

## ***Comment optimiser la médiation humaine ?***

*Animateur : Philippe MORIN-ALGORA*

*Rapporteur : Corinne RUDELLE-INSUP*

Le propos n'est pas d'échanger sur la sémantique et pertinence de la médiation humaine, la question de l'optimisation implique que nous partons d'une posture où elle est explicitement un ingrédient incontournable des parcours de FOAD. Les propos tenus lors de la table ronde autour du thème de la médiation confortent l'idée qu'elle est concrètement un vecteur de réussite. Une première étape nous conduit à tenter de qualifier la notion de médiation. Des différents points de vue exposés ressortent d'abord un distinguo à opérer entre médiation et remédiation. Cette dernière ne constitue qu'une forme de médiation dans une logique de « réparation/remède ». La médiation est présente dans les différentes phases de conception et conduite de dispositifs de FOAD mais nous nous centrons sur celle en-cours d'apprentissage. Il importe de distinguer clairement les fonctions de médiation de l'identité des acteurs dictée par la dimension institutionnelle des organisations. Différentes fonctions sont identifiables en concordance avec l'approche formalisée dans le Référentiel de Bonnes pratiques : guidance / expertise contenu / aide méthodologique / eModerating (aide à la socialisation à distance) / accompagnement motivationnel / Mentor ou tuteur professionnel dans le cadre de l'apprentissage.

Optimiser la médiation c'est peut-être du point de vue des différents médiateurs/accompagnateurs identifiés formaliser la place de chacun et être en capacité de l'explicitier. Les rôles multiples peuvent induire une confusion. Pour l'apprenant la clarification du dispositif de médiation est centrale. Par exemple au CNED, la clarification est passée par la simplification avec la mise en place d'une plate-forme centrale d'appels. Un dispositif qui s'est montré efficace pour les apprenants mais aussi pour les intervenants à distance. La médiation est dépendante des objectifs pédagogiques, induit le dosage travail collaboratif/accompagnement/guidance..., du contexte institutionnel de la formation (apprentissage, FPC, université...) et des publics (degré d'autonomie, volonté d'interaction et de rapports formateurs/apprenants). Cette diversité rend nécessairement difficile toute tentative de modélisation de la médiation tant qualitative que quantitative.

Il semble nécessaire de penser la médiation dans deux dimensions, réactive et proactive. Accepter et intégrer la pluralité des attentes du public. Etre proactif n'impose pas la directivité et l'ingérence dans l'autonomie ou le processus d'autonomisation de l'apprenant.

Il nous faut noter aussi l'importance des compétences technologiques des apprenants. La génération future avec ses nouvelles références (ex MSN) aura certainement des aptitudes et donc attitudes différentes et amènera donc à repenser des modalités de médiation différentes.

Quelques pistes d'optimisation :

- Positionner les besoins des apprenants pour construire la médiation et proposer le meilleur contexte,
- Individualiser, être à l'écoute de l'apprenant pour adapter la médiation à partir d'une banque de données (stock de médiation)
- Profiter de la communauté des expériences et évaluations diverses pour construire son dispositif de modélisation (capitalisation des actions pour avancer sur la modélisation / retour d'expérience sur la mise en œuvre du RBP).
- Développer des pratiques collaboratives par les pairs apprenants
- Rechercher une bonne lisibilité (charte de bonne conduite) entre les différents acteurs de la médiation
- Enrichir l'observation des pratiques par l'appropriation des différents travaux théoriques concernant la médiation (ex : Travaux de Delivière sur l'impact du tutorat proactif et réactif)