



# LE MÉTIER D'ANIMATEUR MULTIMÉDIA DANS L'ÉDUCATION PERMANENTE

## *Vers une meilleure reconnaissance professionnelle ?*

Depuis quelques années, le développement des espaces publics numériques (EPN) en Wallonie et à Bruxelles a ouvert un nouveau champ pour l'éducation permanente. Des initiatives similaires se sont répandues en France sous le nom d'espaces publics multimédia ou cyber-centres. À ce stade d'évolution des projets, les animateurs d'EPN et autres initiatives semblables sont confrontés à un besoin de reconnaissance professionnelle. Ce document analyse diverses initiatives visant à assurer une meilleure reconnaissance du métier d'animateur multimédia.

Diverses études sur les EPN, dont une recherche réalisée par la FTU au niveau national (voir note d'éducation permanente n°2008/14), ont bien montré que les EPN sont avant tout des espaces d'apprentissage individuel et collectifs, bien plus que des dispositifs d'accès public à internet. Ce ne sont cependant pas des espaces de formation classiques. L'apprentissage informel, l'apprentissage mutuel et l'accompagnement de projets sont au cœur des activités des EPN. Le métier d'animateur multimédia doit intégrer toutes ces dimensions.

### A

#### LA CONSTRUCTION DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Dans les EPN ou autres dispositifs similaires, les animateurs multimédia visent à développer les compétences numériques des utilisateurs, tout en tenant compte que les EPN sont aussi des espaces de rencontre et de socialisation.

Dans diverses études réalisées à la FTU, nous avons développé une typologie des compétences numériques, qui comporte quatre niveaux :

- Les compétences instrumentales ont trait à la manipulation du matériel et des logiciels, ainsi qu'à la maîtrise des dysfonctionnements habituels.
- Les compétences informationnelles formelles concernent la capacité de maîtrise les nouveaux formats de l'information numérique, par exemple : la capacité de comprendre la structure des fichiers d'un ordinateur, d'un site web ou d'une compilation de musique ou d'images ; la capacité de maîtriser la structure des liens dans un hypertexte ; la compréhension de la présentation d'une page multimédia.
- Les compétences informationnelles substantielles consistent à apprendre comment chercher l'information en ligne, comment la sélectionner parmi une offre surabondante, comment éditer soi-même

cette information, comment établir des liens ou des associations entre les informations sélectionnées, comment fournir soi-même du contenu sur le web.

- Les compétences stratégiques concernent l'aptitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel.

Le travail des animateurs multimédia va bien au-delà de l'acquisition des compétences instrumentales. Il concerne toujours les compétences informationnelles formelles et débouche souvent sur les compétences substantielles et stratégiques. Face à ces exigences, les animateurs multimédia ont eux-mêmes besoin de mettre à jour leurs compétences de manière continue.

Les animateurs multimédia expriment un besoin de reconnaissance professionnelle, essentiellement pour deux raisons : pour leur propre carrière professionnelle et pour assurer leur sécurité d'emploi ; pour améliorer la reconnaissance de leur métier par les autorités locales et régionales.

C'est pour ces raisons que la question de la professionnalisation du métier d'animateur multimédia se pose aujourd'hui.

## B

### LE PROJET EUROPÉEN VET4e-I

Il s'agit d'un projet du programme européen Leonardo, qui associe des partenaires en Espagne, France, Italie, Allemagne et Bulgarie. L'acronyme de ce projet (VET4e-I) signifie "Solutions de formation professionnelle pour des e-facilitateurs dans le domaine de l'inclusion sociale". C'est un projet de deux ans (2009-2011), qui vient de se terminer. L'objectif était de développer des modules de formation professionnelle continue pour les "e-facilitators" – littéralement des "facilitateurs numériques", c'est-à-dire des animateurs multimédia. Le profil professionnel a été défini selon quatre niveaux de services fournis :

- Niveau 1 : assistance sur demande. L'animateur joue un rôle assez passif d'aide et de guidance, en réponse aux demandes des utilisateurs. Il s'agit essentiellement de développer les compétences instrumentales de l'utilisateur.
- Niveau 2 : assistance et formation. L'animateur met en œuvre des formations à l'acquisition des compétences numériques, il doit mobiliser les utilisateurs et donner une dimension sociale à son intervention.
- Niveau 3 : assistance, formation et autonomisation de l'utilisateur. L'animateur fournit des services qui visent à rendre l'utilisateur plus autonome dans son intégration sociale et dans la réalisation de ses objectifs personnels (compétences stratégiques).
- Niveau 4 : assistance, formation, autonomisation et participation active à la vie de la communauté. L'animateur promeut une utilisation créative mais critique des TIC, il favorise l'implication des utilisateurs dans des communautés locales et dans des projets collectifs.

Après une enquête auprès d'un échantillon d'animateurs multimédia dans les cinq pays, concernant leurs besoins et leurs attentes en termes de formation continuée, 11 modules de formation permanente pour animateurs multimédia ont été mis au point. Une version française de ces modules est développée par les partenaires français du projet.<sup>1</sup>

Les partenaires de ce projet ont également étudié comment incorporer la reconnaissance professionnelle du métier d'animateur multimédia dans les systèmes nationaux ou régionaux de certification des compétences dans les cinq pays.

Le travail effectué dans le cadre de projet Leonardo est particulièrement bien en phase avec deux initiatives récentes en Wallonie, prises respectivement par Technofutur TIC et l'Université de Liège.

1. Il s'agit de la Ligue de l'enseignement ([www.laligue.org](http://www.laligue.org)) et de l'Institut national pour l'éducation populaire (INFREP : [www.infrep.org](http://www.infrep.org)).

# C

## LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER "ANIMATEUR MULTIMÉDIA EN EPN" DE TECHNOFUTUR TIC

---

Ce référentiel métier a été développé dans le cadre d'un projet INTERREG, qui associe le Hainaut et la Région Nord Pas-de-Calais. Il s'agit d'un projet visant à définir une série de référentiels de compétences pour les métiers du web. Le métier d'animateur multimédia en EPN est un de ceux-ci. Le pilote du projet est le Centre de compétences Technofutur TIC, qui est également responsable de la plateforme de ressources pour les EPN de Wallonie.

Une "version bêta" du référentiel métier de l'animateur multimédia en EPN est actuellement publiée sur le web. Ce métier y est défini de la manière suivante : "l'animateur multimédia accueille, initie, forme et accompagne le public, notamment éloigné de l'internet, dans l'appropriation des usages du numérique et des technologies de l'information. Il recherche l'appropriation de ces usages et l'autonomisation des apprenants. Il ne limite pas son activité au seul accompagnement technologique, mais aussi à l'accompagnement pédagogique et humain."

Le métier d'animateur multimédia n'est pas nécessairement un emploi à part entière. Dans des EPN liés aux communes ou aux CPAS, il peut se combiner avec une fonction de responsable internet ou de responsable informatique. Dans les associations d'éducation permanente, dans les centres culturels ou encore dans les bibliothèques, il peut se combiner avec d'autres tâches relevant de la mission principale de l'organisation.

Dans tous les cas, le métier s'articule autour de trois pôles d'activités : l'animation multimédia proprement dite, les activités liées à la maîtrise de la technologie, les activités d'accompagnement à connotation sociale ou culturelle.

Le référentiel métier mis au point par Technofutur TIC repose sur six catégories d'activités clés et de compétences :

- Concevoir et mettre en œuvre des animations multimédia : construire un programme d'animations et d'activités pédagogiques, accueillir et orienter le public, mettre en œuvre les activités et en assurer le suivi administratif, assurer le respect des règles de droit, de sécurité et de civilité.
- Assurer la communication externe du projet : concevoir et planifier des actions de communication adaptées au public visé, superviser le contenu et le format des supports de communication.
- Assurer la gestion technique de l'espace multimédia : gérer l'informatique, les réseaux et les périphériques, veiller à la sécurité informatique, diagnostiquer les problèmes techniques.
- Prendre en charge la gestion du projet : assumer la gestion administrative et financière, impliquer les mandataires et acteurs locaux, gérer le personnel et les bénévoles, procéder à des évaluations régulières.
- Contribuer à l'animation locale du territoire : s'impliquer dans les réseaux et les partenariats locaux, favoriser l'expression des citoyens sur le web, soutenir d'autres initiatives d'animation numérique locale, par exemple pour le tourisme, le commerce, etc.
- Entretenir et actualiser ses compétences : mettre à jour ses connaissances techniques, gérer son auto-formation, pratiquer une activité de veille, s'inscrire dans une dynamique de formation permanente.

# D

## LE CERTIFICAT INTERUNIVERSITAIRE CERTICA

---

Il s'agit d'une initiative du LabSET (Laboratoire de soutien à l'enseignement télématique) de l'Université de Liège, qui s'intitule "Certificat interuniversitaire d'aptitude à dispenser des formations utilisant les TIC en milieu associatif" (CERTICA) et est mis en œuvre en

collaboration avec l'Université de Namur. Le programme de ce certificat est agréé par le Conseil interuniversitaire francophone et sa réussite donne droit à 9 crédits ECTS.

Le LabSET est le centre de recherche qui a conçu et qui coordonne le Plan mobilisateur TIC (PMTIC) de la Région wallonne. Pour rappel, le PMTIC est un programme 48 heures de formation aux TIC, destiné aux demandeurs d'emploi et aux bénéficiaires de l'aide sociale, mis en place depuis 2002 par le Gouvernement wallon. Les formations sont réalisées par 103 organismes de formation, appartenant au secteur associatif ou au secteur public ; elles impliquent près de 300 formateurs. Les organismes de formation doivent recevoir un agrément préalable de la Région, délivré sur proposition du LabSET.

Les formateurs PMTIC font partie du public cible du certificat CERTICA, de même que les animateurs d'EPN et tous les animateurs ou formateurs impliqués dans des activités d'éducation permanente avec le support des TIC.

Les objectifs du certificat consistent à donner une valeur ajoutée aux compétences professionnelles des formateurs TIC qui travaillent en milieu associatif, à améliorer les pratiques d'apprentissage dans le secteur associatif et à contribuer à la professionnalisation du métier.

Le programme de ce certificat interuniversitaire vise à développer quatre catégories de compétences :

- Analyser de façon critique sa pratique professionnelle ainsi que les effets de celle-ci sur l'apprentissage des personnes en formation.
- Définir et communiquer des objectifs d'apprentissage adaptés aux besoins de chaque apprenant.
- Organiser et animer, en fonction des objectifs visés, des activités d'apprentissage motivantes, engageantes, signifiantes et efficaces.

- Élaborer des stratégies d'évaluation qui informent régulièrement et concrètement les apprenants sur les progrès effectués et les efforts à fournir.

Ce certificat sera organisé pour la première fois de février à mai 2012, sous la forme de 4 modules de 2 jours, complété par une assistance en ligne et un suivi sur le terrain.



## CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

---

Les trois projets présentés dans ce document abordent chacun de manière différente la question de la reconnaissance professionnelle et de la certification des compétences des animateurs multimédia.

Le projet Leonardo VET4e-I est parti du développement de modules de formation continuée pour les animateurs multimédia, pour développer ensuite un cadre de référence pour le profil professionnel de ces animateurs et envisager une incorporation dans les systèmes existants de certification dans la formation continuée. Sur ce dernier aspect, il n'a pu que prendre acte de la diversité des systèmes en Europe et espérer une meilleure convergence lorsque le cadre européen de certifications (European Qualification Framework) aura été adopté par tous les pays, c'est-à-dire pas avant 2013.

Le référentiel métier mis au point par Technofutur TIC a le mérite de coller de très près à la réalité de terrain des animateurs multimédia en EPN, puisqu'il a été élaboré en collaboration étroite avec les EPN de Wallonie et du Nord Pas-de-Calais. Cependant, ce référentiel métier a additionné toutes les tâches et compétences assumées par tous les animateurs multimédia, dans des situations très différentes, si bien qu'il en résulte le portait d'une sorte de "mouton à cinq pattes". Une meilleure distinction entre le cœur de métier et divers paquets de compétences complémentaires devrait parfaire ce référentiel métier pour qu'il devienne un support effectif à la reconnaissance professionnelle.

Quant au certificat interuniversitaire CERTICA, il a le mérite de fournir une réponse institutionnelle au besoin de reconnaissance professionnelle des animateurs multimédia. Toutefois, il est essentiellement centré sur les tâches de formation aux TIC, alors que le travail des animateurs multimédia comporte aussi des tâches d'accompagnement de projets et de revalidation sociale.

Les trois projets tentent de développer de manière pragmatique un cadre de reconnaissance des compétences. Il leur reste à trouver un relais au niveau des autorités publiques.

Gérard VALENDUC  
*d'après une contribution de la FTU à la  
conférence finale du projet Leonardo VET4e-I*

- Brotcorne P., Valenduc G., *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet*, dans les *Cahiers du numérique*, n°1/2009, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 45-68.
- Brotcorne P., Valenduc G. (2008), *Les espaces publics numériques en Belgique. Un outil d'intégration sociale*, Notes d'éducation permanente FTU, n°2008/14.
- Raoul B. et al. (2004), *Le cybercentre comme lieu. Un espace public à l'épreuve des pratiques d'usagers*, dans *Réseaux*, n° 127-128, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 297-325.
- Solutions in Vocational Education and Training (VET) for e-Facilitators for Social Inclusion (VET4e-I) : [www.efacilitators.eu](http://www.efacilitators.eu)
- Référentiel métier de l'animateur multimédia en EPN: <http://www.epn-ressources.be/le-rferentiel-du-mtier-danimateur-multimedia-beta>
- Certificat d'aptitude à dispenser des formations utilisant les TIC en milieu associatif: [http://www.ulg.ac.be/cms/c\\_1373400/certificat-d-aptitude-a-dispenser-des-formations-utilisant-les-tic-en-milieu-associatif-certica](http://www.ulg.ac.be/cms/c_1373400/certificat-d-aptitude-a-dispenser-des-formations-utilisant-les-tic-en-milieu-associatif-certica)



AVEC LE SOUTIEN DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE  
WALLONIE-BRUXELLES