

Ingénierie d'une journée pédagogique :
*Passage d'un système de communication
traditionnel à un système électronique dans un
établissement scolaire.*

Christian Fantoli

Bains 21

1014 Lausanne

021 316 05 98

christian.fantoli@hepl.ch

Table des matières.

CONTEXTE.....	1
APPLICATION D'UNE APPROCHE QUALITE.....	1
Analyse contextualisée de l'activité	2
Évaluation des besoins de formation	2
Définir les compétences	3
Définir le contenu de formation et le scénario pédagogique	4
Services complémentaires pour favoriser les transferts.....	5
Démarche d'adhésion	7
Les options d'évaluation pour valider l'efficacité de la formation.	7
Évaluation « à chaud »	8
Évaluation « à tiède » ou à moyen terme.....	9
Évaluation « à froid »	10
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	12
ANNEXES	13

Contexte

Le projet de formation illustré ici porte sur l'appropriation de la plate-forme électronique Educ Janet2 (<http://www.educanet2.ch>) par un établissement scolaire dans le cadre de ce qu'on appelle « une journée pédagogique », soit une journée où les élèves sont mis en congé afin que le corps enseignant puisse suivre une formation.

Ce type d'accompagnement est nouveau au catalogue de la HEP (cf. annexe 01 *Descriptif du cours MT085 Etablissement Branché*). Il représente la suite logique d'une formation proposée aux directeurs par le département de la formation et de la jeunesse (DFJ) pour leur faire découvrir les différentes possibilités de la plate-forme.

Plusieurs formateurs sont impliqués : deux à trois formateurs proviennent de la HEP et viennent renforcer les personnes-ressources de l'établissement.

Les classes doivent être toutes équipées d'un ordinateur connecté à Internet, ce qui est une des conditions préalables à la formation. Étant donné les choix départementaux, cette configuration se retrouve plutôt dans les établissements du primaire.

Nous avons déjà donné ce type de formation. Traditionnellement, il s'agit de proposer des ateliers auxquels les participants s'inscrivent en fonction de leurs besoins et de leur intérêt. La difficulté consiste à déterminer les thèmes des ateliers ainsi qu'à trouver les formateurs et le matériel nécessaire, principe de l'action oblige.

Application d'une approche qualité

Meignat (cité par Dennery 2001/2005) indique qu'« un bon référentiel est une machine à fabriquer du progrès » (p. 208). Par référentiel, il entend « l'énoncé écrit de ce qui est considéré comme souhaitable et par rapport auquel on va évaluer la réalité » (ibid.). Dans un cours proposé au catalogue, ce référentiel est généralement réalisé, s'il est réalisé, par le formateur ; sans consulter le bénéficiaire de la formation. On propose un cours et l'on part du principe que si un enseignant s'y inscrit, c'est que cela répond à ses besoins et, par extrapolation, aux besoins de son établissement. Or Santelmann (2004) indique que pour

élaborer un référentiel de formation, il faut débiter par une « analyse contextualisée de l'activité » (p. 156).

Analyse contextualisée de l'activité

Nous prévoyons, pour ce que Bellier appelle aussi « le diagnostic préalable » (2002, p. 103), un entretien semi-dirigé avec le conseil de direction ainsi que les différents acteurs impliqués dans la formation, à savoir les formateurs externes (HEP) et internes (personnes-ressources), le personnel administratif responsable du dossier Educane2 ainsi que celui qui est particulièrement impliqué dans les flux de communication.

Lors de cette rencontre en amont de la formation, les enseignants ne sont pas impliqués, car il s'agit du recensement des besoins de l'établissement et non « des besoins en formation continue de chaque salarié » (Santelmann 2004, p. 147).

Évaluation des besoins de formation

On décide en premier lieu de l'objet du changement afin de déterminer s'il entre dans le cadre de la formation. S'agit-il de la communication externe ? Le cas échéant, si c'est l'aspect administratif qui est visé (exemple : informations destinées aux parents), cela n'entre pas dans notre cadre. C'est en effet la direction de l'établissement qui gère ce dossier, les enseignants ne sont pas directement impliqués. Il en est tout autre si c'est l'aspect pédagogique qui est visé. Une formation sur la mise en ligne de productions d'élèves peut entrer dans le cahier des charges. Dans cette perspective, il convient de régler avec la direction la question des autorisations de publication des réalisations et photos d'élèves.

L'objet du changement concerne-t-il également/plutôt la communication interne ? Dans ce cas, il s'agit d'en choisir la granularité (voir le document *02 Niveau de réforme du système de communication interne*, en annexe).

Pour aider le mandataire à compléter sa demande, il faut ensuite lui « montrer les possibles » non abordés jusqu'ici. Car, en effet, « comment quelqu'un qui ne sait pas peut-il demander des ressources que peut-être il ne soupçonne même pas ? » (Bellier, 2002, p. 56).

Il est important, ensuite, de comprendre les motivations du demandeur de prestations.

Les besoins stratégiques

Quels sont les avantages pour l'institution d'utiliser une plate-forme électronique? Cette question permet de mettre en saillance les besoins stratégiques, soit « l'écart entre la performance actuelle et la performance attendue » (Dennery 2001/2005, p. 93). Cet écart pourra être caractérisé par une réduction du coût de livraison des informations (papier, timbres, photocopies, enveloppes, etc.), une économie de temps pour la personne responsable du flux de l'information (moins de déplacements) ou pour les secrétaires (moins d'interruptions de leur travail pour répondre à des questions ou des demandes de documents de la part des enseignants).

Ces changements impliquent-ils également des avantages pour les enseignants? Il peut s'agir par exemple d'une mutualisation des ressources internes à l'établissement (documents administratifs et pédagogiques), d'un temps de traitement plus rapide des demandes, de la création d'une communauté de métier virtuelle (forum) qui permet d'augmenter le nombre de relations sociales disponibles pour chaque individu (échange de pratiques, soutien), etc. Ces renseignements seront précieux pour la démarche d'adhésion que nous développerons plus loin.

Cette démarche permet non seulement de clarifier les enjeux de la formation et d'aider le formateur à définir ses objectifs pédagogiques, mais aussi de décider de l'intérêt à réaliser l'action de formation. En effet, « une évaluation des besoins conduit parfois le commanditaire à stopper le processus de formation » (Dennery, 2001/2005 p. 94).

Définir les compétences

Il s'agit, toujours dans le cadre de cette première rencontre, de définir les compétences qui seront exercées après la formation. Dennery (2001/2005) nomme cela « les besoins opérationnels » (p. 93).

Les besoins opérationnels

La définition de « compétence » suscitant des débats d'expert, nous précisons que nous adopterons celle de Bellier (2002) qui se définit par rapport à l'action : « La compétence n'est pas ce que je sais, ou ce que je dis savoir faire ou ce que je veux faire, mais bien ce que, concrètement, je suis capable de mettre en œuvre demain dans ma situation de travail » (p. 47).

Ingénierie d'une journée pédagogique

Un repérage préalable des compétences afin de faciliter l'interview (cf. le document 03 *Repérage des compétences*, en annexe).

Définir le contenu de formation et le scénario pédagogique

Le mandataire doit également être impliqué dans la définition du contenu de formation et du scénario pédagogique. Ces éléments ont, en effet, une incidence sur les conditions matérielles de formation (dimension et nombre de salles, réservations pour le repas de midi, organisation des pauses) ainsi que sur le calendrier (dates des rencontres complémentaires).

Nous préconisons de commencer la journée pédagogique par une partie plénière où la direction présente la nouvelle politique de communication (cf. document 04 *Proposition de programme* en annexe). Les participants rejoignent ensuite les ateliers auxquels ils se seront inscrits. Cette inscription se fait sur la base d'un bilan de compétences qu'ils auront eu l'occasion de réaliser auparavant, nous y reviendrons plus loin.

Il est important que les participants puissent manger ensemble à midi. Cela renforce le sentiment d'appartenance à l'institution et c'est souvent dans ces moments informels que se tissent des réseaux favorisant l'entraide et l'échange d'informations. La journée devrait se terminer par une rencontre plénière où des précisions sont données sur les services complémentaires à disposition des apprenants (cf. infra).

Santelmann (2004) indique qu'un des critères d'efficacité en formation est « la pertinence du ou des choix de l'organisme de formation et des formateurs intervenants [en matière de pratiques pédagogiques] » (p. 167).

Nous proposons d'appliquer dans les ateliers une adaptation du concept des arbres de connaissances (Authier et Lévy, 1992/2002) favorisant l'action et les régulations mutuelles. Cette méthode se base sur l'approche « expert/novice » empruntée à la psychologie. Dans le cadre d'un projet, ici la maîtrise d'un module d'une plateforme électronique, chaque participant établit avec le formateur une feuille de route de micros-activités (MIF) qu'il doit réaliser (cf. exemples 05.1 et 05.2 en annexe). Ces activités sont définies en fonction de ses connaissances préalables. L'expérience étant la principale spécificité de l'apprenant adulte (Dominicé, UNIGE, cours du 13 janvier 2003), sa prise en compte me semble, en effet, essentielle. L'activité peut être autoévaluée ou contrôlée par le formateur ou un participant l'ayant déjà réalisée (un *expert*). Outre la validation, l'interrelation entre pairs comprend

Ingénierie d'une journée pédagogique

l'entraide, ce qui favorise l'émergence de conflits sociocognitifs (Carugati, F. & Mugny, 1991). Comme le formateur est appuyé dans sa tâche par les apprenants, cela rend possible un travail différencié, et lui permet d'être disponible auprès de ceux qui ont besoin d'un « étayage » particulier (Vygotsky, 1978).

Bellier (2002) indique que si l'on veut prendre au sérieux les spécificités de l'apprenant adulte, il faut tenir compte de sa maturité affective et sociale en « l'amenant à être plus autonome dans son processus d'apprentissage » (p. 26). Selon elle, « (le travail du formateur) consiste essentiellement à mettre à disposition de l'adulte des ressources qui lui permettront de se former » (p. 55). Elles peuvent se présenter sous la forme de fiches d'aide (cf. annexe 06 *Exemple de fiche d'aide*) ou de références (aide intégrée à la plateforme électronique, URL de pages Web, etc.). À noter que dans notre conception, le groupe lui-même est une ressource.

Dans une telle perspective, le formateur n'est plus un « formateur-expert », autrement dit il ne tient plus le rôle de « celui qui sait et qui va expliquer, apprendre, transmettre du savoir à celui qui ne sait pas » ; il est le « formateur-ressource » dont le métier est « d'aider à l'appropriation et la transformation des savoirs et des informations en compétences » (p. 54).

Les besoins pédagogiques.

Dennery (2001/2005) indique qu'il faut « définir avant l'action de formation les connaissances qui devront être acquises par les participants, afin d'obtenir les résultats opérationnels et les évolutions de performance attendus » (p. 93). Ces connaissances sont tirées de la liste des compétences négociées avec le mandataire (cf. annexe 03 *Repérage des compétences*). Chaque compétence est ainsi fragmentée en connaissances proposées sous forme de MIF. Par exemple, la compétence *Communiquer professionnellement avec le courrier électronique* sera déclinée dans les MIF *Savoir lire un courriel, savoir envoyer un courriel, savoir envoyer un courriel avec un document attaché*, etc.

Services complémentaires pour favoriser les transferts

Afin de favoriser les transferts, une démarche de suivi doit être mise sur pied.

Accompagnement individuel

Nous proposons un accompagnement individuel géré par les personnes-ressources locales. Il peut s'agir d'une permanence enrichie de la possibilité de fixer des rencontres sur rendez-vous.

Retour d'expérience

Nous préconisons également trois séances de « retour d'expérience » (Bellier 2002, p.79) dont les finalités sont les suivantes :

- aider les participants à faire le point sur la manière dont ils parviennent à appliquer ce qu'ils ont compris,
- les aider à transformer en compétences les acquis de la formation,
- les aider aussi à faire l'analyse des blocages, des résistances auxquels ils se heurtent dans leur organisation, y compris les leurs.

(Bellier, 2002, pp. 79-80)

Il s'agit d'identifier ce qui marche ou ne marche pas sans pour autant faire une chasse aux sorcières ou désigner un coupable. Car, comme l'indique Bellier, « le droit à l'erreur est un principe de base du retour d'expérience » (p.79). Autrement dit, il s'agit d'intégrer la réalité organisationnelle plutôt que de se centrer sur des comportements individuels.

Denney (2001/2005) indique que les changements peuvent avoir un impact sur l'identité professionnelle en remettant en cause l'activité du collaborateur, sa mission, voire son statut. « Il s'agit de rassurer les collaborateurs subissant le changement, de leur présenter les évolutions comme bénéfiques et de leur donner l'occasion de s'exprimer sur ce changement. » (p. 81). Les séances de retour d'expérience donnent l'occasion de le faire.

Pour la réussite d'une telle séance, il convient de limiter le nombre de participants (15 au maximum). Un trop grand nombre empêche chacun de s'exprimer, aussi bien pour une question de temps à disposition que pour des raisons psychologiques. Il est en effet plus facile d'exprimer des peurs ou ses difficultés dans un petit groupe que face à une grande assemblée.

Forum électronique de suivi

Santelmann indique que pour une ingénierie pédagogique maîtrisée, il faut tenir compte « de la formation à distance (FOAD) et l'usage pertinent du e-learning dans une logique de la

combinatoire présentiel/FOAD » (2004, p. 156). Dans cette perspective, nous proposons de compléter ce dispositif de suivi par la création d'un forum électronique où les participants peuvent poser des questions et utiliser « le groupe comme une ressource » (Bellier, 2002, p. 57).

Démarche d'adhésion

Selon le principe de la « théorie de l'engagement » (Kiesler, 1971, cité par Bieller, 2002, p. 42) il faut faire émerger chez les destinataires d'une formation l'intention d'apprendre. Pour cela, nous proposons de leur présenter la formation en leur indiquant les performances visées ainsi que les avantages que le changement leur apportera. Il peut s'agir, par exemple, d'une plus grande facilité à obtenir les formulaires et documents de références.

Au-delà de la présentation, nous proposons une consultation qui peut porter sur le dispositif (commentaires, propositions), sur la planification (date des séances de retour d'expérience, horaire et fréquence de la permanence), voire, si les performances visées ne sont pas essentielles pour l'institution, sur l'adhésion au projet. Une consultation crée « un sentiment de liberté par rapport à l'acte » (p.43) favorisant l'engagement. Le risque d'une interruption du processus est à mon avis limité si le projet est bien présenté. On peut également consulter les participants sur l'opportunité et la durée d'un fonctionnement parallèle (système traditionnel de communication + système électronique).

Cette consultation devrait se faire en présentiel, lors d'une conférence des maîtres, par exemple.

Les options d'évaluation pour valider l'efficacité de la formation.

En liminaire, nous aimerions aborder le dispositif d'évaluation des connaissances qui permettra de constituer les ateliers et servira d'étalon pour mesurer leurs progressions.

Cette évaluation se présente sous la forme d'un questionnaire de prérequis soumis aux participants avant la formation. Les questions reprendront la liste des connaissances sous la forme « je sais + (connaissance) ». Il s'agit de « faire prendre conscience à l'apprenant de ce qu'il sait et ce qu'il ne sait pas » (Bellier, 2002, p.76). L'évaluation comprendra également des questions relatives à la fréquence d'utilisation des nouveaux médias afin de repérer les

Ingénierie d'une journée pédagogique

apprenants en faisant déjà usage dans leurs pratiques professionnelles ainsi que d'obtenir des données comparatives pour l'évaluation du résultat opérationnel (cf. infra).

Pour gagner du temps, on peut faire remplir un formulaire en ligne afin que les données soient traitées automatiquement.

Bellier indique que « le formateur expert [...] risque d'être déstabilisé par un apprenant qui a déjà bien creusé le sujet) (p. 76). Nous ne rencontrons pas ce problème dans notre logique de formateur-ressource. Au contraire, un tel apprenant servira de ressource au reste du groupe. D'autre part, on veillera à préparer un certain nombre de MIF « senior », c'est-à-dire dépassant les compétences visées pour l'ensemble du groupe. Elles porteront principalement sur l'exploitation pédagogique avec les élèves.

Sur la base de ce questionnaire, les participants s'inscriront à deux des ateliers qui correspondent le plus à leur besoin.

Nous proposons une évaluation en trois étapes. Pour chacune, il est important de déterminer qui sont les « acteurs chargés de la mesure [...] [afin d'] éviter toute mauvaise surprise » (Dennery, 2002/2005).

Évaluation « à chaud »

Nous proposons à la fin de chacun des deux ateliers une évaluation orale selon la « Technique d'évaluation orale (TEO) de Robert Talbot (2003) (cf annexe 07 T.E.O).

Il s'agit de demander aux participants ce qu'il faudrait garder ou changer dans l'atelier, par rapport à l'expérience qu'ils en ont eue. Le formateur liste les affirmations des participants sur un support visuel. Cela lui permet non seulement d'apporter des régulations pour l'atelier suivant ou une formation future, mais cela permet de vérifier qu'il n'y a pas d'incompréhensions ou de blocages qui pourraient compromettre la suite du processus. Les questions ci-dessous sont posées dans un second temps afin de favoriser les échanges :

- Qu'est-il important de garder ou changer afin que l'atelier réponde globalement à vos attentes ?
- Qu'est-il important de garder ou changer pour que la formation soit conforme aux objectifs annoncés préalablement ?

Ingénierie d'une journée pédagogique

- Qu'est-il important de garder ou changer pour que vous voyiez comment exploiter les apports de l'atelier dans votre pratique professionnelle ?
- Qu'est-il important de garder ou changer pour que la documentation proposée soit pertinente ?
- Qu'est-il important de garder ou changer pour que vous recommandiez cet atelier à des collègues ?

L'expérience montre que ce type d'évaluation n'entraîne pas systématiquement le *lynchage* du formateur... D'autre part, il arrive régulièrement qu'un élément négatif trouve son contraire dans la colonne à garder. Cela révèle l'hétérogénéité du groupe et favorise la décentration.

Cet échange permet souvent de repérer les participants qui ont de la difficulté et à qui il faudra proposer un accompagnement individuel.

Évaluation « à tiède » ou à moyen terme

Cette évaluation en aval se fait quelques semaines après la formation sous la forme de questionnaires. Il s'agit de mesurer le résultat pédagogique (connaissances acquises) ainsi que le résultat opérationnel (compétences mises en œuvre).

Mesure du résultat pédagogique

Pour mesurer le *résultat pédagogique*, on refait le test d'évaluation des prérequis. Une comparaison entre les versions amont et aval permet de mesurer la progression des connaissances des participants. Cette démarche « est un préalable à toute évaluation sérieuse d'action de formation », selon Santelmann (2004, p. 167). « Tout acte pédagogique n'a de portée qu'à la condition d'une mesure des acquisitions qu'il a engendrées et **qui ne peut se résumer à l'aune de la seule satisfaction des stagiaires** » (pp. 167-168).

Mesure du résultat opérationnel

Le *résultat opérationnel* est ce que Santelmann appelle les « effets sur les comportements professionnels en situation de travail », (p.155). Pour l'évaluer, on demande aux participants d'élaborer un « plan d'action » au terme de la journée de formation en formulant au moins deux actions concrètes qu'ils s'engagent à réaliser dans le cadre de leur profession. Il ne doit pas s'agir de « petits exercices d'application sans rapport avec le contexte » ni de « rêves utopiques » (Bellier, 2002, p. 78). Ce travail, loin d'être anodin, suppose à la fois « une bonne

Ingénierie d'une journée pédagogique

estimation de la situation organisationnelle et des capacités de l'auteur à changer ses façons de faire une fois revenu en situation réelle » (p.78). Ainsi, le formulaire de plan d'action devrait comprendre des questions d'autoévaluation du type : « L'action est-elle réaliste tout en étant suffisamment ambitieuse ? ».

Cette démarche repose sur la théorie de l'engagement : « c'est parce que les apprenants se seront déjà imaginés en action, l'auront écrit, voire présenté aux autres membres du groupe ou à un supérieur hiérarchique, qu'ils se sentiront engagés donc contraints de rester cohérents avec leur propre décision » (ibid.).

Quelques semaines après la formation, on demande aux participants de comparer ce qu'ils s'étaient engagés à faire avec ce qu'ils ont réellement réalisé. Outre une analyse statistique, ces données permettent d'alimenter les séances de retour d'expérience.

On complètera le plan d'action avec quelques questions permettant d'affiner l'évaluation des effets de la formation :

- Avez-vous pu appliquer les connaissances que vous aviez acquises lors de la formation ?
- La formation que vous avez suivie vous a-t-elle permis d'améliorer votre efficacité dans votre travail quotidien ?
- La formation que vous avez suivie a-t-elle contribué à l'amélioration globale de l'équipe d'enseignants ?

(Dennery, 2002/2005, p. 106).

Évaluation « à froid »

Notre dispositif de validation de l'efficacité de la formation comprend une dernière mesure : l'évaluation des effets sur les conditions d'exploitation.

Évaluation des effets sur les conditions d'exploitation

Nous proposons que la mesure de l'écart entre performances actuelles et attendues se fasse sous la forme d'un questionnaire rempli par un responsable du conseil de direction. Il s'agit de reprendre la liste des besoins stratégiques négociés avec le commanditaire. Pour chaque critère de performance, une estimation est effectuée avant le changement. Si on vise, par exemple, une économie sur les consommables, on fera le décompte sur un mois de la quantité

Ingénierie d'une journée pédagogique

de papier, timbres, enveloppes et photocopies, liée au flux de communication qu'on désire réformer ; on en calculera le coût.

Une année après, à la même époque, on refera la même démarche. Il serait intéressant de faire cette opération lors de la rentrée scolaire, période où il y a un grand flux d'informations.

Références bibliographiques.

Authier, A. & Lévy, P. (1992/2002). *Les arbres de connaissances*. Paris : La Découverte.

Bellier, S. (2002). *Ingénierie en formation d'adultes*. Paris : Carrières.

Carugati, F. & Mugny, G. (1991). La théorie du conflit sociocognitif. In G. Mugny (Ed.), *Psychologie sociale du développement cognitif* (pp. 93-108). Berne : Peter Lang.

Collet, H. (2004). *Communiquer : pourquoi, comment ? Le guide de la communication sociale*. Paris : Cridec.

Dennerly, M. (2001/2005). *Evaluer la formation après la réforme*. Issy-les-Moulineaux : ESF.

Santelman, P. (2004). *De l'efficacité en formation continue*. Paris : Liaisons.

Talbot, R. (2003) *Technique d'Evaluation Orale (TEO)*. non publié

Annexes

unité de formation
[MT085]

Destinataires

Cette formation courte et ciblée s'adresse à l'ensemble des actrices-acteurs d'établissements nouvellement connectés à Internet. Elle a lieu sur le site.

Mode d'inscription

Inscriptions collectives uniquement.

Délais d'inscription

Les inscriptions collectives sont possibles en tout temps.

Matériel des participants

Les élèves doivent avoir un accès à Internet (coin informatique en primaire, salle info et/ou salle mobile au secondaire).

Pour les personnes choisissant l'atelier "créer le site de ma classe": présenter préalablement le projet à la classe et faire réaliser aux élèves une production textuelle en vue d'une publication sur le Net. Cette production devrait répondre à un objectif du PEV.

Journée pédagogique pour établissement branché!

Les classes de votre établissement viennent d'être connectées à Internet? Comment exploiter ce potentiel?

Cette formation a pour but d'aider un établissement nouvellement branché à:
- mettre en place une politique d'organisation et de communication intégrant ce média,
- mettre en oeuvre une exploitation pédagogique de cette technologie.

Intentions

Permettre aux participantes et participants de:

- s'approprier le dispositif électronique de communication de l'établissement
- maîtriser les fonctionnalités de base de la plate-forme educanet2
- intégrer progressivement la composante Internet dans leurs pratiques d'enseignement
- prendre les mesures de précaution et de prévention nécessaire
- exploiter des ressources pédagogiques en ligne.

Note: ces objectifs peuvent varier en fonction des besoins de l'établissement.

Modalités de travail

1 rencontre de 8 heures

(facultatif: 3 séances d'échanges de pratiques + accompagnement de projets)

Cette formation a lieu dans l'établissement. Afin qu'elle soit le plus profitable, l'ensemble des enseignant-e-s doit être impliqué, dans le cadre d'une journée pédagogique, par exemple. Un travail préalable est effectué avec le conseil de direction afin de définir une politique de communication et d'organisation tirant parti d'educanet2. La journée proprement dite débute par une partie plénière où la politique d'établissement est présentée. La suite de la journée est constituée d'ateliers auxquels les participant-e-s s'inscrivent en fonction de leurs compétences et intérêts. Ces modalités peuvent varier en fonction des besoins de l'établissement.

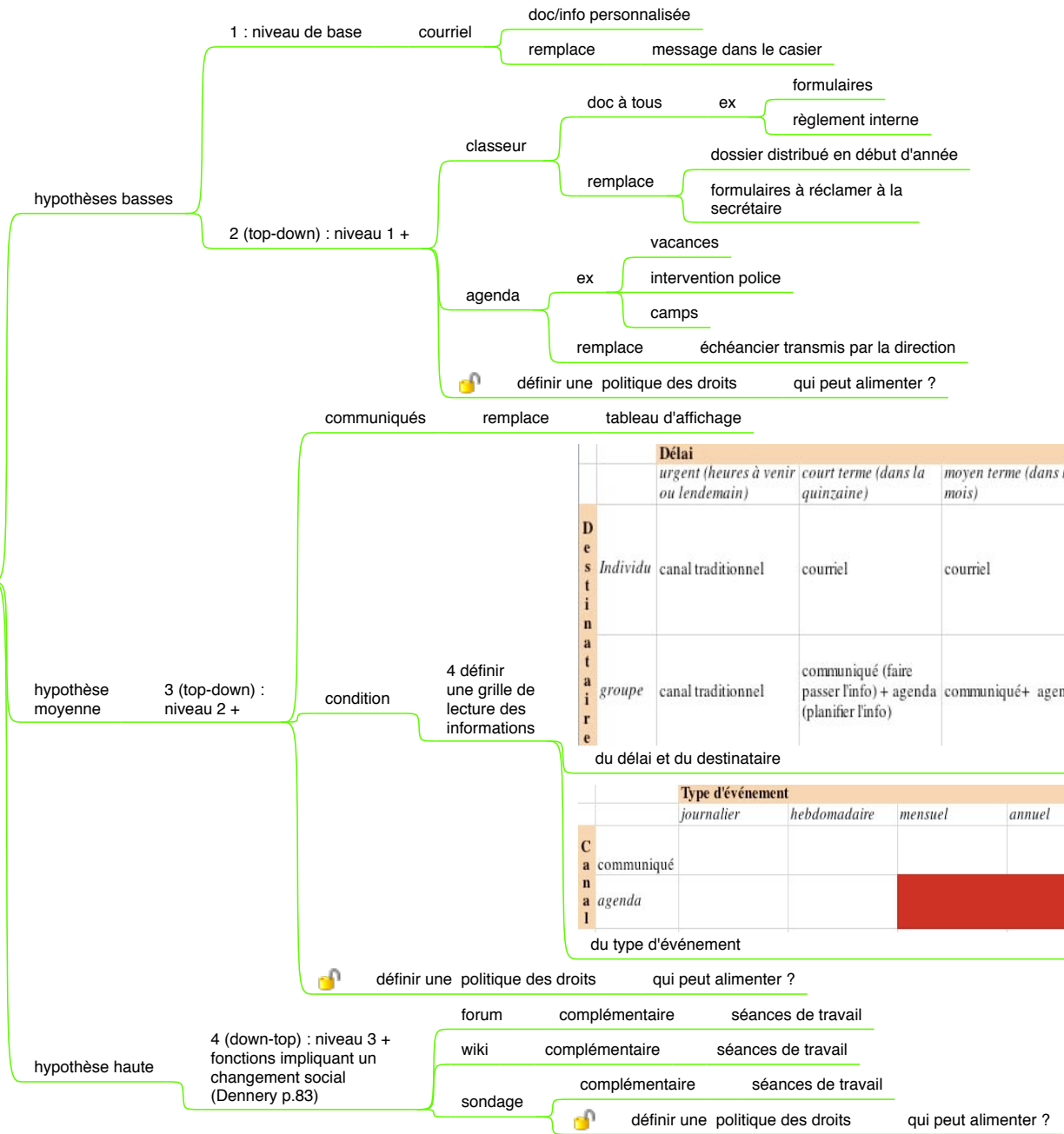
Prérequis

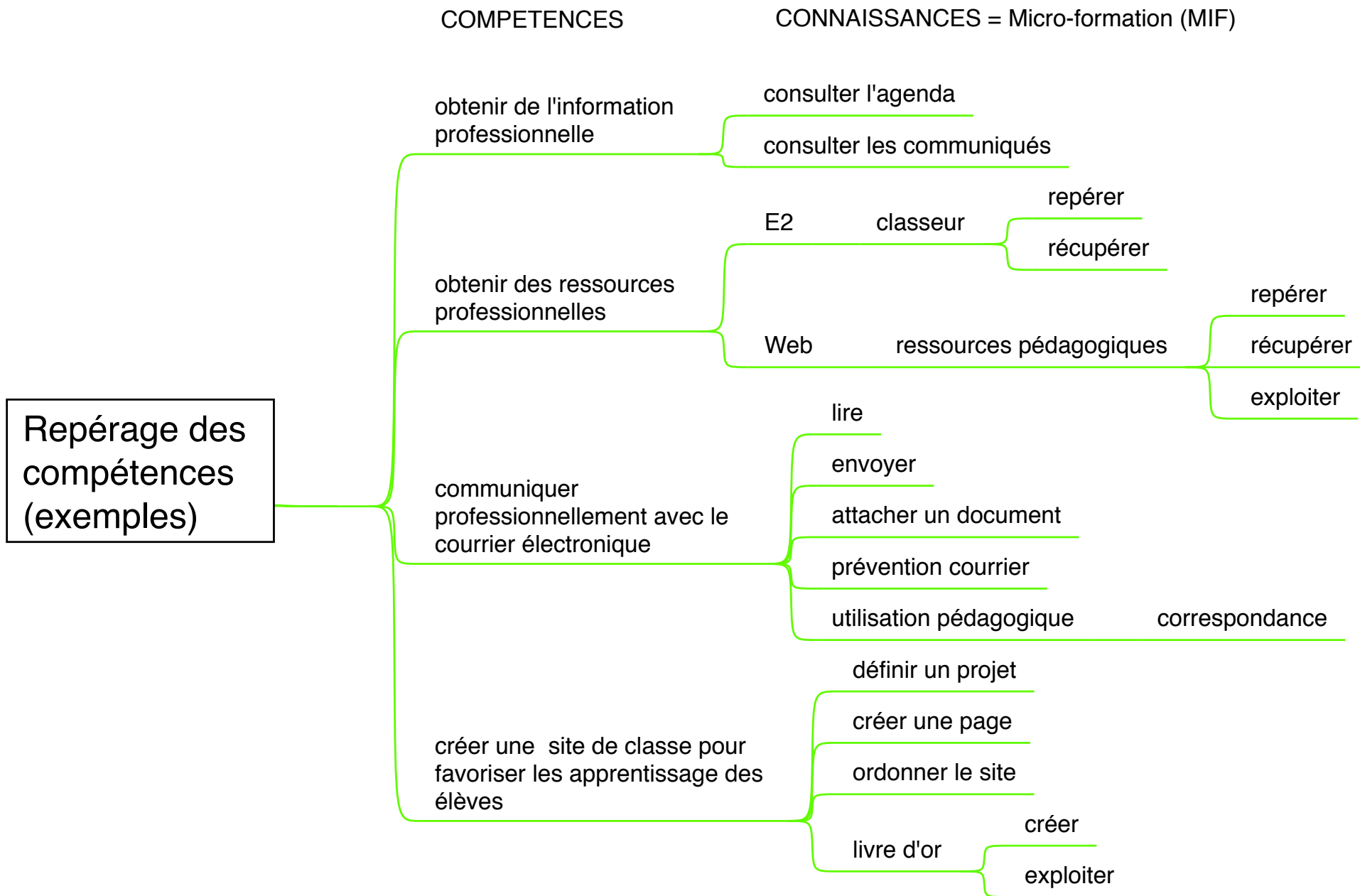
Connaissances de base de l'ordinateur (créer un document, enregistrer, imprimer, copier-coller).

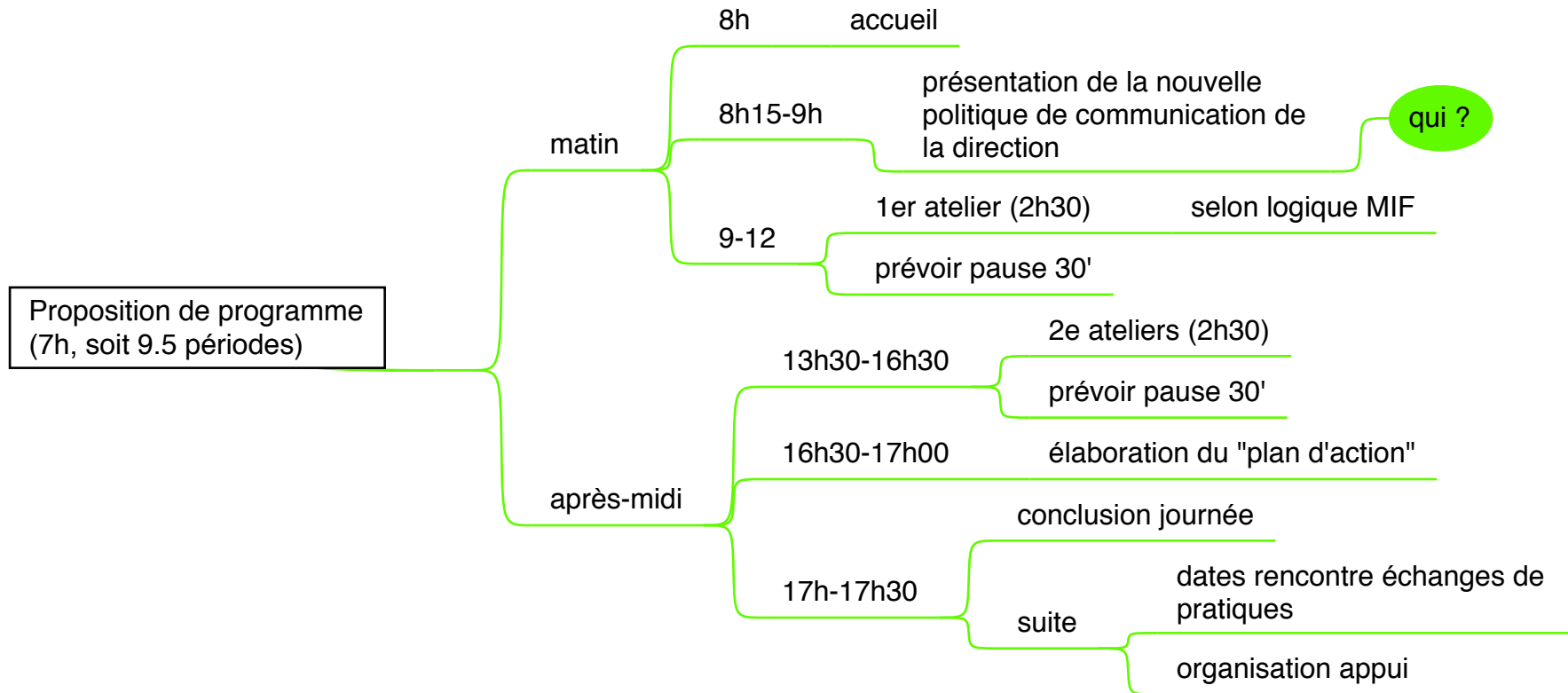
Formatrices, formateurs

Christian Fantoli, chargé de formation HEP, Mylène Ducrey Monnier, chargée de formation HEP, Philippe Linder, formateur, enseignant
Autres formateurs en fonction de l'effectif de l'établissement.

Niveau de réforme de la communication interne







01 Lire un e-mail avec educanet



Savoir consulter ses messages sur educanet



Fiche "Lire un e-mail avec educanet"

- 01 Accéder à son compte educanet
 - 02 Ouvrir sa boîte de réception
 - 03 Lire l'e-mail de bienvenue d'educanet
 - 04 Quelle est la première ligne du message?
-

Autoévaluation : OK A entraîner

02 Ecrire un e-mail avec educanet



Savoir envoyer un e-mail avec educanet, connaître les rubriques à compléter dans la rédaction d'un e-mail



Fiches "Ecrire un e-mail avec educanet" & "Nétiquette"

01. Envoyer à un participant un mél indiquant une règle de nétiquette et demandant accusé de réception
 02. Lire la réponse et quittancer.
 - 08 A quoi sert la rubrique "Concerne"?
-

Autoévaluation : OK A entraîner

03 Gérer les e-mails reçus sur educanet



Savoir répondre à un e-mail reçu sur educanet



Fiche "Gérer les e-mails reçus"

- 01 Accéder à educanet
- 02 Choisir un e-mail qu'un(e) autre participant(e) au cours vous a envoyé
- 03 Répondre à ce message.
Dans votre réponse, le texte original doit se trouver au bas de votre mél
En quoi cela peut-il être utile ?
- 04 Ajouter l'adresse de ce(tte) participant(e) au carnet d'adresses
- 05 Supprimer le message reçu de ce(tte) participant(e)
- 06 Afficher le message de bienvenue d'educanet
- 07 Transmettre au formateur l'e-mail de bienvenue d'educanet en ajoutant le commentaire "J'ai réussi!"

Autoévaluation : OK A entraîner

04 Envoyer une pièce jointe avec educanet



Savoir joindre un fichier à un e-mail



Fiches d'aide :

“Ecrire un e-mail avec educanet”

“Envoyer une pièce jointe”

“Préparer une pièce jointe”

- 01 Créer un document texte ou dessin avec AppleWorks
- 02 Enregistrer le document sur le bureau et le compresser.
- 03 Accéder à educanet
- 04 Ecrire un nouveau message à un(e) participant(e) du cours (lui demander son adresse)
- 05 Mettre une copie du message au formateur
- 06 Ajouter le document créé avec AppleWorks comme pièce jointe
- 07 Envoyer le message

Autoévaluation : OK A entraîner

05 Recevoir une pièce jointe avec educanet



Savoir lire, imprimer et sauvegarder une pièce jointe à un e-mail reçu



Fiche “Recevoir une pièce jointe”

- 01 Demander à un(e) participant(e) du cours qui a déjà passé le brevet “Envoyer une pièce jointe avec educanet” de vous envoyer un e-mail avec une pièce jointe
- 02 Accéder à educanet
- 03 Ouvrir sa boîte aux lettres, lire le message reçu
- 04 Ouvrir la pièce jointe à l'e-mail
- 05 Imprimer la pièce jointe

Autoévaluation : OK A entraîner

06 Utiliser le carnet d'adresses Educanet



Savoir ajouter et supprimer des adresses dans le carnet d'adresses; savoir envoyer un e-mail à une personne présente dans le carnet d'adresses




Fiche “Utiliser le carnet d'adresses”

- 01 Accéder à educanet
- 02 Ouvrir son carnet d'adresses
- 03 Demander son adresse @educanet à un(e) participant(e) au cours
- 04 Ajouter cette adresse au carnet d'adresses
- 05 Demander son adresse @educanet au (à la) formateur(trice)
- 06 Ajouter cette adresse au carnet d'adresses
- 07 Sans quitter le carnet d'adresses, envoyer un mail à ces deux personnes

Autoévaluation : OK A entraîner

07 Spam



 Fiche d'aide "Internet et la publicité : SPAM";
site www.arobase.org

01. Effectuer l'exercice de la fiche "**La publicité par courrier électronique : SPAM**"
(2 pages).

Autoévaluation : OK A entraîner

Lire un e-mail avec

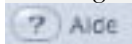


Notes:


Conseil: Mettez cette adresse en bonne place dans la barre des favoris

Si vous cherchez le sens d'une icône, laissez le pointeur de la souris sur elle un instant.

N'hésitez pas à utiliser l'aide contextuelle en haut à gauche:



Lorsque vous ne travaillez pas sur votre ordinateur personnel, il est important de vous déconnecter d'educanet (Bouton "Quitter") quand vous avez terminé. Sinon les utilisateurs suivants pourraient accéder à votre boîte aux lettres!


- 01 Ouvrez un navigateur internet
- 02 Allez à l'adresse "http://www.educanet2.ch/"
- 03 En haut à droite, cliquez sur ""
- 04 Authentifiez-vous. L'identifiant est votre adresse email telle que définie à l'inscription: Exemple "edouard.marmillod@global.educanet2.ch"


Vous arrivez dans un environnement

teddie@global.educanet2.ch - Vue d'ensemble

où vous disposez d'un grand nombre d'outils que vous pourrez explorer en utilisant l'aide en ligne. Les 2 items qui nous concernent ici sont:



- 05 Pour utiliser le service e-mails, cliquer sur "Messagerie."
- 06 Pour consulter sa boîte aux lettres, cliquer sur "

- 07 Pour lire le message, cliquer sur l'icône  .
NB: Si vous cherchez le sens d'une icône, laissez le pointeur de la souris sur elle un instant.

Le message s'affiche.

Vous pouvez:

- supprimer ce message,
- le garder où il est,
- ou organiser des dossiers thématiques pour classer vos mails

Ecrire un e-mail avec




Notes:

Vous vous trouvez ici dans un environnement de WEB mail. (Accès au mail depuis le web)

Il est aussi possible d'atteindre cette messagerie depuis un logiciel de messagerie spécialisé tel que Outlook, Mail, etc.:

Il faudra alors créer un compte dans ce logiciel et mettre vos paramètres de mail Educanet2

Lorsque vous ne travaillez pas sur votre ordinateur personnel, il est important de vous déconnecter d'educanet (Bouton "Quitter") quand vous avez terminé. Sinon les utilisateurs suivants pourraient accéder à votre boîte aux lettres!


- 01 Ouvrez un navigateur internet
- 02 Allez à l'adresse "http://www.educanet2.ch/"
- 03 En haut à droite, cliquez sur "  "
- 04 Authentifiez-vous. L'identifiant est votre adresse email telle que définie à l'inscription: Exemple "edouard.marmillod@global.educanet2.ch"

Vous arrivez dans un environnement

teddie@global.educanet2.ch - Vue d'ensemble

où vous disposez d'un grand nombre d'outils que vous pourrez explorer en utilisant l'aide en ligne. Les 2 items qui nous concernent ici sont:



- 05 (Pour utiliser le service e-mails, cliquer sur "Messagerie.)
ou
- 06 Pour écrire un mail, cliquer sur "  "

La fenêtre suivante s'affiche:

Expéditeur: teddie@global.educanet2.ch
Date: 02/11/2004

A:


Copie à:

Copie cachée à:

Objet:


Texte:

- 07 Dans le champ “À”: indiquer l’adresse e-mail du destinataire du message
- 08 Lorsque vous aurez créé un carnet d’adresses, il sera possible d’y choisir un destinataire => pas besoin de se souvenir de son adresse ni de la retaper entièrement

Cliquer sur le signe  à côté de la fenêtre du destinataire

Une nouvelle fenêtre apparaît, contenant les adresses répertoriées dans le carnet d’adresses

Nom	Prénom
 ANGELIL	Patricia
 MARMILLOD	Edouard

- 09 Cliquer sur l’icône  à gauche du ou des destinataires choisis
=> son adresse est mise automatiquement dans le champ du destinataire du message
- 10 Le champ “Copie à” permet d’envoyer une copie du message à un autre destinataire => entrer son adresse e-mail comme ci-dessus
- 11 Le champ “Copie cachée à” permet d’envoyer une copie du message à un autre destinataire sans que le destinataire originel n’en ait connaissance
- 12 Dans le champ “Objet”: donnez **explicitement** l’objet du message en une ligne.
- 13 Taper le texte du message dans la zone “Texte”

Texte



Salut Christian,

Je te signale que la salle d’informatique est surchargée cette semaine. Voici en dossier attaché le plan de réservation de la salle.

Meilleures salutations et à bientôt.

Gabriel

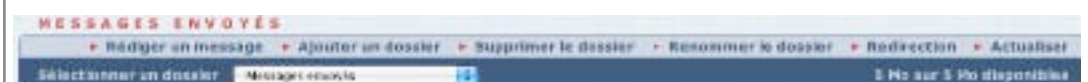
Joindre un fichier
Choisir le fichier

- 14 Le champ “ Choisir le fichier” permet d’envoyer un document (fichier) joint au message. La procédure sera décrite dans la fiche “Envoyer un document attaché”
- 15 Lorsque toutes les zones ont été complétées, cliquer sur 

Le message est envoyé

Le message est stocké dans le dossier “Messages envoyés”

Dorénavant nous vous conseillons d’activer “Messagerie” dans le menu de gauche et de tout gérer à partir de:



L’usage montre que donner explicitement l’objet du message est très utile aux destinataires qui reçoivent beaucoup de mails

C’est très utile ensuite pour classer les mails

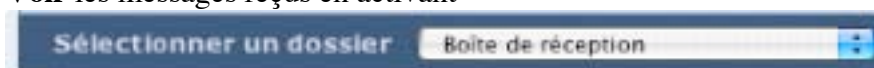
Notes:

01 Connectez-vous comme indiqué dans la fiche d'aide "Ecrire un mail avec Educanet2"

02 *Dorénavant nous vous conseillons d'activer "Messagerie" dans le menu de gauche et de tout gérer à partir de:*



03 **Voir** les messages reçus en activant



04 **Ouvrir** un email en activant 

05 **Répondre** à un e-mail en cliquant sur "Répondre"

Le message de réponse s'affiche: l'adresse de l'expéditeur du message est automatiquement placée dans la zone "À" du destinataire

06 L'objet du message de réponse est par défaut "Re: «Objet du message reçu»". Il est possible de modifier ce titre si désiré

07 Les coordonnées de l'expéditeur et le texte du message reçu sont repris par défaut dans la réponse. Il peut être utile de le garder pour avoir le fil de la discussion si il y a plusieurs échanges.

N'hésitez pas à utiliser l'aide contextuelle en haut à gauche:

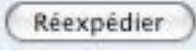




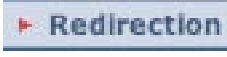



08 Taper le texte avant le texte du message reçu.

09 Cliquer sur  La réponse est envoyée

Il est parfois préférable d'effacer le texte du message reçu et de le remplacer par le votre

Utilisez l'aide en haut à gauche!

- 10 Il est possible de **retransmettre un e-mail** reçu vers un autre destinataire
- Ouvrez-le puis activez 
- Vous pouvez ajouter un mot explicatif
- Il est également possible de choisir un destinataire dans son carnet d'adresse en cliquant sur 
- 11 Pour **supprimer un e-mail**, allez dans "Messagerie" et cliquez sur  à gauche du message à supprimer.
- Plusieurs options générales sont disponibles:
- 12 Pour **ajouter l'expéditeur du message à votre carnet d'adresses personnel**: Allez dans "Messagerie" (Vous ne devez pas être dans le message)
- Cochez la case à gauche du message et cliquez sur . Vous pouvez alors compléter une carte concernant votre correspondant.
- 13  : Ceci vous permet de créer des dossiers pour classer les mails reçus. Créez-en un (titre court)
- 14  Les messages que vous recevez peuvent être redirigés vers un autre compte de messagerie que vous avez. Cliquez et Indiquer l'adresse e-mail que vous désirez utiliser pour la déviation.
- 15  Permet de rafraîchir l'image visible dans la fenêtre de votre navigateur. Si, au cours d'une session, vous avez reçu du courrier, le nouveau message apparaîtra.

Attention, dans ce cas les messages qui vous sont envoyés sur Educanet2 ne seront plus visibles dans le dossier de réception

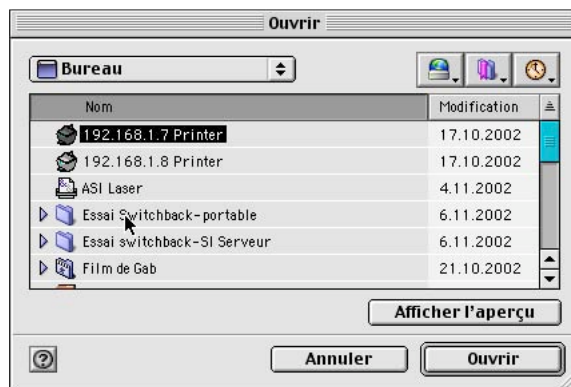
Envoyer une pièce jointe avec educanet

=> Mettre la pièce à annexer sur le bureau avant de l'envoyer. Ça évite des **problèmes d'arborescence**.

=> Compresser le document avant de l'envoyer, cela évite des problèmes de **corruption** de fichier.

On peut joindre un document traitement de texte ou dessin ou photo...

- 01 Accéder à educanet: <http://www.educanet2.ch>
- 02 Cliquer sur "Ouvrir une session"
- 03 Entrer son adresse e-mail et son mot de passe et cliquer sur "Connexion"
- 04 La "Vue d'ensemble" de l'Espace privé s'ouvre
- 05 Sous "Messagerie"
Cliquer sur "Rédiger un message"
- 03 Remplir les champs habituels (A, Objet etc.)
- 04 Pour envoyer une pièce jointe, cliquer sur "Parcourir"
- 05 Une fenêtre apparaît dans laquelle il faut aller chercher le fichier à attacher au message



- 06 Sélectionner le fichier en cliquant une fois dessus
Cliquer sur "Ouvrir"



Le fichier est attaché au message: son nom apparaît dans le champs "Joindre un fichier"

- 07 Envoyer le message en cliquant sur "Envoyer le message"

Préparer une pièce jointe

Ceci évite les problèmes d'arborescence. Autrement dit, l'ordinateur peut avoir des difficultés à retrouver le document, lors de l'envoi, s'il est enfoui dans plusieurs niveaux de dossiers.

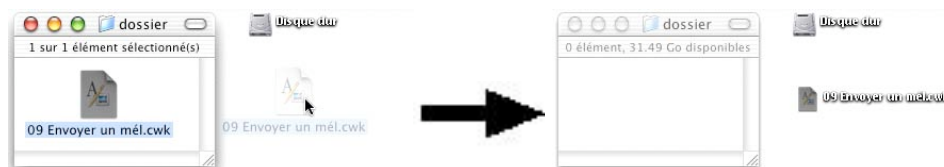
Si un collègue récupère votre document sur un PC ou sur un ordinateur équipé de Mac OS X, il risque de ne pas s'ouvrir si l'extension manque. Il faut l'ajouter à la fin du nom du document.

Trois bonnes raisons de compresser un document :

- 1) La compression permet de réduire la taille du document.
Conséquences :
 - le transfert par Internet se fera plus rapidement : économie sur les frais téléphoniques.
 - le document demandera moins de place de stockage : économie sur les périphériques de stockage.
- 2) La compression **protège** le document lors du transfert. Elle agit comme une sorte de « valise » qui évite au document de subir des dégradations lors de son passage dans le réseau Internet.
- 3) Le format .zip est un format de compression courant dans le monde PC. Il assure donc une compatibilité avec les personnes n'ayant pas de MacIntosh.

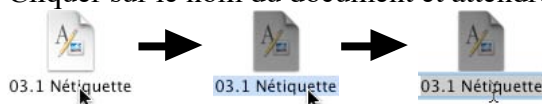
Il est recommandé de prendre certaines précautions si on désire que le document qu'on envoie soit utilisable par le destinataire. Voici quelques recommandations.

00) Placer le document sur le bureau



01) Extension

01 Cliquer sur le nom du document et attendre l'apparition d'un cadre



02 Cliquer à droite du nom et taper le suffixe :



Cliquer en dehors de l'icône du document pour enregistrer la modification.

Quelques extensions courantes :

AppleWorks : . **cwk**
FileMaker Pro : . **fp5**
Microsoft Word : **doc**
Microsoft Excel : **xls**

Quelques extensions génériques (non liées à un logiciel particulier) :

.jpg (image compressée)
.mp3 (son compressé)
.pdf (sorte de « photo » d'un document)
.zip ou **.sit** (formats de compression).


02) Compression du document au format “zip”

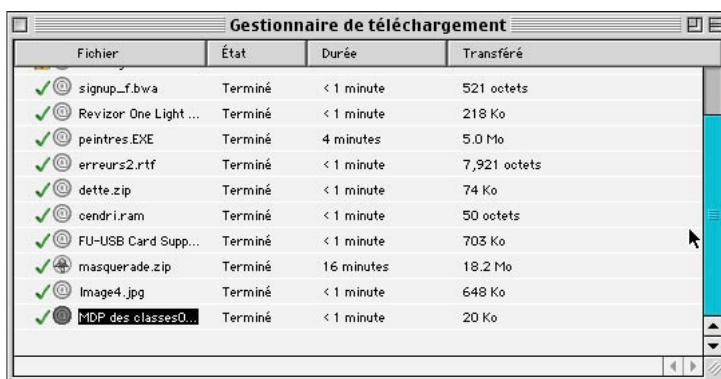
Pour « zipper » un document, il suffit de le glisser sur l'icône d'un utilitaire comme « SmartZip » (shareware téléchargeable gratuitement à l'adresse :

<http://www.vampiresoft.com/Products/MacOS/SmartZip.html>) :



Recevoir une pièce jointe

- 01 Lorsque l'on reçoit une pièce jointe à un e-mail, cliquer sur le message reçu pour afficher son contenu
- 02 En cliquant sur l'icône "trombone"  ou sur le nom du fichier attaché, vous ouvrirez la pièce jointe. Vous pouvez également la sauvegarder sur votre disque dur sans l'ouvrir en utilisant le menu contextuel (bouton droit de votre souris).
- 03 Le Gestionnaire de Téléchargement s'ouvre automatiquement et télécharge le fichier sur le bureau de l'ordinateur



- 04 Cliquer sur l'icône sur le bureau.
Le fichier s'ouvre automatiquement dans l'application qui a servi à le créer et apparaît à l'écran.
- 05 On peut alors l'imprimer ou le sauvegarder à l'endroit voulu (bureau, disque dur, serveur)

Il est parfois impossible de "lire" une pièce jointe, car elle a été réalisée avec une application inconnue de notre ordinateur.

T.E.O.

Technique d'Evaluation Orale

(d'une Formation, d'une Journée, d'un Cours, d'une Réunion, d'une Activité)

BUT : améliorer une situation, une réunion, de futures réunions avec le même groupe....ou pour les groupes qui pourront bénéficier de ces améliorations pour une activité qui se répète...Ex. une formation donnée à plusieurs groupes.

Principe : il n'y a pas d'amélioration possible sans feed-back dans la vie ou dans le travail.

AVANT LA T.E.O.:

1°/ ANNONCER EN DEBUT DE REUNION QU'UNE PETITE EVALUATION (ou SÉANCE DE FEED-BACK) AURA LIEU A LA FIN, PENDANT UNE PÉRIODE DE TEMPS NE DÉPASSANT QUE RAREMENT SEPT À DIX MINUTES.

LE RAPPELER AVANT LE DERNIER SUJET ABORDE EN FIN DE SEANCE ;

Prévoir donc ce temps de T.E.O. quand on conçoit l'ordre du jour.

2°/ Conditions techniques :

A/ Paper-board : visible par tous les participants

B/ Crayons-feutres de différentes couleurs

C/ Nouvelle possibilité technique de le faire par projection-ordinateur.

3°/ Utilisation du Paper-board :

1°/ Mettre la **colonne** « à conserver » à Gauche et « à améliorer » (ou « à conforter ») à Droite ; car les gens ont tendance à répondre de Gauche à Droite et c'est la colonne à connotation négative qui risque alors de retenir toute l'attention et de se retrouver hypertrophiée !

2°/ Changer de **couleurs** de feutre quand la discussion se relance après une période un premier silence dont la durée de 15 secondes est à respecter

3°/ feuille recueillie en fin de séances (ne pas la laisser dans la salle+++ , elle fait partie de l'intimité du Groupe).

PENDANT LA T.E.O :

1°/ attitude générale de l'animateur :

- Transparence
- Manifeste dans le dit et le non-dit aux participants que l'animateur les écoute.
- Reste **NEUTRE** en **A+** du début à la fin.

-Utilisation d'un vocabulaire le plus neutre possible pour inviter les participants à donner leur feed-back : « quels sont les **éléments**...les divers **points**....les principaux **aspects**...les **choses**...l que l'on pourrait améliorer....et....conserver....pour la prochaine réunion... » en évitant des mots à connotation négative ou positive qui pourraient influencer le Feed-back....Exemples à éviter : « vos commentaires...vos remarques...vos critiques...vos doléances »

- Adopter une **GESTUELLE accueillante** :mains ouvertes, bras ouverts à chaque fois que l'on fait une relance pour demander du Feed-back avec interpellation visuelle de chacun accompagnant la phrase : « est-ce quelqu'un a quelque chose à ajouter ou « avez-vous d'autres points ou d'autres différences à ajouter ? »
- Pendant ce ou ces silences ... l'animateur va « scanner » discrètement les participants, en s'arrêtant visuellement, du mieux qu'il se souvienne, deux secondes de « yeux à yeux » sur les participants qui n'ont pas encore donné de feed-back.
- Une fois chaque mot-clé noté sur le paper-board, ne pas rester tourné vers le tableau, mais refaire face au public en laissant une bonne visibilité du tableau

2°/ Début de la TEO :

- Dans la consigne du début, en moins d'une minute, on explique que :

« nous allons appliquer une technique d'évaluation orale de notre réunion. Je vais vous demander de me faire part des différents aspects qui pourraient être « améliorés »(-) pour la prochaine fois ainsi que les aspects qui devraient être « conservés »(+) en vous rappelant que même les aspects à améliorer constituent un Feed-back positif pour moi puisqu'ils contribuent à l'amélioration pour la prochaine fois... »

- **« C'est bon, qui aimerait commencer ? »**

on attend bras ouverts et mains ouvertes en faisant le tour des participants visuellement.

3°/ Pendant le déroulement de la TEO :

- Ne pas laisser les participants inter-agir entre eux ; ne tolérer pour aucune raison les réparties entre les participants. **Pas d'échanges entre les participant-e-s.**
- Noter au fur et à mesure par **mots clés** les feed-back reçus, sans faire aucun commentaire. Noter tel que mentionné par les participants, sans interpréter.
- Se donner un **code** (au crayon feutre) pour les Feed-back sur lesquels l'animateur souhaite revenir... réagir... à la toute fin seulement lorsque les participants n'ont plus rien à ajouter et que les 15 secondes de silence sont terminées.
- **Ne pas répondre** aux questions et ne pas riposter à quelque affirmation que ce soit pendant la partie réservée aux participants.
Si une question est posée, la noter au centre et ajouter : « j'y répondrai à la fin ».
- Si plusieurs participants lèvent la main en même temps, donner la **priorité** aux participant-e-s qui ne se sont pas encore exprimé.
- Si des commentaires, remarques, critiques sont exprimés, **recentrer** en rappelant : « quels sont les autres points, aspects, éléments, que vous souhaitez ajouter »

- Pendant chacun des silences, après avoir posé la question, il **regarde** chacun des participants à tour de rôle, rapidement en arrêtant son regard 2 secondes maximum sur les participants qui n'ont encore rien dit.
- **Respecter les silences** jusqu'à ce qu'on ait compté intérieurement jusqu'à **15 secondes**, (1001...1002...1003...jusqu'à 1015..) Changer de couleur de feutre quand la discussion se relance avant les 15 secondes.

4°/ Conclusion de la TEO :

- **Après le silence de 15 secondes**, s'il n'y a plus aucune relance, l'animateur donne **son Feed-back** et répond rapidement et succinctement aux questions restées en suspens ainsi qu'aux points qu'il a codé à cet effet.
- Il peut donner à cette occasion quelques **messages techniques** (heure d'arrivée à la prochaine séance....)
- L'animateur déclare la clôture des activités formelles et informe de sa **disponibilité** pour les personnes qui souhaiteraient le rencontrer

APRES LA REUNION :

- Après la réunion, si l'animateur fait partie du groupe au quotidien, rester en **A +**, dans les discussions qui suivent la réunion, en évitant critiques etc...
- Lorsque qu'une T.E.O. dépasse 7 minutes... se poser des questions sur la directivité portant sur la manière d'appliquer... voir TEO sur CD

EXPLOITATION des RESULTATS :

- Ne pas oublier de ramasser la feuille de TEO
- Résultats de la TEO sont inclus au CR de la réunion
- Résultats de la TEO sont inclus à la mémoire et à l'évaluation de la méthode de travail pour amélioration ultérieure de cette méthode.

LE PLUS IMPORTANT :

1. DÉMONTRER AUX PARTICIPANTS QU'ON EST VRAIMENT À LEUR

ÉCOUTE

Ecouter = QU'ON PREND EN CONSIDÉRATION CE QU'ILS ONT DIT...

- LORSQU'ON PEUT DONNER SUITE À LEURS DOLÉANCES, ON LEUR SIGNIFIE QU'ON L'A FAIT...
- LORSQU'ON NE PEUT PAS, ON LEUR EXPLIQUE POURQUOI ON N'A PAS PÛ LE FAIRE... et que si jamais cela devient possible de le faire, cela sera fait...