics accueillis, la « peur du vide » encourage les animateurs à butiner sur internet dans un processus d'autoformation et à créer de nouveaux collectifs, réseaux d'échange « parallèles » non institutionnalisés qui prennent la forme de réseaux d'échange réciproques de savoirs.

Par ailleurs, développer des partenariats avec des structures ou des associations locales permet de rendre visible l'action des cybercommunes auprès des différents acteurs de la collectivité, mais aussi de montrer que les espaces jouent un rôle essentiel dans le tissu local. Au-delà de ces considérations, il est aussi important que les animateurs échangent leurs pratiques entre eux ainsi que leurs compétences, afin qu'ils soient en mesure de diversifier leurs services et leurs offres d'activités. Cette mise en réseau des animateurs permet de toucher davantage de publics mais aussi aux animateurs de proposer au public différentes méthodes pédagogiques probablement plus adaptées à certaines personnes.

Un autre point qui fait écho avec le partage des compétences, serait aussi de laisser les animateurs intervenir sur les espaces voisins. Tous les animateurs n'ont pas le même profil ni les mêmes compétences techniques et pédagogiques. Par conséquent, ils ne sont pas tous en mesure d'accompagner tous les types de publics ; faire intervenir d'autres animateurs présents sur d'autres espaces d'un même pays ou d'une même communauté, permettrait au public de bénéficier des ressources humaines et d'un accompagnement appropriées (par exemple des éducateurs spécialisés qui sont devenus animateurs multimédia, qui ont une connaissance du handicap et qui seraient plus à même d'accompagner certains types de publics).

Il est important de porter une réflexion sur le statut et la formation des animateurs multimédia car, encore aujourd'hui, nous assistons à une hétérogénéité des profils. Certains animateurs sont recrutés en tant que fonctionnaires territoriaux catégorie C, et doivent passer un concours par la voie technique ou administrative pour accéder à la catégorie B. D'autres sont recrutés en CDI (Contrat à durée indéterminée), en CDD (Contrat à durée déterminée) ou en CAE (Contrat d'accompagnement vers l'emploi).

Par ailleurs, la formation des animateurs reste problématique. La majorité d'entre eux s'est auto formée aux logiciels (formation technique), parce que les formations dispensées par le réseau Cyberbase sont insuffisantes. Certains animateurs ne se sentent pas en phase avec les évolutions technologiques et ne sont pas en mesure de proposer un service innovant, c'est-à-dire un service qui tienne compte des nouveaux outils accessibles

sur le marché. Ainsi, ils expriment parfois des difficultés à répondre aux besoins des usagers du fait de ce manque de compétences.

Si l'usage est norme sociale collective, pour chacun, il est aussi un parcours individuel. C'est donc entre pratiques et usages du numérique que se joue le processus de professionnalisation des acteurs de la médiation numérique. Dans ce travail, nous constatons, une nouvelle fois (Plantard, 1992) que les pratiques du numérique agissent comme des révélateurs des modèles pédagogiques implicites. Il m'apparaît donc indispensable d'arrimer les formations destinées aux acteurs de la médiation numérique aux concepts émergents des sciences de usages. Il faut aussi décliner ces formations dans la triple dimension technique, pédagogique et conceptuelle. En ce sens, dans sa tradition de science ouverte fondée sur le champ des pratiques éducatives, les sciences de l'éducation ont un rôle majeur à jouer dans la structuration des sciences des usages. Une bonne maîtrise de la dimension symbolique des usages du numérique est un atout important. Cela doit entraîner une réflexion sur modalités pédagogiques appropriées, particulièrement dans l'enseignement supérieur à visée professionnelle. Il s'agit de mettre en place des dispositifs pour que les étudiants, futurs professionnels, puissent « mettre à plat » leurs pratiques de stage et le contexte dans lequel elles se déploient. C'est à partir de là que des apports de connaissances, provenant du groupe et des enseignants, prendront leur sens. Il s'agit d'une redéfinition de l'alternance intégrative qui peut constituer un moyen efficace pour que les savoirs appris soient intégrés dans les pratiques. Il y a une condition à cela. Il faut que cette alternance soit organisée en réseau de manière à ce que les responsables des structures où interviennent les acteurs de la médiation numérique, accompagnent ce mouvement de « retour sur le terrain ». Ces responsables doivent animer les processus de changements d'organisation interne ou de perfectionnement du projet de la structure qui seraient nécessaires pour faire progresser l'ensemble de ce secteur émergent des usages du numérique. Si la médiation numérique est essentiellement individualisée, la formation de ces professionnels doit se penser en collectif, au-delà même des murs de l'université, dans la mobilisation la plus complète possible du réseau de ses acteurs.

6. Références

Bibliographie

- Akrich M., Callon M., Latour B. (2006). « Le grand Léviathan s'approprié-t-il ? », *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*. Paris, Presse des Mines.
- Balandier G. (1986). « Un regard sur la société de communication », *Actes du colloque du CNCA*, Paris, Centre Georges Pompidou.
- Becker H. (1985). *Outsiders, études de sociologie de la déviance*. Paris, Métailié.
- Beillerot J. (2000). article « Médiation » in Champy P., Eteve C. (2000). *Dir par*, Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation. Paris, Nathan-Université.
- Boutinet J-P. (1990). *Anthropologie du projet*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Chiland C. (1983). *L'entretien clinique*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Davis F.D. (1989). « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology ». *MIS Quarterly* 13(3). pp.319-340.
- De Certeau M. (2002). *L'invention du quotidien*. Paris, Gallimard.
- Di Cosmo R., Nora D. (1998). *Le Hold-up planétaire : la face cachée de Microsoft*. Paris, Calmann-Lévy.
- Dunbar R. (1998). « Theory of mind and evolution of language », *Approaches to the evolution of language*, Cambridge. Cambridge University Press.
- Elias N. (1973). *La civilisation des mœurs*. Paris, Pocket-Agora.
- Gelin D., Rayou P., Ria L. (2007). *Devenir enseignant. Parcours et formation*. Paris, Armand Colin.
- Granjon F., Denouël J. (2011). *Communiquer à l'ère numérique, regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris, Presses des Mines.
- Greimas A.J., Courtés J. (1979). *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*. Paris, Hachette Université.
- Huberman M. (1989). *La vie des enseignants. Évolution et bilan d'une profession*. Neuchâtel et Paris, Delachaux et Niestlé.
- Jauréguiberry F. (2006) « De la déconnexion aux TIC comme forme de résistance à l'urgence », *Communication et organisation*, n° 29. Bordeaux, Presses Universitaires de Bordeaux, pp. 195-203.
- Jauréguiberry F., Proulx S. (2011). (dir.) *Usages et enjeux des technologies de communication*. Paris, Erès.
- Jodelet D. (a)1989). *Les Représentations sociales*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Jodelet D. (b)1989). *Folies et représentations sociales*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Lasch C. (2008). *Le moi assiégé. Essai sur l'érosion de la personnalité*. Paris, Climats éditions.
- Lecarme P. (2002). *Pédagogue et républicain : l'impossible synthèse ?*. Issy-les-Moulineaux, ESF éditeur.
- Lipovetsky G., Charles S. (2004). *Les temps hypermodernes*. Paris, Grasset.
- Musso P. (2009). « Usages et imaginaires des TIC : la fiction des frictions », *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*. Limoges, Fyp Editions.
- Orivel F. (2006). « L'économie de la formation à distance l'apport de Greville Rumble », *Distances et savoirs* 1/2006 (Vol. 4). Paris, Hermès-Lavoisier, p. 123-129.
- Paul C. (2007). (Dir), *Le défi numérique des Territoires, réinventer l'action publique*. Paris, éditions Autrement.
- Perriault J. (1989). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris, Flammarion.
- Plantard P. (1992). *Approche clinique de l'informatique*, thèse de doctorat en sciences de l'éducation sd. Monique Linard, Université Paris X Nanterre.
- Plantard P. (1997). « Ram, Ram, tous les chemins mènent à la Rom - L'enfant, le savoir et le mythe informatique » In *La Lettre du GRAPE*, n°27. Paris, Ed. ÉRÈS.
- Plantard P. (a)2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges, Fyp Editions.
- Plantard P., Trainor M. (b)2011). « Stigmatic, errances et technologies », *Recherches sur la société du numérique et ses usages*. Paris, l'Harmattan, pp.17-33.
- Poirier J. (2002). (Dir), *Histoire des mœurs, I, Les coordonnées de l'homme et la culture matérielle - II, Modes et modèles - III, Thèmes et systèmes culturels*. Paris, Gallimard, Coll. Folio.
- Ribert-Van de Weerd C. (2003). « Intérêts et difficultés de l'analyse des émotions en psycho-ergonomie ». *Psychologie française*, vol. 48 n° 2, pp.9-16.
- Rouquette M-L. (a)1997). Article "Représentations sociales" dans le *Dictionnaire fondamental de la psychologie*. Paris, Larousse.
- Rouquette M-L. (b)1997). *La chasse à l'immigré, Violence, mémoire et représentations*. Liège, Mardaga.

Documents électroniques

Brotcorne P. et, Gérard Valencu G., *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités Une exploration de la fracture numérique au second degré*. Namur, FTU Disponible sur : <http://www.ftu-namur.org/publications/publi-6.html> (consulté le 17/09/2011)

CAS (2011) : <http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-le-fosse-numerique-en-france> (consulté le 08/06/2011)

Duplessis, P. (2009), Entrer dans la culture de l'information par les usages, (en ligne), Les Trois couronnes. Disponible sur : <http://esmeree.fr/lestroiscouronnes/idoc/textes/entrer-dans-la-culture-de-l-information-par-les-usages> (consulté le 01/09/2011)

Le Mentec M. (2010) *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*. Disponible sur : <http://www.marsouin.org/spip.php?article392> (consulté le 01/09/2011)

Stiegler B. (2010), *500 millions d'amis - pharmacologie de l'amitié* [archive], podcast de la conférence de Bernard Stiegler du 24 septembre 2010 sur le site de l'association Ars Industrialis [en ligne]

<http://arsindustrialis.org/node/3505> (consulté le 15/09/2011)

Sites web

Pascal Plantard : <http://pascalplantard.fr/en-debat/>

Pierre Mounier : <http://www.homo-numericus.net/>