



« Jeudi » de l'AFREF 9 juin 2011

Compte-rendu



« PERSPECTIVES D'EVOLUTION DE LA FORMATION DANS LE CONTEXTE D'UNE ECONOMIE DE LA CONNAISSANCE ET DE L'ENTREPRISE Web 2.0 »

La séance est ouverte par **Jacques PEVET**, *délégué AFREF* qui rappelle la vocation de l'association : L'AFREF (Association Française pour la réflexion et l'échange sur la formation) : un groupement d'entreprises, de personnels RH et d'organisations telles que des OPCA qui se réunissent pour échanger sur des thématiques variées dans le domaine de la formation et des ressources humaines.

Françoise FIEVRE-DEBOUDT indique sa satisfaction du rapprochement des deux réseaux : AFREF et CFA SACEF, autour de ce thème.

Elle précise que la séance s'appuie sur le postulat que nous étions dans une économie de la connaissance ; celle-ci est la source principale de création de valeurs dans un contexte que l'on peut caractériser par de nouveaux systèmes d'information, d'échanges, et de partage.

Comment conduire les changements de la formation tant initiale que continue pour favoriser le management de la connaissance par les organisations ; le partage des savoirs et des pratiques au sein de réseaux de personnes à des fins de renforcement de leurs connaissances au bénéfice des organisations qui les emploient ?

Françoise FIEVRE-DEBOUDT présente le déroulement de la séance.

- Après une introduction de la problématique, elle donnera la parole à :
- **Jean-Yves PRAX**, *directeur* de POLIA CONSULTING qui présentera les enjeux liés à la définition des concepts et des outils au cœur du sujet (données, informations, savoirs connaissances...)
- Puis **Aurélien DESBATS** *gérant et consultant* OREXI, développera les concepts et les outils liés aux nouvelles technologies, ceux de l'entreprise Web 2.0.
- Ensuite, **Maryannick VAN DEN ABEELE**, *chef de projet* RERS- LA POSTE explicitera une expérience de partage au sein d'un réseau d'échanges de savoirs professionnels mis en place entre les managers de la POSTE.
- Enfin, **Olivier CHARBONNIER**, *directeur et consultant* Groupe INTERFACE, clôturera la séance en poussant à la réflexion sur l'évolution de la formation initiale et continue dans un souci de réussite du changement.

Introduction de la problématique

Intervention de Françoise FIEVRE-DEBOUDT (CFA SACEF)

Le CFA SACEF. *SACEF signifie Sections d'Apprentissage Créées par les Entreprises Franciliennes. Le CFA (Centre de formation des apprentis) est dirigé par une Association l'ADESA (Association pour le Développement par les Entreprises franciliennes de Sections d'Apprentissage), qui réunit environ 650 entreprises. Ce CFA comprend 1010 apprentis dans les secteurs tertiaires et industriels.*

Françoise FIEVRE-DEBOUDT rappelle que la problématique actuelle est celle de la perspective d'évolution de la formation dans le contexte d'une économie de la connaissance et de l'entreprise Web 2.0.

Elle commence par un patchwork (savoirs éclatés) de symptômes qu'elle a pu analyser ces derniers temps. Certaines entreprises inventent des journées sans mails. L'organisation d'une journée comme celle d'aujourd'hui démontre qu'il serait peut être mieux de revenir à l'envoi de courriers plus lisibles que les mails. Aujourd'hui, on observe un retour important à l'écriture : le monde de l'édition est toujours bien présent. Elle précise qu'elle-même a rencontré dans un premier temps **M. PRAX** et **M. CHARBONNIER**, intervenants au cours de cette séance, à travers leurs livres.

Depuis plusieurs semaines, des avis préoccupants ayant trait aux examens remontent au niveau du CFA. Le ministère de l'éducation nationale a adressé un courrier au CFA en précisant l'interdiction de l'utilisation des téléphones portables dans les salles d'examens pour éviter toute tricherie. Cette initiative est louée par tous mais reste difficilement réalisable car très délicate à mettre en place par les provideurs.

Néanmoins, plusieurs professeurs refuseront de corriger les copies car selon eux les épreuves ne se sont pas déroulées dans des conditions « normales » d'examen. De ce fait, les épreuves apparaissent non significatives en raison de l'utilisation frauduleuse d'internet grâce aux téléphones portables.

D'autres pays, par contre, ont permis les ordinateurs et l'accès au réseau internet dans les examens !

Il semble intéressant et nécessaire de réfléchir à la perspective d'évolution de la formation et des évaluations dans un tel contexte. Quel bénéfice peut-on en tirer et comment retrouve-t-on un sens ?

Définitions, concepts, outils au cœur de la connaissance

Intervention de Jean-Yves PRAX, POLIA CONSULTING

POLIA CONSULTING est une entreprise qui propose du conseil, de la formation et de l'accompagnement des organisations dans leur démarche de conception, de développement et de déploiement des approches de Management des connaissances, de compétences et de l'innovation.

Définitions de termes

Jean-Yves PRAX explicite les différentes définitions et termes utiles pour la suite des réflexions. Ce ne sont pas des définitions savantes : elles résultent davantage du fruit de séances d'animations où chacun a pu donner sa propre définition d'un terme.

Une pyramide est construite avec ces différents termes qui expliquent les conditions de l'échange. Pour chaque terme, il y a une part de collectif et d'individuel plus ou moins grande. Exemple : la donnée est la base du point de vue individuel mais représente peu au niveau du collectif. On retrouve le schéma inverse concernant la compétence.

1- Une donnée

La donnée est un élément brut, factuel résultant d'une observation ou d'une mesure, qualitative ou quantitative. Il n'y a pas d'intention dans la donnée, ce qui lui confère son caractère objectif.

Une donnée est-elle objective ? Il semblerait que non. C'est l'instrument de la mesure de la donnée qui lui donne sa valeur objective. L'unité de format nous permet de travailler aujourd'hui.

La donnée suppose une unité de format.

2- L'information

Une information est l'agrégation d'une ou plusieurs données dans l'intention de délivrer un message. La communication d'information suppose un message, des symboles pour le dire ou l'écrire et un média pour le transmettre. Le médiateur physique doit pouvoir recevoir un message et utiliser des symboles linguistiques pour en émettre un. Il lui faut toutes les clés du décodage pour recevoir le message. On passe d'une unité de format à une entité sémantique (le sens) !

La communication suppose une entité sémantique.

Ex : un scientifique qui parle dans son jargon et son interlocuteur non scientifique ne se comprennent pas.

3- La connaissance

L'intégration de nouveaux objets, concepts et représentations constituent une connaissance selon un processus cognitif d'assimilation et de transformation. Il n'y a de connaissances que par le fait de l'homme (personne ou groupe humain). Il intègre l'objet selon un processus d'assimilation et d'appropriation. Le processus cognitif fait appel à un ensemble de schèmes, de ressources afin de « comprendre ». Acquérir un savoir est une chose, en avoir la compréhension en est une autre. Pour échanger une connaissance, celui qui la porte doit la décoder pour qu'elle devienne une information. C'est l'activité de justificatif qui confère le statut de connaissance.

La transmission de connaissances suppose une unité de représentation.

4- La reconnaissance

La souche de la reconnaissance est le fait de reconnaître un objet comme « à nouveau le même ». La conscience se reconnaît dans la reproduction de cette unité qui constitue le « concept d'un objet ». ***C'est l'unité de conscience.***

La reconnaissance est la répétition de certaines caractéristiques et d'événements qui nous permettent d'élaborer des connaissances. Si les apparences des choses étaient si variables, on ne pourrait jamais se les représenter comme se reproduisant. Exemple : on va reconnaître une chaise car c'est une chose non variable, on peut rentrer l'objet dans le domaine de « la chaise ».

Le fonctionnement du cerveau est imprévu, chaotique et inexplicable. Selon **Paul RICŒUR**, les organisations haïssent le chaos et l'imprévu à tel point qu'un innovateur ne peut être reconnu en tant que tel seulement s'il a réussi le processus d'innovation.

5- Les compétences

► *La compétence individuelle*

Il s'agit de la mobilisation des connaissances en vue d'une production, d'une action à partir d'une initiative, d'une prise de risque, d'un jugement.

La compétence individuelle suppose une unité d'action.

La compétence est l'aptitude à appliquer des connaissances à une situation-problème délimitée et peut s'enseigner de manière disciplinaire (formation). La compétence suppose une évaluation. Cela suppose une évaluation par un référentiel. La compétence peut s'enseigner de manière disciplinaire, il cite **Laure PEQUEGNOT**, championne de slalom géant. Elle peut expliquer la meilleure manière d'aborder un slalom mais ce n'est pas pour autant que l'on réussira à devenir à notre tour champion de ski.

► *La compétence organisationnelle*

Il s'agit de l'acquisition et de la mutualisation des compétences individuelles selon un apprentissage ajustant, adaptant les compétences les unes aux autres. La compétence organisationnelle ne se limite pas à l'empilage des compétences individuelles.

La compétence organisationnelle nécessite un référentiel de compétence.

L'idée se retrouve à travers l'exemple suivant : une équipe de foot qui réunit 7 ballons d'or et qui n'est pas capable de gagner un match.

6- Les capacités organisationnelles

Ce sont les compétences organisationnelles mises en œuvre, en mouvement par le management en vue d'une production, d'une action collective finalisée et partagée par les acteurs.

Elles nécessitent des cibles stratégiques, des objectifs opérationnels et des processus partagés.

Dans le cas où l'on oppose des personnes très compétentes à une organisation déficiente, il n'y a aucun doute que la performance sera mauvaise. Il s'agit de réunir la compétence mais aussi toutes ressources : processus, management. A ce moment, les compétences et les connaissances ne sont plus qu'un facteur parmi d'autres.

Question de la salle : Comment situer le savoir par rapport à tout cela ?

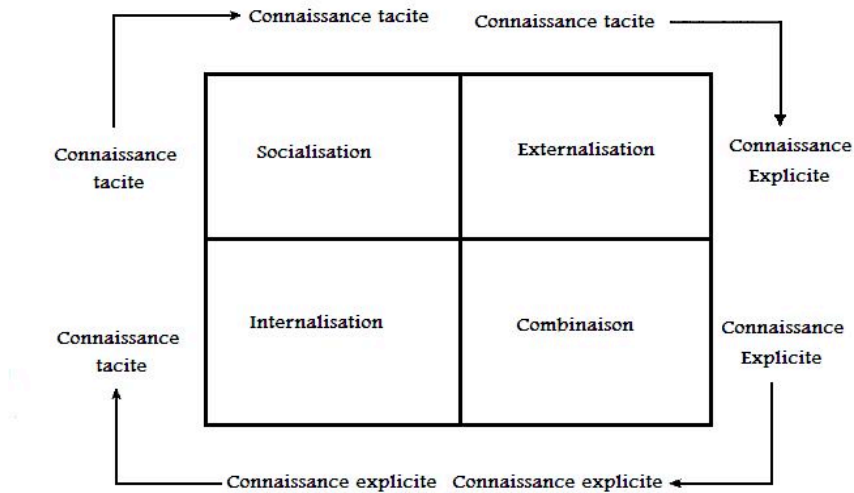
Jean-Yves PRAX : le savoir est davantage un bagage de savoirs existants, de patrimoine légué que l'on oppose au savoir faire. La connaissance dans l'entreprise est vue comme un flux qui se transmet. Le savoir est plutôt un usage, la somme de corpus disponibles.

D'autres caractéristiques de la connaissance semblent importantes à définir ou à citer :

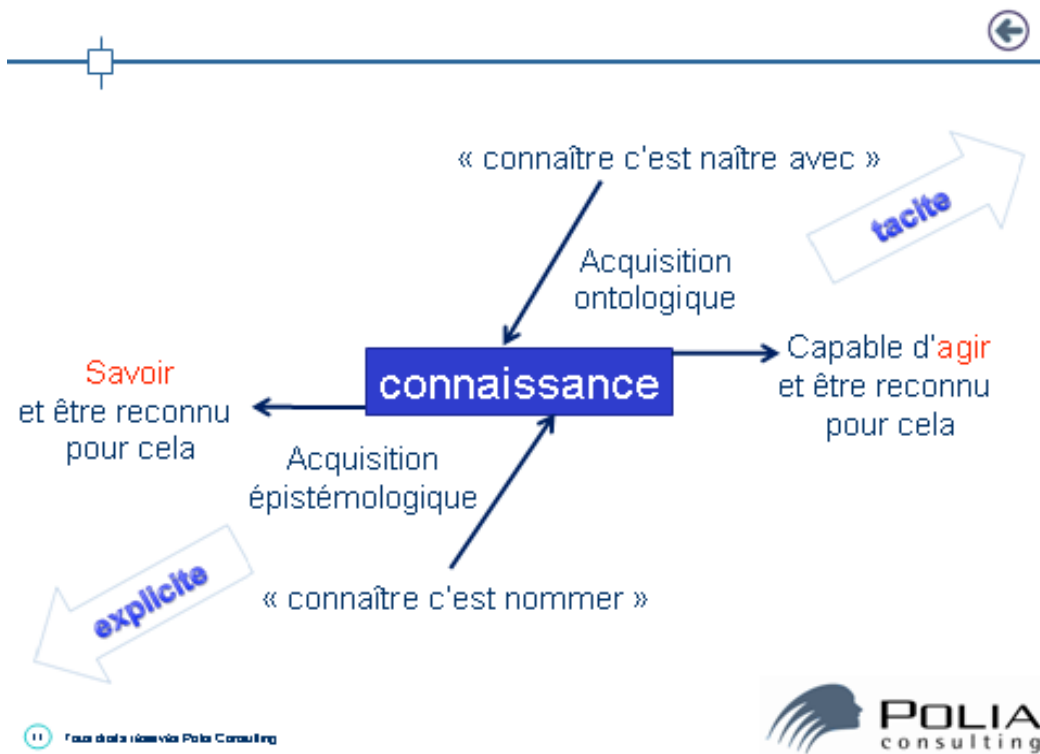
- **Tacite** : on ne sait pas expliquer ce que l'on fait.
- **Implicite** : tellement évident, que l'on oublie de le dire ou de l'expliquer car cela va s'en dire.
- **Explicite** : Savoir que l'on décrit.
- **Ontologique - Epistémologique**
- **Individuel – Collectif**
- **Simple – Complicqué – Complexe**

La spirale du SECI d'I. **NONAKA** est la matrice célèbre composée de quatre quadrants : la connaissance individuelle, la connaissance collective, la connaissance explicite et la connaissance tacite. La connaissance passe de l'individuel au collectif et du mode tacite à explicite. Le fait de passer de l'implicite à l'explicite n'est autre qu'une phase de l'apprentissage.

La confiance est un préalable à l'échange de connaissances. Selon la culture japonaise, on détient un jour la connaissance à force de reproduire à l'infini ce que l'on nous montre. La connaissance se passe de « ventre à ventre » grâce à la confiance. Tout l'intérêt se porte dans la création d'un référentiel de normes afin de pouvoir réutiliser un jour ces normes et de pouvoir créer des compétences collectives.



La spirale SECI de la création de la connaissance



11 Tous droits réservés Pola Consulting



Concepts et outils liés aux e-technologies

Intervention d'Aurélien DESBATS (OREXI) :

OREXI est une entreprise basée près de Bordeaux proposant des solutions informatiques et des conseils en organisation.

Aurélien DESBATS présente différentes définitions, liées aux e-technologies.

➤ Le WEB 2.0

Ce concept du Web 2.0 qui date de 2004-2005 a été créé par **O'REILLY**.

Le web est une plate-forme où des connaissances implicites, des données, sont mises à disposition grâce à de nouveaux services dynamiques en logiciels/réseaux. Il s'agit d'une révolution d'usage et non d'une révolution technologique.

- **Le Web 1.0** représente un ensemble de sites statiques où l'internaute est principalement passif.
- **Le Web 2.0** désigne les techniques qui ont suivi la forme initiale du Web, en particulier les interfaces permettant aux internautes de s'approprier les nouvelles fonctionnalités du Web. Les internautes contribuent à l'échange d'informations et peuvent interagir. L'internaute est en effet acteur. De plus, le réseau et le serveur de données vont accélérer l'accès aux informations voire leur mise en lien.
- **Le Web 3.0** est une expression qui désigne la troisième étape des transformations majeures dont le Web fait l'objet depuis son lancement. Chacun parle donc des possibilités offertes par les fonctionnalités inexploitées des outils actuels, ou de la possibilité de mixer ce contenu avec d'autres applications (pour une entreprise, son système d'informations interne, couplé au web 2.0).
- **Le Web 4.0** (variante du 3.0, on parle toujours d'un futur possible) permettra de regarder le contenu de la page, de l'indexer de façon plus facile, et d'avoir un ensemble de résultats, un conglomérat de plusieurs sites : principe du web sémantique poussé à son extrême : en cherchant « comment passer les portes d'un slalom », on visualisera directement un ensemble d'éléments (vidéos, graphiques, textes...) de manière plus pertinente pour une utilisation pratique.

➤ L'entreprise 2.0

L'entreprise 2.0 « *correspond à une utilisation de plateformes sociales émergentes au sein de sociétés ou entre des sociétés, leurs partenaires et leurs clients* » déclare **Andrew Mc AFEE** en 2006. Il s'agit de la mise en œuvre de nouveaux moyens informatiques liés au Web afin de faciliter l'accès à l'information. Dans ce contexte, les pratiques RH sont basées sur le partage transverse et non plus sur la verticalité hiérarchique. Le but final est l'accès à l'information pour n'importe quel client, partenaire ou salarié de l'entreprise.

- L'entreprise 1.0 : le document n'existe que par sa place dans l'arborescence du système informatique.
- L'entreprise 2.0 : le document existe indépendamment de son emplacement et de sa classification. On ne regarde plus le document mais son contenu.
- L'entreprise 3.0 : le document n'est plus une destination mais alimente le moteur sémantique (moteur de recherche basé sur les mots).

La notion de l'entreprise 3.0 reste cependant assez floue ; on peut noter deux exemples : tout d'abord la virtualisation et la dématérialisation de l'entreprise avec le télé travail ou encore l'utilisation des nouvelles technologies dans le travail. Puis, le Web sémantique qui permet l'accès sur une même interface à l'ensemble des données dont l'utilisateur a besoin.

Synthèse interne à l'AFREF et n'engageant que l'AFREF - séance du 09/06/2011

Page 6 sur 13

➤ **Le Wiki (« What I Know Is » (ou “rapide” en hawaïen)**

C'est un site Web dont les pages sont modifiables par les visiteurs. Le premier Wiki a été créé par Ward Cunningham. Chacun peut y déposer une contribution sur un sujet, un projet collaboratif et évolutif. Le principe est de pouvoir mettre à jour les informations sur un sujet donné. Le moteur de recherche interne permet d'aller chercher des informations à l'intérieur du Wiki et de valider les contributions de chacun.

➤ **Le Blog**

Le Blog vient de la contraction de web et log, et signifie « journal de bord sur le web » (ou cyber-carnet). Il s'agit du type de site Web où des informations sur un sujet donné vont être déposées régulièrement sous forme de billets. On peut parler de monographie d'une personne sur un sujet donné qui va être remis à jour.

➤ **Le Forum**

Le Forum est un espace de discussion où les contributions sont asynchrones. Il s'agit d'une sorte de blog collectif.

➤ **Le flux RSS**

Ou encore Really Simple Syndication, fait parti de la famille de formats informatiques utilisés pour la syndication (droit de reproduire) de contenus web. Il s'agit de flux de données qui permettent de diffuser une information par plusieurs canaux, en recopiant le contenu d'un site source dans un autre site. Un exemple connu est celui de Twitter. Le principe est le suivant : à partir d'un site, on repère des articles dont le contenu nous intéressent (ex : les résultats de slalom géant sur lequipe.fr), et ce format va nous permettre de remonter les données et de les mettre à jour automatiquement, ce que l'on appelle rafraîchissement automatique. Dès lors, je pourrai recevoir l'ensemble des résultats, qui tomberont comme des dépêches sur mon blog, mon site web

➤ **Le Mash-Up**

C'est une application composite. Cela vient du verbe « to Mash-Up » qui signifie mélanger, combiner. Le principe est le suivant : à partir de plusieurs éléments de deux documents, on va obtenir un nouveau document dont le sens lui sera propre. Le but est de mélanger un ensemble d'informations issues d'univers différents.

Question de Françoise FIEVRE-DEBOUDT : vous parlez plus de savoir et de données que de connaissances, pourquoi ?

Jean-Yves PRAX : il est parfois obligatoire de faire des transpositions de mots, les définitions académiques étant parfois complexes et difficiles à comprendre pour les entreprises. Le plus souvent, il faut décrypter la demande du client qui n'utilise pas les bons termes.

Un langage commun aussi difficile soit-il faciliterait les échanges et les transmissions de savoir. Il y a en effet énormément de mauvaises traductions de l'anglais vers le français.

Par exemple, « intelligence économique » signifie « renseignement » en américain.

Il ne faut pas oublier que le terme de « Management » est un mot français et que bien souvent les gens traduisent management par gestion, ce qui n'a pas la même portée.

Olivier CHARBONNIER : On se heurte à la complexité des termes. Un mot est un raccourci d'idées. Soyons puristes avec les mots mais soyons modestes !

Concepts autour du knowledge management

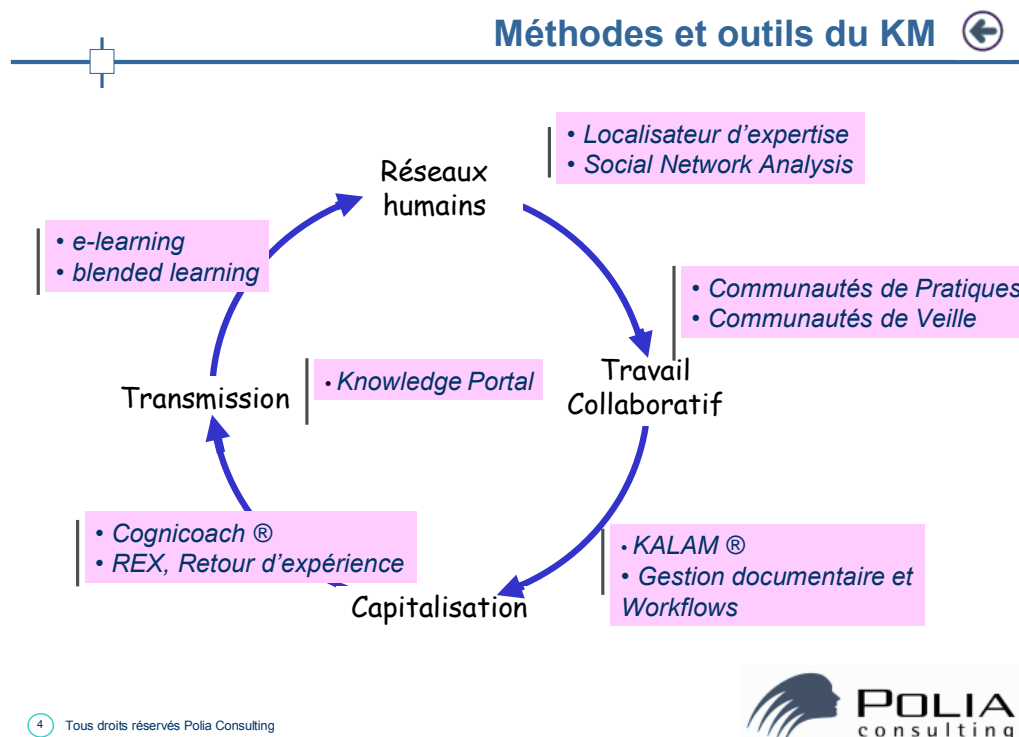
Intervention de Jean-Yves PRAX

Doit-on parler de management des connaissances ou de partage des savoirs ?

Le plus intéressant est de savoir quelles sont les attentes des entreprises

Les raisons évoquées par les entreprises sont :

- la volonté de faire un projet métiers, de capitaliser et de diffuser les règles et les standards métiers.
- la volonté de faire un registre RH sur la transmission du savoir.
- la volonté de manager les connaissances dans le but d'innover.



Jean-Yves PRAX cite un exemple tiré de sa propre expérience : la création d'un portail qui résulte de quatre ans de travail d'une ONG spécialisée dans la micro finance. Les consultants vont recréer une base de connaissances à partir de processus de connaissance de l'entreprise.

Le management des connaissances n'est pas un outil. C'est une démarche d'entreprise humaine, organisationnelle et technologique.

Le Knowledge Management doit répondre aux attentes de deux types de clients :

- 1) l'entreprise, représentée par son dirigeant qui doit exprimer une finalité (maitrise d'ouvrages) puis sponsorisé la démarche et donner les ressources nécessaires.
- 2) Une fois la commande passée, le vrai client est le collaborateur lui-même car c'est lui qui crée de la connaissance au quotidien, qui la transmet.

Un exemple de réseaux d'échanges de savoirs

Intervention de Maryannick VAN DEN ABEELE, (LA POSTE - SERVICE COURRIER).

Le groupe La Poste, aujourd'hui société anonyme, exerce divers métiers tels que : la banque, le transport des colis et de l'express et, bien sûr, le courrier. La totalité de son activité se situe aujourd'hui en milieu concurrentiel. De ce fait, les évolutions et les interrogations que connaissent les grandes entreprises sont aussi les siennes.

RERS signifie Réseau d'Echanges Réciproques et de Savoirs. Le principe a été inventé à l'origine par une institutrice **Claire HEBER-SUFFRIN** qui l'a appliqué à sa classe et l'a depuis développé avec succès dans le milieu associatif. **Maryannick VAN DEN ABEELE** a adapté cette démarche au sein de l'entreprise LA POSTE.

Le RERS permet aux collaborateurs d'échanger oralement, en face à face, leurs savoirs professionnels (quels qu'ils soient), ces échanges étant initiés lors de bourses d'échanges ou via un site extranet. Ils portent sur des savoirs, savoir-faire ou expériences vécues.

L'objectif du projet était la circulation des savoirs et l'évolution culturelle et comportementale des managers et cadres du Courrier.

Elle propose à l'assemblée un exercice : « *Réfléchir à une offre et une demande de savoir et de savoir-faire* ».

Première proposition : offre sur l'apprentissage ; **demande** sur comment créer un agrégat dans un groupe.

Maryannick VAN DEN ABEELE observe que dans cette proposition l'offre est trop large et doit être précisée.

Deuxième proposition : demande : *Quelqu'un a-t-il l'expérience d'un Blog qui a déjà servi à quelque chose ?* **Offre :** évolution de l'étymologie des mots savoirs et connaissances.

Maryannick VAN DEN ABEELE explique que le fait de savoir si un blog sert à quelque chose n'est pas un vrai transfert de savoirs mais s'apparente plus à un échange d'opinions.

Autre proposition : demande : *toutes les coordonnées client.* **Offre :** *dédicace d'un livre*

Elle indique que dans ces exemples, il n'y a pas transfert de savoirs !

Jean-Yves PRAX voit la possibilité de concurrence dans les entreprises. Si dans cette salle les offres et les demandes se font sans trop de difficultés, il n'en est pas de même dans le contexte différent de la concurrence entre entreprises où il peut y avoir le sentiment de ne pas vouloir donner quelque chose.

Maryannick VAN DEN ABEELE précise alors que le RERS est basé sur des principes partagés, garants du fonctionnement et de l'esprit du réseau :

- La réciprocité
- Le volontariat et la liberté : seules les personnes qui le souhaitent participent au réseau. Elles seules décident du choix de leurs offres, demandes, échanges et des personnes avec qui échanger.
- La confiance : il n'y a pas de contrôle a priori du contenu de l'offre et, ainsi, confiance est faite à l'offreur sur sa connaissance du savoir qu'il propose. Seul est vérifié le respect de la déontologie et de la stratégie de l'entreprise

Tous les échanges, d'une durée d'environ 1 à 2 heures, donnent lieu à une fiche bilan par l'offreur et le demandeur. Des indicateurs renseignent sur l'atteinte de l'objectif poursuivi, sur le degré de satisfaction, sur les bénéfices ressentis aussi bien par l'offreur que par le demandeur. D'autres indicateurs (*échange interrompu* ou *échange non satisfaisant*) permettront de rechercher la cause d'une telle appréciation, le plus souvent d'ailleurs un problème de méthodologie et d'adaptation aux attentes du demandeur.

Il n'y a pas de capitalisation écrite des savoirs échangés. Le premier objectif est de faire circuler les connaissances, le second étant de faire évoluer la culture du personnel.

Majoritairement masculine (60 / 40), la répartition des participants est sensiblement la même que celle de la population des managers et cadres.

Ce dispositif rencontre un certain succès mais qu'il faut encore relativiser par rapport au potentiel considéré (.1150 inscrits et plus de 3000 échanges effectués pour 20 000 cadres pouvant être concernés) L'impact est jugé très positivement par les participants, non seulement sur l'amélioration de leurs compétences, mais aussi- et surtout- sur la valorisation, la confiance, la responsabilisation ainsi que sur la coopération, la solidarité, le lien social, le mieux-être au travail.

A noter que le RERS de La Poste vient de se voir attribuer le trophée « *coup de cœur du jury* » du prix de l'initiative RH 2011. Ce prix devrait permettre de favoriser le développement de ce réseau dont les résultats sont déjà probants.

Réflexions au service de l'évolution de la formation initiale et continue pour réussir ces changements

Intervention d'Olivier CHARBONNIER (Groupe INTERFACE)

Ce groupe, basé à Paris, est un rassemblement de consultants pédagogues spécialisés dans la formation, le management et la gestion des compétences, tout cela dans une logique de Co-construction et de prestation sur mesure.

« *Faut-il encore apprendre ?* » est le titre d'un livre qu'il a écrit en 2010 : malgré ce titre provocateur, il espère que la réponse est encore « oui » mais sûrement différemment.

En effet, on constate une évolution des rapports au savoir : on est passé d'une situation de rareté à l'abondance.

Il voit trois mutations majeures dans le rapport au savoir :

- **la délégation** : on délègue à la machine : on va même jusqu'à déléguer des opérations cognitives
- **la transformation** : le savoir se transforme en permanence
- **la fragmentation** : la société s'expose à un risque de fragmentation du savoir

Olivier CHARBONNIER développe plusieurs pratiques d'accès implicite aux savoirs :

- **Le scanning** : on laisse défiler des flux de données et de connaissances. On parle ici d'attention flottante.
- **L'exploration** : aller de lien en lien pour trouver des informations. On parle de sérendipité : le fait de réaliser une découverte inattendue grâce au hasard et à l'intelligence au cours d'une recherche dirigée initialement vers un objet différent de cette découverte.
- **Le jonglage** : entre mails/Téléphone/ Messages textes /Interaction physique.

Certains ont la capacité d'établir des liens alors même qu'ils évoluent dans un environnement perturbant. Il cite un exemple intéressant d'une expérience menée avec des jeunes adolescents : on leur a demandé de retenir une série de 20 mots, tout en écoutant de la musique, en regardant une série, à qui de plus on envoyait des messages textes sur leur téléphone portable. A la fin de l'expérience, ils étaient capables de raconter l'épisode de la série, de redire les 20 mots, de donner le titre de la chanson. Tout ceci sans aucune gêne à aucun moment.

Comment faut-il apprendre ?

Trois pistes à accompagner en fixant des règles

- **Acquérir des comportements cognitifs de savoir :**

- Ouverture Mentale

Intérêt pour un sujet de façon ouverte et recherche dans d'autres sphères l'objet même de l'apprentissage. Jeunes générations à l'aise.

- Polarisation Mentale

Creuser un sillon et approfondir, pousser un savoir de façon exigeante. Les jeunes générations ne sont pas à l'aise = Problème de concentration

- Flexibilité Mentale

Passer d'une source à une autre/ d'un objet à un autre.

- **Apprendre à détourner certaines situations :**

On pourrait de façon plus importante détourner des situations pour leur donner d'autres usages.

Olivier CHARBONNIER cite l'exemple du jeu vidéo ; lorsqu'un enfant y joue, il fait appel à de nombreuses capacités cognitives : il traite l'information, analyse des situations, prend des décisions...etc. Un dispositif pédagogique est en fait mis en place.

Il rappelle aussi une expérience : il a été demandé à un groupe de professionnels ayant la volonté d'évoluer de réfléchir aux capacités qu'ils allaient devoir mobiliser. On les a amenés à jouer à des jeux vidéos et à analyser les micros mécanismes des jeux vidéos : le but était de faire le lien et de mobiliser les mêmes micros mécanismes dans les situations professionnelles auxquelles ils sont confrontés.

- **Apprendre les savoirs de base :**

- Apprendre à apprendre : les fondamentaux : la littéracie, la numéracie, l'étude de problèmes.
- Apprendre les cartes globales de connaissances : remettre en cohérence ce qui n'arrive que de façon fragmentée
- Développer la capacité à apporter un regard critique : On observe une vraie confusion entre le cognitif et l'émotionnel.

Oliver CHARBONNIER conclut en rappelant de ne pas laisser le savoir à la main invisible et évoque cette opportunité pour ceux qui font de la formation, car l'évolution de l'accès au savoir ouvre de nouvelles pistes.

Echanges entre les intervenants et la salle

Questions :

N'a-t-on pas un système scolaire fermé à ce savoir ?

Comment va ton de la civilisation de l'écrit à celle de l'oral ?

Les systèmes d'apprentissage n'évoluent ils pas si rapidement ?

Réponse Olivier CHARBONNIER : La vraie question de l'innovation pédagogique est en fait posée : une innovation incrémentale et une innovation rupture ; aujourd'hui les diplômés sont en rupture sur le plan pédagogique : le monde professoral et pédagogique fonctionne avec de moins en moins de contraintes, le but étant de transformer petit à petit les systèmes de connaissances.

Françoise FIEVRE DEBOUDT rappelle que le système éducatif accompagne ces questions et ces problématiques précises (voir à titre d'exemple, les référentiels des métiers d'enseignants sur ces compétences liées aux nouvelles technologies).

L'apprentissage (au sens du dispositif règlementaire, mis en œuvre en alternance par les CFA) existe et permet de relier les mondes et les différentes sources de savoir. En revanche, ces constats invitent à questionner la question de l'accroissement éventuelle de la fracture sociale dans ces nouvelles possibilités d'apprentissage.

Intervention de la salle : le système éducatif a fait preuve de beaucoup de capacités d'adaptation. Il existe de nouvelles façons d'entrer dans l'apprentissage et cela va changer le postulat de base « système du mérite ». En termes d'innovation, il est évident que dans une école d'art ou encore de design, de nouvelles formes d'apprentissages vont être mises en place. La question est de savoir comment ces nouvelles formes d'apprentissage vont pouvoir s'adapter à tous. Il est possible de suivre à toutes les classes d'âges des évolutions liées aux jeux vidéo.

Olivier CHARBONNIER précise l'importance de laisser venir chez soi ces jeux vidéo tout en instaurant un dialogue avec les enfants.

Intervention de la salle : les ordinateurs portables sont par exemple refusés en classe dans les écoles de commerce ou au moment des examens... sans doute serait-il préférable de s'orienter plutôt vers des évolutions pédagogiques et des systèmes d'évaluation.

Jean Yves PRAX intervient pour rappeler que le « JE » est le composant du projet. Quand on est guidé par un projet personnel, cela pousse à acquérir des connaissances. Pourquoi ne pas mettre en place des systèmes pédagogiques basés sur la capacité d'apprentissage tirée par un projet.

Intervention de la salle : le « JE » a toujours existé ; il représente une source forte d'information et d'empirisme. Les autres sources deviennent mineures. Le problème de l'alternance est que tout ce qui n'est pas formalisé n'est pas reconnu. Certains jeunes qui demandent d'avoir de la pédagogie, des techniques d'encadrement très structurées.

Intervention de la salle : lorsqu'on interroge les doctorants sur leurs problématiques, ils ne savent pas répondre... Leurs travaux de doctorats sont des projets de compilation. Nous ne sommes plus dans la problématique. Finalement, ne sommes nous pas dans la gestion et non dans le management ?...

Françoise FIEVRE DEBOUDT conclut la séance en citant une expression du livre du psychanalyste **Théodor REIK** « Ecouter avec la troisième oreille ».

« Dis-lui » dit l'aîné des amis en mourant, « dis-lui » qu'il doit garder le respect des rêves de sa jeunesse lorsqu'il sera un homme. Il ne doit pas ouvrir son cœur à l'insecte mortel de la vile raison dont ils tirent gloire ni se laisser égarer quand il entend l'enthousiasme blasphémé par la sagesse de la poussière »

BIBLIOGRAPHIE

- Olivier CHARBONNIER, *Faut-il encore apprendre*, coup de pouce, 2010
- Jean Yves PRAX, Manuel du Knowledge management, Dunod/Polia, 2011
- Paul RICOEUR, La liberté et l'ordre social, Ed De La Baconniere, 1969
- Paul RICOEUR, Le parcours de la reconnaissance, Ed Stock, 2004
- Capucine COUSIN, Tout sur le Web 2.0 et 3.0, Dunod, 2010
- Francis PISANI, Dominique PIOTET, comment le web change le monde – l'alchimie des multitudes ? , Village Mondial, 2008
- Tim O'Reilly , Concurrence sur le marché du livre numérique, O'Reilly Radar, 2009
- Ikujiro NONAKA, Hirotaka TAKEUCHI, The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, Ed oup USA, 1995
- Ikujiro NONAKA, David Teece, Managing Industrial Knowledge: Creation, Transfer and Utilization, Sage Publications Ltd, 2001

Sites Internet

<http://cfasacef.com/9.accueil.html>

<http://www.polia-consulting.com/>

<http://www.orexi.fr/>

<http://www.laposte.fr/>

<http://www.groupe-interface.fr/>

<http://www.syre.com/Nonaka.htm>

<http://www.internetactu.net/2005/09/29/quest-ce-que-le-web-20/>

<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>

http://www.webopedia.com/TERM/W/Web_2_point_0.html

<http://www.entreprise20.fr/>

Auteurs du compte-rendu : Elsa LE NAOUR, Alexia CARENO du MASTER 2 ATOGE (Analyse du Travail, Organisation et Gestion de l'Emploi) à l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Directeur de la spécialité Master ATOGE : Patrice SIMOUNET

Coordinateur pour les travaux de compte rendu : Jacques PEVET, délégué AFREF

Responsable du thème : Françoise FIEVRE DEBOUDT

Contacts : Jacques PEVET ; Françoise CORFA