

## La formation comme lieu d'une industrialisation

*Training as a place of industrialization.*

Éric Delamotte

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2726>

DOI : 10.4000/edc.2726

ISSN : 2101-0366

### Éditeur

Université Lille-3

### Édition imprimée

Date de publication : 1 mai 1993

Pagination : 61-71

ISSN : 1270-6841

### Référence électronique

Éric Delamotte, « La formation comme lieu d'une industrialisation », *Études de communication* [En ligne], 14 | 1993, mis en ligne le 01 janvier 2012, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/2726> ; DOI : 10.4000/edc.2726

---

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

---

# La formation comme lieu d'une industrialisation

*Training as a place of industrialization.*

Éric Delamotte

---

- 1 Tout discours scientifique est un discours de circonstance, lié aux conditions dans lesquelles il a été construit. L'émergence d'une réflexion sur l'industrialisation de la formation est un phénomène neuf dans le champ de la recherche en communication comme en éducation. Par filiation ou par dérivation, le concept d'industrialisation est emprunté aux travaux menés dans le champ des industries culturelles. Travaux qui de l'École de Francfort à B. Miège proposent une analyse critique de la culture de masse et du processus d'industrialisation à l'oeuvre dans nos sociétés contemporaines notamment dans les médias. Concept d'industrialisation qui d'ailleurs peut varier en extension mais aussi par la nature des explications qu'il fournit au sein même des industries culturelles (Tremblay, 1990).
- 2 Nous aborderons la question de l'industrialisation de la formation sous un angle légèrement différent de celui qui est privilégié dans l'ouvrage cité. Les considérations proposées ici mettent en effet moins directement l'accent sur les aspects d'analogie avec les industries culturelles que sur les problèmes posés au secteur de la formation par son mode de développement. De sorte que le concept d'industrialisation fonctionne pour nous d'abord comme une métaphore qui permet, par une approche critique, un approfondissement ou un remaniement des connaissances.
- 3 Dans ces conditions, le but de l'analyse est moins de mettre en évidence le sens d'une mutation et de renvoyer à une problématique générale, que de pointer les limites d'un système de présupposés sur la base duquel fonctionnent le concept et le processus d'industrialisation. De ce point de vue, plutôt que de donner une définition de l'industrialisation, il paraît préférable d'observer les tensions qui se manifestent dans l'analyse en se référant à l'économie industrielle. Nous poserons la question de la spécificité de la production des services. De manière plus fine, nous essaierons de nous

servir des hypothèses de l'économie des services afin de rendre compte des situations où les relations de service façonnent un type d'industrialisation.

## 1. L'industrialisation au sens large ou au sens étroit.

- 4 L'industrialisation peut être définie dans un sens plus ou moins large. Il fut un temps où toute activité productive était qualifiée d'industrie. Avec la fin du XIX<sup>e</sup> et le début du XX<sup>e</sup> siècle, le sens d'« industrialisation » s'est rétréci au champ des industries de transformation, aux industries manufacturières, à la production de masse. La théorie des trois secteurs a contribué à vulgariser un découpage où les services, le tertiaire, sont clairement séparés de l'industrie. Classiquement, on est aussi conduit, selon les nomenclatures, à distinguer du champ en partie indéterminé de l'industrie, l'artisanat, ou d'autres formes ante-industrielles. L'économie industrielle, jusqu'alors en position hégémonique, relève donc d'une tradition déjà ancienne avec des concepts, des schémas de pensée qui s'appuient sur une certaine histoire de l'industrialisation. La notion d'industrie est de fait une référence à la fois scientifique, technique, inscrite dans l'univers du travail, et sociale, de par la prégnance des modèles que l'industrie génère. Modèles qui implicitement tendent à gommer ou ignorer les « spécificités » en termes d'organisation, de règles, de pratiques, qui marquent fortement les fonctionnements et performances des divers systèmes. Les services sont alors définis par différence, par la négative. Si la distinction entre biens et services n'est pas absolue, à une époque où l'on parle à leur propos d'un continuum biens-services, il y a toutefois comme un paradoxe à vouloir observer les services de formation à l'aune des outils conçus pour les biens fabriqués en grands nombres.
- 5 Le constat précédent amène à s'interroger sur la capacité des entreprises qui ne sont pas manufacturières, d'une part à proposer un autre modèle, une autre théorie dans la dynamique économique globale ; mais aussi, d'autre part, à impulser une diffusion sociale valorisante de cette conceptualisation. En tout état de cause, face à cette carence, l'emprunt de notions provenant des industries manufacturières doit s'effectuer avec une grande prudence.
- 6 De plus, le niveau auquel on se situe contribue à donner plus ou moins de pertinence à la notion d'industrialisation. En suggérant que l'on peut étudier l'industrialisation d'une part au niveau des unités de base, d'autre part au niveau intermédiaire d'un secteur, ou encore au niveau global, on induit que l'on pourrait s'entendre sur un ensemble de règles, de principes qui s'appliqueraient de la même façon à tous les services (information, formation, santé ou loisirs). Mais peut-on aisément comparer des processus à l'oeuvre dans le champ des médias et dans le champ de la formation ? Si les deux secteurs sont des services culturels, le degré de participation et de co-production du bénéficiaire du service est-il comparable dans les deux secteurs ? En outre, si des dynamiques décisives paraissent se mettre en place et se développer au niveau du secteur « Formation », on ne peut affirmer que ces dynamiques épuisent la réalité de la dynamique globale du champ, ni préjuger de l'importance des conditionnements venant de la société que subit, ou dont bénéficie, le secteur.

## 1.1. L'industrialisation ou la fabrication de produits de formation.

- 7 Avant de se centrer sur les problèmes de production, on étudiera une première tension autour du concept d'industrialisation, qui touche à la définition de ce que l'on industrialise. Si le processus de création d'un *output* quelconque (bien ou service) est défini par un processus de production, encore faut-il que l'on s'accorde sur l'*output*. L'industrialisation de la formation amène, de manière sous-jacente, à s'interroger sur la transformation d'un processus socialisé de formation en un produit adapté aux spécifications de l'industrialisation (homogénéité, reproductivité). En construisant la notion d'industrialisation, à la suite des sociologues et des économistes (Crozier *et al*, 1982 ; Delaunay et Gadrey, 1987), c'est la notion de produit que l'on interroge.
- 8 La spécification d'un produit de formation n'est pas une chose aisée en raison de l'absence d'une définition « homogène », a priori, du service donné. La délimitation du produit se nourrit à plusieurs sources : la décomposition des tâches mise en place au sens taylorien du travail, la redéfinition permanente des frontières entre formel et informel, monétarisé et non monétarisé. Délimitation qui consiste en somme à convertir une relation multidimensionnelle en un « package » limitatif. Ainsi, pour la formation des adultes, on est passé progressivement d'un concept d'éducation aux effets diffus et indirects - l'éducation permanente -, à une vision d'une formation courte aux effets immédiats et définis - l'acquisition de compétences professionnelles. A l'évidence le produit apparaît comme un médiateur partiel et évolutif, et permet la redéfinition des contours du produit lui-même.
- 9 Comme le montre J.L. Derouet (1989), à la différence d'une pédagogie de forme traditionnelle, la pédagogie de forme industrielle tend à rationaliser l'éducation. Assimilé à l'entreprise, à la manufacture, l'objectif premier de l'enseignement n'est ni le savoir, ni le savoir-être, mais une série de savoir-faire que la pédagogie par objectifs décompose. De fait, cette approche relativise le savoir au profit d'une capacité à gérer des « compétences », de manière à conduire des actions, des projets, à la manière de l'ingénieur.
- 10 Figure d'un processus de rationalisation du social, objet industriel, le produit de formation est, dans ce sens, fonctionnel. Paraphrasant Habermas, nous dirons que la sphère de l'efficacité, la logique de l'activité rationnelle par rapport à une fin pénètrent le champ de la formation dans son coeur. Le « produit formation », techniquement défini, peut devenir une « marchandise » que l'on acquiert auprès d'un fournisseur.

## 1.2. Du capital humain à l'investissement en formation des entreprises.

- 11 A la production de « biens » de formation correspond une « consommation » de ces biens. La « consumérisation » du produit est la seconde condition d'une industrialisation. De fait, une recherche sur l'industrialisation de la formation ne peut pas ne pas prendre en compte ce qui la fonde en amont: la relation emploi-formation.
- 12 Avec les années soixante et la formulation de la théorie du capital humain, on voit s'étendre l'analyse de l'*homo economicus* au travailleur. Illustrant en cela les théories néo-classiques du comportement rationnel, le salarié cherche à augmenter sa productivité, et donc ses chances de rémunération, à l'aide de la formation. Dans les années soixante-dix, le terme d'investissement-formation est passé peu à peu de l'individu au collectif de

travail, à l'entreprise. La réflexion s'exprime alors en terme d'investissement immatériel. Désormais la formation s'intègre dans la politique spécifique de l'entreprise qui en attend des résultats. Une analyse des pratiques de formation dans leur genèse fait apparaître que les contenus de formation sont de plus en plus solidaires des facteurs économiques, comme l'organisation du mode de production dans lequel s'inscrit le développement des entreprises. Dans une telle perspective, un quasi consensus s'est instauré dans le monde socio-productif pour mettre l'accent sur l'importance de la valorisation des ressources humaines.

- 13 Le « formatage » de la formation en fonction des critères du monde de l'entreprise nous invite à chercher la place des services dans l'évolution industrielle. Des analyses en terme de rapport de sous-traitance peuvent être envisagées. Cette approche consiste à considérer les rapports entre industries et services comme complémentaires, et à montrer qu'industries et services entretiennent des relations fortes, assignant aux services une fonction essentielle pour permettre à l'ensemble de l'économie d'atteindre un certain niveau de performance.
- 14 La discussion sur l'industrialisation est, comme on le voit, loin d'être uniquement de nature technique et comptable.

## 2. L'industrialisation comme adaptation optimale des moyens.

- 15 Si l'on s'accorde pour reconnaître une mutation de type industriel dans les représentations sociales qui fondent la pratique et le développement du champ de la formation et pour en rendre compte, il convient aussi de construire une observation autour du principal acteur de l'industrialisation, à savoir l'organisme de formation.
- 16 Un marché est composé de clients, et ceux-ci ne sont pas homogènes. La satisfaction du marché tire l'entreprise vers des produits sur mesure, personnalisés, mais d'un coût de production élevé. La nécessité de produire à un coût raisonnable tire au contraire l'entreprise vers des produits standardisés et homogènes. Aujourd'hui, à côté de la voie classique de la standardisation, des économies d'échelle, de la production de masse, et, plus généralement, de l'optimisation par la gestion des quantités et des prix, la voie des valorisations individualisées est ouverte aux entrepreneurs. On notera qu'il y a peu, cette voie, par opposition à celle de l'industrie, aurait été définie comme celle de l'artisanat, ne présentant qu'un intérêt anecdotique dans le cadre d'activités spécifiques telles que celles du luxe.
- 17 Au total, les producteurs ont la possibilité de mettre en oeuvre, de manière systématique, une stratégie de recherche d'effets de productivité et d'apprentissage classique, et une stratégie de recherche d'effets relationnels. La situation conduit à déglobaliser les analyses des services de formation. En tout état de cause, la primauté donnée aux capacités de production, par rapport aux échanges et aux relations « client-fournisseur », correspond à la tradition la plus classique de l'histoire économique du concept d'industrialisation.

## 2.2. Industrialisation, standardisation et productivité.

- 18 La révolution industrielle a été caractérisée par un mouvement du « sur mesure » artisanal et d'autoproduction vers la production et la vente sur un marché. Les techniques de production elles-mêmes impliquaient une corrélation entre massification et standardisation. Le point de vue du producteur cherchant à amortir ses coûts sur une grande échelle, et le point de vue de l'acheteur cherchant à consommer plus à moindre prix, convergèrent pour assurer le développement d'un système économique industriel. Dans ce système, le sort que l'on fait à la technologie est primordial: la problématique économique proprement dite ne commence qu'au niveau des choix entre les diverses techniques disponibles, celles-ci étant supposées accessibles. Les efforts d'amélioration et de rationalisation sont à l'origine du processus d'industrialisation, celui-ci pouvant être défini comme une manière d'opérer des choix techniques et organisationnels pour abaisser les coûts par unité de produit, en vue de dégager des revenus et des profits. Rappelons que, quelles que soient les connotations, les notions de performance, d'efficacité, sont centrales en économie : « ce sont les maîtres-mots qui résument toute problématique économique » (De Bandt, 1991). De fait, la productivité, qui est le rapport entre le résultat mesuré quantitativement et les moyens mis en oeuvre pour l'obtention de ce résultat, renvoie à un postulat de base de l'analyse économique : une technologie – au sens large- en remplace une autre lorsqu'elle est plus performante, plus productive sur un marché (Orivel, 1991).
- 19 Si l'on désire associer industrialisation et efficacité, il n'y a pas d'autre alternative, dans ces conditions, que d'envisager pour chaque type d'activité de service une analyse spécifique, préalable à la sélection d'un ou plusieurs critères. La recherche du meilleur rapport coûts/efficacité a-t-elle pour effets de diminuer le volume de travail nécessaire, ou de modifier le service rendu, ou encore de permettre une extension des services offerts permettant de créer de nouveaux débouchés ?

## 2.2. Productivité et instrumentation des services.

- 20 Inscrite dans notre imaginaire, la machine est l'emblème de l'industrialisation. Tous les observateurs constatent dans les services la multiplication des équipements. On met alors l'accent sur une possibilité de substitution capital-travail. Processus d'industrialisation et recours aux nouvelles technologies semblent liés, encore faut-il préciser le point d'application de ces technologies. On peut distinguer les équipements « aval » qui concourent directement à la réalisation de la prestation de service, et les équipements « amont » qui en sont déconnectés. Avec l'EAO, la robotisation de la formation repose sur une représentation « classique » de l'acte de formation. Celle-ci consiste à penser la formation comme une situation où quelqu'un qui sait - le professeur - enseigne, et où d'autres - les formés - reçoivent. Cette approche est fondée sur une logique qui considère que la formation repose sur la transmission des connaissances. Dans cette conception, le flux de production est unilatéral. De l'EAO aux multimédias, la communication entre la machine et l'utilisateur est conçue comme un simple transfert d'information et non comme un service. Une telle réduction du processus de formation dépend du consensus qui peut s'établir entre les acteurs de la formation sur la valeur d'utilisation de ce service simplifié.

- 21 Face à cette démarche, d'autres tournent leur regard vers « l'amont ». Depuis le milieu des années quatre-vingt, ont été produites un certain nombre d'études essentiellement centrées sur la diffusion des innovations - principalement technologiques - dans les activités de services, et sur les conséquences de celle-ci (Programme FAST). Le principal résultat de ces études réside dans le constat que, la relation de co-production étant incontournable dans l'organisation de l'offre de service, la rationalisation a consisté à isoler, dans l'organisation du service, ce qui préexiste à l'échange. L'organisation du service distinguant « back office » et « front office », à l'image de la restauration avec la cuisine d'un côté, et la salle de l'autre, permet de se dégager dans les « back offices » des contraintes de relation, et d'y trouver des opportunités de minimisation des coûts liée à des économies d'échelles.
- 22 En s'appuyant sur plusieurs études concernant l'introduction des nouvelles technologies de l'information dans différentes activités de service, P. Eiglier et É. Langeard (1987) soulignent que, d'une manière générale, les entreprises ont commencé par informatiser les « back-offices » (les bureaux, l'administration) et non les « front-offices » à la différence de ce qui s'est fait dans le champ de la formation et de l'éducation avec l'EAO et les multimédias.

### 2.3. Productivité et participation du bénéficiaire.

- 23 Tout en ne niant pas le rôle fondamental de la technologie dans les services, on peut mettre en avant d'autres formes d'innovation. A une unique innovation de production qui relève davantage d'une problématique de maîtrise des coûts, qui vise à un maximum de standardisation de la prestation, et qui se fonde en partie sur l'utilisation de l'outil technique, on peut opposer ou associer la refonte de la gestion de la participation du bénéficiaire du service. Faire faire au client une partie du travail, externaliser les frais de main-d'œuvre n'est certes pas une nouveauté. Dans les activités de services, les méthodes de libre-service n'ont cessé de se répandre du super-marché à la banque. Dans ce contexte le bénéficiaire devient le centre de l'activité économique. On se concentre plus sur le formé que sur le formateur. Comme le signalent J.M. Albertini (1991) et A. Mayère (1990), plus le service est standardisé, notamment par les ressources pédagogiques offertes, plus il requiert la participation de l'utilisateur. Le développement de la participation ne peut toutefois se réaliser que dans la mesure où l'ambiance est favorable : « La pédagogie n'est plus seulement une production pour pédagogues, mais un service que l'on apprécie aussi pour son environnement » (Porcher, 1992). Changer le comportement du bénéficiaire en lui demandant de se prendre davantage en charge nécessite paradoxalement au préalable de sur-assister celui-ci en faisant son éducation. Avec « l'apprendre à apprendre », la participation porte sur l'action de formation proprement dite. L'enseignement à distance, les formes d'auto-apprentissage dans les Ateliers Pédagogiques Personnalisés ont changé la nature et le niveau de la participation du client pour améliorer la productivité du service. Dans ce processus de développement d'une autonomie réinvestissable socialement et professionnellement, le formateur n'a plus une tâche de transmetteur d'informations et de modélisateur des comportements. Il est beaucoup plus un accompagnateur, un médiateur entre l'individu en formation et des ressources éducatives, des produits, dans le cadre d'une procédure spécifique définie au préalable. La pédagogie par objectifs employée dans la formation professionnelle est à l'heure actuelle une manifestation répandue de cette conception « industrielle » de la formation. On

notera que, dans ces systèmes, l'ajustement entre le prestataire et le bénéficiaire s'effectue dès le stade de la conception du service.

## 2.4. Industrialisation des procédures : l'ingénierie de la formation.

- 24 Directement liée au problème de compromis entre coûts de réalisation et de personnalisation, l'industrialisation des services porte sur la mise en place de méthodologies. Chaque métier a ses techniques : les techniques bancaires, culinaires, pédagogiques. La logique d'industrialisation des services de formation va donc dans le sens d'une formalisation rationnelle des procédures, à savoir l'ingénierie de la formation. Celle-ci décompose en fonctions l'acte de formation : fonction accueil-diagnostic-information, fonction bilan, fonction formation, fonction reconnaissance et validation des acquis, fonction accompagnement, telles qu'elles sont élaborées dans les Systèmes de Réponses Individualisées de Formation de l'Éducation Nationale.
- 25 L'innovation transforme l'appareil de formation en un « système de formation », selon une appellation devenue courante. Système qui englobe un arrangement mouvant et complexe entre des ressources humaines, des instruments de formation, et des modalités de travail (formateur, formé). On vise une individualisation du projet de formation, du parcours de formation, de la formation et de la reconnaissance des acquis (Possoz, 1991). L'industrialisation est réalisée par une innovation de « méthode » au sens large. Si la régulation du système s'articule toujours autour du formateur, on assiste à un éclatement en plusieurs métiers : formateur agent de développement de la personne, pédagogue expert d'une discipline, spécialiste du bilan, coordonnateur d'un dispositif, « cadre » responsable qui négocie avec les clients.
- 26 Aujourd'hui, force est de constater que l'analyse du rapport coûts/efficacité des nouvelles technologies dans le cadre de l'éducation a produit moins de conclusions positives et univoques que celle de l'enseignement à distance ou de l'individualisation de la formation.

## III. Industrialisation et lien social.

- 27 En nous attachant à la question de la productivité comme source de l'industrialisation, nous avons tenté de mettre en évidence des éléments d'une industrialisation: forme du produit, rationalisation des modes de production, standardisation des procédures et participation accrue du bénéficiaire. Il n'est pas sûr que ce travail d'exposition épuise totalement le problème posé. Et pourtant, au-delà, se profilent encore d'autres interrogations.
- 28 Avec la participation du bénéficiaire dans le processus de formation, les relations entre acteurs se modifient. La conséquence d'une telle tendance où les services ont un rôle central conduit sans doute à un déplacement de la problématique de la production interne d'un produit à celle de sa consommation. L'analyse des services, sous cet angle, se rapproche donc d'une économie de la valeur d'usage et de l'intégration des caractéristiques de la consommation dès le stade de la conception-production. La question est alors moins celle de savoir comment les services se produisent que celle des différents effets qu'ils doivent avoir. Ainsi est-il admis aujourd'hui que la notion de « service rendu » est à même de caractériser aussi bien les secteurs industriels que

tertiaires ; de même que l'on considère comme accessoire le fait de savoir si cet échange de service est médiatisé ou non par l'échange d'un bien.

- 29 Dans une économie principalement industrielle, on peut se contenter de définir la valeur des marchandises existant concrètement, qui sont vendues sur le marché et dont la valeur est sanctionnée par le prix au moment de l'échange. Ce mécanisme est encore, dans une très large mesure, valable aujourd'hui. Mais comme le remarque O. Giarini (1988), cela est insuffisant dans une économie de service. Il est nécessaire dans une telle logique, non seulement de considérer l'existence de la marchandise, mais par-dessus tout la valeur d'utilisation de cette marchandise. Pour les produits de la révolution industrielle classique, comme par exemple un bon marteau, il était en pratique suffisant de le posséder. La conception traditionnelle du produit en faisait le résultat, stable et prévisible, d'un processus de production se déroulant dans les frontières clairement repérées d'une entreprise. A la production succédait la transaction qui voyait le produit changer de mains, instantanément et complètement, sans changer lui-même en rien. Aujourd'hui, les conditions de valorisation impliquent de plus en plus la prise en compte de l'utilisateur dans la production des biens et des services, dont ceux de formation.
- 30 Sous l'effet de la généralisation de l'économie de marché qui conduit les producteurs à rechercher les moindres demandes solvables et à utiliser de façon croissante le « service rendu » comme argument compétitif, les rapports entre producteurs et utilisateurs se modifient. La « démassification », la diversification des prestations va de pair avec l'exigence propre de l'usager d'intervenir dans la définition du service qui le concerne. Les pratiques que l'on observe, par exemple dans le domaine des loisirs avec le Club Med et son « si je veux, quand je veux », vont plutôt dans le sens d'une démassification, d'une individualisation des prestations. Cette prise en compte peut sans doute être exprimée de manière différente dans le champ de la formation selon qu'il s'agit de la production d'une formation unique, conçue sur mesure, ou encore d'un processus négocié et composé sur les bases d'éléments standardisés, ou enfin de la simple adaptation/personnalisation d'une formation banalisée.
- 31 Cette caractéristique correspond à l'observation des conditions actuelles de l'usage des biens et des services par les agents économiques (ménages, entreprises, administrations). Une première approche de la littérature économique contemporaine met en avant à la fois les transformations simultanées de la fonction de production et de la fonction de consommation (« how we produce »/« what we produce »), la « démassification » de la production et de la consommation, ainsi que l'accélération du rythme du changement (Toffler, 1980; Bressand et Nicolaïdis, 1988). Le rapport instrumental des consommateurs est ainsi mis en question à un niveau culturel. L'hypothèse de J. C. Delaunay et J. Gadrey (1987) est que l'élément central de la nouvelle économie « de service » n'est pas d'ordre technique - en dépit de ses dimensions techniques incontestables - mais d'ordre social. Cet élément central peut être défini comme un nouveau mode de relation entre les activités productrices (de biens et de services) et les activités « utilisatrices ». Une autre façon de produire, de consommer et de vivre en société, marquée par des tendances à l'intégration et au rapprochement de sphères antérieurement séparées: une économie relationnelle. De nombreux éléments empiriques, tel que le développement des services de maintenance, d'assurance et d'après-vente convergent pour donner corps à une telle représentation basée sur l'établissement des relations étroites avec le consommateur dans le domaine des biens de grande consommation.

## Conclusion

- 32 *Poser le fait de l'industrialisation de la formation, c'est tenter de comprendre les lignes d'ajustement sur lesquelles se recadre le champ de la formation. Comme nous l'avons évoqué plus haut, nous pouvons très certainement montrer qu'il est possible de modéliser des formes d'industrialisation qui sont actives dans la mutation observable de l'appareil de formation. Toutefois cet effort doit porter aussi sur l'émergence d'une économie « relationnelle » qui se développe. Il semble clair que, poussée jusqu'à ses pleines implications théoriques, l'analyse des services remet en cause le concept même d'industrialisation, et, a fortiori, l'existence d'une liste de produits à partir de laquelle s'organise la description de l'économie. Que reste-t-il de l'idée de comparer des quantités produites par unité de travail quand aucun objet ne vient fractionner le rapport entre les producteurs et les consommateurs, quand les résultats apparaissent comme des produits conjoints des uns et des autres, ou quand l'adaptation réciproque interdit de repérer des unités standardisées, des séries de biens ou de services comparables dans le temps ? Mais, pour le moins, avec la figure de l'industrialisation, un ensemble d'intuitions, explicites pour les unes, implicites pour les autres permettent de construire une méthode d'investigation.*
- 

## RÉSUMÉS

L'auteur se propose d'analyser en quels sens on peut parler d'industrialisation à propos du secteur de la formation. L'usage de ce concept exige de la prudence et c'est en se référant à l'économie des services qu'on l'exploitera le mieux.

L'industrialisation peut certes concerner la production (homogénéisation des produits, définition d'objectifs décomposés et rationalisés, baisse des coûts grâce à l'utilisation de technologies de transformation...). En fait il existe d'autres innovations que technologiques, plus proches de l'évolution des services, notamment celles qui visent à standardiser les procédures et qui modifient le rôle du formateur. De transmetteur de savoir qu'il était, celui-ci devient ingénieur d'un système de formation, accompagnateur et médiateur dans une procédure définie.

Mais encore, tout comme dans l'industrie de services, on se centre plus sur le bénéficiaire en le faisant participer davantage au service lui-même. Le self-service essaie de développer la prise en charge de l'usage par l'utilisateur lui-même, quitte à le sur-assister. Intégrer le consommateur dans la phase de conception du produit est une constante de cette industrialisation: la concurrence amène à valoriser le produit par ses usages, en montrant leur diversité. Une telle « démassification » du produit est possible si un nouveau lien social entre le prestataire et le consommateur est mis en place, dans une « économie relationnelle ».

The writer intends to analyse the possible meanings given to industrialization in the training sector. The use of this concept requires prudence and it can be better examined by referring to the tertiary sector of economy.

Industrialization can certainly concern production (homogenizing products, analysing and simplifying them, covering the costs by using transformation technologies). In fact there are other ways of innovating which are not technological but nearer to the development of services, particularly those which attempt to standardize proceedings and to alter the role of the teacher.

From transmitter of knowledge as he used to be, he becomes an engineer in the training system, an assistant and intermediary in a well-defined procedure.

Furthermore, just as it is in the tertiary sector, all the products are devised for the user so as to make him contribute more to the service. The Do-It-Yourself system tries to bring the customer to assume the use and the maintenance himself, even if he has to be over-assisted. Giving the consumer his share in the realization of the product is the constant aim of this kind of industrialization : competition brings the products to be more valuable by showing how various their uses can be.

As this way of producing goes against mass-production it can only be realized if a new social link is developed between the performer and the consumer in a « relational economy ».

## INDEX

**Mots-clés** : formation, industrialisation, économie des services, standardisation, productivité, ingénierie pédagogique

**Keywords** : training, industrialization, service economy, standardization, productivity, educational engineering

## AUTEUR

ÉRIC DELAMOTTE

Éric Delamotte, INRP