

UNIVERSITE DE NEUCHÂTEL
Institut de Psychologie

***APPRENDRE LES NTIC EN TANT
QU'ENTREPRENEUR***

***LE CAS DES 7 GROUPES DE PROJET
DE DEVELOPPEMENT REGIONAL***

Sheila Padiglia

Avec la collaboration de P. Marro

**Documents de travail du projet
" Psychosocial Process of Learning Within Distance
Education"**

No 2

**Sous la direction de A.-N. Perret-Clermont (requérante principale)
« FNRS » 5004-4796**

Introduction

Le travail qui sera présenté dans les pages qui suivent, sera consacré aux monographies de sept groupes de recherche, choisis parmi les vingt-et-un constituant le Progetto Poschiavo, provenant des catégories suivantes: Administration, Culture, et Economie et Tourisme.

Groupe 1: *Valposchiavo, Val Bregaglia, Valchiavenna, Valtellina: quattro valli, due nazioni, una nuova destinazione turistica.*

Groupe 3: *Il centro artigianale preindustriale "Dal punt da la Rasiga in aino"*

Groupe 7: *Produzione offerta e commercializzazione dei servizi e prodotti agricoli della Valposchiavo.*

Groupe 8: *Biblioteca:una finestra sul mondo.*

Groupe 11: *Progetto do informazione, aggiornamento e consulenza a distanza in ambito sanitario.*

Groupe 17: *Economia Vallerana Online*

Groupe 18: *Poschiavo - una vallata alpina.*

Au travers de ces monographies, nous avons tenté de formaliser, d'une part, les informations recueillies au travers de trois entretiens (deux pour certains groupes), effectués à des périodes situées en début, milieu et fin de la période consacrée au développement et à la mise en oeuvre des moyens en vue de l'aboutissement final des objectifs des groupes (ils sont donc tous effectués avant la troisième phase du PP); d'autre part, les informations présentes dans les documents transmis de la part des participants eux-mêmes en vue de leur évaluation par L'ISFP.

Ces informations nous permettent de constituer une vision plus ou moins exhaustive des étapes, des stratégies et des problèmes rencontrés tout au long de leurs projets au travers de six points - clefs.

GROUPE 1:

1.-Description du groupe de projet :

Le premier des 8 groupes qui retiendra notre attention, s'intègre dans le domaine étiqueté : "*Economie et tourisme*". Il se compose de 6 participants dont trois membres actifs et trois observateurs extérieurs, parmi lesquels un président de *l'Ente Turistico Valposchiavo*, qui se déclare fortement intéressé par les retombées du projet qui seront, selon lui, d'une grande importance pour le futur touristique de la région. Le premier but visé par le groupe est de créer un *site touristique original* et précis qui puisse se démarquer des sites touristiques suisses déjà existants; ainsi la création d'une page Web, option requise par les formalités du PP, devrait permettre aux participants de *présenter leur région de manière innovatrice et démarquée*.

Sur le site seront également présents les autres projets de la catégorie *Tourisme*, rassemblés sous l'enseigne: "*Valposchiavo, Val Bregaglia, Valchiavenna, Valtellina: quattro valli, due nazioni, una nuova destinazione turistica*", ce qui permettra une variété de contenu et d'intérêts qui toucheront plus particulièrement *cinq sections* particulières: la situation géographique ; le tourisme ; la culture et l'histoire ; et enfin l'économie et l' " anneau rhétique ".

Les participants ne vont pas uniquement s'attacher à cette réalisation, ils souhaitent en effet également créer un centre équipé d'ordinateurs, mis à disposition des touristes qui désiraient rester en contact avec leur activité professionnelle, de plus une initiation aux techniques de la formation à distance sera également envisageable.

Finalement, un lexique contenant des termes techniques et spécifiques se rattachant aux diverses offres touristiques sera également réalisé.

Comme nous pouvons le remarquer, le PP offre au groupe des opportunités qui ont un impact motivant pour ce qui est de la création d'idées et d'initiatives qui pourraient concrètement promouvoir la région grâce en outre à l'utilisation des NTIC et la collaboration entre régions limitrophes.

En vue de la réalisation de leurs objectifs, les participants comptent concrètement profiter du statut de qualité du Projet Poschiavo pour en faire bénéficier leur projet, notamment

pour la création du poste de formation et de travail à distance et pour la mise à disposition d'ordinateurs pour les touristes.

Une seconde phase du projet prévoit la réalisation d'une nouvelle *destination touristique*. Les représentants des quatre régions impliquées tenteront en effet, en utilisant les moyens de communication et d'assistance garantie par le PP, de focaliser les intérêts communs et de développer un concept touristique régional transfrontalier. En effet, un projet similaire provenant du côté italien sur l'*Ente Turistico Valposchiavo*, devrait permettre des collaborations intéressantes.

2.- Modalité de conduite du projet.

Les participants se sont directement attachés à une idée précise quant à la réalisation du concept pour avoir une chance de trouver des supports publicitaires adéquats ainsi que des appuis financiers concrets. Le team reflète une volonté d'autonomie et de professionnalisme en vue de la réalisation du projet qui devrait passer par une collaboration efficace entre les différents protagonistes pour aboutir à la phase finale.

Le premier des trois membres actifs, accoutumé aux travaux de graphisme, s'occupera du site qu'ils devront réaliser, sous l'adresse www.valposchiavo.ch ; le deuxième quant à lui, s'intéressera surtout à ce qui arrivera dans la troisième phase du projet, où le soutien de la part de Lugano disparaîtra, il devra donc s'assurer des collaborations et des soutiens d'autres structures du domaine touristique en envisageant des partenariats avec des organismes de la région et du reste de la Suisse ou encore transfrontaliers. Le troisième membre lui résultera inexistant, c'est pourquoi ils incluront une jeune femme pour le remplacer en cours de route.

Malgré l'enthousiasme du début, il a fallu que certaines phases du travail soient néanmoins revues, notamment en ce qui concerne la page Web. Lors du premier entretien l'accent est mis sur la création d'un site original au travers de la richesse du contenu et de l'offre variée, il était envisagé à grande échelle comme le contenant de divers secteurs et de plusieurs projets réunis, il aurait donc fonctionné comme une sorte de plate-forme géante. Mais la constitution de la part de Lugano du site www.progetto-poschiavo.ch a pris en quelque sorte la place de contenant, c'est pourquoi leur page Web, désigne à présent plus particulièrement leur projet.

En résumé donc, s'agissant d'un projet divisible en deux parties, l'équipe de travail a décidé d'avancer par étapes, dans une première phase seront réalisés les sites Valposchiavo e Valbregaglia, dans la seconde il sera question des développements des projets de collaboration interrégionale.

Au niveau de l'organisation du travail à l'intérieur du groupe, il semblerait que la division des tâches se soit faite spontanément selon les compétences des membres, chacun étant libre d'avancer à sa guise. La communication entre les participants s'est maintenue de manière satisfaisante en ce qui concerne les critères de Lugano, puisqu'ils ont souvent utilisé l'e-mail pour se transmettre des informations ou des copies de documents. Les liens avec l'institut, l'APFD ainsi qu'avec le coordinateur local, n'ont pas été problématiques, les ressources ont été exploitées dans la mesure du possible.

Des problèmes ont par contre surgi dans la deuxième partie du projet consistant en la prise de contact avec les offices du tourisme des différentes régions, il ressort en effet clairement de l'un de entretiens que le membre du groupe chargé de les rencontrer, s'est trouvé face à des personnes peu conciliantes et non motivées à participer au projet.

De manière générale, les participants ont souligné la difficulté de trouver un équilibre entre coûts et prestations et de maintenir les pages Web claires et précises pour le touriste.

3.- Insertion du projet dans le dispositif général .

Le groupe se dit assez indépendant du point de vue de la mise en œuvre du travail. Ils bénéficient de l'aide de personnes extérieures qui suivent l'avancée du projet, mais qui restent au stade d'observateurs et de conseillers. De plus, les participants soulignent que l'accès à l'information est aisé puisque la région est petite, de ce fait il y a partage d'informations concernant le projet en utilisant ses relations ou par la bouche à oreille, en défaveur parfois du contact avec l'APFD ou le groupe opératif de Lugano, ils n'ont en effet presque jamais éprouvé de réel besoin d'entrer en contact avec eux, sinon en de rares occasions répertoriées dans le point suivant, concernant des problèmes techniques précis.

L1 : « Moi je voudrais dire que ici, en Valposchiavo, c'est comme être dans un petit village de 3000 personnes, mais on est un village de 5000 habitants dans toute la vallée, et donc le coordinateur nous le connaissons depuis toujours et pour d'autres choses on est toujours en contact, donc ce qui entre aussi dans le

PP, parfois sort aussi, il y a toujours des intersections de rapports, on se rencontre comme ça, on parle du PP, mais ce n'est pas nécessairement que l'on va chercher exprès la personne de référence qui est appropriée à chaque fois... »

Au niveau des relations avec les autres groupes de travail, le contact s'est également révélé sporadique, cependant les chefs de projets ont pour devoir de se réunir une fois tous les trois mois pour discuter, échanger des idées et des informations pratiques.

Contrairement aux autres groupes, le projet *Tourisme* comprend plusieurs autres petites entités dont notamment le projet de la reconstruction d'un moulin (groupe 3), auquel nous nous attacherons plus tard.

Il semble que le rapport entre le groupe et le projet en général se soit établi par le biais du questionnaire sur les conditions *d'Ecologie humaine* à remplir pour Lugano.

Le groupe *Tourisme* n'a pas réellement tenu compte du *concept d'écologie humaine* au moment du démarrage du projet, mais il y a eu avec le temps une progressive compréhension du concept et de son utilisation, les informations supplémentaires de l'institut ont été très utiles pour cette étape.

La difficulté à saisir le contenu du *dossier orange* (la "bibbia arancione"), dans lequel était exposé des critères constituant une sorte de guide pratique comportant 15 points importants pour la réussite du projet, se retrouvent systématiquement au sein des difficultés évoquées par les divers groupes. C'est pourquoi Lugano s'est vue dans l'obligation d'envisager une vidéoconférence afin d'éclaircir les données en expliquant en quoi consistaient ces catégories auxquelles il fallait se référer et notamment quel usage le groupe pouvait en faire, en spécifiant que, si le travail du groupe était validé, ce serait notamment parce que *l'Ecologie humaine* serait prise en compte, plus particulièrement les catégories prévues dans le questionnaire.

Dès lors, la nécessité de se centrer sur le concept s'est imposée dans le groupe qui l'a considéré également comme une des priorités.

Un membre du groupe précise que *l'Ecologie humaine* aura de toute façon un rôle dans leur travail du fait que la constitution du site en sera fortement influencée.

(Int. = Interviewer, I = Interviewé)

Int. : Vous avez besoin du concept d'Ecologie Humaine ?

I1 : « Au début, ça semblait quelque chose en plus à faire, alors que maintenant je vois qu'effectivement, en structurant le site selon les critères de l'Écologie humaine, c'est important, aussi pour le visiteur c'est très important, parce que comme ça le visiteur, même s'il n'est pas très intéressé, peut trouver des nouvelles intéressantes...pour faire rester le visiteur plus longtemps, il faut trouver les moyens de présenter tous les points. C'est un concept sûr pour capturer l'attention. Grâce à ce concept ce ne sera pas un site purement commercial, se sera quelque chose en plus, se sera important pour le futur du site.. »

4.- Modalités d'usage des NTIC .

Comme nous l'avons vu préalablement, les NTIC ont été exploitées en vue de la constitution du site touristique. De plus, les moyens informatiques tels qu'Internet et les e-mails, ont souvent été utilisés pour l'avancée du projet, le premier pour une recherche des sites touristiques suisses pour comparaison, le deuxième pour communiquer entre eux ou à l'extérieur ; la personne chargée de la constitution du site à en effet toujours communiqué ses décisions par courrier électronique aux personnes intéressées afin de recueillir leurs remarques et suggestions.

La vidéo-conférence à également été utilisées une fois, de manière positive.

L2 : Hier nous avons fait une v.-c. avec la ValBregaglia [...] un type de l'Ente Turistico s'est ajouté et c'est sûr qu'il ne serait pas venu jusqu'à Poschiavo sinon.»

Un des participants était déjà familiarisé avec les outils informatiques et il semble que les autres se soient bien adaptés et surtout bien familiarisés avec ces outils. Si des difficultés surgissent, les participants savent qu'il y a à leur disposition un APFD, le graphiste a en effet parfois interrogé l'Institut pour résoudre des questions techniques.

Malgré ses compétences et le soutien de Lugano, ils ont néanmoins fait appel à un spécialiste extérieur pour les opérations de pagination (pour la disposition de *link* notamment), la création d'une page Web nécessitant des connaissances précises sur certains points, elle a engendré le besoin d'une aide extérieure professionnelle ou spécialisée.

5.- Réseaux de communication établis

La communication avec l'APFD:

Comme vu précédemment au niveau de la communication établie, le groupe n'a eu que peu de contact avec l'APFD, qui de plus s'est résumée à une aide technique.

Le groupe a en effet puisé ses aides à l'extérieur pour les questions impliquant une difficulté.

La communication à l'intérieur du groupe:

Les e-mails ont bien été utilisés entre les membres du team, contrairement comme nous le verrons pour certains autres groupes, le fait de vivre dans une petite vallée, n'a pas rendu l'utilisation de ce moyen obsolète ; il faut souligner que la visée interrégionale et transfrontalière a généré un environnement favorable à son utilisation.

L1 : « Nous ne nous sommes pas réunis beaucoup, on a beaucoup communiqué à distance, si on n'avait pas eu cette possibilité, probablement que la chose se serait prolongée beaucoup plus, parce que comme ça, en pouvant communiquer à distance, on est beaucoup plus rapides, les décisions sont rapides.. »

La communication avec les autres groupes:

La communication avec les autres membres s'est restreinte aux autres groupes concernés par le site, le graphiste devant s'occuper de la présentation des divers domaines, mais il ne semble pas qu'il y ait eu de fortes collaborations.

La communication avec l'extérieur:

C'est dans cette optique que le groupe a puisé certaines *personnes-ressources*.

Il ressortait des premiers entretiens l'espoir que le Projet Poschiavo puisse permettre une communication importante entre les gens de la région, s'agissant d'une occasion exceptionnelle de rassembler beaucoup de gens autour d'objectifs communs. Le fait que les associations et organisations de la région aient été impliquées dans le projet était, selon le groupe, également bénéfique, différents offices du tourisme dans les différentes régions avaient proposé leur soutien, malgré l'enthousiasme du début, en ce qui concerne la troisième phase, ils doivent pourtant admettre que le contact ne se fait pas si facilement, notamment lorsqu'il s'agit de financements.

6.- Moments de formation.

D'après ce qui ressort des entretiens à propos du projet, la dimension formative n'est abordée que très rarement.

Il est intéressant de relever que, dans ce groupe, la présence d'une personne déjà un peu informée sur les NTIC, grâce à son travail a pu faire bénéficier aux autres membres de ses connaissances en la matière, même si une aide extérieure a été nécessaire.

On peut donc penser que s'il y a formation, elle se fait d'une part dans le groupe, au travers des interactions entre les participants, mais aussi de manière extérieure au groupe avec une aide extérieure pour mieux appréhender les NTIC.

Groupe 3

1. Description du groupe de projet

Le groupe réuni par ce projet se compose de quatre personnes (deux enseignants, un dessinateur en bâtiment et un électronicien) qui, comme pour les autres groupes, ont chacun accès à un APFD (un bibliothécaire).

Les personnes qui se sont impliquées dans ce projet se connaissaient préalablement et avaient, indépendamment du PP, défini un projet commun qui consistait en la *remise en fonction d'un moulin artisanal (al Mulin dal Punt da la Rasiga in Aino)*, ayant pour but de poursuivre les travaux de restauration commencés dix ans auparavant par un précédent groupe de volontaires (Comitato Pro Grigioni). Comme l'indique le titre du projet, cette reconstruction s'insère dans un processus plus ample de restructuration concernant un *centre artisanal préindustriel* situé à San Carlo (PO), englobant outre le moulin, une forge et une scierie (qui sont elles terminées).

Le projet dans son ensemble se scindait en **deux objectifs principaux**:

- *La reconstruction du moulin artisanal*
- *L'élaboration écrite de l'aspect historique, technique, didactique et anthropologique* qu'une telle remise en fonction impliquait.

La prise de connaissance de l'existence du PP leur a immédiatement fait prendre conscience de l'opportunité financière qui se présentait, ainsi que la chance qui s'offrait

de pouvoir développer leur projet sur un plan plus large. En effet, grâce à la publicité entourant le PP, le groupe pouvait espérer toucher un vaste public:

- La population de la région (au travers de l'ouverture du centre au public)
- Les touristes (tourisme du Valposchiavo),
- Les écoles locales et externes (grâce à l'organisation de semaines didactiques et de journées de rencontre)
- Les étudiants et les groupes qui, comme eux s'intéressent à la sauvegarde et à la revalorisation de monuments historiques.

Leur but final était de constituer un *parcours touristique* où le spectateur aurait la possibilité d'assister "en direct" aux activités préindustrielles: forge, scierie de troncs et moulure de grain. En outre, comme annoncé, dans le cadre de l'aspect didactique le complexe préindustriel serait conçu de manière à pouvoir accueillir des écoles intéressées dans l'étude de cette activité et ainsi, selon leurs propres mots, mettre l'élève dans une situation idéale d'apprentissage dans la mesure où il pourrait apprendre avec le cœur, les mains et la tête et dès lors "permettre à l'élève de se détacher de sa vie scolaire afin d'être immerger dans un environnement plein d'images, de mouvements, de poésie et d'histoire."

2. Modalité de conduite du projet:

L'implication du groupe dans le PP a quelque peu modifié leurs plans initiaux, en effet celui-ci leur a offert l'opportunité non négligeable de développer le deuxième objectif, c'est-à-dire l'approche historico-didactique, au travers de la formation à l'utilisation des NTIC (au travers des cours dispensés par Lugano), c'est pourquoi les quatre membres ont décidé de changer l'ordre préétabli et de faire de ce deuxième point une priorité, pour s'occuper en dernier lieu de la reconstruction du moulin.

Une fois accepté par Lugano en tant que projet d'*Ecologie humaine*, le groupe a redéfini deux buts à atteindre dans cette première phase d'élaboration et a, par conséquent, procédé à la *distribution des tâches*:

- Deux personnes ont été chargées d'approfondir *l'aspect historique* de l'existence du moulin en récoltant le plus grand nombre d'informations et également *l'aspect*

technique afin d'étudier les particularités des pièces dont il est composé de sorte que cela puisse servir à d'autres.

- Les deux autres se sont consacrées à *l'aspect didactique*.

Comme esquissé, le but visé n'étant pas de faire du moulin une pièce de musée, mais quelque chose de vivant, qui fonctionne, pour que dans une troisième phase, ils puissent réellement moudre du grain, et ainsi se mettre à la disposition des écoles.

Les membres du groupe se sont mis d'accord pour travailler indépendamment les uns des autres et se rencontrer périodiquement dans des réunions afin de discuter du contenu et de l'avancée du travail.

Les rapports avec l'extérieur quant à eux ont été assez rares et ont concerné soit une prise d'information via le Net soit un lien avec Lugano lorsqu'il fallait éclaircir des aspects techniques et que le besoin d'informations était urgent par exemple pour la construction du guide didactique. Les rapports avec les autres groupes de projet se sont révélés infructueux (Cf. point 5)

Le groupe ne semble pas s'être confronté à des problèmes majeurs, sinon techniques (l'un deux ne reçoit plus d'e-mail depuis plusieurs jours), ils n'ont pas acquis les compétences nécessaires qui leur permettent de se passer d'un APFD. De plus le concept d'Ecologie Humaine (point 3) n'a pas été assimilé par tout le monde.

Comme nous le savons, pour réussir à obtenir le Diplôme délivré par Lugano, il était nécessaire d'exploiter les NTIC et notamment de créer une page Web. Le groupe s'est de plus engagé à réaliser un CDROM, constituant une sorte de "guide didactique" pour le mettre en vente, et également de mettre sur PC des pages d'accueil pour les visiteurs avec lesquels ils puissent créer une interactivité. (Cf. point 4.)

Suite à l'obtention du Diplôme d'Ecologie humaine, le projet a continué d'exister, même s'il n'y a plus d'aide financière de la part de la fondation.

Leur première initiative indépendante a été d'embaucher une étudiante qui a été chargée d'effectuer une traduction en allemand pour le "guide didactique" (une traduction en français est en projet), ainsi que d'organiser une semaine pour les visites scolaires. Ils ont également élaboré des journées de travail pour les enfants.

De plus, trois jeunes apprentis ont fait des approfondissements sur les recherches préalablement établies sur le moulin en créant un modèle de celui-ci, élaboré avec des instructions de construction.

Malheureusement, il se trouve que n'ayant plus accès à un APFD, l'élaboration d'une nouvelle page Web n'a pu être effectuée, c'est pourquoi ils ne réussiront à obtenir un nouveau diplôme.

Le groupe est resté en contact, puisque les quatre membres se connaissent et se croisent souvent, mais ils n'effectuent plus de réunions.

A l'heure qu'il est la restauration du moulin n'est pas encore achevée.

Les entretiens effectués avec ce groupe nous permettent de comprendre les appréhensions que le PP ont suscité chez de nombreux participants ainsi que les idéaux qui s'y rattachent, c'est pourquoi nous en retranscrivons ici une partie

L1: "L'identification au projet à été quelque chose d'important au début, et je pense qu'au début cela n'a pas fonctionné très bien, dans le sens où il y a eu un atroce doute: que font-ils? Ils nous analysent? Je me suis posé cette question, pourquoi ont-ils choisi justement Poschiavo, et font-ils cela? Pourquoi tant de personnes impliquées? Au départ se fut une question légitime, jusqu'au moment où l'on a compris un peu l'ensemble du projet de s'identifier à ce peuple du PP et de sentir que tout le monde essaie des nouvelles technologies au travers de nos projets, même si pour une grande partie nos projets seraient réalisables sans les NTIC et sans le PP, mais nous le faisons tous ensemble, car nous devrions essayer d'exploiter les ressources, les synergies que l'on peut développer."

3. Insertion du projet dans le dispositif général:

Les personnes du groupe avouent, comme il apparaît dans d'autres groupes de façon moins prononcée toutefois, avoir en premier lieu mis l'accent sur les bénéfices personnels que le PP présentait et avoir surtout saisi l'opportunité de commencer à connaître les "technologies du futur" par nécessité personnelle (cf. point suivant). Ils ont donc essentiellement travaillé pour soi, ensuite pour le groupe, mais ne se sont pas vraiment

préoccupés du PP dans son ensemble, ou de sa réussite mise à part celle de leur propre projet. Ce groupe de projet n'a, par conséquent, pas réussi à adopter la vision selon laquelle l'interaction avec l'entourage (les personnes-ressources, les APFD ou les autres groupes), leur permettait d'adhérer à une philosophie globale concernant le PP.

En ce qui concerne la gestion des exigences posées par le groupe opératif de Lugano surtout en terme d'écologie humaine, il s'avère que comme pour les autres groupes, celle-ci est restée quelque chose d'abstrait dans leur esprit, mais ils avouent également avoir été tout d'abord surpris de voir que leur projet a été qualifié de projet d'Ecologie Humaine, de plus ils avouent ne pas s'être attardé sur ce concept pour essayer de le comprendre en espérant que son assimilation vienne peu à peu avec le temps, ils soulignent également la difficulté qu'a représenté le dossier orange ("bibbia arancione"), ainsi l'un des membres du groupe s'est exclamé dans une interview: "il fallait la lire!", ce qui met en relief la quantité d'information qu'elle refermait.

Int: Alors comment expliquez-vous que samedi passé, à la réunion, il est ressorti le problème du fascicule orange?

L1: Le problème c'est qu'il fallait le lire!

L2: Oui

L1: Il fallait le lire et il est clair qu'il était écrit avec des formulations compliquées, qu'il était un peu lourd à lire et peut-être certains ne l'ont pas lu entièrement, du moins c'est mon impression, mais ensuite en s'échangeant les idées...

[...]

L2: J'ai du la lire plusieurs fois, c'est très intellectuel, j'ai pas compris, ni cherché à comprendre.

4. Modalités des usages des NTIC.

Comme nous l'avons vu, les NTIC ont pu être exploitées pour la constitution du site *al Mulin dal Punt da la Rasiga in Aino* comportant une partie technique, didactique et historico-géographique.

Les NTIC ont constitué un domaine problématique pour le *groupe 3*, c'est pourquoi il a été débattu à plusieurs reprises. En effet, Lugano et notamment l'APFD qui leur a été assigné, ont souvent reproché aux membres du groupe de ne pas exploiter la CMC de manière suffisamment fréquente. Il s'avère, paradoxalement, qu'un des membres qui se trouve être le plus expert concernant l'utilisation du Net, ne se soit pas soumis à cette exigence intrinsèque au PP, refusant d'ouvrir sa poste de manière régulière, ne permettant pas de la sorte de respecter les échéances. De plus, vue la proximité relationnelle et physique des membres du groupe, ils leur a semblé plus évident de s'échanger les choses en présence que de les communiquer par e-mail. Cela leur est donc apparu comme une obligation superflue.

Il s'est donc avéré qu'une différence de conception existait entre l'APFD qui considérait que les membres du groupe ne devaient jamais oublier qu'ils étaient inclus dans un projet plus large et ceux-ci qui avaient plus une démarche visant à aboutir à la conceptualisation de leur projet, avec ou sans l'appui du PP:

L1: Il faut voir deux aspects, celui personnel et celui du groupe. Il est clair que personnellement participer au PP est intéressant car on apprend les technologies futures et on fait partie du PP, car il aurait fallu faire des cours privés pour apprendre l'emploi d'un ordinateur. Pour le projet en lui-même c'est une chance de faire partie du PP afin d'être connus, mieux présentés, et si l'on regarde un troisième niveau, on ne doit pas se préoccuper de faire en sorte que le PP fonctionne, car on doit penser à notre projet, à prendre les bonnes décisions, et si cela fonctionnera, il pourra être le modèle pour d'autres travaux, mais la non-réussite de l'intégralité du projet n'est pas notre responsabilité.

[...]

Int.: L'important c'est l'activité du groupe?

L1: Exactement, on ne doit pas se préoccuper de la réussite finale du PP (etc..)

Et concernant le problème de la CMO:

APFD: A mon avis dans le refus d'A. d'utiliser la poste électronique, il y a un défaut qui est que même s'il a besoin de quelque chose, il va chez L1 qui habite à 200 mètres, mais le PP est un projet de formation à distance! Et alors à mon avis Adriano ne s'est pas calqué sur cette optique de travail[...]

[...]Nous devons garder à l'esprit que nous devons nous insérer dans le PP, ceci ne doit jamais être oublié; moi je sais qu'il y a eu un groupe, me disait Danilo,

que ce groupe a commencé à travailler, il a commencé avec une attitude du type "maintenant nous on fait notre projet, et le PP n'existe plus" mais ceci est faux! Donc les thèmes d'écologie humaine, de formation à distance, ce ne sont pas des choses que l'on peut laisser de côté!

Toutefois, la CMO avec l'APFD n'a pas été nulle, en effet, un rendez-vous sur le Net a été fixé afin que le groupe rende compte de leur activité chaque lundi, ce contrat a été respecté, exception faite du "rebelle".

L'utilisation de la Web-conférence qui devait réunir chaque chef de groupe à été un échec, en effet, suite à la curiosité du début, l'intérêt est tombé, notamment à cause des trop longs délais de réponses.

Internet a, par contre, été utilisé de manière indépendante pour établir des contacts extérieurs pour élargir leurs connaissances (cf point suivant).

Malgré tous ces problèmes, les membres du groupe ont conscience d'avoir accès à une nouvelle forme de culture de la communication et s'en réjouissent.

5. Réseaux de communications établis:

Comme nous avons déjà eu l'opportunité de le constater, le réseau électronique n'a donc pas été exploité de manière suffisante selon les critères du PP:

- la **communication avec l'APFD** s'est réduite au rendez-vous du lundi. Mais ce qui constitue un handicap selon les critères du PP, c'est que ce dernier n'a pas été exploité en tant que *ressource*, ce qui est contraire aux attentes prévues:

[...]

PMC: Vous avez communiqué avec l'AP pour des problèmes techniques?

L1: Oui mais peu

PMC: Peu

AP: (rires) Ils ne communiquent pas!

[...]

*AP: Avec eux (le groupe) c'est difficile de communiquer car déjà ils l'utilisent peu, mais selon lui, ce n'est pas important d'utiliser la poste électronique tous les jours, 2-3 fois par jour, **mais c'est important de l'utiliser de façon régulière!***

[...]

- la **communication à l'intérieur du groupe** a été, comme nous l'avons montré, plus orale qu'électronique, ce qui a dépourvu Lugano d'un matériel qu'ils auraient aimé exploiter.

- la **communication avec les autres groupes** s'est elle aussi avérée insuffisante. Malgré le fait que le PP poursuive l'idéal d'unir les différents projets, les résultats ont été infructueux. En effet, malgré quelques essais de prise de contact, notamment avec le groupe "verde mathe", aucun des membres ne s'est vraiment impliqué pour que cela aboutisse:

[...]

L1: "Nous avons été en communication à distance aussi avec le groupe "verde mathe", mais cela n'a pas duré, car justement notre projet prévoyait une partie didactique qui aurait fonctionné de façon parallèle avec le but de ce projet, mais notre initiative s'est stoppée au moment où il aurait fallu les rencontrer, et comme je n'ai pas eu de réponses affirmative, j'ai laissé tomber".

[...]

Ils ont par contre maintenu le projet de s'unir avec le *groupe agriculture*:

L1: "Si ça fonctionne, nous sommes très contents de pouvoir profiter au niveau commercial, nous avons même un boulanger de San Carlo qui attend cet instant, car il serait prêt à faire du pain, une ou deux fois par année, entièrement de la vallée".

- la **communication avec Lugano**, a également été rare, un des membres avoue avoir pris contact de rares fois, lorsqu'il nécessitait des réponses rapides sur le fonctionnement de la partie qu'il devait élaborer.

- la **communication avec l'extérieur** peut être scindée en deux blocs:

- les *liens avec l'étranger*: Quelques recherches sur des sites consacrées aux moulins ont été effectuées, notamment avec l'Allemagne, de ce lien sont nées quelques idées, notamment en vue de l'exploitation commerciale.
- les *liens avec des bibliothèques* des Grisons et du Tessin (connexion avec les bibliothèques de l'école de Trevano: Catalogue de l'architecture des moulins) pour l'élaboration de l'aspect technico-historique.

6. Moments de formation.

Les NTIC ont été pour les membres du groupe, un facteur à digérer tout a long du PP. Tout en ayant conscience de la nécessité d'acquérir des compétences techniques en vue de l'élaboration de leur projet, ils n'ont pas essayé de les acquérir rapidement.

Les cours dispensés par Lugano pour l'acquisition de ces compétences n'ont pas été inutiles, les membres ont en effet fait les "devoirs" demandés par le groupe opératif, mais cela a été insuffisant pour qu' ils acquièrent les compétences nécessaires à la constitution d'une page Web.

L1 : Les compétences techniques ne sont pas encore acquises, mais on le fera à travers le PP

I1 : Par des cours ?

L1 : Oui par des cours, [...]

Ce sont des cours annoncés par Le PP et donnés par les APFD[...]

I1 : Ce sont des cours donnés de façon traditionnelle ? Vous êtes dans une salle ?

L1 : Oui avec des ordinateurs devant et ils nous donnent les premières bases et nous allons à la maison avec des devoirs, un peu comme à l'école.

I2 : Vous avez essayé, ça marche ?

L1 : Oui

En ce qui concerne l'e-mail, par contre, nous pouvons constater que ce moyen de communication s'est bel et bien installé indépendamment des visées de recherche du PP, ainsi l'utilisent-ils en famille ou au travail.

La recherche sur Internet a également été un domaine acquis, sans toutefois remplacer la recherche habituelle (livres, encyclopédies).

Nous pouvons donc constater que les compétences requises face aux NTIC se sont installées de manière lente et progressive, toutefois un travail reste à faire au niveau de compétences plus spécialisées, telles que celles requises pour l'élaboration d'une page Web.

Groupe 7

1. Description du groupe de projet

Ce projet dénommé: "*Produzione offerta e commercializzazione dei servizi e prodotti agricoli della valposchiavo*" s'inscrit dans le domaine de l'*agriculture de montagne* qui durant ces deux dernières décennies, a réussi, surtout grâce au courage d'une nouvelle génération émergente de l'agriculture, à freiner le total épuisement de la classe paysanne et à stabiliser la production.

L'arrivée de la nouvelle politique agricole, basée sur la libéralisation du marché et sur la question de l'environnement, a placé les protagonistes face à des défis importants, que se soit dans le domaine économique du territoire (en tenant compte du potentiel productif du sol de montagne), ou des genres alimentaires qui peuvent avoir un potentiel succès sur le marché, ou encore dans le domaine de l'expression et voir même de l'affirmation, dans le contexte social actuel, d'une identité positive.

De cet état de fait est né la nécessité d'élaborer au niveau concret un projet soutenu par le PP qui puisse garantir l'affirmation des produits agricoles montagnards sur les marchés suisse et européens en tenant compte des problèmes que la situation géographique du Valposchiavo sous-entend de par son éloignement géographique des grands centres, ressenti dans ce domaine comme un fardeau politique et historique.

Les participants à ce projet sont au nombre de 7 (bien que le noyau dur soit composé de trois membres seulement) et ils espèrent établir une collaboration avec d'autres secteurs économiques comme le tourisme et l'hôtellerie au niveau régional, interrégional et transfrontalier en espérant un important impact sur le futur economico-commercial de la Valposchiavo. Les coûts seront pris en charge par le PP, mais des fonds seront également demandés a:

la Région de la Vallée de Poschiavo (RVP)

les communes de Brusio et Poschiavo

Le canton des Grisons
L'Association Agricole Poschiavo (AAP)
l'"Unione contadini Brusio" (UCB)
l'"Unione contadini dei Grigioni" (BBV)
Le groupe suisse pour les régions de montagne (SAB)
et autres fondations...

Leur projet accepté sous l'enseigne *d'Ecologie humaine* prétend donc chercher des réponses à la situation et à la problématique particulière auxquelles l'agriculture de la vallée de Poschiavo doit faire face.

2. Modalités de conduite du projet.

De prime abord, le projet entend examiner la situation existante dans le domaine de la production agricole de la vallée dans une *double perspective*: d'une part il désire faire connaître cette situation à de potentielles personnes intéressées (*aspect théorique*), d'autre part il vise à étudier les propositions d'intervention sur le territoire pour améliorer la situation en question à moyen terme (*aspect pratique*).

Pour la première partie il sera question d'exploiter les possibilités offertes par le PP dans le champs des NTIC. Dans la deuxième, ils espèrent englober, avec le champ agricole, le secteur tertiaire et les conditions socio-politiques. Il est également prévu de valoriser et d'actualiser les composantes socio-culturelles (au travers par exemple d'une recherche d'une connotation historique des produits indigènes, en s'attachant par exemple aux anciennes techniques de culture et de production). Comme le souligne le principal responsable du projet:

LI: "Notre seule chance est de vraiment produire des produits, appelons-les typiques, de manière naturelle selon les critères de l'agriculture biologique, mais en cherchant vraiment de souligner cette nature de produits doc qui proviennent d'une certaine tradition".

Cette phase théorique devrait permettre la mise en réseau des recherches et des données élaborées sur le sujet sous la forme de traités de diffusion qui puissent permettre un échange d'idée sur Internet.

La phase pratique quant à elle sera adressée aux intervenants sur le territoire, ils seront directement gérés par le groupe de travail au travers d'un programme de continuation du projet *d'Ecologie humaine* ou cédée à d'autres systèmes opératifs.

Les objectifs et les propositions seront envoyées:

aux agriculteurs

aux diverses catégories du secteur (associations agricoles)

aux divers centres de savoirs intéressés au domaine

aux partis politiques.

La transmission se fera par les diverses formes de communication de masse, avec une importante mise en réseau.

Le coordinateur du groupe se chargera de réunir périodiquement le team pour discuter et évaluer la situation du projet et la poursuite des objectifs.

Trois membres du groupe sont déjà familiarisés avec Internet, l'un des trois assumera les devoirs de coordination et d'organisation. Les quatre autres membres du team exercent une fonction de support sur les diverses thématiques qui surgiront durant l'élaboration du projet. Afin de développer un thème spécifique les membres se réunissent par deux ou trois, la composition de sous-groupe est spontanée. Le coordinateur du team est toujours tenu au courant des travaux des sous-groupes (constitués d' agriculteurs, agronomes, consultants agricoles, vétérinaires et enseignants).

Les membres du groupe se sont repartis les différentes tâches qui leur incombent et sont laissés libres quant à la façon de les réaliser.

Comme nous pourrions le constater dans les points suivants nombre de ces objectifs ne seront pas réalisés, comme pour les groupes précédents. Le plan idéal de réalisation du projet présenté lors du premier entretien, et qui se conforme à ce que le PP exige, se modifie au cours du temps, voir dévoile parfois les véritables intentions des protagonistes. De plus, quelques autres points semblent décidément se concrétiser comme une constante dans les problèmes les plus débattus: le concept *d'Ecologie humaine* a en effet à nouveau suscité de vives réactions , tout comme les rapports à des aides externes ou les contacts avec les autres groupes. Le principal responsable du projet s'exprime en fait très clairement sur ces points qui vont être présentés dans les parties suivantes.

3. Insertion du projet dans le dispositif général

L'idéal d'une ouverture sur le monde de la part de la vallée de Poschiavo apparaît fortement lors du premier entretien, le sujet du projet, porte en effet en lui cette dimension d'ouverture nécessaire à une entreprise d'une telle envergure visant l'économie et le commerce. Malgré ce fait, cette visée globalisante semblera en définitive rester un fond sur lequel pourra s'élaborer tout d'abord le projet personnel et où les bénéfices personnels ressortiront clairement (cf. Groupe 3), il reste néanmoins que la question de l'opportunité de participer à ce qui paraît être un projet d'envergure est resté présent dans chaque entretien:

P1: "Beaucoup ont vu la possibilité de participer à cette nouvelle génération, de participer à cette révolution, parce que se sera une révolution ! En 1850, nous avons eu la Révolution Industrielle, nous vivons maintenant la révolution électronique!"

P2: "C'est une étape que nous ne devons pas manquer, parce que sinon nous resterons toujours hors du monde!"

L'opportunité dans il est question est très fortement liée aux possibilités d'ouverture que les NTIC peuvent offrir à la vallée et que les habitants de Poschiavo espèrent et c'est, non sans émotion, que le chef du groupe en discute:

"La première fois que nous nous sommes rencontrés il y avait cette vidéo-conférence avec Lugano, c'était la première fois que je voyais ce genre de choses ! C'était quelque chose de nouveau, ça te donne même un peu d'émotion ! Parce qu'il te donne en main même le micro ! A la fin moi j'ai dit si la Suisse ne s'ouvre pas à l'Europe, au moins Poschiavo s'ouvre au monde ! C'est quelques chose qui m'a plu!"

Il n'en reste pas moins que l'adhésion au dispositif général ne s'est pas faite, le groupe revendique en effet son indépendance et sa capacité à se réaliser par lui-même, le rôle du PP et du groupe opératif se limite selon eux, à des fonctions restreintes bien distinctes. Le PP est le point d'appui qui leur a permis une impulsion première, mais qui ne peut en aucun cas intervenir dans la gestion du projet qui est le leur:

P1: "C'est clair que peut-être l'idée, l'impulsion nous vient de l'extérieur, c'est clair, mais ensuite nous devons réussir à gérer par nous-mêmes." [...]C'est mieux que nous restions sur nos propres jambes, alors que si on demande de l'aide...moi j'ai presque refusé cette chose qui vient de l'extérieur ! Quelque

chose...non ! Nous devons réussir par nous-mêmes, nous ferons peu de choses, mais ce peu de choses nous les ferons nous! [...] Ce dont on a peut-être besoin nous, c'est qu'au fond ils nous disent : "non regardez, maintenant avec le PP vous faites ce que vous voulez, mais vous n'avez plus rien à faire, euh [...] Ce que nous devrions réussir à faire c'est intégrer plus des personnes externes, mais d'ici,[de Poschiavo] et puis il y a ces personnes qui nous aident, il y a ce paysan...il faut que l'on donne plus de valeur à ces personnes[...] ça nous va quand ces personnes [= groupe opératif] nous rappellent ces étapes du PP, mais ensuite techniquement...nous nous suffisons."

P2: "Pour nous, c'est bien comme ça !"

Il semblerait donc que les exigences établies par le groupe opératif aient donc été détournées, voir parfois ignorées et certains problèmes de compréhension ont surgi dès le premier entretien:

"Il y a eu le problème de comment gérer le projet, parfois on a eu l'impression, du moins c'était mon impression de ne pas savoir où était le PP en soi[...]. Il y a eu une petite difficulté au niveau financier et au niveau organisationnel, je ne comprenais pas ce qu'ils entendaient par « Ecologie humaine » et j'ai dit la vérité, je ne suis pas encore capable de me positionner face à cette écologie, si quelqu'un me l'explique mieux, j'accepte volontiers."

Le problème est à nouveau souligné dans le dernier entretien :

"Le concept d'Ecologie humaine...mais le concept, je le dis non sans modestie, je ne crois pas être quelqu'un de stupide, mais...me retrouvant devant ce concept je me dis : : "Bon, bein...ça je ne sais pas."

"Mais on commence à comprendre...l'Ecologie humaine, c'est nous ! (rire) [...]Quant àLa bible orange, ça c'est vraiment à oublier!"

4. Modalités d'usage des NTIC

Comme nous l'avons déjà ébauché, les NTIC représentent une opportunité que le groupe reconnaît et apprécie. Ils admettent volontiers l'apport non négligeable qu'elles représentent. Le meneur du projet explicite l'intérêt croissant que le monde de l'informatique à d'emblée représenté pour lui:

"J'ai fini les études dans les années 90 et là j'ai commencé à travailler un peu avec l'ordinateur et maintenant on entend toujours parler d'Internet et de tous ces nouveaux systèmes et en ce temps-là c'était vraiment les débuts...et donc c'était vraiment une curiosité ! Je me suis dis je ne peux pas rester ici sans savoir comment ça fonctionne, tu allumes la télé, et tu entends parler de Homepage, tu ouvres les journaux et il y a toujours les adresses et je me suis dis, je dois vraiment voir comment fonctionnent ces choses."

Les NTIC ont toujours représenté, dès le premier entretien, l'opportunité de se faire connaître au-delà de la région, ce qui a d'emblée été un objectif majeur de la participation au projet.

Il reste toutefois que comme dans les autres équipes de travail, le côté très technique que nécessite la constitution d'une page Web n'a pas été intégré, puisqu'ils ont dans ce groupe en quelque sorte délégué à une aide externe cette partie des exigences, quant au mail et à l'Internet, ils ont été peu exploités pour les raisons déjà soulignées plusieurs fois de la proximité qui caractérise la région, néanmoins il reste un outil qu'ils continuent d'utiliser en dehors du cadre du PP, en famille ou pour communiquer parfois entre amis.

5. Réseaux de communication établis

La communication avec l'APFD:

Le soutien proposé au travers de la personne de l'assistant n'a pas été reconnu, c'est en effet dans ce groupe que cette aide externe a créé le plus de résistance explicite. Le groupe, et cela est déjà apparu dans notre description, a préféré se débrouiller seul, quitte à ne pas s'en sortir, l'aide technique n'a pas été totalement refusée, mais même à ce niveau ils ont préférés s'adresser ailleurs. Ces raisons apparaissent dans le passage que nous avons déjà présenté :

." [...]C'est mieux que nous restions sur nos propres jambes, alors que si on demande de l'aide...moi j'ai presque refusé cette chose qui vient de l'extérieur ! Quelque chose...non ! Nous devons réussir par nous-mêmes, nous ferons peu de choses, mais ce peu de choses nous les ferons nous!"

De plus, le fait que l'AP soit une personne externe au projet, est clairement souligné en tant que problème car, selon eux, cette personne ne peut pas se sentir responsable du futur du projet qui est le leur et qui de plus est étrangère au monde de l'agriculture:

L1: "Lui, il ne se sent pas responsable si j'ai fait mon travail ou non"

Int.: "Il est surtout là pour les problèmes techniques ?"

L2: "M...oui"

L1: "Puis, ça dépend...si c'est une personne « enfarinée » avec l'environnement agricole c'est une chose, c'est un instituteur qui peut-être élève des lapins, mais peut-être même pas ! Il n'a pas le flair de cette chose, maintenant il s'occupe d'un autre groupe, par exemple, mais maintenant je ne veux pas critiquer la personne, parce que c'est quelqu'un de très disponible, gentil homme...moi je dis...si je lui dis « maintenant regardes j'ai le trois-quart des paysans et l'un deux me sèmera la grain sarrasin » je sais pas ce que ça va l'intéresser lui, c'est une question à moi, qui fait partie du programme que j'ai commencé."

La communication a l'intérieur du groupe:

Pour ce groupe également la proximité des personnes a rendu l'utilisation de l'e-mail quelque peu obsolète, mais les contacts se sont maintenus, mise a part une période où certains membres ont rencontrés des difficultés personnelles indépendantes du projet.

La communication avec les autres groupes:

Ce point aussi s'est révélé décevant pour les attentes de Lugano, le groupe avait pourtant clairement exposé son intérêt pour le *groupe 3* se consacrant à la reconstruction du moulin et le groupe *d'Economy Online*, puisque leurs intérêts se recoupaient, mais cela n'a pas suffit a créer une démarche d'unification.

La communication avec l'extérieur:

Cette opportunité a également été peu exploitée. Les objectifs transfrontaliers, du moins au moment du troisième entretien n'ont pas abouti.

6. Moments de formation

Les moments de formation ont été peu débattus, il ressort clairement qu'il a eu une évolution quant à l'intégration et l'utilisation des NTIC entre le premier et le troisième entretien, les étymologies et les termes spécifiques semblent faire désormais partie du vocabulaire des participants et l'envoi d'e-mails ou la recherche sur Internet ne semblent plus comme au début générer des interrogations, cela un devenu un moyen *en plus* pour

communiquer. Cependant, comme pour les autres, l'aspect plus précis de la technologie n'a pas été retenu.

Groupe 8 :

1. Description du groupe de projet

Ce groupe se réunit sous l'enseigne: *Biblioteca : una finestra sul mondo*. Il se constitue de cinq personnes, quatre femme et un homme, ce dernier a suivi la formation en vue de devenir APFD.

La Bibliothèque PGI de Poschiavo, est une petite bibliothèque (5000 volumes), née dans les années septante, qui tentait déjà depuis quelques années, avec des moyens jusque-là limités, de garantir un service de grande importance pour la population. Elle restait plutôt fréquentée par les jeunes, c'est pourquoi depuis quelques années la bibliothèque s'efforçait de varier son offre, notamment en dédiant un espace aux CD (musique classique et légère) et en organisant des expositions libraires, espérant intéresser la tranche d'âge des 25-50 ans.

Il est aisé de comprendre que, pour un groupe déjà porté en soi sur l'ouverture et le changement, l'opportunité de faire partie du PP, pour enfin concrétiser ses buts, est apparue fondamentale.

L'utilisation des NTIC permettrait de concrétiser divers buts concrets dans une perspective d'ouverture au monde ; en effet le moyen informatique représente un outil très important dans le champs de la recherche et de la diffusion que la bibliothèque recherche. Mais avec une composante ultérieure, la possibilité qu'elle devienne une *fenêtre sur le monde* dans de brefs délais, en contribuant dès lors à rompre l'isolement ressenti et en rendant les nouveautés qui les entourent plus accessibles. La bibliothèque pourrait dès lors être un point de référence, et surtout de rencontre pour des personnes désireuses de se faire connaître. Une ouverture qui pourrait se concrétiser au travers de :

- 1.La possibilité d'avoir accès à des banques de données toujours plus importantes
- 2.La création de contacts informatiques (mise en réseau) avec d'autres bibliothèques de la Suisse italienne
- 3.L'insertion de la bibliothèque dans le réseau communal
- 4.L'amélioration des contacts entre les différents établissements scolaires

5. La collaboration étroite entre les directeurs et leurs classes dans l'intention de promouvoir des activités culturelles (expositions itinérantes)
6. La réalisation en commun de projets de classes italophones
7. La recherche d'un nouvel emplacement pour la bibliothèque

Tous ces points ont été synthétisés par les membres du groupe en quatre objectifs à atteindre, qui constituent leur contrat de projet officiel :

- 1) Diversification de l'offre aux utilisateurs de la bibliothèque (outre les livres, des CD, des enregistrements vidéo, des CD-ROM, accès à l'Internet, etc.).
- 2) Amélioration de la gestion et de la présence de la bibliothèque au niveau local et régional (catalogage informatique des titres, réseau avec d'autres bibliothèques, home-page de la bibliothèque, etc.).
- 3) Activités au niveau scolaire (création d'un journal fait par les élèves et mis sur Internet, expositions organisées par les écoles et financées par la bibliothèque, présentation d'ouvrages, lectures de contes, etc.).
- 4) Collaboration dans la restructuration ou la création de bibliothèques dans divers établissements scolaires (petites bibliothèques à disposition sur place dans les écoles).

2. Modalité de conduite du projet.

Le titre du projet résume de façon pertinente les finalités poursuivies d'une ouverture au monde, finalités que les membres avaient déjà envisagées auparavant avec des moyens restreints. La recherche d'appuis financiers a été la première étape de leur recherche, et grâce au billet de visite qu'a représenté le PP, les appuis se sont faits nombreux. L'achat d'un ordinateur pour la bibliothèque a été leur première dépense, car la création d'une bibliothèque « digitalisée », comme ils l'ont nommée, passait par cet a priori. Le lecteur potentiel pourra idéalement consulter sur écran les offres bibliographiques de la bibliothèque en question, mais également celles des bibliothèques d'origine italiennes, de la Valtellina et du Tessin, au travers des catalogues de ces dernières ; le catalogage est déjà commencé lors du premier entretien et est sur le point d'être mis sur Internet dans le dernier, ce qui souligne l'avancée du projet.

Le groupe se réunit plus ou moins chaque semaine, sans de diviser véritablement le travail, deux des membres travaillent sur place ce qui facilite les échanges, une personne habite à Zurich, mais vient régulièrement en fin de semaine, quant aux autres ils sont dans la région.

La première chose d'importance à relever dans ce groupe, c'est la facilité avec laquelle ils se sont conformés aux exigences de Lugano et l'apparente facilité de l'élaboration du projet. Ils semblent avoir eu tout au long du processus, une technique d'élaboration qui leur a permis de progresser sans grands inconvénients et ceci semble être lié à une caractéristique non négligeable qui les différencie des groupes précédents, c'est-à-dire le fait *qu'un des membres interne du team soit un APFD*. En effet, ce dernier a pu être exploité avec facilité et sans gêne grâce à ce double statut. La création de la Homepage du groupe, n'aurait pas pu être créée sans lui, comme l'expliquent les deux personnes interviewées, chaque membre du groupe préparait une partie du texte, puis la soumettait à l'APFD, qui se chargeait de la mettre sur le Net. Par conséquent, ce groupe ne s'est pas trouvé devant des difficultés d'ordre majeur concernant les exigences relatives à l'Internet, puisque la personne compétente était facilement à disposition, elles avouent d'ailleurs ne pas avoir acquies elles-mêmes les compétences pour effectuer ce genre de travail, malgré les cours dispensés par Lugano.

Les contacts avec l'extérieur ont été facilités grâce à cette inclusion dans le PP et les contacts avec les écoles de la région se sont révélées très fructueuses.

3. Insertion du projet dans le dispositif général

Ce groupe a été en partie bien intégré dans le dispositif général, car le PP a réellement permis de concrétiser leurs attentes et elles sont fières à présent de posséder ces outils qu'ils essaient elles-mêmes de promouvoir, notamment dans la bibliothèque communale. Lors du dernier entretien, puisque le catalogue n'a pas encore été inséré sur le Net, les synergies avec d'autres bibliothèques n'ont pas encore débuté, mais tout laisse supposer que cela se poursuivra de manière positive, les membres étant restés motivés et satisfaits des avancées.

Les problèmes relatifs notamment à la compréhension et au questionnaire d'Ecologie Humaine, ont également été considérés comme un point difficile, mais il a été dépassé en travaillant avec l'un des responsables du PP, qui les a aidés à remplir le questionnaire, c'est un avantage qui leur a permis de passer outre sans trop de difficultés.

*L1 : « On n'a pas bien compris tout le questionnaire, pour beaucoup de choses on ne savait pas ce qu'ils pensaient. On les a remplies alors avec X »
(Collaborateur du PP)*

Par contre, il n'y pas eu de contact avec les autres groupes du PP et elles ne semblent pas vouloir le faire, puisqu'elles n'en voient pas l'utilité, les synergies sont plutôt à rechercher en dehors de ce cadre.

4. Modalités d'usage des NTIC

L'arrivée des NTIC a été vécue de manière positive l' Internet et l'utilisation de l'e-mail ont été des facteurs positifs pour le team.

L1 : « Je pensais avoir des difficultés au départ, mais pour dire la vérité, ça va bien en tout cas. »

Quelques problèmes concernant les attachés sont survenus au départ, mais le problème à été résolu par l'APFD.

Les premières recherches sur Internet ont consisté à trouver les Homepage d'autres bibliothèques pour se faire une idée sur la disposition de la leur :

L1 : « Sur Internet nous recherchons les Homepage d'autres bibliothèques pour voir comment elles sont. Mais ils ont des Home page toutes simples, nous avons le désir de faire quelque chose de mieux. »

Il est devenu un outil indispensable pou leur travail, et les e-mail ont été tout de suite adoptées, malgré la proximité des membres. Pour le travail, elles les ont exploitées pour s'envoyer des fichiers sur les textes à mettre sur Internet. Avant de les digitaliser, elles s'assuraient de l'accord des autres. L'une d'entre elles travaillant à Zurich, ce moyen était indispensable. D'autre part, elles avouent l'avoir utilisé pour divertissement personnel, pour « papoter » via le Net entre elles ou à la place du téléphone pour la famille qui est connectée également.

De plus, elles ont réalisé une enquête sur ce que les gens pensent de leur projet et pour communiquer, elles utilisent l'e-mail de préférence, ainsi elles peuvent s'envoyer les textes et les résultats rapidement.

Comme nous l'avons ébauché, les membres du groupe, souhaiteraient faire bénéficier les autres bibliothèques des grisons de ces outils, car elles permettraient des synergies sans devoir téléphoner pour s'informer sur l'état des catalogages des autres.

L1 : « Nous aimerions nous relier à d'autres bibliothèques de la vallée de la Bregaglia et les faire profiter de notre expérience. L'informatique serait d'une grande aide pour ces bibliothèques-là.

C'est dommage que la bibliothèque cantonale ne soit pas sur Internet, il faut téléphoner ou écrire, on espère qu'il seront bientôt connectés. »

Il n'en reste pas moins que malgré l'assimilation positive de ces outils, une fois encore les compétences relatives aux Web, ont été laissées à la personne compétente.

5. Réseaux de communication établis

La communication avec l'APFD:

De part son appartenance intrinsèque au groupe, la communication à été menée de manière positive et conforme aux attentes de Lugano, puisque les prises de contact, lancées par l'APFD lui-même pour les réunions du groupe ont toujours été effectuées par e-mail.

Les réunions se sont toujours en présence donc de l'APFD.

Int : Vous vous voyez une fois par semaine ?

I1 : Oui à peu près, le soir.

Int : Et vous travailler ensemble sur le projet ?

I1 : Il vient souvent à la bibliothèque entre deux rencontres.

I2 : Nous parlons des heures, cela dure toujours très tard, il y a toujours des sujets de discussion.

La communication a l'intérieur du groupe:

A l'intérieur du groupe la communication est plus que satisfaisante, car en plus des nombreuses réunions, les textes sont souvent soumis via le Net pour un accord global. Que se soit pour le travail ou autre la communication est très présente.

La communication avec les autres groupes:

Ce point n'a pas été exploité, l'utilité de se relier aux autres groupes, n'a pas semblé être nécessaire pour la continuation du projet, dans ce groupe également une philosophie globale du PP ne s'est pas fait sentir.

La communication avec l'extérieur:

La communication avec l'extérieur se thématise au travers de la recherche de synergies avec d'autres bibliothèques des Grisons et d'Italie qui ont souvent été au centre des débats, la nécessité de telles collaborations semble rester un des objectifs majeurs du projet, et même si au moment du dernier entretien seules certaines ont commencé à être ébauchées, cette finalité n'a pas été mise de côté.

6. Moments de formation

C'est au travers de l'utilisation des NTIC que les moments de formation se sont fait ressentir. L'assimilation progressive, quoique rapide de ces outils a été exprimée et soulignée.

De plus, il est arrivé que pour un certain problème de connexion apparu pour l'une des participantes, elle se soit basée sur les recommandations de l'APFD, sans le faire venir à domicile, ceci souligne une capacité à se débrouiller par soi-même que peut-être l'appréhension du domaine technique ne permettait pas au début.

Groupe 11 :

1. Description du groupe de projet

Le projet de ce groupe s'intitule: "*Progetto di informazione, aggiornamento e consulenza a distanza in ambito sanitario*". Il est composé de cinq membres, dont deux médecins, une infirmière en psychiatrie, une infirmière du home pour personnes âgées et un administrateur de l'hôpital.

Au niveau sanitaire, la Valposchiavo possède actuellement l'Hôpital San Sisto, un Home pour personnes âgées et un service *Spitex* (assistance et aide à domicile). Pour la radiologie et la psychiatrie, un spécialiste est présent une fois par semaine à l'hôpital. Pour tout autre type de consultation spécialisée, il est nécessaire d'aller consulter hors de la vallée (dans l'Engadine ou à Coire). Des formations et des mises à jour continues sont donc indispensables pour l'ensemble du personnel.

Pour permettre un meilleur développement de cette situation, sachant que la situation géographique est un obstacle non négligeable, *trois objectifs* ont été pointés:

- 1) La liaison planifiée en réseaux pour accéder aux banques de données, aux informations utiles.
- 2) La réalisation de vidéo-conférences pour la mise à jour des médecins et des infirmières.
- 3) La réalisation d'une télé-médecine à l'Hôpital San Sisto. En passant d'abord par la télé-radiologie et ensuite par la consultation à distance de cas par des spécialistes.

Dans le cadre du Progetto Poschiavo, ce groupe sanitaire de formation de mise à jour et de consultation à distance dans le domaine sanitaire, a reçu la mention de *projet de synergie*, le problème de devoir devenir par la suite un projet répondant aux critères *d'Ecologie Humaine* pour l'obtention du diplôme, est souvent abordé de manière négative.

2. Modalité de conduite du projet.

Pour atteindre ces trois objectifs principaux, les membres du projet devront veiller à :

- 1) Utiliser des nouvelles technologies pour organiser une structure de formation à distance (mise à jour).
- 2) Créer d'un réseau de télé-radiologie, car l'hôpital n'a pas de radiologue sur place.

3) Transmettre à distance de consultations spécialisées, sans que le patient, ni le spécialiste se déplacent.

Il s'est en quelque sorte constitué *deux groupes internes*: le premier, le *groupe « médecine »* tentera l'établissement des premiers contacts notamment avec Coire intéressée à essayer à titre d'expérience. Ils espèrent également engager des amis médecins possédant des connaissances spécifiques (“ami médecin spécialiste”) pour l'établissement de consultations à distance, ceci ayant l'avantage de n'impliquer aucun engagement financier (frais de transport).

Le deuxième *groupe* est celui *des infirmiers “formation à distance”*, qui souhaitent une collaboration avec l'Ecole Supérieure Sanitaire de Stabio et l'Ecole Sanitaire de Coire, grâce à une salle équipée en vue des vidéo-conférence.

Les membres du groupes sont conscients que la mise sur pied d'infrastructure pour la vidéo-conférence impliquera une nouvelle pédagogie : il y aura en effet un changement dans les méthodes de cours qui jusque-là ont été organisés en atelier et en groupe de discussion. La v.-c. sera selon eux, une sorte de retour en arrière, à des leçons ex-cathedra. Elle impliquera un changement d'habitudes didactiques pour les enseignants, une coordination (envoi du matériel didactique à l'avance - dossiers papier, diapositives), une utilisation de techniques plus fines d'enseignement, un déplacement des gens à leur lieux de cours (salle de v.-c à Swisscom).

La vidéo-conférence, dans le cadre de la formation à distance médicale, est considérée comme moins problématique. Elle est envisagée comme plus facile “parce qu'on connaît le lieu où les mises à jour se déroulent”. Une des attentes du groupe est que les médecins de Poschiavo puissent profiter du moment où Coire aura les infrastructures analogues pour ne pas se déplacer. Ces leçons seraient données sur un modèle de cours académique. Se pose néanmoins la question de l'attention et de la concentration devant un écran (problème du son différé de l'image et de la qualité de transmission). Tout ceci doit encore être évalué.

L'organisation du réseau de télé-radiologie est un travail réalisé déjà essentiellement avec Coire, avec qui il entretient des contacts réguliers pour des affaires en cours. Malheureusement les collègues là-bas ne sont pas très enclins à la v.-c., par manque de disponibilité et surtout parce, selon eux, ils manqueraient « les bruits de couloir » : “Ce problème de contact vient bien avant le problème financier”. Pour l'heure ils travaillent

avec un radiologue italien qui vient à l'hôpital depuis 20 ans. Le canton oblige à traiter avec l'Hôpital de Samedan - guide pour les hôpitaux de la périphérie sud - afin de créer un service de radiologie régional, dans l'idée d'avoir un radiologue à San Sisto et de créer un département de radiologie dont les prestations seraient reconnues par les caisses maladies. Cette reconnaissance des transmissions motiverait ce développement. La réglementation reste à faire.

Ils espèrent que pour la phase finale du projet le concept sera clair et les contacts établis mais surtout qu'il y aura un minimum d'autofinancement. Il s'agit d'abord de convaincre Coire d'avoir sa propre installation. Le groupe espère également que la fonction technique et les relations publiques dont s'occupe l'APFD passeront dans les mains de Coire.

L'aspect positif du Progetto Poschiavo est donc essentiellement vécu dans cette promotion du groupe sanitaire dans la vallée et face au reste du canton, et face à un enrichissement personnel dû à la probable acquisition des nouvelles technologies.

3. Insertion du projet dans le dispositif général

La position du groupe face au système général semble problématique, l'un des membres souligne que le groupe sanitaire est plus avancé au niveau technique que les autres groupes, ce qui poserait le problème des synergies.

L1 : « Nous sommes tellement spécialisés, nous n'arrivons pas à trouver un autre groupe avec lequel collaborer. En fin de compte, on pourrait collaborer avec le groupe bibliothèque qui pourrait nous tenir à jour tout le matériel et les revues dans le domaine sanitaire, par exemple... »

De plus, ils sont le seul groupe à être désigné comme groupe de formation à distance et soulignent les problèmes nés du changement d'orientation du PP :

L2 : « Le PP est parti comme projet de formation à distance, ensuite il a changé de direction au cours des mois, il est devenu un projet d'Ecologie humaine. Cela a été la première difficulté de se détacher de la première intention du projet. Au fond dans la formation à distance, il y a nous et les autres groupes de formation, tous les autres se sont détachée de celle-ci, de là sont nés des malentendus sur le

PP. Ils sont nés de la grande discussion de la remédiation [...] ainsi on voit se créer des malentendus au niveau des synergies des projets. »

La thème récurrent de la difficulté du *document orange* a aussi été souligné, en le thématissant avec les problèmes de communication entre les groupes et le PP :

L2 : « Vous avez entendu parler de ce document orange ? Bon, c'est une chose qu'on a réussi à dépasser, mais c'était vraiment difficile à comprendre. Ça vient du fait que ceux de Lugano n'avaient pas compris avec qui ils avaient à faire, c'est-à-dire à des praticiens qui ont moins l'habitude des théorisations, C'est un conflit de communication. Maintenant on voit beaucoup la différence : il y a une meilleure compréhension entre les partis. Il a fallu ce processus, chacun a dû comprendre comment expliquer à l'autre pour pouvoir continuer. »

Les discordes avec Lugano se situent surtout au niveau de la dénomination du groupe en tant que projet de synergie, les membres du groupe ne semblent pas accepter le fait de devoir intégrer les concepts d'Ecologie humaine pour changer de statut.

Les membres se définissent comme “une petite case” dans l'organisation générale du PP, qui se tournerait parfois vers l'APFD, pour résoudre des problèmes techniques, “faute de ne pas savoir vers qui se tourner”.

La personne de référence à Lugano est désignée comme étant le principal interlocuteur du groupe, il assume un rôle de promoteur du groupe sanitaire vers l'extérieur, surtout auprès de Coire avec qui il établit des liens. Il leur conseille des personnes extérieures au Progetto Poschiavo pour leur venir en aide et il procède également à une protection des données médicales, s'il y a lieu.

4. Modalités d'usage des NTIC

Le monde de l'Internet est perçu en général de manière très positive puisque, selon l'un des membre, il permet d'étendre le Progetto Poschiavo au delà de la vallée et de toucher

des “sociétés différentes” au travers de l’élargissement du réseau et le changement du mode de communication.

Toutefois, la constitution de la page Web, ne leur semble pas une priorité :

L1 : « Si on devient un groupe d’écologie humaine, c’est un autre propos. Mais actuellement à quoi ça sert d’avoir une page Wec pour nous ? Pour mettre nos dix mises à jour ? Pour qu’on s’appelle « Hôpital San Sisto ? »

L2 : Nous avons 50 lits et nous offrons des opérations de cœur. (rires)

L’utilisation de ***l’e-mail*** est considérée intéressante au niveau du groupe, mais pas pour les relations extérieures, car il est important selon eux d’être sur place, car ils relèvent l’importance des relations humaines.

L2 : « Toutes les personnes que l’on rencontre de l’extérieur n’ont pas forcément l’e-mail. Ensuite on se sait pas qui il y aura sur place et on les rencontre sur le moment et on discute des choses qui naissent dans l’instant. Je ne crois pas que l’e-mail puisse remplacer cela. »

Une des membre relève une chose qui jusque-là n’avait pas été soulevée et qui est un aspect très intéressant sur la facilitation que ce moyen peut représenter dans des cas où l’établissement de la communication peut paraître difficile :

L3 : « J’aimerais ajouté un aspect que j’ai découvert...Moi, je n’aime pas la technique, mais la poste électronique m’a fascinée. J’ai apprécié le fait que la messagerie ne fait pas de bruit, je n’ai plus peur de déranger. Le message électronique ne sera lu de la personne que quand son emploi du temps le permettra, cela ne m’empêche plus de communiquer avec les personnes par peur de déranger, je n’ai plus d’inhibitions à communiquer. Je trouve cet aspect irremplaçable. »

La ***vidéo-conférence*** est un autre outil important qui est exploité par ce groupe de manière récurrente, comme nous l’avons vu préalablement les problèmes liés à ce mode de communication pose déjà les interrogations sur la naissance d’une sorte de nouvelle pédagogie qu’il devront affronter.

La première v.-c. s’est déroulée avec succès, malgré quelques difficultés techniques et d’interaction au départ. La deuxième v.-c. a été annulée pour cause de problèmes d’organisation.

Selon L2, il apparaît que la v.-c. est praticable pour les formations courtes, mais non pour les formations longues, ce serait “infaisable”, car “on s’ennuie”. Par rapport à ce problème de pédagogie, L2 n’a pas gardé le contact avec Lugano. Mais elle continue avec Coire “pour élaborer une phase expérimentale”, bien que leur disponibilité soit réduite. Pour des formations autres que la formation frontale, il faut posséder plusieurs caméras pour que cela soit techniquement réalisable. A ce niveau, pour une phase expérimentale, Lugano et Coire attendent une proposition concrète de la part du groupe.

L2 exprime également l’idée d’utiliser la v.-c. comme moyen d’interaction entre la cheffe-infirmière de Poschiavo et l’école de Coire, par rapport aux élèves-infirmiers.

Dans le cadre particulier de la **consultation à distance** la première s’est donc très bien déroulée, et ils ont réussi à résoudre le problème du secret médical, grâce à l’un des membres qui a appris à manipuler seule la caméra. Deux aspects sont ressortis, la patiente était en relation avec le médecin et le médecin, membre du groupe a pu assister à tout le déroulement de la consultation (= mise à jour). Le médecin de l’autre côté était lui aussi très content, ainsi que la patiente qui se réjouit de la prochaine v.-c.

La deuxième v.-c. s’est déroulée à Coire. Les personnes de Coire ont mis beaucoup de temps pour se décider à réaliser cette v.-c., de plus ils ne désiraient pas s’engager financièrement. Swisscom a donc installé une structure provisoire. Cette v.-c. “a été malheureuse”, “elle a permis de voir les limites”. Ceci était dû à des problèmes d’organisation entre le technicien de Coire, Swisscom et entre le responsable à Coire. Ainsi qu’à des problèmes techniques, le pointage de la caméra s’est fait uniquement sur les diapositives. Les personnes de Poschiavo n’ont donc “rien vu, rien compris”.

La conférence suivante était trop importante pour la suivre par v.-c. et perdre des informations. Il existe le problème des limites au niveau pratique, c’est pourquoi ils proposent de demander à l’avance au conférencier d’envoyer ses diapositives. Mais cela impliquerait de lui téléphoner, de prendre du temps pour les mettre dans l’ordre. « Encore une fois, on doit demander aux gens de faire des efforts gratuits”.

5. Réseaux de communication établis

La communication avec l’APFD:

La question par rapport à l'APFD n'a pas été développée outre mesure, malgré une question de la part des interviewer, la réponses à dévier sur autre chose. Le groupe s'appuie surtout sur l'aide de la personne de référence qui se trouve à l'Institut.

La communication a l'intérieur du groupe:

Au niveau des communications internes, au sein du groupe, il ressort d'un des entretiens que parfois en vue d'une v-c., une mauvaise collaboration entre les infirmières s'est fait sentir: "ça s'est mal passé". En ce qui concerne les médecins, il y a eu une assez bonne répartition des tâches, qui a engendré des communications assez effectives. L'utilisation de ce genre d'outil a généré quelques désorganisations provisoires, qui probablement s'estomperont avec le temps. Toutefois l'utilisation de l'e-mail a facilité à certains moments l'échange d'informations entre médecins et infirmiers, mais pas au dépend des contacts directs.

La communication avec les autres groupes:

La communication avec les autres groupes de projets est restée au stade d'hypothèse, malgré la réflexion sur des collaborations possibles, le premier pas n'a pas été effectué.

La communication avec Lugano :

Lugano est considéré comme un "bon soutien", au travers de l'aide de la personne de référence, qui a effectué des prises de contacts importantes pour la poursuite du projet.

La communication avec l'extérieur:

, la communication avec les autres hôpitaux s'est maintenue, comme avant l'initiation du PP. Il ne semble pas que d'autres contacts, sinon ceux établis auparavant, se soient formés.

L'utilisation de la vidéo-conférence a évidemment permis cette ouverture vers l'extérieur :

L2 :« Au niveau infirmier , deux trois conférences ont été organisées par A. qui est malheureusement absente. Une v.-c a été réalisée avec succès en collaboration avec l'Ecoles supérieure des chefs infirmiers de Stabio. Eux étaient du côté de Lugano »

6. Moments de formation

Comme nous l'avons relevé, ce groupe est inscrit dans le monde de la *formation à distance*, et dans ce sens s'y trouve directement impliqué.

L2: « L'enseignant [durant la v-c] a traité, avec une classe d'élèves, la thématique du suivi des élèves infirmiers durant les stages. C'était une v-c d'approche entre les futurs chefs-infirmiers et ceux qui, ici, travaillent dans la pratique. »

Il s'agit donc surtout de formation d'infirmiers, mais les médecins aussi, au travers de son utilisation, réussissent une mise à jour périodique de leurs connaissances, condition intrinsèque de leur métier.

Groupe 17

1. Description du groupe de projet

Les membres du groupe 17, réuni sous le titre : « *Economia Vallerna Online* », se sont fixé comme objectif la création d'un raccordement Internet, qui puisse servir de base pour le développement et la relance de l'économie de la vallée.

La qualité des produits de la vallée est, comme pour le *groupe 8* (« *Produzione offerta e commercializzazione dei servizi e prodotti agricoli della valposchiavo* »), sans aucun doute très bonne, puisqu'ils sont d'ailleurs déjà appréciés par delà le Bernina et par l'Italie proche.

Mais, comme pour les autres groupes du secteur *Economie et Tourisme*, l'isolement géographique et la manque de financement reste un handicap important qui n'a guère aidé à promouvoir ces produits qui restent par conséquent des produits essentiellement vendus in Valposchiavo.

Or, à présent, grâce à Internet, le marché est en train d'évoluer, de prendre de nouvelles directions. Les centres de production ne sont plus nécessairement liés au centre de consommation, en effet grâce au réseau, il est dorénavant possible de publiciser et en même temps de vendre ses produits là où ils sont demandés.

Etant donné que les firmes de la vallée sont pour la plupart de petite et moyenne taille, qui d'habitude disparaissent au profit des multinationales, et qu'il existe depuis quelques

années une augmentation de la demande en ce qui concerne les produits sains et naturels, il se trouve qu'elles auraient dès lors, elles aussi, la possibilité de devenir concurrentielles et d'étendre leur marché ; c'est pourquoi, ils ont pensé regrouper certaines firmes de la vallée (travaillant dans de divers facteurs économiques) pour créer une Homepage concurrentielle dans le but de renforcer l'économie et de créer de nouveaux postes pour la vallée, car le départ des gens est aussi un problème important pour eux, puisque en moins de moins de jeunes commencent leurs apprentissages in Valposchiavo.

Dans les objectifs à long terme, le team composé de sept personnes (un boucher, un archiviste, un responsable du marketing, un hôtelier, un fromager et un économiste), a postulé les points suivants :

1.La création d'une *carte attirée*, comportant, outre le nom du client, le nom de la firme et l'adresse Internet, que les diverses entreprises pourraient se communiquer.

2.La création d'un *prospectus* où seraient présentées les diverses petites entreprises. Sur ce papier seraient également publiées les adresses Internet et la description du site, en espérant par ce moyen, susciter des curiosités de la part des clients. Il inciterait donc à la publicité du projet, d'une part en ce qui concerne les produits et deuxièmement pour le site lui-même.

3.L'établissement d'un *itinéraire gastronomique de la vallée*. Au travers d'un moyen publicitaire intéressant: la dégustation. Cet itinéraire se déroulerait sur 2-3 jours durant lesquels les personnes qui s'annonceraient via Internet ou par téléphone pourraient visiter les diverses firmes et goûter leurs produits typiques. Naturellement , la présence d'un hôtelier dans leur team garantie la possibilité de logement. En ce qui concerne la nourriture, des menus typiquement poschiaviens seraient présentés. Il faudra donc s'accorder avec les entreprises pour décider de périodes privilégiées pour concevoir cet itinéraire.

4.Si tel projet se concrétisera, il devront demander le soutien de l'Ente *Turistuco Valposchiavo* et avec la *Ferrovía Retica*, afin de pouvoir bénéficier d'autres moyens de publicité et pour d'éventuelles facilitations de transport.

L1 : « Après discussion sur comment faire un page, nous avons pensé mettre notre vallées avec les différents emplacements d'entreprises dur le territoire. L'emplacement du Projet Poschiavo, pour se faire connaître au-delà du territoire de la vallée avec les différents afin d'apporter des clients, des touristes et pour pouvoir faire profiter les touristes de la marchandises à disposition avec un

itinéraire spécifique pour trouver par exemple, dans notre cas, la fromagerie, la boucherie, les emplacements de dégustation de vin...De cette façon, l'échange va dans les deux sens.

Le team compte sur le *sponsoring* des firmes représentées en vue de couvrir une partie des dépenses., au total, plus de 80 personnes se retrouveront impliquées dans ce projet.

Ce groupe a été qualifié de Projet de synergie avec le PP, il s'agira donc d'adapter au moment opportun et dans des temps à définir la possibilité de se convertir aux exigences de *l'Ecologie humaine* pour bénéficier d'un nouveau statut.

2. Modalité de conduite du projet.

Les différents membres travaillent de préférence de manière autonome et sur des tâches prédéfinies. Le travail effectué par chacun est ensuite envoyé aux autres au travers de la poste électronique. Un de leur membre, qui est expert en la matière, est chargé de la mise en réseau des diverses interventions, l'archiviste s'occupe de conserver les documents relatifs à Internet de chacun des participants.

Chaque membre doit, en premier lieu, diriger les ressources d'informations de sa propre firme ; il doit être le porte-voix et la personne qui assure le lien entre la direction, le personnel de la firme représentée et les membres du projet. Il est important de réunir le plus grand nombre de personnes au niveau de la consultation.

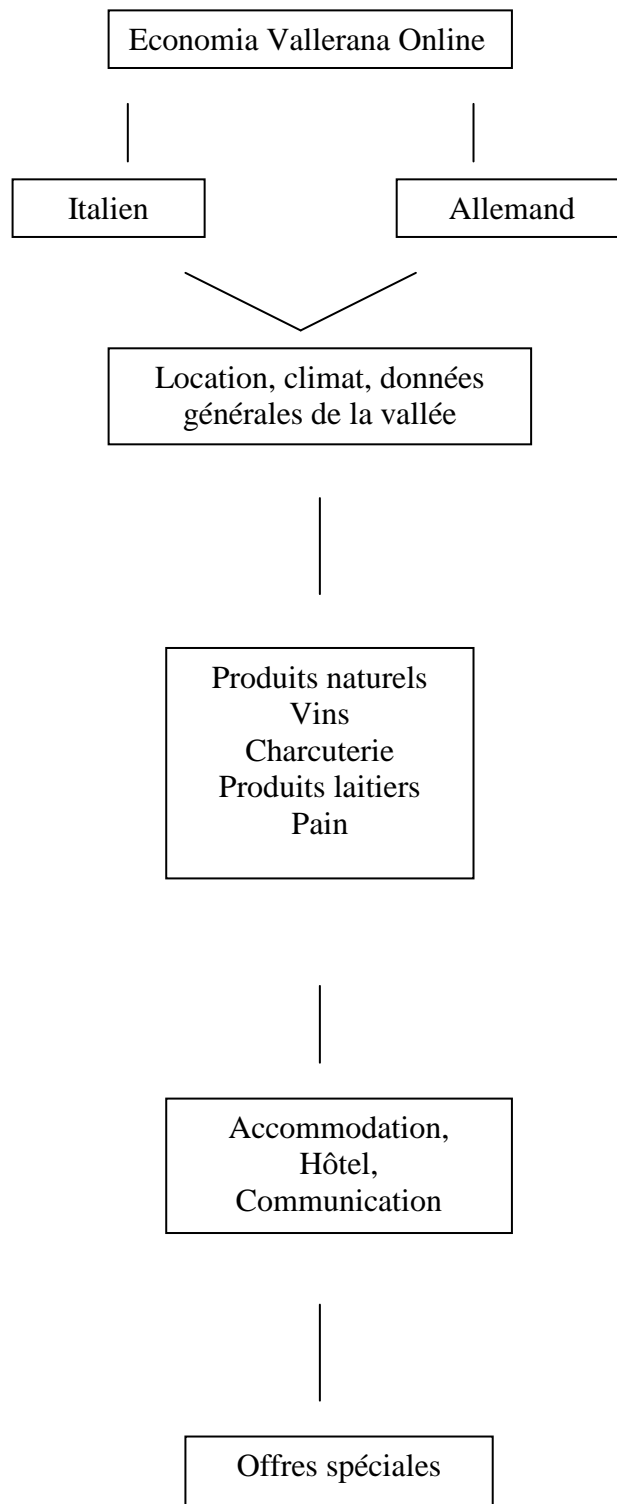
Pour ce groupe, l'aide de leur consultant en marketing est centrale. Le discours publicitaire sert mis dans les mains du spécialiste du groupe.

Lors du troisième entretien, il ressort clairement que des personnes-clés ont permis au projet de survivre, certains des membres ne s'étant pas beaucoup impliqué, la personne possédant les habiletés techniques notamment est centrale, il s'avère de plus qu'elle travaille au sein du projet PP, ce qui assure au groupe un lien direct avec l'entité de Lugano.

L1 : L2 était le centre et on travaillait avec lui. Nous faisons les travaux et il relevait le principal.

Nous avons eu des facilités grâce à P2 qui avait par exemple des bases graphiques, les nôtres étaient trop faibles : c'était lui l'expert !

Le plan de leur pagination de la page Web, met en évidence les secteurs et les produits traités :



Dans un souci d'obtenir la meilleure qualité possible, le groupe a voulu tirer profit d'expériences de chaque petite entreprise sur son territoire pour ne pas refaire les mêmes erreurs. Une étude des entreprises sur Internet devrait donc être effectuée, pour pouvoir élaborer leur propre publicité. Ces études se veulent importantes pour ce qui est de la stratégie à adopter pour maximiser la vente des produits locaux.

Le matériel est souvent directement traduit en allemand, car de nombreux suisses allemands s'intéressent à leurs produits.

Ce projet posera des problèmes juridiques, il est donc nécessaire de bien définir pour chaque entreprise, les compétences financières et décisionnelles, dans ce cadre le soutien de Lugano devrait être important pour une définition concrète des termes afin d'éviter toute confusion, de plus l'acceptation de nouvelles entreprises dans le projet fera l'objet d'un petit contrat

3. Insertion du projet dans le dispositif général

La personne-clé de ce groupe a servi pour la concrétisation de la plupart des points qui étaient à élaborer pour leur groupe ; l'envergure du projet, a nécessité une focalisation sur le projet lui-même, sans soucier de son insertion globale. C'est une sorte de mini-PP à lui tout seul qui s'est mis en place, qui protège en lui un réseau de complexité, qui a fait que la structure au dessus a été quelque peu oubliée.

Pour s'ancrer plus particulièrement de l'optique de l'*Ecologie humaine*, qui a suscité les mêmes problèmes de compréhension que d'habitude au départ, le team a opté, au travers des archives de la commune de Poschiavo, pour la réalisation d'une brève histoire de l'économie de la vallée en général, cela pour introduire les différentes petites entreprises dans cet aspect.

En ce qui concerne par exemple, la firme des viandes séchées, la recherche est tripartite : Pour ce qui est du *passé* sont envisagées des recherches sur : l'histoire de la famille ; sur les firmes (La boucherie et le restaurant) ; les différences de production entre hier et

aujourd'hui ; les postes de travail et leur représentation hier et aujourd'hui et comment s'effectuer la boucherie à la maison.

Pour le *présent*, les intérêts se coalisent sur : comment la firme contribue à promouvoir l'image de la vallée ; comment est reconnue la firme au niveau de l'imagerie en dehors de la vallée ; comment s'établit le rapport firme)environnement ; la situation actuelle de la vallée ; quels produits typiques servent comme renforcement de 'image de la vallée

Pour le *futur* : Ce qu'il sera entrepris pour promouvoir l'image de la petite entreprise au delà de la vallée ; Les divers modes de publicité ; Les principaux buts visés par la firme ; les produits clés de demain ; les retombées possibles.

Pour la firme des vins, et la publicité de l'art typographique dans la vallée, un travail similaire est entrepris.

4. Modalités d'usage des NTIC.

L'e-amil a été parfaitement intégré au sein du groupe, les points sur la facilitation de la communication qui en découle, ont été relevés à plusieurs reprises, la personne-ressource a été la seule à s'occuper de la page Web, la diffusion de ses connaissances, à travers son aide, ou au travers des cours dispensés par Lugano, ne s'est pas faite. Dès le départ, au niveau de la représentation liée aux NTIC, il n'y a pas eu de résistance à s'en approprier les modalités.

5. Réseaux de communications établis.

La communication avec l'APFD:

Nous pouvons nous permettre de dire qu'elle a été presque nulle, le groupe s'est débrouillé, la plupart du temps seul, et avec les compétences de la personne qualifiée. En effet, dès le premier entretien, il semblerait que le problème se souligne :

L1 : Il est très occupé avec un autre groupe.

L2 : C'est un peu notre faute, car nous ne l'avons pas beaucoup appelé non plus

Et dans le deuxième entretien :

L1 : Il ne savait pas vraiment son rôle. On se demandait si c'était la personne adéquate, car il a un caractère très spécial, mais il a toujours été comme ça.

L2 : Il faut noter qu'il s'agit d'un groupe de 80 personnes, et à la base, on ne sait pas tout. Pour lui ça faisait probablement trop.

La communication a l'intérieur du groupe:

La communication au sein de ce qui est resté comme noyau dure, c'est bien maintenue. Les membres qui ne se sont pas impliqués, ont simplement été laissés de côté, L2 s'est assumé une grande responsabilité en prenant à sa charge de nombreux points du projet.

La communication avec les autres groupes:

Cette partie est considéré comme un point difficile, mais surtout au cause du retard pris par d'autres groupes :

L1 : Le PP cherche à aller de l'avant avec tous les groupes, mais les groupes avancent différemment et tout le monde doit être au même niveau et c'est pas facile car il y a toujours des retardataire et les moyens sont différents.

L2 : Lugano demande une synchronisation entre groupe. Au début, on nous disait par lettre qu'il fallait attendre et avoir de la patience car d'autres avaient du retard.

La communication avec l'extérieur:

Un réseau de communication entre les 80 personnes s'est tissé, et c'est surtout sur cet aspect que se sont focalisés les efforts du groupe, c'est pourquoi, lors du troisième entretien, cet aspect est plutôt envisagé pour la troisième phase du projet, où une communication plus intense est envisagée avec l'Italie.

6. Moments de formation

Il est difficile à repérer pour ce groupe des moments de formation. Il faut dire que le sujet n'as pas vraiment été abordé, chacun à garder ses compétences et elles ont servi dans tel ou tel domaine en vue de la constitution globale du projet, il n'y a donc pas eu transfert de savoirs ou acquisitions de nouvelles compétences, si ce n'est pour l'utilisation de l'e-mail, qui ne représente pas de grandes difficultés.

1. Description du groupe de projet

Avec ce dernier groupe, nous nous trouvons à nouveau dans le domaine de la *Culture*, puisque l'objectif premier du projet était d'aboutir à la création d'un livre sur la vallée, intitulé (tout comme leur projet) : *Poschiavo – Una vallata Alpina*. La deuxième phase, répondant aux critères d'utilisations des NTIC, consistait en la digitalisation de l'ouvrage.

Le groupe, formé de quatre personnes constituant l'équipe active (dont un membre ayant bénéficié de la formation d'APFD) et d'un APFD attitré, bénéficie d'apports extérieurs au travers de spécialistes de l'édition et de la publication (un photographe, un écrivain, un graphiste, un typographe, un spécialiste du marketing et la librairie l'*Idea*), de plus des liens sont établis avec St-Gall et d'autres membres de la vallée.

Ils ont désiré avoir des personnes qui n'étaient pas vraiment des environs pour réussir à obtenir un regard extérieur sur la Valposchiavo :

L1 : Le photographe vient d'une zone qui n'a rien à voir avec Poschiavo. Pour l'écrivain, c'est un peu différent, il est né ici, et il a des rapports avec Poschiavo, mais il a aussi une vision externe parce que nous qui habitons ici, on ne s'aperçoit plus de certaines choses, et nous les faisons avec des préjugés, ça a fait, ça ça se fait pas, et ça été très important d'avoir deux personnes qui viennent de l'extérieur.

C'est suite à une initiative de ces diverses personnes résidentes dans la vallée et au dehors, que quelques années avant l'implantation du PP, est née l'idée de réaliser une publication de bonne qualité, présentant une partie du paysage de Poschiavo et de ses habitants, au travers de photographies et de textes effectués par des professionnels. Les publications concernant la vallée étaient jusque-là promptement historico-scientifiques, et par conséquent tournées vers le passé, ou alors destinées à la promotion touristique. Avec ce projet, c'était donc toute une autre perspective qui se présentait, puisque le tout aurait été tourné vers le futur, en utilisant de plus un langage universel, celui de la photographie ; l'idée innovatrice de transférer l'ouvrage sur Internet, est née quant à elle avec le PP.

Outre cette réalisation, le groupe postulait, lors de la troisième phase indépendante, la création d'un CD-ROM en collaboration avec d'autres groupes.

Les membres se sont assurés quelques collaborations en vue de la promotion du livre, la première avec l' *Organisation Nationale et Grisonne pour le Tourisme* ; la deuxième avec la librairie l' *Idea*, pour la constitution d'expositions où l'ouvrage serait présenté et enfin avec « *L'Associazione dei Pusc'ciavin in Bulgia* » qui leur permettrait de réunir un bon nombre de *Poschiavini* épars dans toute la Suisse. La requête du PP, concernant la page Web, s'inscrit dans cette optique, car ils visent au travers d'elle, une publicité qui puisse dépasser les limites de Poschiavo.

Le thème du livre a facilement été relié à l' *Ecologie humaine* au travers de sa thématique : la réalité alpine. Et ce sera donc l'ouvrage lui-même, et sa digitalisation, qui attesteront de la bonne marche de l'initiative et de sa concrétisation.

2. Modalité de conduite du projet.

L1 : Le fil conducteur peut se résumer ainsi : Qui sommes –nous ? D'Où nous venons ? Où allons-nous ?

Voici la ligne qui a marqué les diverses étapes du projet et à laquelle les différentes personnes se sont référées pour constituer la partie qui leur incombait.

Le groupe actif, s'est mis d'accord pour se réunir une fois par semaine pour discuter des différents points à sous-traiter ; les autres membres sont tenus au courant des avancées et des étapes au travers de l'e-mail qui s'est révélé fort utile, vue la quantité et la dispersions des personnes impliquées.

La deuxième phase du projet a nécessité plus de temps et a également engendré plus de difficultés pour le team que la première, c'est pourquoi la nécessité de faire appel à des spécialistes s'est encore renforcée, le soutien du graphiste s'est fait indispensable pour la digitalisation du livre, mais également pour l'élaboration de la page Web ; par conséquent, ni l'APFD titulaire, ni le membre ayant bénéficié de la formation d'APFD, n'ont été exploités pour cet aspect, il s'est d'ailleurs toujours cantonné aux pannes et divers revers techniques.

Chaque membre du noyau dur s'est focalisé sur l'un des nombreux aspects du recueil de données, l'une des personnes présente durant l'interview, par exemple, s'est occupée du photographe en lui montrant les divers lieux à photographier ou lui expliquer les situations quotidiennes de la vallée.

3. Insertion du projet dans le dispositif général

Il s'agit, comme pour le *groupe 3*, d'un groupe qui existait déjà depuis quelques années, indépendamment du PP ; par conséquent la visée personnelle semble prévaloir sur la visée globale. Les principaux contacts, notamment avec le photographe et l'écrivain avaient déjà été établis, il s'est donc traité d'une sorte de greffe sur le PP, afin de bénéficier de son label de qualité et de son soutien financier et publicitaire. Un autre point qui a été apprécié est la nécessité de respecter les délais établis par le PP ce qui les a aidé à accélérer le processus de réalisation.

L'autonomie préexistante au PP, s'est donc maintenue durant les différentes phases, ce qui a nuit aux relations qu'il aurait fallu établir avec Lugano ; le groupe savait pouvoir s'en tirer seul, comme il l'avait fait jusque-là. Le contact s'est essentiellement établi au travers du membre « APFD » (qui n'était pas celui qu'on leur avait assigné, mais le membre du team) qui se chargeait de leur transmettre les divers problèmes techniques, il tenait ainsi le rôle du seul trait d'union entre les deux parties.

4. Modalités d'usage des NTIC.

La messagerie électronique a été pour ce groupe d'une très grande utilité, les divers membres et soutiens étant éparés un peu partout en Suisse et à l'étranger, la communication et l'échange d'informations s'en sont trouvés facilités.

L3: « Le photographe voyage un peu partout dans le monde, le Japon, maintenant il est à Paris et il a un portable avec l'e-mail et communiquons du monde entier. Ce mode fonctionne vraiment très bien, entre autre il y a une personne importante pour la réalisation du livre qui habite dans la Suisse romande, nous communiquons via e-mail et ceci a été un gros avantage. »

L'Internet ne semble pas avoir été utilisé, sinon pour surfer sur quelques sites pour s'en inspirer.

5. Réseaux de communications établis.

La communication avec l'APFD:

Elle s'est révélée inexistante, puisque c'est le membre du groupe qui a suivi les cours de formation pour devenir d'APFD (il avait d'ailleurs ce statut au sens plein pour un autre groupe) qui a pris cette fonction ; il est intéressant de relever que dans le groupe, il a remplacé celui qui leur avait été attribué, mais uniquement pour les problèmes techniques, la constitution de la Hope page a été reléguée à un spécialiste du graphisme !

La communication a l'intérieur du groupe:

Elle s'est révélée satisfaisante, l'usage d'e-mail ayant été nécessaire pour coordonner les divers participants et sous-projets (écrire, photos, reliure, etc...).

La communication avec les autres groupes:

C'est un point très peu débattu, mais il semble assez clair qu'il n'y a pas eu de contact avec d'autres groupes du PP.

La communication avec l'extérieur:

Pour ce qui est de la communication avec l'Institut, comme nous l'avons déjà exposé, elle a été minime, par contre la communication avec l'extérieur au PP a été très fructueuse, puisqu'ils ont fait appel à tous ces professionnels et spécialistes, amis en vue de la constitution du projet. Pour ce qui est de l'aspect ultérieure de contact pour la publicité à l'étranger, il semblerait que cela ne se soit pas fait.

6. Moments de formation

Il est clair que le fait de faire appel à tous ces soutiens, n'a pas placé le groupe devant la nécessité d'intégrer l'utilisation avancée des NTIC. L'e-mail s'est bien inséré, de manière rapide et presque naturelle, mais pour le reste il n'y a pas vraiment eu d'acquisition de compétences nouvelles.