

# Campus virtuel TIC en FO@D

## Synthèse de l'évaluation du groupe de pilotage (EPN et usagers)

# SOMMAIRE

\*\*\*\*\*

REMERCIEMENTS .....	Page 3
PRESENTATION DU PROJET .....	Page 4
CONDITIONS DE TEST DU DISPOSITIF TIC en FO@D .....	Page 4
COMPOSITION DU GROUPE PILOTE .....	Page 5
SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES EPN PILOTES .....	Page 6
SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES USAGERS .....	Page 9
CONCLUSION DU TEST DU DISPOSITIF TIC en FO@D .....	page 11
EVOLUTION APPORTEE AU CAMPUS SUITE AU TEST .....	Page 13

## REMERCIEMENTS

\*\*\*\*\*

L'équipe de chefs de projet FOAD du campus « **TIC en FO@D** » tient à remercier chaleureusement tous les membres du groupe pilote :

- ✓ Les espaces publics numériques qui ont bien voulu consacrer du temps à la découverte et à la critique constructive du campus,
- ✓ Les usagers qui ont accepté de suivre une initiation aux TIC ou à la bureautique en FOAD alors que la plupart d'entre eux ignoraient tout de ce type de formation et qui ont participé activement à l'évolution du campus,
- ✓ La Délégation aux Usages de l'Internet pour son intérêt pour le campus et notamment pour le parcours inspiré du référentiel du PIM (Passeport pour l'Internet et le Multimédia)
- ✓ Didier Ponge (DDER du CG91) pour ses encouragements et son soutien dans la recherche d'EPN pilotes

Les remarques et suggestions recueillies sur les outils collaboratifs et les contenus nous ont permis d'effectuer une première validation du dispositif et de déterminer les modifications à apporter sur le plan de la pédagogie et du graphisme.

Ce test « grandeur nature » du campus « **TIC en FO@D** » était indispensable pour mesurer son apport dans le cadre de l'initiation du grand public aux TIC et il n'aurait pas été possible sans l'implication du groupe pilote.

## PRESENTATION DU PROJET

L'origine de ce projet est le constat unanime qu'une grande partie de la population française n'a pas accès aux technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ni même à la formation à ces technologies, alors qu'on assiste au développement croissant de la e-citoyenneté, (e-administration, recherche d'emploi et d'informations sur Internet, e-commerce, ...).

Afin d'aider les «exclus du numérique» et faciliter leur intégration dans la «e-société», de nombreux espaces publics numériques (EPN) ont été créés pour initier le grand public aux usages de base des TIC. Par ailleurs, les missions locales pour l'emploi ont vu leur rôle d'accompagnement évoluer notamment vers une aide à la recherche d'emploi sur internet.

Pour accompagner les espaces publics numériques et les missions locales dans leur activité pédagogique, l'association @promoTIC (Association pour la promotion des Technologies de l'Information et de la Communication) propose un dispositif de Formation Ouverte et A Distance (FOAD) pour l'initiation aux TIC, baptisé «**TIC en FO@D**».

Ce dispositif, n'a pas vocation à se substituer aux animateurs des EPN mais il permet d'enrichir les ressources pédagogiques à leur disposition et d'offrir des outils de «tutorat» favorisant l'accompagnement de leurs usagers dans la progression de leurs apprentissages. Par ailleurs, il contribue à dépasser les contraintes liées à l'hétérogénéité de niveau des groupes d'usagers en permettant un rythme de progression individualisé.

Le dispositif «**TIC en FO@D**» s'intègre dans la politique institutionnelle de diffusion des TIC en proposant un parcours d'initiation aux usages de base largement inspiré du référentiel du PIM Niveau 1 (Passeport pour l'Internet et le Multimédia) mis en place par la Délégation aux Usages de l'Internet (Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche).

## CONDITIONS DE TEST DU DISPOSITIF TIC en FO@D

Les concepteurs du projet, membres fondateurs d'@promoTIC, ont souhaité tester le dispositif dans des conditions d'utilisation réelle pendant sa phase de création. A cet effet, un groupe pilote a été créé, constitué de 12 espaces publics numériques et d'une quarantaine d'usagers d'un epn labellisé NetPublic situé à Gif-sur-Yvette (Essonne).

La période de test s'est déroulée de novembre 2005 à février 2006.

Il a été demandé aux EPN :

- de tester les contenus pédagogiques (initiation aux TIC et bureautique) afin de donner leur avis sur la pédagogie, la navigation dans les parcours et le graphisme

Il a été demandé aux usagers :

- grands débutants (33 personnes) de suivre une initiation aux TIC en FOAD
- ayant des connaissances de base (9 personnes) de suivre une initiation et éventuellement un perfectionnement à un ou des modules bureautique au choix (Word ou Excel).

Un questionnaire a été soumis à chacun des EPN pilote et des usagers participant et une synthèse des réponses a été établie qui sera diffusée aux membres du groupe pilote.

## COMPOSITION DU GROUPE PILOTE

Le groupe « pilote » amené à tester le campus «**TIC en FO@D**», était constitué de 12 espaces publics numériques situés dans la région d'Ile de France (départements concernés : Paris, Essonne, Hauts de Seine, Seine Saint Denis et Val de Marne) et d'une quarantaine d'usagers d'un espace public numérique situé à Gif-sur-Yvette (Essonne).

espaces publiques numériques « pilotes »	
<b>Carrefour numérique de la cité des sciences &amp; de l'industrie (75)</b> Natacha Répé et Laurence Battais	<b>Réseau2000 (75)</b> Emmanuel Saunier Marielle Martin
<b>Lisses Energie Numérique – EPNE (91)</b> Cindy Durnez	<b>Espace public numérique NetPublic du Club Chevry 2 (91)</b> Pierre Paquet et Patrice Garro
<b>Arobase – EPNE (91)</b> Isabelle Lequet, Vahudine FAZLIJEVIC, Gaël Vinot et Hawa Mariko	<b>Formatèque – EPNE (91)</b> Michèle Franck Nathalie Froment et Rachel Pinheiro
<b>EPN des centres sociaux de Paris (75)</b> Bruno Schultz	<b>Le Cube (92)</b> Nils Aziosmanoff Stéphanie Fraysse-Ripert et Isabelle Simon
<b>Le Clavim (92)</b> Bruno Jarry Ludivine Guiguin	<b>L'Alliance (92)</b> Jeanne-Yvonne Picaud Céline Roumagnac et Agnès Vankempen
<b>L'Arob@se de la ville de Pierrefitte-sur-Seine (93)</b> Hamid Le Fleurier Madavane Virapin	<b>Espace Multimédi@ de la ville de Joinville-le-Pont (94)</b> Sylvie Mercier Joseph Looky et Linda Charpentier

Ont également été associés à cette phase de test :

<b>Délégation aux Usages de l'Internet</b> Pierre Perez et Claude Reynié	<b>Issy-Média (92)</b> Eric Legalle et Benjamin Vacarie
<b>CG46</b> Anne Claire Dubreuil	<b>DDER du CG91</b> Didier Ponge

## SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES

Cette synthèse a été établie à partir des réponses reçues :

- Sur les 12 EPN volontaires pour tester le campus, 1 EPN s'est désisté en début de période test (motif : manque de temps à consacrer) et 8 EPN ont renvoyé le questionnaire.
- Sur les 42 usagers volontaires, 42 ont rempli le questionnaire.

### Groupe des EPN pilote

- Les 8 EPN qui ont renvoyé leur questionnaire sont portés par une association (5 sur 8) ou par une collectivité territoriale (3 sur 8).
- 2 d'entre eux ont rencontré des problèmes d'accès au campus ou pour utiliser les outils collaboratifs alors que la moitié a eu au début des difficultés pour consulter les cours.

Les difficultés rencontrées par certains animateurs (y compris sur Macintosh ou Linux) sont essentiellement dues au paramétrage de leur poste : filtres anti-pop up, cookies bloqués, absence de plug-in (Flash Player, QuickTime...), Norton Sécurité et firewall trop restrictifs.

Un animateur a demandé son inscription à un cours bureautique qui n'était pas installé sur son poste (erreur de version)

Sous Mozilla Firefox, les problèmes rencontrés sont inhérents aux parcours bureautique des Editions ENI qui sont à ce jour incompatibles avec ce navigateur.

- Peu d'animateurs (2 sur 8) connaissaient la FOAD ou en avaient fait personnellement l'expérience dans le cadre de leur formation.

#### 1. Appréciation du cours «Les TIC, où je veux et quand je veux !»

	Pas satisfaisant du tout	Pas satisfaisant	Satisfaisant	Tout à fait satisfaisant
Graphisme	2	1	3	
Navigaton dans le cours	1	1	3	1
Rapidité de réponse du site	1		3	2
Objectifs pédagogiques		1	5	
Présentation structure du cours		1	4	1
Niveau de rédaction		3	3	
Programme abordé			6	
Les médias (photos, sons)	1	2	3	
Satisfaction générale		1	5	

Sur les 6 EPN qui ont testé le parcours, 5 sont satisfaits du parcours dans son ensemble.

Synthèse des remarques :

- Les animateurs ont apprécié la définition des objectifs pédagogiques, la présentation et la structure du parcours, le programme abordé par rapport au niveau du cours, la navigation et la rapidité de réponse du site
- En revanche, le groupe est partagé au niveau du graphisme, des médias et du niveau de rédaction. Certains auraient souhaité davantage d'illustrations et de médias dans les exercices et les évaluations ainsi qu'un graphisme plus ludique et des sons de meilleure qualité. La rédaction demanderait à être encore plus simplifiée pour une catégorie d'utilisateurs rencontrant des problèmes d'illettrisme (qui n'est pas la cible d'origine du parcours).

## 2. Appréciation des cours de bureautique

	Pas du tout satisfaisant	Pas satisfaisant	Satisfaisant	Tout à fait satisfaisant
Apprentissage en situation réelle			4	1
Graphisme	1	2	2	
Navigation		2	3	
Rapidité de réponse du site	1	2	1	1
Objectifs pédagogiques		1	3	1
Présentation structure des cours		2	2	1
Niveau de rédaction		1	3	1
Programme abordé		1	4	
Médias	1		3	1
Satisfaction générale		1	4	

Sur les 5 EPN qui ont testé les parcours bureautique, 4 sont satisfaits dans l'ensemble.

- Les animateurs ont apprécié la définition des objectifs pédagogiques, la présentation de la structure du parcours, le programme abordé par rapport au niveau du cours, les médias et le niveau de rédaction. Tous ont été intéressés par les manipulations en situation réelle (par rapport à une simulation).
- En revanche, le groupe est partagé au niveau du graphisme, de la navigation et du délai de réponse du site.

## 3. Pensez-vous que les cours et les outils du campus puissent répondre ...

à vos besoins d'animateur	Cocher
Tout à fait	2
Partiellement	4
Pas du tout	

aux besoins de vos usagers	Cocher
Tout à fait	2
Partiellement	4
Pas du tout	1

Synthèse des remarques (sur les cours) :

- Ils répondent tout à fait aux besoins dans le sens où :

Le dispositif permet aux usagers d'être plus autonomes et de faire moins appel aux animateurs. C'est un support pédagogique intéressant et les tests d'auto positionnement permettent de situer le niveau des usagers.

- Ils répondent partiellement aux besoins dans le sens où :

Le niveau des parcours n'est pas adapté à certains publics (illettrisme).

La qualité des images et du son (notamment sous Mozilla) est insuffisante.

L'ordre des leçons dans les parcours bureautique n'est pas toujours bien adapté.

Certains tests d'auto positionnement sont de niveau un peu trop élevés (et correspondent plutôt à des tests de validation des acquis).

#### 4. Et pour la suite... les autres domaines pouvant intéresser les usagers

Systemes d'exploitation Mac OS et Linux  
Recherche sur l'internet  
Traitement d'images numérique  
Bureautique (notamment Access)  
Suite OpenOffice

Hors informatique :

Dactylo

Comptabilité

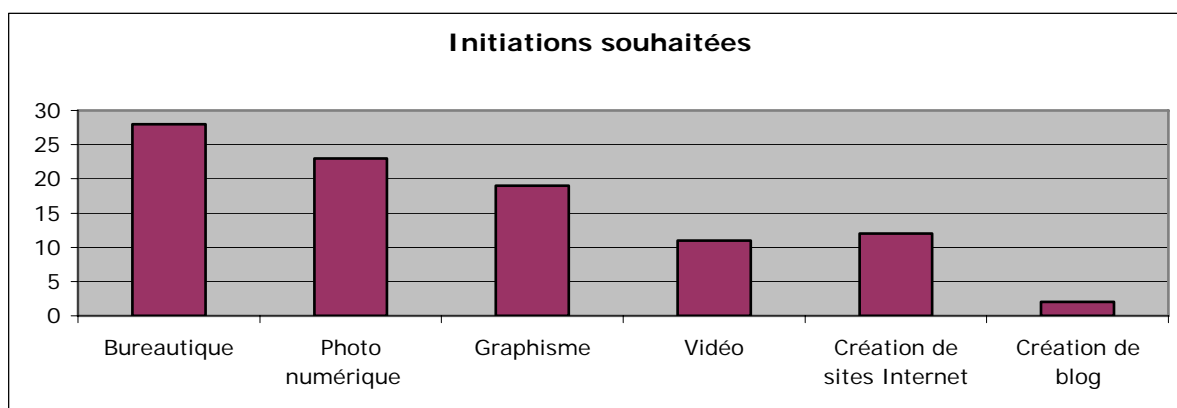
## Groupe des usagers pilotes

### Population des grands débutants : 33 usagers

- 25% d'hommes et 75% de femmes
- 60% de moins de 60 ans et 40% de plus de 60 ans
- 94% n'avaient encore jamais ou rarement utilisé un ordinateur et 85% n'ont pas ou rarement accès à un ordinateur.

#### 1. Leur avis sur l'initiation en FOAD

- Ils n'avaient jamais entendu parlé de FOAD auparavant
- Ils ont un avis positif unanime concernant l'avantage de pouvoir avancer à leur propre rythme
- 18% seulement pensent qu'une formation en présentiel leur aurait permis d'acquérir plus facilement des connaissances sur les TIC et 24% pensent qu'elle leur aurait permis d'acquérir davantage de connaissances sur les TIC
- 88% ont été satisfaits des échanges avec le groupe pendant l'initiation en FOAD
- 97% ont éprouvé le besoin de demander des explications complémentaires à l'animateur ou au groupe
- 94% seraient disposés à suivre une autre formation en FOAD : essentiellement en bureautique, photo numérique et graphisme



Lecture : en ordonnée, nombre de réponses positives

#### 2. Leur avis sur le parcours d'initiation aux TIC : « Les TIC, où je veux et quand je veux ! »

- tous sont satisfaits de la présentation du plan des séances d'apprentissage et des objectifs pédagogiques
- 80% sont satisfaits de la navigation dans les parcours et de la rapidité de réponse du site
- 12% trouvent que le programme abordé et le vocabulaire utilisé sont compliqués ou que les médias sont insuffisants et /ou peu pertinents

A noter : les questionnaires ont été remplis après le suivi du module sur le système d'exploitation (qui est le module le plus difficile à appréhender). Ensuite, certaines améliorations ont été apportées au cours et certaines réserves émises par des usagers ont été spontanément levées.

### 3. Les scores des grands débutants (modules 1 et 2 suivis pendant la période de test)

	Moyenne du groupe par module	Score individuel le plus bas
Module 1 : Apprivoisez le Matériel (sur 100 points)	88	
1 séance du module 1		57
Evaluation du Module 1 (sur 20)	18	
Evaluation du Module 1 (sur 20)		11
Module 2 : Exploitez le système (sur 100 points)	90	
1 séance du module 2		44
Evaluation du Module 2 (sur 20)	15	
Evaluation du Module 2 (sur 20)		9

Module 1 : parcours effectué en moyenne en 2h10 pour un temps théorique d'1h40  
Module 2 : parcours effectué en moyenne en 3h36 pour un temps théorique de 3h

### Population des parcours bureautique : 9 usagers

22% d'hommes et 78% de femmes

100% de moins de 60 ans

89% ont déjà utilisé un ordinateur et ont y accès régulièrement (connaissance de bases acquises)

#### 4. Leur avis sur l'initiation en FOAD :

- 22% avaient déjà entendu parlé de FOAD et 11% avaient déjà suivi une formation en ligne
- Ils ont un avis positif unanime concernant l'avantage de pouvoir avancer à leur propre rythme
- 11% pensent qu'une formation en présentiel aurait permis d'acquérir plus facilement des connaissances sur les TIC et 33% pensent qu'elle leur aurait permis d'acquérir plus de connaissances
- 89% ont été satisfaits des échanges avec le groupe pendant l'initiation en FOAD
- 33% ont éprouvé le besoin de demander des explications complémentaires
- tous seraient disposés à suivre une autre formation en FOAD : essentiellement en bureautique (33%), photo numérique (89%), graphisme, vidéo et site internet (22%)

#### 5. Leur avis sur les parcours bureautique ENI (Word, Excel)

- tous sont satisfaits de la présentation du plan des séances et des objectifs pédagogiques
- tous sont satisfaits de la navigation dans les parcours et de la rapidité de réponse du site

- tous trouvent que le programme abordé, le vocabulaire utilisé sont adaptés au niveau d'apprentissage et que les médias sont suffisants et pertinents
- seuls 10% trouvent le graphisme non satisfaisant

En conclusion, 89% pensent que le cours répond totalement à leurs besoins alors que 11% sont partiellement satisfaits.

## 6. Les scores des usagers des parcours bureautique

MOYENNES DU GROUPE (SUR 100 points)	
Initiation Word 2003	80
Evaluation Word 2003	73
Initiation Excel 2003	69
Evaluation Excel 2003	98

## CONCLUSION DU TEST DU DISPOSITIF TIC en FO@D

### POUR LES ANIMATEURS DES EPN

- ✓ En ce qui concerne les contenus pédagogiques, les programmes abordés correspondent a priori au niveau d'apprentissage recherché et les objectifs ainsi que le plan des cours sont assez clairement définis.
- ✓ En revanche, le graphisme, la qualité de certains médias et la navigation ont fait l'objet de réserves de la part de certains animateurs. En ce qui concerne les parcours bureautique des Editions ENI, nous ne pouvons que remonter l'information à l'éditeur. Le parcours d'initiation aux TIC que nous avons produit en interne a, quant à lui, fait l'objet d'améliorations tout au long de la phase de test afin de tenir compte des remarques du groupe pilote.
- ✓ Quelques animateurs nous ont indiqué que le niveau de rédaction était encore trop élevé pour certains publics. Il est vrai que le pré requis indispensable pour suivre ce cours en ligne est la lecture de la langue française. L'utilisateur qui présente une situation d'illettrisme n'est donc malheureusement pas apte à suivre ce cours d'initiation aux TIC. En revanche, une personne en situation d'échec scolaire ou professionnel et qui maîtrise les rudiments de la langue peut tout à fait y être inscrit.

Un exemple :

Parmi les usagers grands débutants qui ont testé le dispositif, une personne aurait dû, a priori, rencontrer de grosses difficultés à suivre le cours : sorti du système scolaire à 14 ans sans diplôme ni métier, avec un niveau de lecture minimum, occupant un poste de cantonnier et n'ayant jamais utilisé un ordinateur. A la question « les textes sont-ils rédigés en langage suffisamment simple ? », il a répondu « tout à fait satisfaisant » et il a obtenu de bons résultats dans l'ensemble.

### POUR LES USAGERS GRANDS DEBUTANTS

- ✓ la découverte des TIC par les TIC n'a pas du tout été un handicap et la formule a suscité l'intérêt de tous : ceux qui possédaient un équipement informatique à domicile se connectaient le week-end afin de revoir les parcours déjà effectués et la plupart des usagers seraient disposés à suivre une autre formation en FOAD.
- ✓ le rythme individualisé a été plébiscité et les échanges avec le groupe ont été considérés comme satisfaisants pour la plupart.
- ✓ La FOAD seule n'est pas adaptée au public des grands débutants mais la formule mixte (FOAD avec un animateur dans les locaux) a donné de très bons résultats. En fin de formation (fin juin 2006), les usagers pilotes auront la possibilité de passer le test du PIM (Passeport pour l'Internet et le Multimédia) afin de vérifier l'assimilation globale des connaissances acquises.
- ✓ Le parcours d'initiation aux TIC a été bien accueilli même si certaines améliorations concernant le graphisme et la pédagogie sont à apporter. Compte tenu du niveau d'entrée en formation des usagers et des résultats obtenus, il semble adapté au niveau débutant.

### POUR LES USAGERS DES PARCOURS BUREAUTIQUE

- ✓ La FOAD était connue par une partie des usagers et elle a suscité l'intérêt de tous.
- ✓ le rythme individualisé a été plébiscité et les échanges avec le groupe ont été considérés comme satisfaisants pour la plupart.
- ✓ Les usagers ont fait preuve d'une assiduité encore plus marquée et reconnaissent avoir développé une autonomie certaine dans leur apprentissage
- ✓ La FOAD seule serait davantage adaptée à ce public déjà initié aux usages de base. Néanmoins, un tiers des usagers du groupe a reconnu avoir eu besoin d'explications complémentaires de la part de l'animateur. La formule mixte (FOAD avec animateur dans les locaux) est dans ce cas également une formule plus équilibrée.
- ✓ Les parcours bureautique ont été bien accueillis même si le graphisme n'a pas toujours été apprécié par tous. Compte tenu du niveau d'entrée en formation des usagers et des résultats obtenus, il semble adapté au niveau (intermédiaire).

## EVOLUTION APPORTEE AU CAMPUS POUR TENIR COMPTE DES REMARQUES DES EPN ET DES USAGERS

- Suite à une mise à jour majeure de l'outil auteur utilisé, le graphisme du parcours « Les TIC, où je veux et quand je veux ! » a été entièrement revu et les sons ont été réenregistrés pour corriger les « bruits »,
- La pédagogie du parcours a également été améliorée : l'utilisateur a désormais la possibilité de voir ses erreurs (question par question) et de les corriger, il peut revenir sur les animations précédentes,
- A terme, il est prévu de dynamiser le parcours et d'accompagner l'activité de médiation des animateurs en prévoyant des activités complémentaires en fonction du score obtenu,
- Afin de permettre aux animateurs des EPN d'encadrer les plages d'accès aux parcours pédagogiques, un système de sessions limitées dans le temps est en cours de développement sur la plateforme par la société Dokeos,
- L'accès au campus « **TIC en FO@D** » et aux contenus pédagogiques a été testé sur Macintosh (navigateur Safari) et sous Linux. Les problèmes d'accès rencontrés par certains animateurs sont dus à des paramétrages tels que : filtres anti-pop up, cookies bloqués, absence de plug-in (Flash Player, QuickTime...), Norton Sécurité et firewall trop restrictifs. En revanche, les contenus bureautique ne fonctionnent pas sous Mozilla Firefox (Un retour a été effectué auprès des Editions ENI, auteur de ces parcours).
- Enfin, nous étudions actuellement l'intégration de nouveaux contenus sur la sécurité informatique et l'imagerie numérique (parcours Onlineformapro, durée 2 h maximum et présentant les notions de base avec un graphisme plus attrayant).