



## Plan Mobilisateur pour les Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC)

### Rapport d'activités du LabSET

« janvier à avril 2009 »

<p><b>Région wallonne</b> Ministère de l'emploi Direction générale de l'économie et de l'emploi</p> <p><b>Université de Liège</b> <i>Laboratoire de Soutien à l'enseignement Télématique</i></p> <p><u>Directrice et Académique responsable :</u> Marianne Poumay <u>Académique associé :</u> Dieudonné Leclercq <u>Directeur adjoint :</u> François Georges</p>	<p><b>Responsable de projet :</b> Marie-France Brundseaux</p> <p><b>Chercheurs :</b> Dominique François Stéphanie Géron Sophie Philippart Ingrid Verpoorten</p>
--	---



# Table des matières

1	<b>Introduction</b> .....	4
2	<b>Remise d'un avis pédagogique sur les demandes d'agrément (OS2)</b> .....	4
2.1	Dossiers traités.....	4
2.2	Conclusion .....	5
3	<b>Remise d'un avis pédagogique sur les dossiers de renouvellement des agréments</b> ....	5
3.1	Avis pédagogique remis .....	5
3.1.1	Aptitude à toucher le public cible .....	6
3.1.2	Maîtrise des contenus TIC.....	6
3.1.3	Aptitude à enseigner .....	7
3.1.4	Ressources humaines.....	7
3.1.5	Participation aux formations de formateurs du LabSET .....	7
3.1.6	Conclusion.....	8
3.2	Profil des formateurs PMTIC .....	9
3.2.1	Maîtrise des contenus .....	9
3.2.2	Aptitude pédagogique .....	9
3.2.3	Niveau de formation des formateurs .....	11
3.3	Conclusion .....	11
4	<b>Formation des formateurs (OS4)</b> .....	12
4.1	Ateliers ThémaTIC de janvier à avril 2009 .....	12
4.1.1	Thèmes et lieux des formations.....	12
4.1.2	Deux modules en ligne .....	12
4.1.3	Participation effective aux Ateliers ThémaTIC (janvier-avril) .....	22
4.1.4	Modalités de relance des opérateurs.....	23
4.1.5	Analyse des réponses aux questionnaires de satisfaction.....	24
4.1.6	Attestations de participation.....	25
4.2	Participation aux Ateliers ThémaTIC pour la période septembre 2008 – avril 2009	25
4.2.1	Représentation des opérateurs PMTIC.....	26
4.2.2	Tendances globales des réponses aux questionnaires de satisfaction .....	27
4.3	Conclusion .....	27
5	<b>Suivi des opérateurs de formation (OS5)</b> .....	27
5.1	Accompagnement pédagogique sur le terrain .....	27
5.2	Evaluation du processus d'accompagnement .....	28
5.3	Participation.....	33
5.4	Premiers résultats.....	34
5.5	Développement professionnel .....	34
5.6	Conclusion .....	36
6	<b>Actions de communication sur le PMTIC</b> .....	36
6.1	Communication à l'ADMEE .....	36
6.2	La Semaine numérique .....	38
6.2.1	Activité .....	38
6.2.2	Participation .....	39
6.2.3	Dissémination « involontaire » du module Clés du Web 2.0.....	41
6.3	Rewics .....	42
6.3.1	Création d'un folder .....	42
6.3.2	Mise en place d'un stand.....	43
6.4	Conclusion .....	43
7	<b>Conclusion</b> .....	43
8	<b>Bibliographie</b> .....	45

9	<b>Annexes</b> .....	47
9.1	Liste des opérateurs pour lesquels un avis pédagogique a été remis dans le cadre de la procédure de renouvellement des agréments PMTIC .....	47
9.2	Liste des opérateurs représentés lors des Ateliers ThémaTIC de janvier à avril 2009.. .....	49
9.3	Compétences travaillées dans les Ateliers ThémaTIC .....	50
9.4	Article présenté au Colloque de l'Admee.....	52
	Le référentiel des compétences du formateur d'adultes .....	53
	Finalités .....	54
9.5	Conclusion .....	56
9.6	Références bibliographiques.....	56

# 1 Introduction

Le présent rapport porte sur les activités que le Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique (LabSET) a déployées entre les mois de janvier et d'avril 2009 en tant que coordinateur pédagogique du Plan Mobilisateur pour les Technologies de l'Information et de la Communication.

Pendant ce quadrimestre, le LabSET a remis des avis pédagogiques sur 3 demandes d'agrément (chapitre 0) et a fourni un travail conséquent à l'occasion des renouvellements de 81 agréments d'opérateurs PMTIC (chapitre 3). Le LabSET a proposé aux formateurs les Ateliers ThémaTIC en présentiel programmés ainsi que 2 modules de formation en ligne (chapitre 4). Il a également lancé le nouveau processus d'accompagnement pédagogique des formateurs validé par le Comité de suivi et en a retiré les tout premiers résultats (chapitre 5). La dissémination du PMTIC a été assurée par une communication au 21<sup>e</sup> colloque de l'Association pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation (ADMEE), la présence du LabSET aux 9<sup>e</sup> Rencontres Wallonnes de l'Internet Citoyen (Rewics) et par la mise à disposition d'un module en ligne dans le cadre de la Semaine numérique (chapitre 6).

## 2 Remise d'un avis pédagogique sur les demandes d'agrément (OS2)

### 2.1 Dossiers traités

Suivant la méthodologie utilisée depuis 2005 (voir rapport mars-décembre 2005, p. 9-11), le LabSET émet un avis pédagogique sur les demandes d'agrément des candidats opérateurs. Pour rappel, l'analyse pédagogique des dossiers se base sur l'aptitude de l'opérateur à toucher le public cible à travers une pédagogie adaptée aux adultes, la maîtrise des contenus, l'aptitude à enseigner et la capacité à fournir les ressources humaines suffisantes à la mise en place des formations.

3 demandes d'agrément ont été analysées sur la période :

N° de dossier	Nom de l'opérateur	Avis pédagogique	Avis du Comité de suivi
09/134	Espérance	Avis défavorable (nouvelle fiche activité communiquée en avril 2009)	Pas encore remis
09/135	Ansaro SCS	Avis défavorable	Pas encore remis
09/136	Centre Indigo	Avis favorable	Pas encore remis

Espérance a reçu un premier avis négatif. D'une part, l'activité présentée n'était pas adaptée à la formation d'adultes, d'autre part, les objectifs annoncés n'étaient pas en concordance avec les méthodes pédagogiques ni avec l'évaluation. L'opérateur a dès lors proposé une nouvelle fiche d'activité en avril 2009. Cette fiche n'était toujours pas satisfaisante puisqu'elle ne portait pas sur une activité propre à l'opérateur et que les reproches émis contre la première version restaient d'actualité pour la seconde. L'avis pédagogique reste donc réservé.

Ansaro a reçu un avis pédagogique défavorable car la fiche d'activité était trop succincte pour en retirer des informations de type pédagogique. Par ailleurs, le centre n'a jamais fait de formation et le formateur n'a aucune expérience de la formation.

Le Centre Indigo a reçu un avis pédagogique favorable. La fiche d'activité s'articule autour d'une situation-problème en lien avec les usages potentiels des apprenants. Ils utilisent le site du PMTIC dans l'articulation du cours avec une exploitation des ressources proposées. Les objectifs sont clairement annoncés ainsi que les résultats attendus. L'opérateur mise sur le développement de l'autonomie des stagiaires. L'opérateur a une expérience de l'initiation à internet à un public éloigné des TIC grâce à ses activités de l'EPN.

Les décisions définitives sur ces dossiers n'ont pas encore été prises par le Comité. Cependant, avec l'entrée en vigueur le 27 avril 2009 du décret-cadre du 6 novembre 2008, le Comité ne devra plus se prononcer de manière systématique sur les dossiers.

L'article 7 du décret du 3 février 2005 modifié par l'article 31 du décret-cadre prévoit que la Commission PMTIC (anciennement appelé « Comité de suivi ») est chargée de remettre au Gouvernement à la demande de l'Administration une proposition concernant l'octroi, le renouvellement ou le refus d'agrément lorsque celle-ci estime qu'un ou plusieurs critères d'agrément fixés par ou en vertu du présent décret ne sont pas remplis<sup>1</sup>.

## **2.2 Conclusion**

Nous constatons que 2 dossiers sur les 3 traités sur la période ont reçu un avis pédagogique défavorable en raison des lacunes identifiées à travers les fiches d'activité et/ou du manque d'expérience. L'opérateur ayant reçu un avis positif fait preuve d'une expérience utile à travers ses activités d'Espace Public Numérique.

## **3 Remise d'un avis pédagogique sur les dossiers de renouvellement des agréments**

Les agréments de 90 opérateurs arrivaient à échéance dans le courant du mois d'avril 2009. 81 d'entre eux ont remis un dossier de renouvellement de leur agrément, soit 90%. Ce dossier, suivant l'avis du Comité de suivi, était basé sur le même dossier que les demandes d'agrément sauf en ce qui concerne la fiche d'activité qui n'était plus requise.

Il a été demandé au LabSET de remettre des avis pédagogiques sur chacun de ces dossiers entre la mi-février et la fin avril.

### **3.1 Avis pédagogique remis**

86% (70/81) des dossiers ont reçu un avis pédagogique favorable. 9% (7/81) des dossiers ont reçu un avis favorable conditionnel car ils avaient sous-estimé leurs ressources humaines. Il s'agit d'un problème facile à résoudre. Pour les 5% restants (4/81), des réserves ont été émises pour d'autres raisons : dossiers incomplets ou sous-traitance à des opérateurs non agréés ou en cours de renouvellement d'agrément. La liste complète des opérateurs et des avis remis est disponible en annexe (voir annexe p. 47).

Le LabSET a participé à la séance du 24 mars 2009 du Comité de suivi dont un des points à l'ordre du jour était l'analyse de ces dossiers.

---

<sup>1</sup> Voir le texte complet : [\[http://wallex.wallonie.be/index.php?doc=12717&rev=12252-6824\]](http://wallex.wallonie.be/index.php?doc=12717&rev=12252-6824) consulté le 28/04/09

Les éléments que nous avons pris en compte pour notre analyse pédagogique touchent les domaines suivants :

- aptitude à toucher le public cible ;
- maîtrise des contenus (connaissance des TIC) ;
- aptitude à enseigner ;
- ressources humaines suffisantes.

### **3.1.1 Aptitude à toucher le public cible**

En fonction du profil des stagiaires de l'année précédente, on analyse 3 éléments : le niveau de diplôme des personnes formées, leur statut et le genre (ce dernier critère est repris à titre indicatif).

Les indicateurs utilisés sont :

- 60% ou plus de stagiaires ayant au maximum le CESI ;
- 60% ou plus de DE ou bénéficiaire du revenu d'intégration ;
- 60% ou plus de femmes.

Un opérateur qui rencontre deux de ces critères est capable de toucher le public cible du PMTIC.

Pour ce critère, nous constatons que 73/79 (92,5%) opérateurs touchent un public faiblement qualifié, 70/80 (87,5%) de DE ou bénéficiaires du revenu d'intégration et 56/78 (71,8%) un public majoritairement féminin. Rappelons que ces chiffres sont basés sur le point 5.5. du dossier de candidature qui demande le nombre de personnes formées par l'opérateur au cours de l'exercice précédent (toute formation confondue).

Les opérateurs montrent ainsi que le public du PMTIC correspond adéquatement à leur public cible général.

*Précisons que certains dossiers incomplets expliquent la variation de nombre total de dossiers pris en compte selon le critère.*

### **3.1.2 Maîtrise des contenus TIC**

Puisque nous sommes dans la phase de renouvellement des dossiers, il est évident que les opérateurs ont l'expérience de la formation dans le domaine des TIC. Les éventuels changements s'opèrent donc au niveau des formateurs. C'est pour cette raison que les compétences dans les Technologies de l'opérateur sont évaluées à travers les CV de ses formateurs.

Nous nous centrons sur 3 niveaux d'analyse :

- les formateurs possèdent ou non une qualification TIC (que ce soit un graduat ou même une attestation de formation continuée) ;
- les formateurs ont une expérience professionnelle dans laquelle on utilise les TIC (employé administratif, animateur EPN, ...) ;
- les formateurs utilisent les TIC au quotidien (par leur profession actuelle ou déclarée dans CV).

Un opérateur qui rencontre deux de ces critères fait preuve d'une maîtrise suffisante des contenus pour œuvrer dans le PMTIC, ce qui est le cas de 80/81 (98,7%) opérateurs. Le seul opérateur qui ne remplit pas ce critère est un CPAS (institution qui n'a pas la formation pour vocation) qui confie ses formations à une assistante sociale non expérimentée. Cette personne

a évidemment la maîtrise des TIC au quotidien, comme elle le déclare dans son CV. Signalons que ce CPAS a demandé à former un nombre très restreint de stagiaires, à savoir 20 personnes.

Nous constatons que les formateurs de 69/81 (85%) opérateurs rencontrent le critère de la qualification. 80/81 (98,7%) opérateurs emploient des formateurs ayant une expérience professionnelle dans laquelle ils utilisent les technologies et 81/81 (100%) emploient des formateurs qui utilisent les TIC au quotidien.

### 3.1.3 Aptitude à enseigner

Les compétences pédagogiques sont évaluées grâce à 2 indicateurs qui apparaissent dans les CV des formateurs :

- les formateurs possèdent une qualification pédagogique (CAP, AESI, AESS, Attestation de formateur d'adultes du Cunic, ... ) ;
- les formateurs ont une expérience de formateur (TIC ou non) de 5 ans au moins (formateur senior).

41/80 (51,3%) opérateurs emploient au moins un formateur ayant une qualification pédagogique et 59/80 (73,75%) opérateurs font dispenser la formation PMTIC par des formateurs expérimentés.

### 3.1.4 Ressources humaines

Pour évaluer les ressources humaines disponibles, nous comparons le nombre d'heures/stagiaires demandés par l'opérateur au nombre d'heures prestables par l'opérateur.

Le calcul des heures prestables suit la formule suivante :

$1 \text{ ETP} = 209 \text{ (jours)} \times 7,6 \text{ (heures)} \times 12 \text{ (stagiaires)} / 2 \text{ (heures prestées : 1h de préparation et 1h de formation)} = 9000\text{h}$ .

Seuls 7/81 dossiers ont reçu un avis pédagogique réservé sur base de ce critère.

### 3.1.5 Participation aux formations de formateurs du LabSET

Dans la Charte<sup>2</sup> de l'opérateur PMTIC, il est rappelé que les opérateurs doivent faciliter la participation aux journées de formation :

Engagements de l'opérateur vis-à-vis de ses formateurs à :

- informer les formateurs des outils mis à leur disposition : site PMTIC, objectifs de la formation, modules de formation, questionnaires d'évaluation, séances de formation ;
- faciliter la participation des formateurs aux journées de formation organisées par le coordinateur pédagogique.

Il nous semblait donc intéressant, à titre indicatif, d'évaluer le taux de participation des opérateurs aux formations proposées en novembre 2006, avril 2007 et/ou lors des Ateliers ThémaTIC 2007-2008. Nous avons analysé les participations à ces formations.

*Précisons que pour novembre 2006 et avril 2007, il s'agissait de formations délocalisées (nous avons proposé la même formation dans chacune des provinces) alors que pour les*

<sup>2</sup> La Charte est disponible à l'adresse suivante : [http://www.pmtic.net/pmticv3/operateurs\\_charte.html](http://www.pmtic.net/pmticv3/operateurs_charte.html)

*Ateliers ThémaTIC, les formateurs pouvaient assister à plusieurs ateliers sur des thèmes différents. Afin de pouvoir comparer les participations selon ces diverses modalités, nous avons attribué une seule participation aux opérateurs par année et/ou session, même si plusieurs formateurs avaient assisté à divers ateliers. Donc le maximum qu'un opérateur puisse « récolter » est 3 participations.*

14/81 (17%) opérateurs n'ont pris part à aucune formation sur la durée de leur premier agrément, 14/81 (17%) ont participé à 1 formation, 26/81 (32%) ont participé à 2 formations et 27/81 (34%) ont participé aux 3 formations ou session de formation.

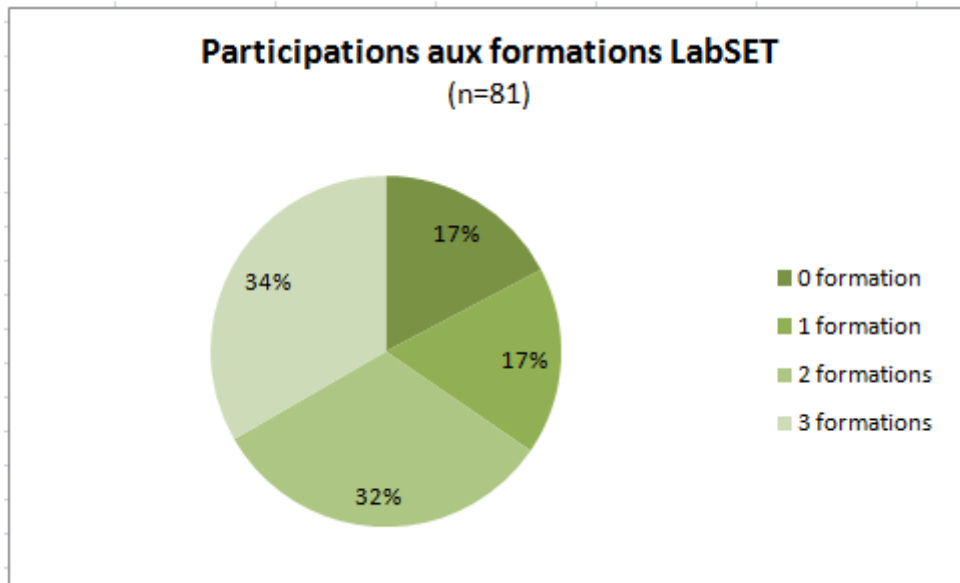


Figure 1 : répartition des opérateurs selon le nombre de formations suivies entre 2006 et 2008.

### 3.1.6 Conclusion

Les opérateurs qui renouvellent leur agrément PMTIC auraient généralement l'expérience et toutes les qualifications requises pour dispenser de manière efficace les formations PMTIC : 74/80<sup>3</sup> seraient aptes à toucher le public cible ; 80/81 maîtriseraient les contenus ; 65/80<sup>4</sup> seraient aptes à enseigner.

Une précision s'impose pour ce dernier chiffre. Si 15 opérateurs n'ont pas rencontré ce critère, il s'agit généralement d'un problème lié à la durée de l'expérience en formation. Ces opérateurs ont le plus souvent une expérience de formation d'environ 3 ans, ce qui correspond à la durée de l'agrément. On ne peut donc pas considérer ces opérateurs comme novices, mais comme leur expérience et leurs qualifications sont limitées, nous pourrions leur proposer un accompagnement pédagogique dès la prochaine relance des accompagnements.

<sup>3</sup> Un opérateur n'a pas fourni les informations concernant les stagiaires.

<sup>4</sup> Un opérateur a fourni des CV extrêmement succincts, qui n'ont pas permis l'analyse des critères pédagogiques. Un avis favorable a cependant été remis sur base du fait qu'une des 3 formatrices est dans le PMTIC depuis le début et que les formateurs ont participé aux formations de formateurs chaque année.

### 3.2 Profil des formateurs PMTIC

L'analyse des CV de 192 formateurs a été nécessaire afin de remettre des avis pédagogiques sur les 81 dossiers de renouvellement. Nous sommes donc en mesure de présenter quelques chiffres sur le profil des formateurs impliqués dans le PMTIC.

*Il est à signaler que certains CV étant parcellaires, les totaux peuvent varier d'un critère à l'autre.*

#### 3.2.1 Maîtrise des contenus

Nous constatons que 114/188 (60,6%) formateurs ont une qualification dans le domaine des technologies.

Pour la majorité d'entre eux (70), il s'agit d'une attestation de formation continuée du Forem, de Promotion sociale ou autres centres de formation reconnus. 10 formateurs ont un CESS à orientation technique, 30 possèdent un graduat et 4 ont un diplôme universitaire ou d'ingénieur industriel.

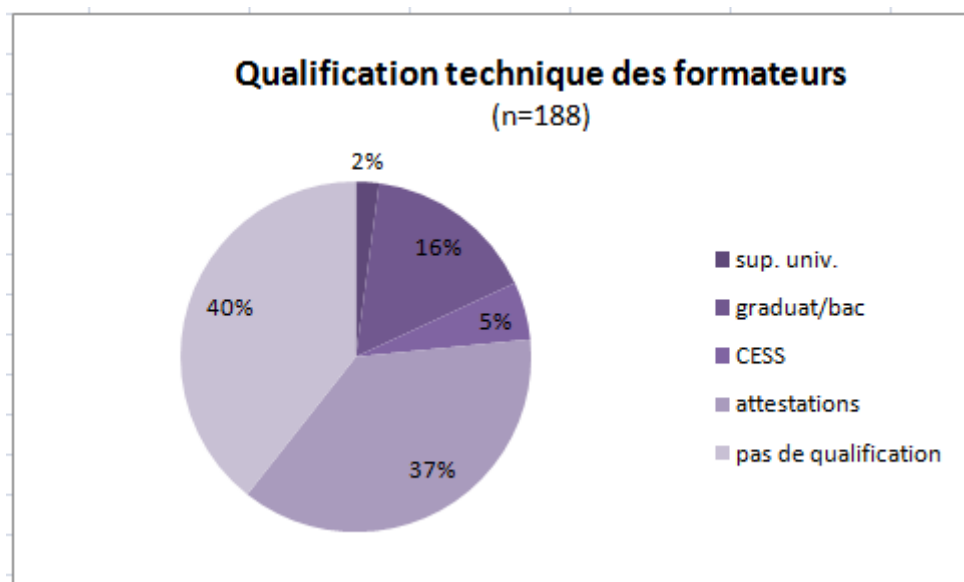


Figure 2 : type de qualification TIC des formateurs PMTIC

#### 3.2.2 Aptitude pédagogique

##### a) Qualification pédagogique

54/180 formateurs ont une qualification pédagogique soit 30%. Ces formateurs sont bien répartis sur l'ensemble des opérateurs (41/80 soit 51,3% des opérateurs). Nous pouvons escompter la dissémination d'information et de compétences au sein des équipes pédagogiques.

Si 126/180 (70%) formateurs n'ont pas de qualification de type pédagogique, nous dénombrons 6 (3%) formateurs qui ont une attestation pédagogique (formation de formateurs du Cunic par exemple), 28 (16%) ont un CAP ou un DAP, 8 (5%) sont instituteurs, 6 (3%) ont

l'agrégation de l'enseignement secondaire inférieur et 6 (3%) ont l'agrégation de l'enseignement secondaire supérieur.

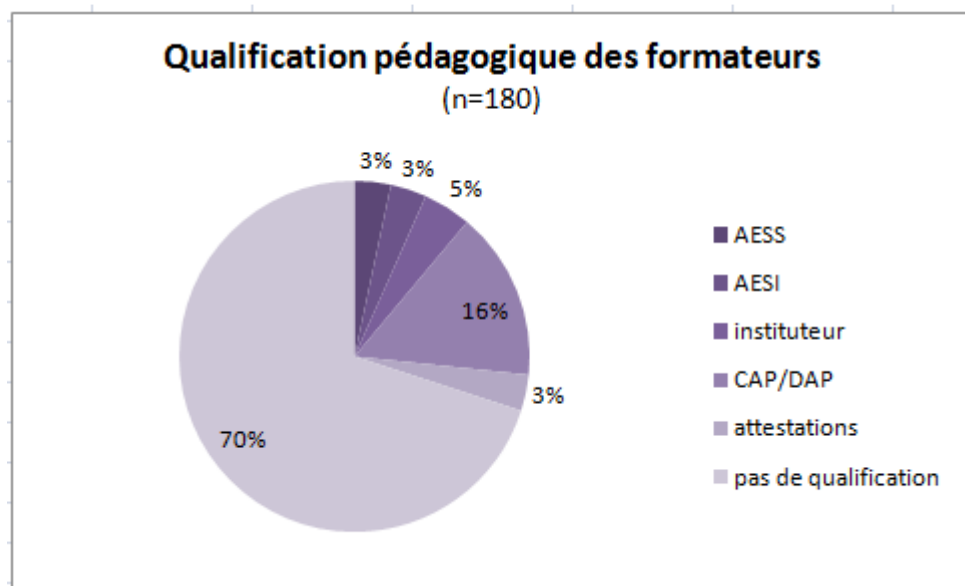


Figure 3 : type de qualification pédagogique des formateurs PMTIC.

#### b) Expérience de formation dans le domaine des TIC

Bien que moins d'un formateur sur 3 ait obtenu un diplôme pédagogique, il est rassurant de voir que 158/187 (84,4%) des formateurs ont une expérience de formateur en TIC.

#### c) Expérience de formation tous domaines confondus

D'ailleurs, seuls 18/188 (10%) des formateurs n'ont aucune expérience de la formation (de façon générale, pas uniquement orientée TIC), 72/188 (38%) ont une expérience de formateur junior (< 5 ans) et 98/188 (52%) ont une expérience de formateur senior (> 5 ans).

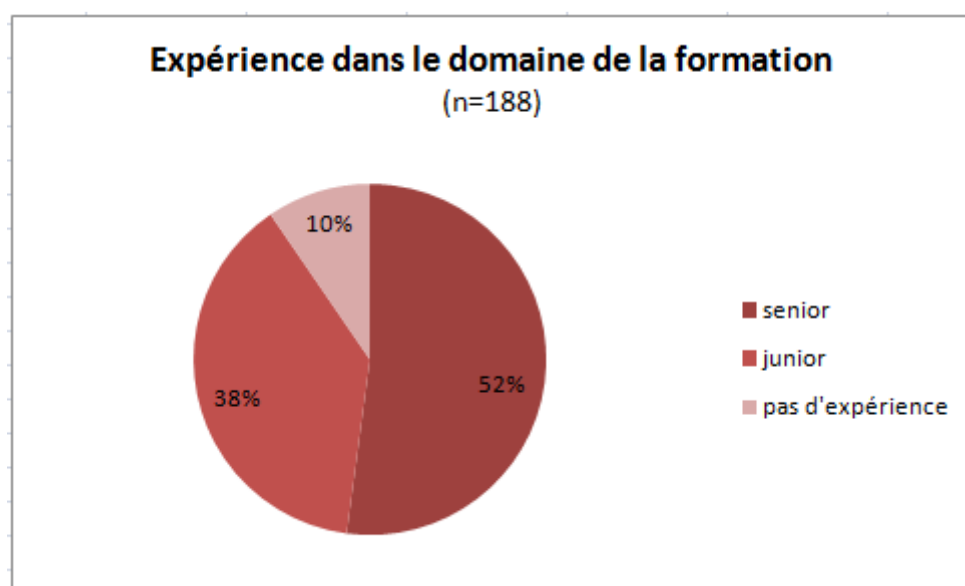


Figure 4 : expérience des formateurs de l'enseignement (tous domaines confondus).

### 3.2.3 Niveau de formation des formateurs

Nous constatons que 137/180 (76%) formateurs ont un diplôme de niveau graduat/bac ou universitaire. Les formateurs ont donc généralement un niveau de qualification supérieur à ce qui est requis dans le Décret PMTIC qui exige au minimum le CESS pour les formateurs<sup>5</sup>.

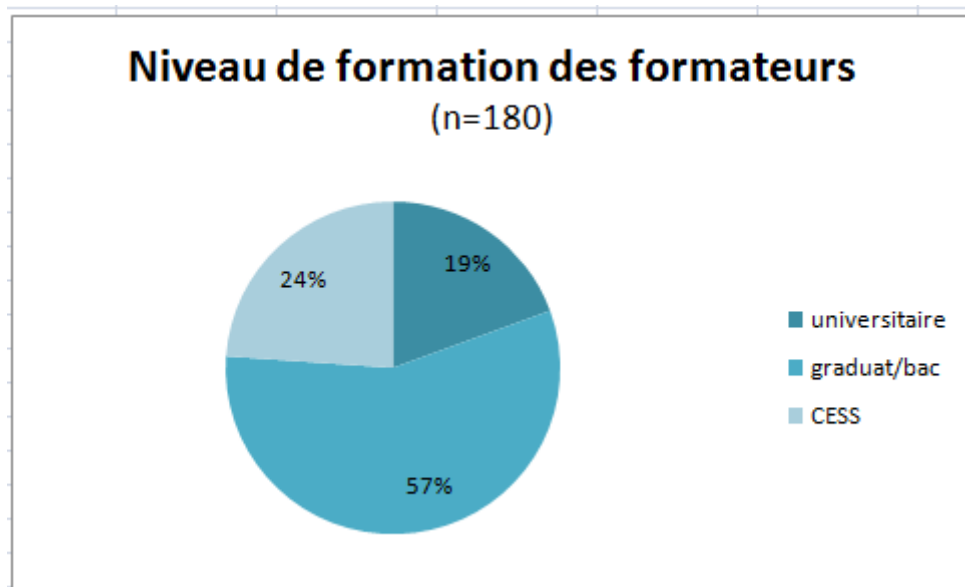


Figure 5 : niveau de qualification des formateurs (le plus haut diplôme obtenu).

### 3.3 Conclusion

Il est intéressant de souligner que les formateurs ont un bon niveau de qualification, puisque 76% d'entre eux possèdent un diplôme de niveau graduat/bac ou un diplôme universitaire alors que l'Arrêté d'exécution du Décret PMTIC exige au minimum un diplôme de niveau secondaire supérieur.

Bien que moins d'un tiers des formateurs possède un titre pédagogique, une très grande majorité (84,4%) peut valoriser une expérience de formateur dans le domaine des technologies. Plus de la moitié des formateurs possède d'ailleurs une expérience de plus de 5 ans dans le domaine de la formation.

60% des formateurs ont également une qualification dans le domaine des TIC.

Ces chiffres sont sensiblement similaires aux données enregistrées en 2006 lors des demandes d'agrément de nombre de ces opérateurs puisque nous avons relevé à l'époque que « 52% des formateurs ont un certificat attestant de leur maîtrise des compétences inhérentes aux TIC et à peine 26% ont un certificat d'aptitude pédagogique » (Georges & al. (2007), p.21).

<sup>5</sup> Arrêté du Gouvernement wallon portant exécution du décret du 3 février 2005 sur le plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication (M.B. du 25/07/2005, p. 33117), article 5. [<http://wallex.wallonie.be/index.php?mod=voirdoc&script=wallex2&PAGEDYN=SIGNTEXT&CODE=230419&IDREV=1&MODE=STATIC>] consulté le 04/05/09.

## 4 Formation des formateurs (OS4)

Comme à l'accoutumée, un catalogue varié de formations a été proposé aux formateurs PMTIC durant l'année 2008-2009. Ce catalogue vise à soutenir le développement des compétences présentes dans le référentiel du formateur d'adultes. La session de formations proposée entre septembre et décembre 2008 a été décrite dans le précédent rapport.

Nous nous attacherons donc ici à présenter les formations ayant été dispensées entre janvier et avril 2009 ainsi que les résultats de participation et de satisfaction pour tout le catalogue 2008-2009.

### 4.1 Ateliers ThémaTIC de janvier à avril 2009

#### 4.1.1 Thèmes et lieux des formations

Cinq thèmes de formation ont été abordés durant le premier quadrimestre de 2009. Créer des situations d'évaluation complexe

- Sensibilisation à la gestion de conflit (2 fois)
- Le traitement de texte en ligne et le module 2bis
- Premiers pas dans l'eLearning en ligne
- Les clés du Web2

Il est important de souligner que les méthodes utilisées pour animer ces ateliers ont été variées :

- 2 ateliers en ligne avec chat et activités à distance :
  - Premiers pas dans l'eLearning en ligne
  - Les clés du Web2
- 1 atelier de type « jeu de rôles » avec des mises en situations concrètes et jouées :
  - Sensibilisation à la gestion de conflit (2 fois)
- 2 ateliers plus « traditionnels » avec exposés, méthodes pédagogiques actives et participatives et échanges d'expériences.
  - Le traitement de texte en ligne et le module 2bis
  - Créer des situations d'évaluation complexe

Parmi ces ateliers, 2 étaient délocalisés et 2 étaient en ligne afin d'en faciliter l'accès aux formateurs PMTIC.

Formations	Lieu	Date
Sensibilisation à la gestion de conflit	Liège	05/02/09
Créer des situations d'évaluation complexe	Gosselies	19/02/09
Le traitement de texte en ligne et le module 2bis	Tournai	19/03/09
Premiers pas dans l'eLearning en ligne	En ligne	09 – 20/02/2009
Les clés du Web2	En ligne	02 – 13/03/2009
Sensibilisation à la gestion de conflit	Liège	23/04/2009

#### 4.1.2 Deux modules en ligne

##### a) « Les clés du Web 2.0 »

##### *Objectifs principaux*

Lors des ateliers consacrés à des thèmes techniques, et notamment les ateliers « Traitement de texte en ligne », nous avons pu constater chez un grand nombre de formateurs une méconnaissance évidente de cette notion de Web 2.0. Or, elle nous semble fondamentale pour des formateurs en TIC, qui se doivent de se tenir au courant des évolutions technologiques afin d'en informer également leurs stagiaires. Par ailleurs, le Web 2.0 nous apparaît comme tout-à-fait pertinent pour le public du PMTIC. En effet, l'utilisation d'applications en ligne est particulièrement adaptée au public puisqu'elles sont généralement gratuites, accessibles de n'importe quel ordinateur et qu'elles permettent le stockage à distance.

Il semblait également évident de proposer une formation sur le Web 2.0 en ligne en utilisant des outils Web 2.0. Fond et forme se rejoignent ainsi.

La présentation générale du module illustre clairement quels sont nos objectifs et notre démarche :

*« Ce module a comme but principal de démystifier le Web 2.0 et les pratiques associées afin de vous donner envie d'aller explorer ce nouveau monde par vous-mêmes.*

*Pour nous, le Web 2.0 se découvre à travers les applications et les services, à travers les usages que l'on peut en faire. Le but de cette formation n'est pas de faire de vous des pros du Web 2.0. Nous vous proposons simplement de vous familiariser avec les notions clés du Web 2.0. Nous vous présenterons différentes applications que nous trouvons particulièrement utiles et novatrices et qui regroupent des caractéristiques incontournables du Web 2.0. Grâce à ces illustrations, vous verrez très vite ce qui se cache derrière ce fameux Web 2.0.*

*Le but de cette formation n'est pas non plus de faire de vous des techniciens du Web. En effet, dans ce module, le Web 2.0 n'est pas abordé d'un point de vue technique mais par les usages que les utilisateurs font de ce monde virtuel. Que peut-on faire avec les applications Web 2.0? Quels nouveaux horizons ces services ouvrent-ils ? Comment le Web 2.0 peut-il modifier notre façon de travailler, d'interagir et même de se représenter ? Quel est le rôle de l'utilisateur, donc de vous et moi, dans ce nouvel univers ?*

*En tant qu'utilisateurs d'applications et de services Web 2.0, nous avons choisi de vous présenter le Web 2.0 de façon pratique, "quotidienne". Vous comprendrez vite que les utilisateurs du Web 2.0 sont aussi les créateurs du Web 2.0. Chacun de nous peut déposer sa pierre à l'édifice et participer à cette énorme communauté, de façon plus ou moins visible. Nous essaierons de vous donner les clés pour que vous puissiez à votre tour devenir acteur de cette communauté.<sup>6</sup>»*

## **Contenus**

Le module s'articule autour de 7 caractéristiques que nous avons identifiées comme étant les plus adaptées à notre vision du Web 2.0 :

---

<sup>6</sup> [http://www.pmtic.net/cles\\_web2/contenus/mode\\_d\\_emploi/notre\\_approche\\_du\\_web2.php](http://www.pmtic.net/cles_web2/contenus/mode_d_emploi/notre_approche_du_web2.php)



Figure 6 : les caractéristiques du Web 2.0

Le site présente des blocs qui sont déplaçables par drag&drop et permettent donc une personnalisation de l'environnement. Il est donc possible pour l'internaute de ne faire apparaître que les blocs qu'il souhaite consulter et de les organiser selon le parcours pédagogique qu'il veut réaliser. Dans le même esprit, il est possible de modifier la couleur de l'interface.



Figure 7 : personnalisation de l'espace de travail

L'utilisateur doit ensuite déterminer son parcours de formation, en fonction de ses acquis et de ses besoins. Il se rend ainsi dans la partie « Personnalisez votre espace » et peut installer de nouveaux blocs, selon les thématiques souhaitées :



Figure 8 : installeur

Signalons qu'il est possible de cliquer sur les icônes des caractéristiques pour installer directement les blocs y relatifs.



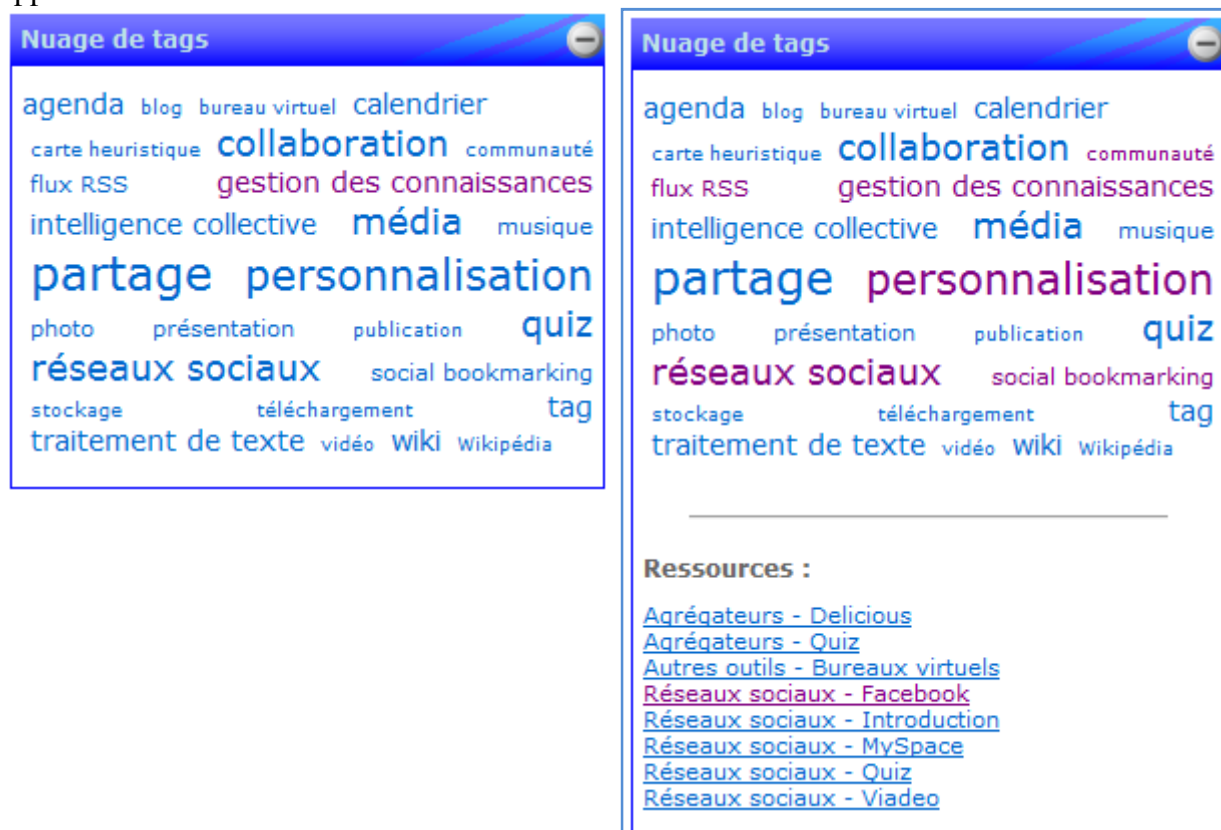
Figure 9 : capture d'écran d'un espace personnalisé (avec de nouveaux blocs)

L'internaute peut ensuite s'inscrire au site en donnant simplement son adresse e-mail comme identifiant afin de retrouver son espace personnalisé à sa prochaine connexion.

Chaque bloc de contenus présente des outils Web 2.0 sans rentrer dans les détails techniques. Il ne s'agit pas de modes d'emploi mais bien d'explications sur les usages de ces outils avec l'accent mis sur des particularités propres à chaque type d'outils. Par exemple, pour les réseaux sociaux et Facebook en particulier, un chapitre est consacré au respect de la vie privée et aux fonctions de confidentialité.

Les icônes des caractéristiques sont associées aux blocs comme fil rouge.

Un nuage de tags interactif est également proposé, offrant ainsi une possibilité supplémentaire de parcours dans le site. En effet, en cliquant sur un mot-clé, les pages qui lui sont associées apparaissent :



Comme dans tout nuage de tags, plus le mot est écrit en grand, plus il y a de résultats associés.

### **Activité proposée**

Même si le module peut être utilisé en autoformation, nous souhaitons proposer aux formateurs PMTIC une réelle formation en ligne. Il est en effet nécessaire de prévoir des activités, des échéances et des possibilités d'échanges si nous voulons nous assurer des participations.

C'est ainsi que nous avons établi un programme pour la session des formateurs, qui a eu lieu du 2 au 13 mars. Les 20 personnes inscrites ont reçu un mail de consignes le 25 février précisant tout ce qu'il fallait savoir pour participer à la session et quelles étaient les conditions d'octroi de l'attestation de participation.

L'objectif opérationnel de la formation était de créer une page publique sur Netvibes ([www.netvibes.com](http://www.netvibes.com)) qui contienne au minimum les éléments suivants :

- une fenêtre skype ;
- le mur de Netvibes ;
- un élément issu d'un site plus personnel (Facebook, Dailymotion, Youtube, MySpace, ...) ;
- une fenêtre vers le site de votre institution (ou vers le site de PMTIC).

Le lien de la page publique devait être inséré pour le vendredi 13 mars à 12h au plus tard sur le mur de la page publique de la formation ([www.netvibes.com/clesduweb2](http://www.netvibes.com/clesduweb2)).

Afin d'aider les participants, 3 séances de chat étaient organisées via Skype :

- mercredi 4 mars de 12h à 12h30

l'objectif de cette séance est de se présenter et se rencontrer, de poser toutes les questions nécessaires et/ou de demander des conseils sur le parcours de formation

- lundi 9 mars de 16h15 à 16h45

l'objectif de cette séance est de partager son état d'avancement de la production finale et de poser les questions nécessaires

- jeudi 12 mars de 12h à 13h

l'objectif de cette séance est de poser toutes les dernières questions nécessaires à la finalisation de la production.

### ***Participation à la session PMTIC***

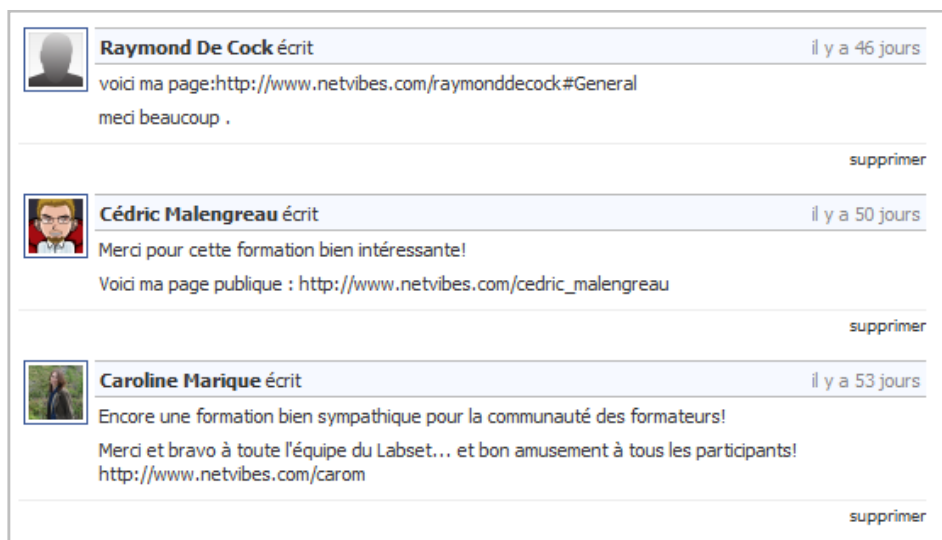
La formation a été un véritable succès. Nous avons en effet pu délivrer 13 attestations pour 20 participants, ce qui représente un taux élevé de personnes ayant suivi la formation de manière sérieuse, complète et appliquée. 3 autres personnes ont participé à des séances de chat mais n'ont pas accompli le travail demandé. Elles n'ont donc pas reçu leur attestation.

Les attestations ont été délivrées dans les conditions suivantes :

- disposer d'une adresse Skype et l'avoir communiquée aux formatrices
- avoir participé à au-moins une séance de chat
- avoir créé une page publique Netvibes
- avoir inséré le lien vers sa page publique sur le mur de la page de la formation [www.netvibes.com/clesduweb2](http://www.netvibes.com/clesduweb2) pour le 13 mars à 12h au plus tard.

Les chats et les contacts via la page publique Netvibes ont été très positifs et les participants semblaient contents de la formation. Ils ont « joué le jeu » et ont été très actifs. Lors des chats, ils ont proposé d'autres outils que ceux dont nous parlions, ils ont discuté entre eux et se sont posés des questions. Nous avons également observé qu'ils avaient été voir les pages Netvibes des autres participants et qu'ils y avaient parfois laissé des commentaires. Le petit groupe, bien qu'à distance, a eu une existence en tant que groupe.

Les commentaires sur le mur témoignent également de la satisfaction des participants :



Les questionnaires de satisfaction vont d'ailleurs dans la même direction.

## **b) « Premiers pas dans l'eLearning »**

### ***Objectifs principaux***

La promotion de l'eLearning étant l'une des préoccupations actuelles des politiques européennes et régionales<sup>7</sup>, il nous a paru pertinent de faire profiter les formateurs PMTIC de la connaissance et l'expertise du LabSET sur le sujet au travers d'un atelier de sensibilisation.

En effet, les évolutions technologiques et communicationnelles amènent chaque jour davantage de personnes à utiliser Internet pour de multiples activités dont la formation. L'eLearning est donc une méthode d'apprentissage de plus en plus utilisée par différents publics. Ainsi, les stagiaires PMTIC pourraient-ils être amenés à se former en ligne après avoir suivi les trois modules du plan. Les formateurs ayant suivi cet atelier « Premiers pas dans l'eLearning » seront donc davantage capables de les renseigner sur cette méthode d'apprentissage et ses modalités pratiques.

De plus, l'eLearning peut être un outil de professionnalisation des formateurs PMTIC eux-mêmes. En effet, suivre une formation technique et/ou pédagogique et ainsi acquérir de nouvelles compétences en tant que formateur est envisageable via l'eLearning. C'est pourquoi, à titre personnel, cet atelier est également intéressant pour eux.

L'objectif de cet atelier est donc, comme l'indique son intitulé, de permettre aux formateurs PMTIC de faire leurs premiers pas dans l'eLearning. Comme décrit dans le catalogue des ateliers proposés aux formateurs PMTIC, il s'agit dans un premier temps de définir le concept de l'eLearning et d'en décrire les avantages et inconvénients en toute objectivité. Ensuite, il nous a semblé opportun de leur faire découvrir des exemples concrets de cours en ligne au travers d'une activité spécifique.

De plus, en proposant aux formateurs PMTIC de suivre cet atelier directement et entièrement en ligne (en utilisant une plateforme d'apprentissage), nous avons voulu les mettre dans la peau des stagiaires (appelés « apprenants » dans ce contexte). Ainsi, ils ont pu vivre de l'intérieur ce mode d'apprentissage (effet vicariant, Bandura, 1994).

### ***Modalités pratiques***

Cet atelier s'est entièrement déroulé à distance entre les 9 et 20 février 2009. Son animation a été prise en charge par deux tuteurs (chercheurs du LabSET) durant la totalité de cette période. Néanmoins, les formateurs PMTIC ont bénéficié d'un accès personnel au-delà du 20 février afin de leur permettre de consulter les diverses ressources mises à disposition selon leurs besoins.

La plateforme d'apprentissage WebCT (Blackboard) a été utilisée d'une part parce qu'elle est maîtrisée au sein du LabSET, mais également pour permettre aux participants, en plus de faire leurs « premiers pas dans l'eLearning » de façon théorique, de se familiariser avec les fonctionnalités d'un tel outil en tant qu'apprenant.

---

<sup>7</sup> Sommet de Lisbonne (2000), Plan Stratégique Transversal II "Développement du capital humain, des connaissances et du savoir-faire") du gouvernement wallon (2002).

Les modalités d'accès ainsi que les consignes d'utilisation ont été explicitées en début de formation par courriel à chacun des formateurs PMTIC inscrits. Un mode d'emploi et des forums ont également été mis à disposition pour répondre à leurs questions éventuelles.

Au niveau du tutorat, nous avons délibérément choisi de suivre une modalité de type active socio-affective (Quintin, 2007). Concrètement, en plus du mail initial, les personnes inscrites ont fait l'objet d'une attention particulière afin d'éviter tout sentiment de dépersonnalisation pouvant conduire à l'abandon du processus d'apprentissage.

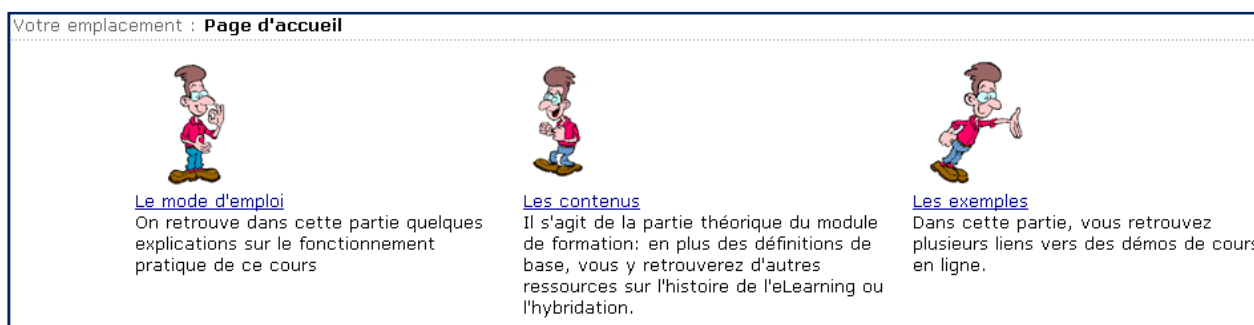
Ainsi, lorsque nous constatons qu'un participant ne s'était pas connecté, nous avons veillé à le recontacter pour résoudre avec lui d'éventuels problèmes techniques. De même, des invitations à participer aux activités ont été effectuées par mail en plus de l'outil « Annonces » de la plateforme d'apprentissage.

Les échanges de mails, les réponses aux tâches (activités) ainsi que les séances de chat ont également permis une communication plus personnelle entre les participants et avec les tuteurs.

Dans tous les cas, nous avons veillé à répondre aux formateurs PMTIC endéans les 48 heures.

## **Contenus**

Dès la connexion au module, l'utilisateur pouvait choisir son parcours parmi trois axes selon ses besoins, ses acquis et ses envies.



**Figure 11 : Page d'accueil du module**

### 1. Le mode d'emploi

La première rubrique intitulée « le mode d'emploi » permettait d'aider et d'informer les formateurs PMTIC sur le déroulement de leur formation. Il ne s'agit donc pas de contenus liés au sujet de l'atelier à proprement parler.

Cette rubrique était composée :

- d'un document d'accueil. Il y est décrit les objectifs du module, mais également son organisation pratique : structure, activités, durée, tutorat ;
- d'un fascicule sur l'utilisation de la plateforme d'apprentissage WebCT en tant qu'utilisateur ;
- d'informations utiles pour l'utilisation de la plateforme WebCT assorties des réponses aux questions les plus fréquemment posées (FAQ) en cas de problème de connexion ;
- d'une information sur les attestations de suivi délivrées aux utilisateurs au terme de la formation ;
- d'un forum ouvert à tous permettant de poser les questions liées aux modalités pratiques du module.

## 2. Les contenus

Il s'agit de la partie théorique du module de formation qui comprenait initialement :

- une section dédiée aux différentes définitions du terme eLearning ;
- une partie abordant l'historique de l'eLearning de façon documentée et complète ;
- une animation expliquant la notion de « blended learning » ;
- une rubrique nommée « activité » composée d'un quiz ainsi que de consignes liées à une tâche à réaliser par les participants de la formation (voir point 0 ci-dessous) ;
- d'autres ressources pour « aller plus loin » ;
- un forum de discussion.

Au terme de la formation (fin de toutes les activités), les tuteurs ont également mis à disposition dans cette partie :

- un PowerPoint reprenant les avantages et inconvénients de l'eLearning ;
- un PowerPoint décrivant les différents rôles du tuteur en ligne ;
- un document résumé appelé « Incontournables ».

## 3. Les exemples

En complément de la rubrique précédente plus « théorique », il nous a semblé important de montrer aux formateurs PMTIC quelques exemples concrets de cours en ligne.

Ainsi, cette section permettait aux participants de visionner des démonstrations de quatre cours différents dont les contenus et la structure étaient explicités dans une animation multimédia spécifique pour chaque formation.

Une activité tutorée a également été proposée ainsi qu'un forum de discussion en cas de questions.

### ***Activités proposées***

En plus des contenus théoriques présents sur la plateforme, les formateurs PMTIC ont eu l'occasion de réaliser trois activités concrètes et pertinentes au cours de cette formation.

En effet, la formation en ligne ne se conçoit pas sans l'implication des participants au travers d'activités et de réels échanges entre les participants et les tuteurs.

La première de ces activités consistait, après avoir prit connaissance du contenu initialement mis à leur disposition, à définir le terme eLearning « avec ses propres mots ».

Cette activité qui peut paraître simpliste a un double objectif :

- d'une part, la reformulation d'une définition personnelle permet d'évaluer le degré de compréhension (Taxonomie de Bloom, 1956) par les participants après qu'ils aient lu les contenus théoriques. Ceci a permis de (re)clarifier certains points non ou mal compris ;
- d'autre part, cette première activité qui ne nécessitait aucune autre compétence technique que celle d'envoyer un mail nous a permis de nous rendre compte de l'implication des participants. Une chose est de se connecter et de lire des contenus à distance, une autre est de répondre à une courte question et de l'envoyer, pour suivi, à une tierce personne. Ainsi, seuls 8 personnes sur 15 inscrits ont réalisé cette première activité.

La seconde activité consistait à visionner au moins une démonstration d'un cours en ligne et à en relever les points marquants (positifs et/ou négatifs).

Les objectifs poursuivis étaient dans ce cas de :

- forcer les participants à visionner au moins une démonstration. En effet, si les outils de tracking permettent de voir si une personne s'est connectée, ils ne peuvent pas nous renseigner sur les pages exactement consultées. La réalisation de cette activité, nous assure donc que les participants ont au moins vu à quoi pouvait ressembler un cours en ligne ;
- engendrer une réflexion sur le sujet et la partager.

Au terme de cette activité, deux ressources ont été mises en ligne :

- un fichier PowerPoint décrivant les avantages et inconvénients de l'eLearning;
- le document « Incontournables » qui résume en une page la définition de l'eLearning ainsi que ses avantages et inconvénients.

Il est à noter que ce sont les 8 mêmes personnes qui ont participé activement à cet exercice. Une réponse personnalisée a été émise par les tuteurs 48h après l'échéance du dépôt de ces deux activités.

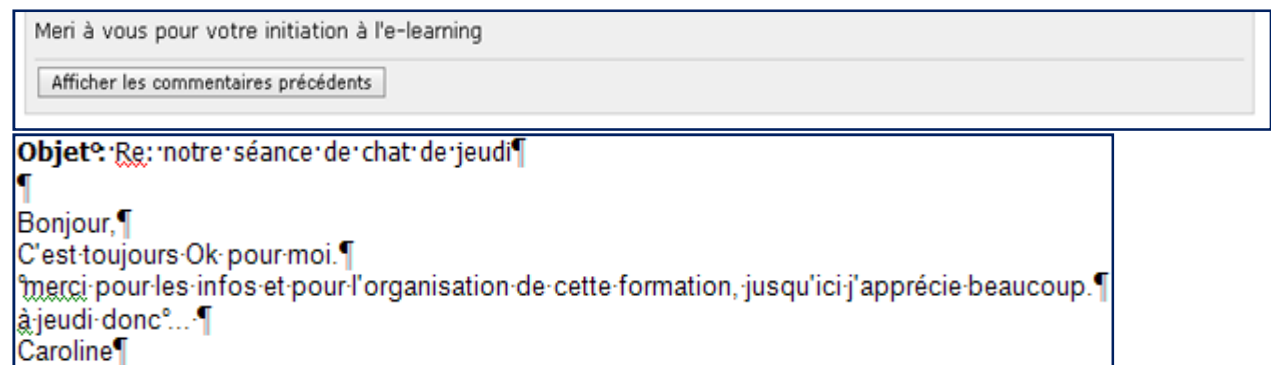
La troisième activité consistait en une séance de chat via la plateforme WebCT. Trois séances ont été organisées les 17, 19 et 20 février selon la disponibilité des participants. Pendant cette heure de rencontre, la question des rôles du formateur et de leurs évolutions ont été abordés. Au terme de cette activité, une ressource décrivant ces rôles selon Berge (1995) a été mise en ligne. Pour cette dernière activité, 6 participants ont été actifs.

### ***Participation à la session PMTIC***

8 formateurs PMTIC sur les 15 inscrits ont suivi cette formation de manière sérieuse et active. Ils ont obtenu une attestation en fin de module basée sur la réalisation des tâches suivantes :

- définir le terme eLearning et soumettre cette définition aux tuteurs ;
- réaliser le quiz lié aux définitions de l'eLearning ;
- commenter la démonstration d'un cours en ligne et soumettre son commentaire aux tuteurs ;
- participer à une séance de chat concernant les rôles des formateurs en ligne.

Ces participants ont vécu cet atelier de manière positive. L'on en veut pour preuve, les réponses aux questionnaires de satisfaction et les échanges avec les tuteurs lors des activités proposées (voir Figure 12 : exemples de feed-back positifs des participants). Il est à noter que les formateurs PMTIC ont plus particulièrement apprécié les activités tutorées et les exemples de cours en ligne proposés.



15:03: Sophie-Philippart (Ins): nous voulions vous donner une idée générale des possibilités de la méthode et de ce que ça implique ↵

15:03: Sophie-Philippart (Ins): Nous espérons avoir réussi ;-) ↵

15:03: Geneviève-Derwael: pour moi oui ↵

15:04: Caroline-Marique: j'ai pris le train en route, mais en tout cas j'ai des piste! ↵

15:04: Denise-Flagothier: pour ma part, vous avez réussi ↵

15:04: Sophie-Philippart (Ins): Merci beaucoup! ↵

15:04: Sophie-Philippart (Ins): nous allons clôturer ici cette séance ↵

15:04: Sophie-Philippart (Ins): merci de votre patience, de votre participation active et dynamique ↵

15:05: Caroline-Marique: merci à vous et à toute l'équipe et aux participantes du jour ↵

---

10:40: Sandra-Carpentier: je voulais juste dire que je trouve ça très intéressant et que je vais me pencher davantage sur le sujet ↵

10:40: Sandra-Georges: Merci pour cette information, c'est toujours enrichissant ↵

10:40: Sophie-Philippart (Ins): De notre côté, nous tenons à vous remercier pour votre enthousiasme, votre participation, votre ponctualité ;-) ↵

10:41: Sandra-Carpentier: merci à vous aussi! ;-) ↵

10:41: Sandra-Georges: De rien et encore merci ↵

Figure 12 : exemples de feed-back positifs des participants

Si la formation a remporté un succès pour ces personnes, il est important cependant d'analyser la participation pour la totalité des inscrits. En effet, 15 formateurs PMTIC étaient inscrits à cet atelier et seuls 8 ont été activement présents. Les raisons de ces désistements sont diverses:

- 2 personnes se sont excusées spontanément : l'une s'est trompée de formation en s'inscrivant alors que la seconde avait un problème de planning et n'avait plus de temps à consacrer à sa formation.
- Les 5 autres personnes ont été contactées par les tuteurs à une ou plusieurs reprises. Les situations invoquées sont diverses :
  - une personne a rencontré des problèmes techniques auxquels nous avons répondu immédiatement. Pourtant, par la suite, elle ne s'est plus jamais manifestée. Il est à noter qu'un autre participant ayant également rencontré des problèmes techniques a pu suivre la formation avec succès ;
  - une participante a invoqué des problèmes techniques et de santé auxquels s'ajoutait une situation délicate par rapport à son emploi (préavis) ;
  - un formateur a annoncé un contretemps mais n'avait pas pensé en avertir les tuteurs ;
  - un participant s'est connecté seulement 30 minutes et n'a réalisé aucune activité. Il n'a pas répondu aux messages d'aides envoyés ;
  - une participante ne s'est jamais connectée et n'a répondu à aucun de nos appels.

En vue d'un meilleur taux de participation, nous veillerons pour les prochaines organisations à vérifier (ou faire vérifier) les connexions et le matériel des formateurs PMTIC avant le début de la session.

#### 4.1.3 Participation effective aux Ateliers ThéMATIC (janvier-avril)

Nous dénombrons une participation effective d'un peu plus de 70% (47 personnes présentes sur 67 inscrites) à ces ateliers. Précisons que certains formateurs ont assisté à deux formations ou plus.

Il s'agit donc de 36 personnes différentes qui proviennent de 28 centres de formations PMTIC différents. Cela signifie que nous avons touché un plus grand nombre de centres (28) que lors de la session septembre-décembre (24) et ce malgré un nombre inférieur de participants (47 contre 50). La liste des opérateurs de formation représentés lors des Ateliers ThémaTIC est disponible en annexe (voir p. 49).

Atelier ThémaTIC	formateurs inscrits	formateurs présents
Sensibilisation à la gestion de conflit	10	7
Créer des situations d'évaluation complexe	5	5
Le traitement de texte en ligne et le module 2bis	9	9
Premiers pas dans l'eLearning	15	8
Les clés du Web2	20	13
Sensibilisation à la gestion de conflit	8	5
<b>Total janvier à avril 2009</b>	<b>67</b>	<b>47</b>

Nous déplorons l'annulation des 2 formations du mois de janvier par manque de participants.

- Les logiciels libres – 14/01/2009 - Ansart
- Le travail collaboratif à distance – 29/01/2009 – Liège

Les 4 personnes inscrites à l'atelier sur les Logiciels libres ne sont pas venues sans prévenir. L'équipe encadrante s'est donc déplacée inutilement. L'autre atelier n'a pas rencontré de succès, dès les inscriptions.

Soulignons que c'est la formation en ligne « Clés du Web 2 » qui enregistre le plus grand nombre de participants : la formule « à distance » ajoutée au caractère innovant de cette formation explique certainement son succès.

#### 4.1.4 Modalités de relance des opérateurs

Suite à l'annulation des Ateliers de janvier, nous avons mis en place une grande action de communication.

D'une part, les formateurs inscrits dans les ateliers organisés entre février et avril 2009 ont reçu les 3 ou 4 février un mail personnalisé rappelant les dates et lieux des formations auxquelles ils étaient inscrits. L'opérateur dont ils dépendent a eu copie de ce mail. Il était demandé aux formateurs de se désister le cas échéant.

D'autre part, nous avons contacté les 18 opérateurs dont aucun formateur ne s'était inscrit sur la session de formations 2008/2009. Nous leur avons rappelé leur engagement, pris dans la Charte, vis-à-vis de leurs formateurs et avons signalé les Ateliers pour lesquels il restait des places. Ce mail a permis d'obtenir les inscriptions de formateurs de 3 opérateurs supplémentaires.

Cependant, malgré nos efforts, nous constatons toujours une certaine désinvolture de nombre de formateurs, qui ne se soucient pas de s'excuser en cas d'absence.

#### **4.1.5 Analyse des réponses aux questionnaires de satisfaction**

Dans les paragraphes qui suivent, nous présentons les résultats issus de l'analyse des questionnaires recueillis lors de la session janvier-avril 2009.

Les résultats fournis par ces questionnaires de satisfaction doivent nous permettre de réguler les formations PMTIC, de percevoir les points à améliorer. Plus précisément, les questions qui le composent permettent de vérifier si nos formations rencontrent bien les attentes des formateurs (question 1), de mesurer la satisfaction de ces formateurs en termes de savoir (questions 2, 4), de savoir-faire (question 3), de savoir-être socio-affectif (question 5).

Sur les 47 participants, 36 ont répondu au questionnaire de satisfaction.

##### **a) Satisfaction (question n° 1)**

De façon générale, les participants qui ont rempli le questionnaire de satisfaction se disent satisfaits ou agréablement surpris par les formations PMTIC (30/36).

Les 2 participants qui se disent déçus le sont simplement parce qu'ils connaissaient la plupart de ce qui a été expliqué. 4 participants déclarent qu'ils n'avaient pas d'attentes particulières vu leur méconnaissance du sujet.

##### **b) Perception des apprentissages (question n° 2)**

La majorité des formateurs présents disent avoir appris quelque chose (34/36).

Les thèmes abordés proposés lors des ateliers semblent donc avoir bien servi la progression des formateurs dans leurs apprentissages.

##### **c) Perception de l'aspect pratique transférable (question n° 3)**

35/36 des formateurs ont clairement perçu l'aspect pratique des ateliers proposés. Les méthodes particulièrement actives, les thèmes en prise directe avec le terrain (gestion de conflits, réalisation d'évaluations complexes, Web 2.0 ...) et les activités pratiques à réaliser dans les formations en ligne expliquent certainement ce chiffre élevé.

##### **d) Satisfaction globale (questions n° 4-5)**

Les participants se disent surtout satisfaits par :

- la possibilité de partager leur expérience et leurs pratiques (8/36);
- Les mises en situations (dans l'atelier « Gestion de conflits ») (7/36).

Pour les formations en ligne, ils apprécient la flexibilité qu'elles offrent ainsi que les possibilités d'échange entre participants.

##### **e) Commentaires et Suggestions (question 6)**

Plusieurs formateurs ayant pris part aux formations en ligne émettent des commentaires favorables sur cette formule :

« Plus d'ateliers de ce genre sur différents sujets seraient les bienvenus »

« Il faut impérativement continuer ce genre d'expérience »

« C'était intéressant et pour plus de pratique, on devrait pouvoir participer davantage à des formations en ligne ».

#### 4.1.6 Attestations de participation

Signalons que chaque participant reçoit une attestation de participation qui lui est envoyée après la séance. Cette attestation énumère les principales compétences travaillées lors de l'Atelier en lien avec les compétences du Référentiel de compétences du formateur d'adultes (voir le détail des compétences travaillées lors de chaque atelier en annexe, p. 50).

Nous considérons que les modules en ligne requéraient plus de temps de la part des participants. En effet, une prise en main de l'outil est nécessaire, la formation s'étale sur 2 semaines, des séances de chat sont prévues ainsi qu'une activité. Nous avons donc estimé que le temps consacré à une formation en ligne est le double du temps nécessaire pour un atelier en présentiel, soit 7h au lieu de 3,5h. A la demande d'un opérateur, cette information a été répercutée dans les attestations.



Figure 13 : exemples d'attestations de participation aux Ateliers ThémaTIC en présentiel et en ligne.

#### 4.2 Participation aux Ateliers ThémaTIC pour la période septembre 2008 – avril 2009

Les 11 ateliers ThémaTIC 2008-2009 ont rassemblé 104 participations. Pour la période allant de septembre 2008 à avril 2009, l'on constate un taux de participation effective de 80 % : 104 formateurs présents pour 130 formateurs inscrits.

Ce taux est légèrement supérieur à celui de 2007-2008 (77%) puisque 158 formateurs étaient présents pour 204 formateurs inscrits.

Ateliers ThémaTIC	Type d'Atelier	Formateurs inscrits	Formateurs présents
Ressources et principes pédagogiques du PMTIC (Charleroi)	P <sup>8</sup>	15	14
Ressources et principes pédagogiques du PMTIC (Liège)	P	10	7
Ressources et principes pédagogiques du PMTIC (Louvain-LN)	P	15	14
Les communautés de pratique	P	6	6
Sensibilisation à la gestion de conflit	P	10	7
Créer des situations d'évaluation complexe	P	5	5
Sensibilisation à la gestion de conflit	P	8	5
<b><i>Sous-total (formations pédagogiques)</i></b>		<b>69</b>	<b>58</b>
Premiers pas dans l'eLearning	T <sup>9</sup>	17	16
Le traitement de texte en ligne et le module 2bis	T	9	9
Premiers pas dans l'eLearning	T	15	8
Les clés du Web2	T	20	13
<b><i>Sous-total (formations techniques)</i></b>		<b>61</b>	<b>46</b>
<b>Total septembre 2008 - avril 2009</b>		<b>130</b>	<b>104</b>

Soulignons que sur les 104 formateurs, 58 ont participé à des Ateliers à caractère pédagogique et 46 à des Ateliers plutôt orientés vers la technique.

#### 4.2.1 Représentation des opérateurs PMTIC

Les formations proposées en 2008-2009 auront touché 86 formateurs différents provenant de 44 centres de formation PMTIC. En 2007-2008, nous avons touché 99 formateurs différents issus de 62 centres PMTIC.

Nous constatons ainsi une légère régression du nombre de participants. Il est vrai que 16 ateliers ont eu lieu en 2007-2008 pour seulement 11 en 2008-2009. Les annulations dues au manque de participants ont été plus nombreuses sur cette période. Il est à noter que la période 2008-2009 est une période d'incertitude pour la majorité des opérateurs puisque environ 90 d'entre eux étaient soumis à la procédure de renouvellement de l'agrément. Par ailleurs, quelques centres n'ayant pas rentré leur demande d'heures dans les délais se sont vus également exclus pour une partie de l'année. Ce sont là des facteurs pouvant expliquer partiellement cette diminution de participation.

<sup>8</sup> Atelier de type pédagogique

<sup>9</sup> Atelier à orientation plutôt technique

## **4.2.2 Tendances globales des réponses aux questionnaires de satisfaction**

59 questionnaires de satisfaction ont été dépouillés entre septembre 2008 et avril 2009. Voici les grandes idées qui s'en dégagent.

Les formateurs continuent de souligner l'intérêt pour eux d'échanger sur leurs pratiques et leur expérience avec des pairs. Ils manifestent leur enthousiasme à l'égard de ces moments de rencontre.

En termes de contenu et de méthodes :

- Les mises en situation proposées dans l'atelier « sensibilisation à la gestion de conflit » ont rencontré un vif succès. Elles permettent en effet de voir encore davantage l'application de certaines théories dans des cas concrets.
- L'utilisation de l'eLearning semble également avoir plu aux formateurs. Le changement d'environnement d'apprentissage, le coaching assuré par le LabSET, les moments de rencontre par chat, et la souplesse de cette méthode constituent les principaux points positifs mentionnés par les participants. Beaucoup en redemandent !
- Plusieurs ateliers au contenu particulièrement innovant (traitement de texte en ligne, Web 2.0) ont enthousiasmé les participants. Ils soulignent d'ailleurs l'intérêt de formations de ce type, indispensables pour les aider à se tenir au courant des innovations technologiques et des nouveaux outils à proposer à leurs stagiaires.

## **4.3 Conclusion**

Bien que certains Ateliers ThémaTIC aient été annulés faute de participants, nous avons pu toucher 86 formateurs différents représentant 44 opérateurs de formation. Certains de ces formateurs ont d'ailleurs participé à plus d'un Atelier. La flexibilité que nous pensions offrir à travers un catalogue fourni a peut-être joué en notre défaveur en donnant l'impression aux formateurs qu'il était inutile de s'inscrire directement lors de la présentation du catalogue et qu'il y aurait toujours bien une formation à suivre ! Pour pallier cette situation, nous envisageons de limiter le nombre d'Ateliers proposés et de créer la demande en réduisant l'offre ! Il est possible également que le contexte de renouvellement des agréments PMTIC ait été défavorable à l'engagement des formateurs dans les Ateliers.

Cependant, on constate que les formateurs qui ont participé à l'un ou l'autre Atelier sont généralement satisfaits de l'Atelier. Les nouvelles formules proposées cette année (mise en situation, jeux de rôles, modules en ligne) ont remporté un franc succès. Nous devons en tenir compte dans l'organisation des prochains Ateliers.

# **5 Suivi des opérateurs de formation (OS5)**

## **5.1 Accompagnement pédagogique sur le terrain**

Jusqu'en 2008 le suivi sur le terrain s'est caractérisé par une visite d'observation d'un chercheur LabSET chez les opérateurs de formation. Ces observations faisaient l'objet de rapports de visite qui étaient ensuite synthétisés en vue de la régulation du Plan. Fin 2008, le

LabSET a proposé une nouvelle modalité de suivi sur le terrain afin de proposer un accompagnement plus individuel aux formateurs. Le processus se décline en 4 phases étalées sur quelques semaines :

- **phase préalable** : le formateur est invité à compléter un questionnaire sur ses pratiques pédagogiques ;
- **phase d'observation** : le chercheur du LabSET observe une plage de formation conséquente (généralement une demi-journée) ;
- **phase de réflexion** : le chercheur envoie des feed-back au formateur en se basant sur le questionnaire préalable et sur ses observations. L'objectif de ces feed-back est de mettre le doigt sur les points forts et d'attirer l'attention sur certaines faiblesses, tout en ne donnant pas réellement de pistes de régulation. Un travail de réflexion sur ses pratiques doit alors être amorcé par le formateur. Une rencontre est organisée entre le chercheur et le formateur afin de discuter de ces pratiques et de dégager des régulations possibles ;
- **plan d'innovation** : le formateur doit alors se positionner sur minimum 3 éléments qu'il pourrait améliorer dans ses formations, les tester et faire état des résultats au chercheur qui l'accompagne.

Avec l'accord du Comité de Suivi, une phase pilote a été mise en place début 2009 à travers l'accompagnement d'une dizaine de formateurs.

## ***5.2 Evaluation du processus d'accompagnement***

Suite aux premiers accompagnements, certains ajustements ont déjà été mis en place, notamment un suivi téléphonique afin de recueillir d'ultérieures informations sur l'impact de notre intervention.

Les premiers résultats récoltés font état de différents moments d'évaluation qui se déploient à travers l'accompagnement : une évaluation lors de la phase d'observation peut être qualifiée d'évaluation diagnostique (Temps Zéro, T0) puisqu'elle nous permet d'établir les points forts et les lacunes du formateur ; une deuxième évaluation intervient lors de la discussion en phase de réflexion (T1) puisqu'elle nous permet de voir si le formateur a entamé une réflexion sur sa pratique, s'il envisage des régulations etc. ; des évaluations portant sur l'impact réel de notre intervention pourront se dégager en T2, T3, etc. lors du suivi téléphonique.

Les compétences des formateurs que nous évaluons sont basées sur le référentiel de compétences du formateur d'adultes du LabSET. Signalons que l'engagement même dans le processus d'accompagnement fait appel aux compétences liées au développement de la maîtrise des savoirs.

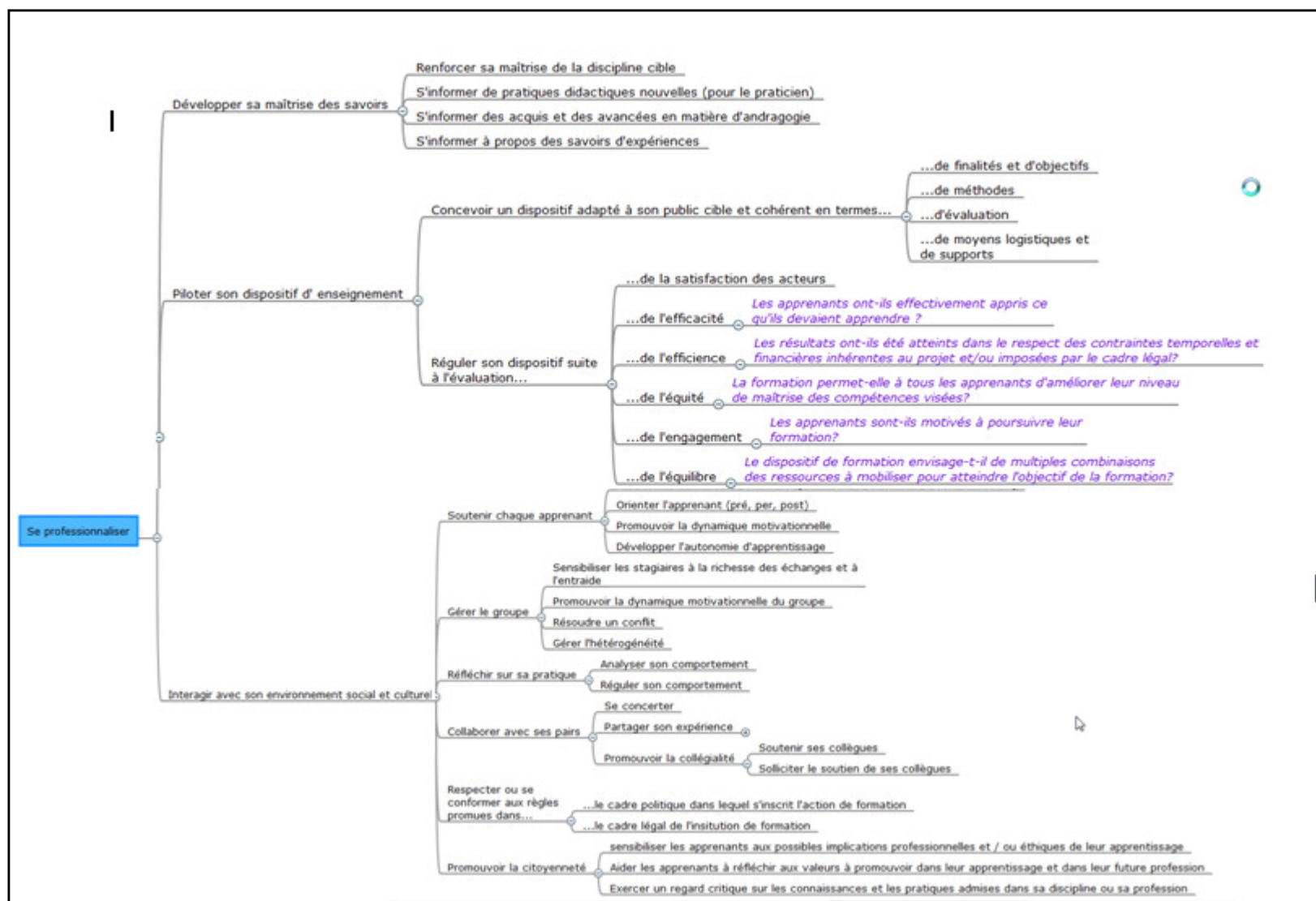


Figure 14 : Référentiel de compétences du formateur d'adultes (version 12/09)

Voici le détail des évaluations réalisées.

**T0 : Evaluation diagnostique** : lors des observations des formateurs, nous réalisons une photographie des compétences du formateur. Les principales compétences travaillées sont la conception d'un dispositif de formation adapté au public-cible, entretenir un climat de confiance avec le stagiaire, travailler sur sa motivation et son autonomie, gérer le groupe.

Pour se positionner sur le niveau d'acquisition des compétences, nous recourons aux indicateurs que nous utilisons depuis plusieurs années dans le cadre des visites de terrain basées notamment sur les recherches en pédagogie de Bandura (1994) et Viau (2004) pour la motivation, Knowles (1950) pour l'andragogie, Leclercq & Poumay (2005) pour l'ambivalence mathématique ou encore Gérard (2001) pour l'évaluation.

Les questions à se poser sont :

**Autonomie**

- le stagiaire a-t-il son mot à dire dans le choix des objectifs et/ou des méthodes
- les méthodes pédagogiques qui donnent l'initiative au stagiaire sont favorisées
- le formateur adopte-t-il un rôle de coach, accompagnateur

**Motivation**

- Pour réaliser une activité, les apprenants se réfèrent-ils à l'expérience d'un pair ?
- Les apprenants se sentent-ils dans les conditions suffisantes pour réussir l'exercice ?
- Les activités sont-elles adaptées au niveau des apprenants (ni trop faciles car ennuyeuses, ni trop difficiles car décourageantes) ?
- Les activités de collaboration ou le travail collectif sont-ils encouragés ?
- Le formateur utilise-t-il des feed-back positifs ?

**Andragogie**

- Le formateur donne-t-il un sens aux activités (liens avec usage courant, objectifs, en quoi l'activité sert-il l'objectif) et l'apprenant le comprend-il ?
- Le formateur adapte-t-il son programme en fonction du groupe classe ?
- Des liens sont-ils faits avec la vie courante (à quoi servira ce qu'on apprend ?)
- Le formateur se base-t-il sur l'expérience des stagiaires pour orienter des activités ?

**Efficacité interne**

- Le formateur vérifie-t-il l'atteinte des objectifs ?
- Comment ? (autoévaluation, évaluation en ligne, évaluation récapitulative...)

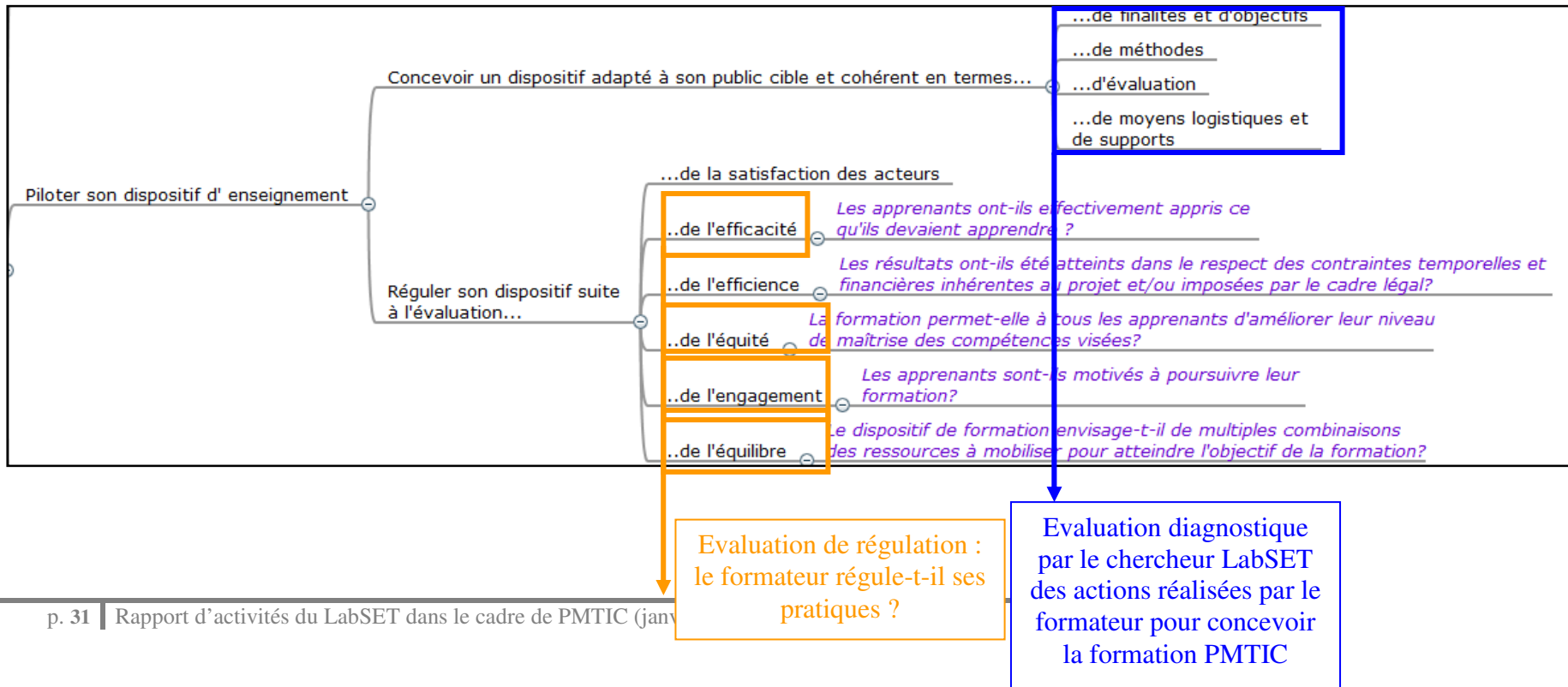
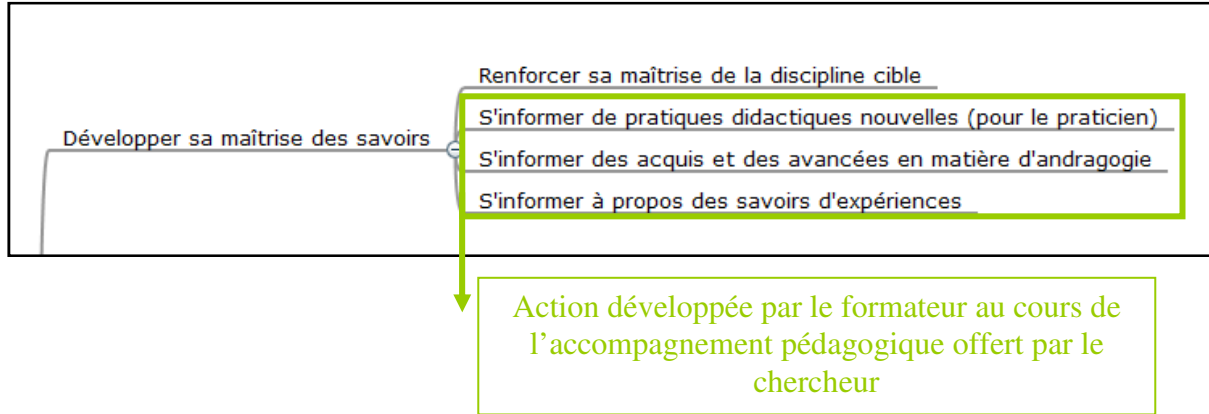
**Diversité des méthodes**

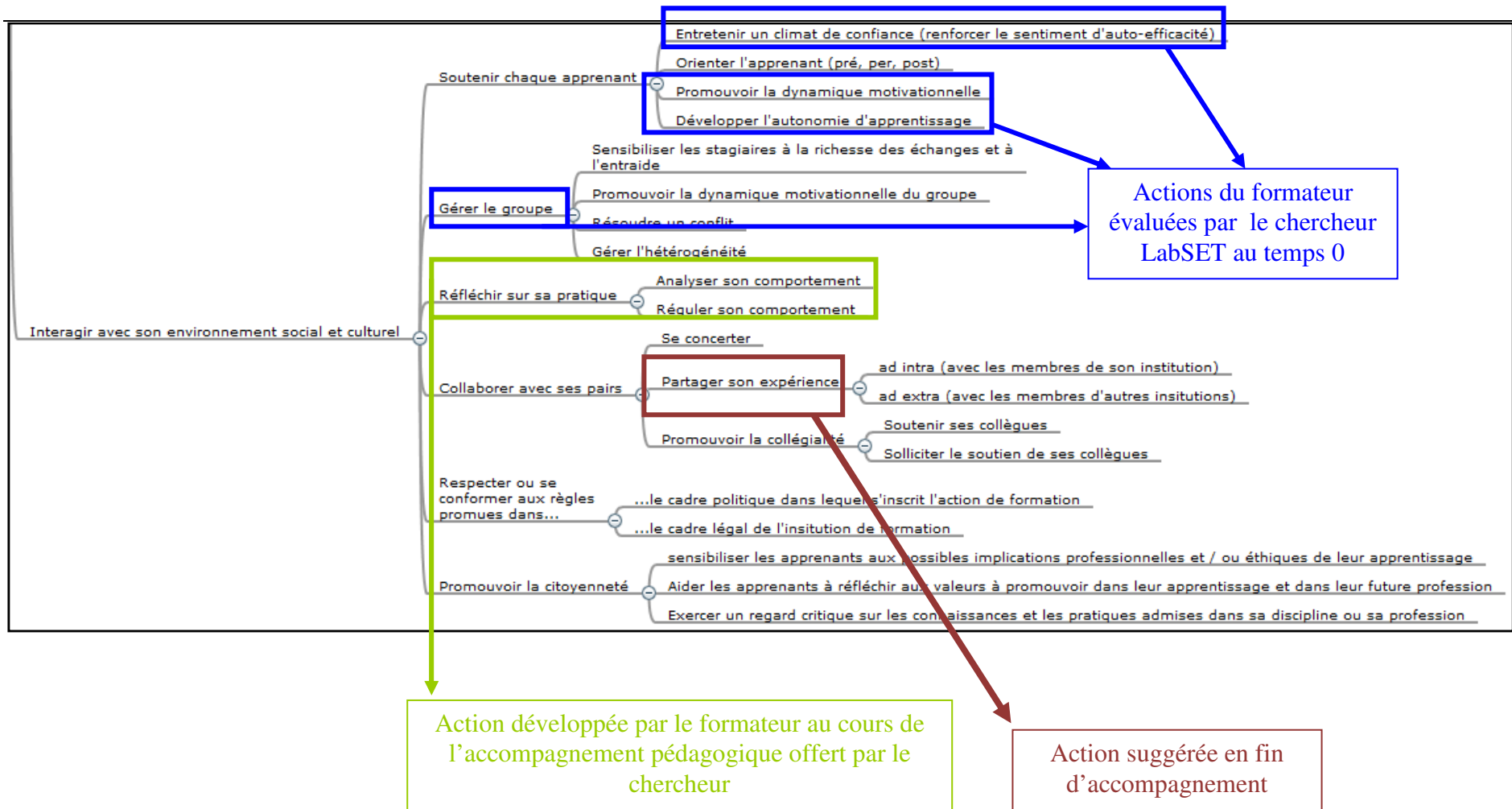
- Le formateur varie-t-il ses méthodes ?
- Comment (selon les objectifs, selon les stagiaires, ...)
- Utilise-t-il les portes d'entrée des modules PMTIC à bon escient ?

**T1 : Evaluation de régulation** : à la suite de l'évaluation diagnostique, le formateur reçoit de son accompagnateur LabSET des feed-back qui ont comme objectif de lancer la réflexion du formateur. Lors de la rencontre, nous escomptons voir se mettre en place chez le formateur une vraie réflexion sur ses pratiques et des propositions de régulation. C'est ainsi que les compétences travaillées touchent principalement à la régulation du dispositif de formation.

**T2 – Tx : Evaluation de l'impact** : chaque compétence précédemment citée pourra faire l'objet d'une évaluation de l'impact de notre accompagnement. Les indicateurs se dégageront au fil du temps, mais nous pouvons d'ores et déjà imaginer plusieurs actions des formateurs montrant qu'ils se sont réellement engagés dans une démarche réflexive : par exemple, la participation à des formations, de la recherche d'informations, l'échange avec les collègues, la mise en place d'actions pilotes dans son cours, la suggestion de régulations, ...

a) Détails des liens entre les compétences du référentiel et les actions menées par les formateurs accompagnés





### 5.3 Participation

Il y a 11 opérateurs volontaires qui ont bénéficié de l'accompagnement pendant cette période pilote.

Cépage verviétois	Verviers
Centre liégeois de formation	Liège
CIFOP	Charleroi
Crabe asbl	Perwez
Formathé	Angleur
IFAPME	Charleroi
IFI asbl	Tournai
La Trêve	Bastogne
Monde des possibles	Liège
SOS Dépannage	Tournai
Wall-T	Braine l'Alleud

Pour 8 opérateurs, les phases préalable, d'observation, de régulation et le plan d'innovation ont été réalisés.

Cépage verviétois	Verviers
Centre liégeois de formation	Liège
CIFOP	Charleroi
Crabe asbl	Perwez
La Trêve	Bastogne
Monde des possibles	Liège
SOS Dépannage	Tournai
Wall-T	Braine l'Alleud

Prochainement, nous recontacterons les formateurs par téléphone afin de mieux mesurer l'impact de notre action.

Pour 2 opérateurs, les phases préalable et d'observation sont réalisées.

IFAPME	Charleroi
Formathé	Angleur

Ces opérateurs posent problème pour la suite du processus. Le premier a annulé le rendez-vous de debriefing et il semble impossible de refixer une date, malgré nos différentes tentatives.

Dans le second cas, le formateur ne travaille plus chez l'opérateur. Nous avons proposé à l'opérateur d'organiser une séance de debriefing avec les autres formateurs afin d'assurer un suivi et d'amorcer une discussion pédagogique dans le centre. Malgré la réaction positive de la responsable, nous n'avons pas encore pu fixer de date.

Un opérateur a reporté à plusieurs reprises le début du processus qui débutera donc début mai.

IFI asbl	Tournai
----------	---------

## 5.4 Premiers résultats

Notre échelle d'évaluation est basée sur une vision hiérarchique de l'acquisition d'une compétence. Elle se décline en 4 niveaux :

1. **Non acquis** : la compétence n'est pas acquise par le formateur ;
2. **Notions** : le formateur a entamé une réflexion sur la compétence mais n'a encore rien mis en place dans ses formations ;
3. **En cours d'acquisition** : le formateur réfléchit sur la compétence et met en place des actions qui montrent qu'il a compris la compétence ;
4. **Acquis** : la compétence fait partie intégrante de la pratique du formateur.

La création d'une base de données qui nous permettra d'encoder les évaluations et d'en tirer quelques statistiques est actuellement en cours. A ce stade-ci, nous nous contenterons d'avancer quelques tendances.

### Points forts des formateurs accompagnés :

- Les formateurs sont généralement excellents dans les compétences liées à l'encadrement des stagiaires : motivation, encouragements et renforcement du sentiment d'auto-efficacité, climat de confiance, patience, acceptation de l'erreur, respect des stagiaires.
- Les formateurs sont souvent compétents en matière de gestion de groupe : encouragements à la collaboration, entraide entre stagiaires favorisée.
- Plusieurs formateurs ont créé des supports de formation de qualité.

### Points faibles des formateurs accompagnés :

- La plupart des formateurs pourraient améliorer leurs pratiques d'évaluation de l'efficacité de leur formation.
- La gestion de l'autonomie des stagiaires à parfois à revoir : certains formateurs laissent trop d'autonomie ; d'autres n'en laissent aucune. Un juste équilibre entre autonomie et encadrement est à trouver.
- Certains formateurs pourraient développer davantage leurs connaissances des pédagogies adaptées aux adultes et les mettre en application : liens avec le vécu du stagiaire, adaptation des contenus en fonction des acquis et des objectifs de chaque stagiaire.

Bien que chaque accompagnement soit différent et que chaque formateur affiche ses propres points forts et points faibles, nous sommes tout de même en mesure de dégager certaines tendances qui seront très utiles lors de la conception de notre nouveau catalogue des Ateliers Thématic.

## 5.5 Développement professionnel

En parallèle au niveau d'acquisition des compétences du formateur d'adultes, il est intéressant, de se pencher également sur le niveau de réflexivité des formateurs accompagnés. En effet, s'il est vrai que le premier objectif des accompagnements pédagogiques est l'amélioration de la qualité des formations PMTIC, il faut également souligner la volonté d'augmenter le niveau de professionnalisation des formateurs à titre individuel. Dans l'ouvrage « Apprendre par l'analyse de pratiques », Donnay & Charlier (2006) décrivent les comportements de praticiens en fonction de leur niveau de développement professionnel

(Donnay & Charlier, pp. 65-72). Ils ont ainsi établi 6 niveaux de développement : praticien, praticien réfléchi, praticien réflexif, praticien-chercheur, chercheur praticien et enfin chercheur académique.

Les 4 angles observés sont le degré d'implication dans la situation, le degré de théorisation, le niveau de langage et le degré de communicabilité. Cette hiérarchisation est également intéressante à appliquer chez nos formateurs accompagnés car si les formateurs font preuve d'un certain niveau de développement professionnel, l'on peut penser qu'ils deviendront autonomes dans leur formation. Plus ils seront compétents et « réflexifs », meilleures seront les formations qu'ils donnent. Il est important de voir si ce processus est amorcé lors de nos accompagnements.

Les niveaux de la typologie de Donnay & Charlier qui nous concernent ici sont les premiers : praticien, praticien réfléchi et praticien réflexif.

- le « **praticien** » agit sans prendre le temps de réfléchir. Il est dans l'action et son savoir n'est pas communicable. Il faut la présence d'un observateur. Cela ne remet pas en cause la qualité de son intervention ;
- le « **praticien réfléchi** » décrit ses actes de manière très contextualisée, multiplie les exemples. C'est une première étape de distanciation ;
- le « **praticien réflexif** » a acquis suffisamment de distance sur son action pour partager, communiquer et comparer, même s'il n'utilise pas le langage standardisé par les disciplines scientifiques.

Les trois niveaux supérieurs sont plus liés à la pratique du chercheur et s'éloignent donc du profil habituellement rencontré chez les formateurs PMTIC.

Un des objectifs poursuivis par cet accompagnement pédagogique est d'aider les formateurs à passer d'un niveau à l'autre en visant clairement le niveau 3, « praticien réflexif ».

Ici encore, nous sommes en mesure de présenter quelques constats, qui devront être confirmés lors d'une analyse plus fine.

- La majorité des formateurs (5/8) ont réellement pris conscience de leurs atouts et de leurs faiblesses et ont émis des propositions de régulation spontanément, qu'ils avaient parfois mises en place entre nos 2 rencontres. L'on peut estimer que ces formateurs se sont engagés dans une réflexion sur leurs pratiques qui ira au-delà de l'accompagnement. Dans ce cas-là, nos objectifs sont pleinement atteints. Nous estimons qu'ils ont atteint le niveau du « praticien réflexif ».
- Certains formateurs (2/8) ont pris conscience d'un certain nombre d'actions pédagogiques qu'ils peuvent améliorer et vont tenter de les mettre en place dans leur cours. Ces formateurs n'ont que peu ou prou identifié de pistes de régulation, mais ont été attentifs à ce que nous leur avons proposé. Pour ceux-ci, l'objectif d'amélioration des formations est sans doute atteint, mais nous ne pouvons affirmer qu'ils s'impliqueront réellement dans un processus de développement professionnel au terme de l'accompagnement. Ils en sont généralement au deuxième stade, celui de « praticien réfléchi ».
- De façon marginale, une formatrice (1/8) s'est montrée réticente à la démarche et sur la défensive. Plutôt que d'entrer dans un processus de réflexion constructive et commune, elle s'est enfermée dans la justification. Peu convaincue par nos propositions, nous pensons que cette formatrice ne les mettra pas en œuvre dans ses cours et que notre intervention n'aura malheureusement pas porté ses fruits.

## **5.6 Conclusion**

Ces accompagnements pédagogiques permettent d'établir une « photographie » des compétences que les formateurs déploient au cours des formations PMTIC. Cette photographie valorise notamment les compétences liées au stagiaire en tant que personne et montre certaines faiblesses dans l'évaluation de l'acquisition des capacités des stagiaires par exemple. Elle nous aidera à établir un état des lieux et à orienter les prochaines formations de formateurs.

Par ailleurs, les premières évaluations réalisées sur le travail de l'accompagnement montrent son intérêt auprès des formateurs en tant qu'outil de développement professionnel puisque, pour 5 formateurs sur 8, nous avons pu constater une réelle analyse de pratique et une volonté claire de s'améliorer et de poursuivre la réflexion.

Le LabSET propose de persévérer dans ce type d'accompagnement afin que chaque opérateur de formation puisse en bénéficier.

## **6 Actions de communication sur le PMTIC**

### **6.1 Communication à l'ADMEE**

Les 21, 22 et 23 janvier derniers, était organisé à l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve le 21<sup>e</sup> Colloque de l'Admee-Europe, l'Association pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation (voir <http://www.uclouvain.be/admee09>). Le LabSET y a présenté une communication axée sur le Référentiel du formateur d'adultes en tant qu'outil d'évaluation dans le PMTIC.

L'article, qui fera l'objet d'une publication, est présenté en annexe. En voici cependant un bref résumé : après avoir présenté brièvement le PMTIC, nous avons expliqué notre réflexion quant à l'élaboration du Référentiel de compétences et son évolution. Nous avons ensuite présenté le Référentiel en tant qu'outil d'évaluation à 3 moments du PMTIC : lors de l'évaluation des dossiers de candidature des opérateurs (voir Figure 15 : extrait de la présentation à l'ADMEE – le référentiel dans le cadre de la sélection des dossiers de candidature), dans le suivi des opérateurs sur le terrain (voir Figure 16 : extrait de la présentation à l'ADMEE - le référentiel comme outil d'évaluation dans le suivi sur le terrain) et enfin dans l'évaluation des rapports d'activités des opérateurs (voir Figure 17 : extrait de la présentation à l'ADMEE – le référentiel comme outil d'évaluation dans les rapports d'activités des formateurs.). La dernière partie de notre présentation présentait le Référentiel comme outil de développement professionnel des formateurs à titre individuel.

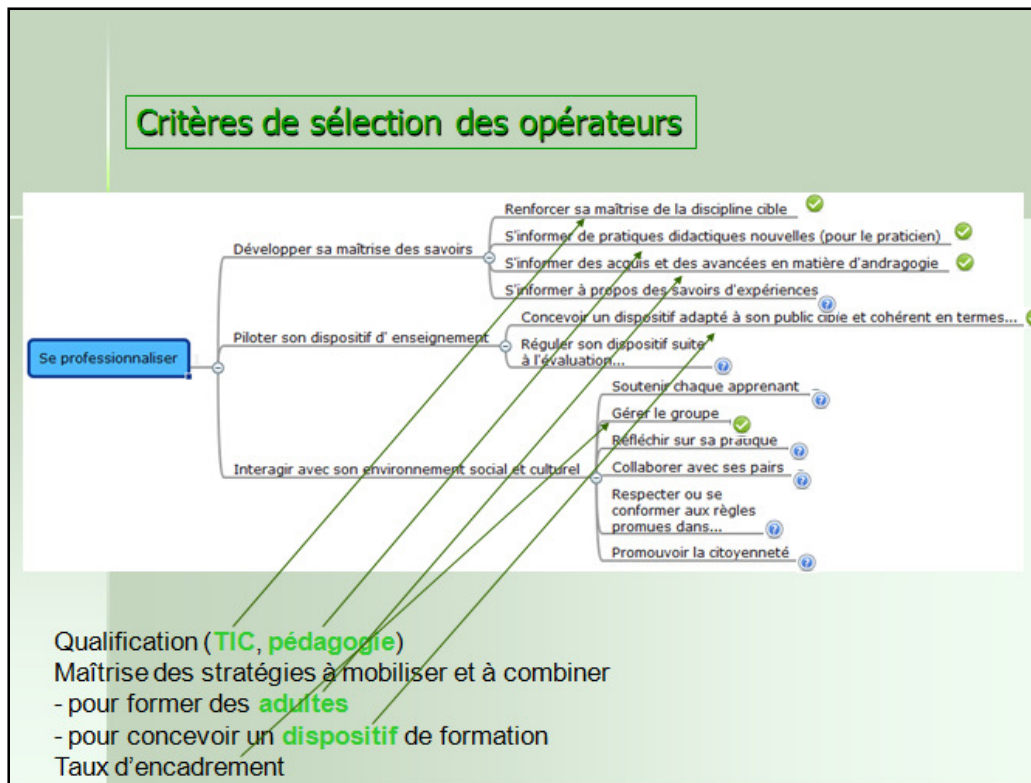


Figure 15 : extrait de la présentation à l'ADMEE – le référentiel dans le cadre de la sélection des dossiers de candidature

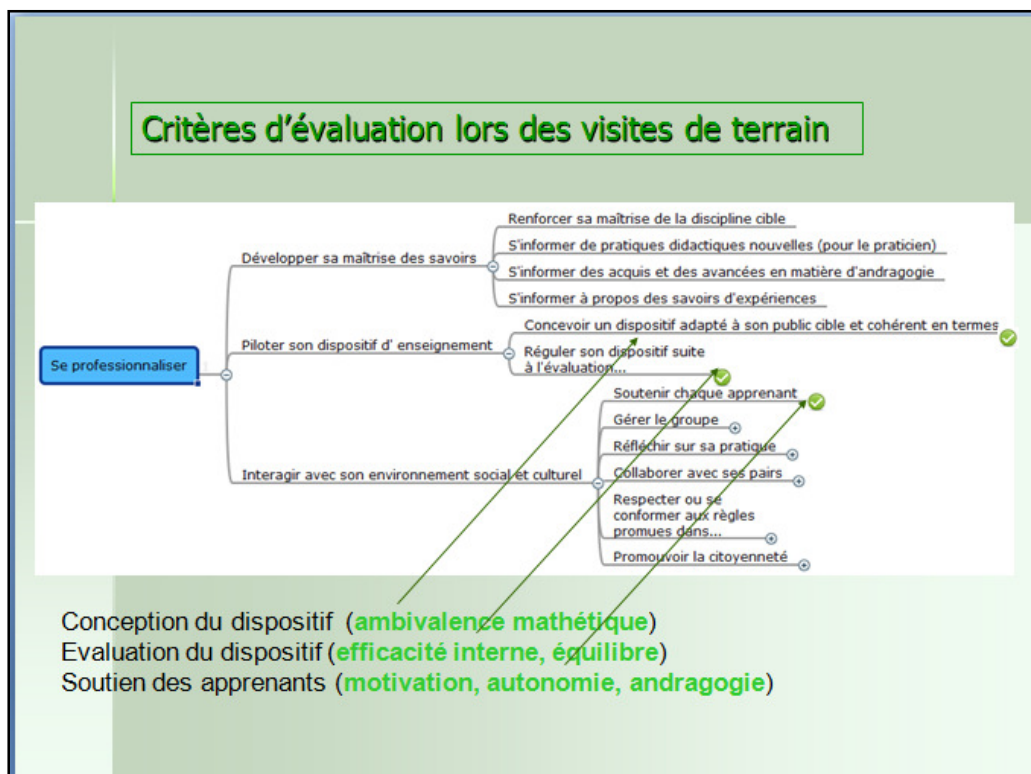


Figure 16 : extrait de la présentation à l'ADMEE - le référentiel comme outil d'évaluation dans le suivi sur le terrain

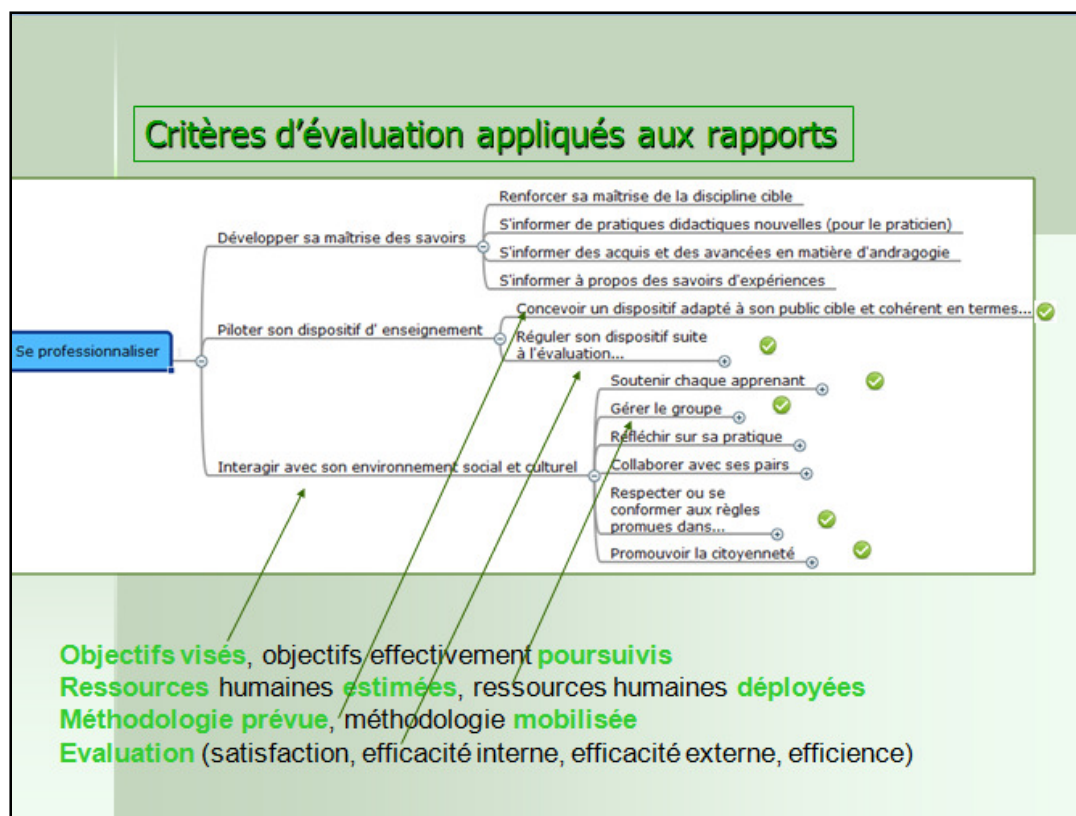


Figure 17 : extrait de la présentation à l'ADMEE – le référentiel comme outil d'évaluation dans les rapports d'activités des formateurs.

## 6.2 La Semaine numérique

### 6.2.1 Activité

Du 28 mars au 3 avril a eu lieu la Semaine numérique. Cet événement est la nouvelle mouture de la traditionnelle Fête de l'Internet.

« La Semaine Numérique – qui s'inscrit dans une démarche de déjà 11 ans - est un moment unique dans l'année pour réfléchir, informer, sensibiliser, accompagner le public dans l'appropriation des technologies de l'information, qui sont en train de révolutionner petit à petit notre existence. A l'initiative de dizaines d'acteurs et collectivités, qui préparent cette Semaine pendant parfois des mois, vont se dérouler plusieurs centaines d'activités sur tout le territoire wallon et plus largement belge. »<sup>10</sup>

A cette occasion, le LabSET a proposé au grand public de s'inscrire à la formation « Clés du Web 2.0 » et de réaliser l'activité proposée.

Cette information a été encodée sur le site de la Semaine numérique, apparaissant ainsi dans le programme de la semaine.

<sup>10</sup> <http://www.lasemaine numerique.be/> [consulté le 23/04/09]

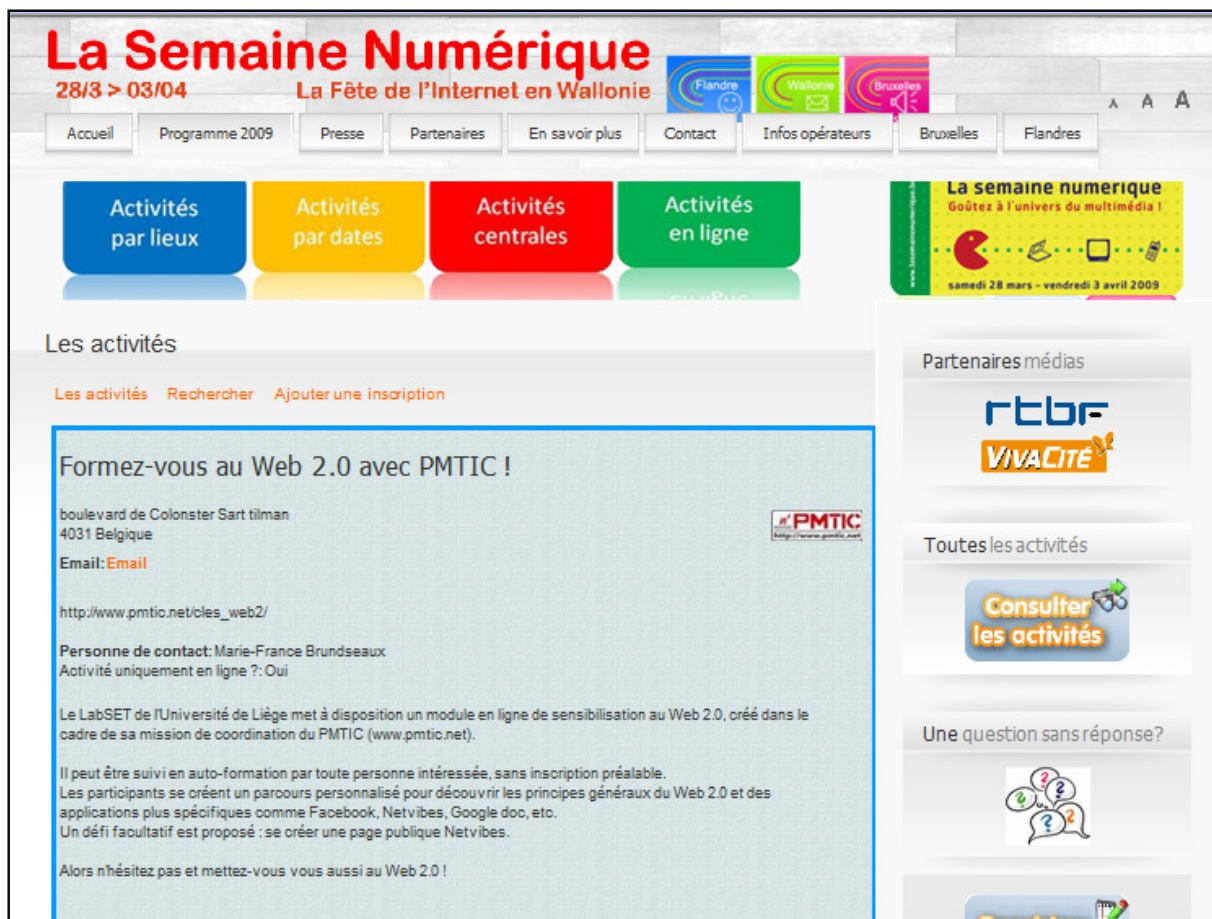


Figure 18 : Capture d'écran de l'invitation du LabSET pour la Semaine numérique.

<http://www.lasemainenumerique.be/programme/par-date.html?sobi2Task=sobi2Details&catid=2&sobi2Id=206>

## 6.2.2 Participation

Nous avons proposé de réaliser la même activité que les formateurs PMTIC lors de la session du module en ligne, à savoir, la réalisation d'une page publique sur Netvibes dont l'adresse était à publier sur notre mur pour le 3 avril. Cette activité n'a pas remporté de succès puisqu'aucun participant ne semble l'avoir réalisée. Cependant, nous avons vu se développer une activité importante sur le site depuis la Semaine numérique. En effet, avec un pic à 375<sup>11</sup> visites, le site a eu un nombre conséquent de visites depuis cette « publicité », qui montre clairement son effet.

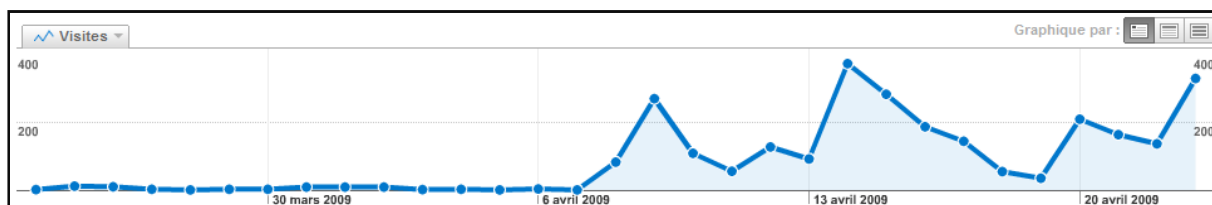


Figure 19 : nombre de visites sur le site en avril 2009

Entre le 24 mars (après la session en ligne) et le 23 avril, le site a reçu 2735 visites et 13.371 pages ont été vues. Cela représente 2125 visiteurs uniques absolus.

<sup>11</sup> Tous les chiffres cités dans ce paragraphe ont été relevés le 24/04/09

Si 22% des internautes sont arrivés par un accès direct sur le site, 77% y sont arrivés en passant par un autre site le référençant.

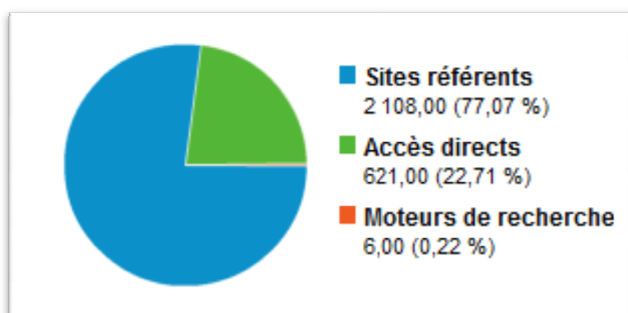


Figure 20 : accès au module

Le lien qui a fourni le plus grand nombre de visiteurs, 47% des visites, se trouve sur le site des EPN ([www.epn-ressources.be](http://www.epn-ressources.be)) :



Figure 21 : Capture d'écran d'une partie de l'article réalisé sur le module (<http://www.epn-ressources.be/auto-formation-web-2-les-cles-du-web-2>)

Conscients que les internautes ne prendraient peut-être pas la peine de réaliser toute l'activité, nous avons mis en place un « Mur » de manière à laisser la possibilité de donner leur avis en quelques lignes. Nous avons recueilli une dizaine d'avis, tous positifs, dont voici quelques extraits :

- Konsiembo (2009-04-09 13:30:24) :

*Merci, c'est génial!!!*

- Anne L. (2009-04-09 14:19:44) :

*Enfin voilà des explications qui clarifient la nébuleuse qu'était le Web 2.0 pour moi. Un grand bravo !*

- rom1 (2009-04-17 09:30:31) :

*C'est super !*

Cette initiative montre bien l'intérêt d'un tel module et permet une exploitation « grand public » d'un module au départ conçu pour les formateurs PMTIC. De plus, le PMTIC montre une fois encore son intérêt pour les animateurs des EPN, qui utilisent largement les ressources du Plan, favorisant ainsi les économies d'échelle.

### 6.2.3 Dissémination « involontaire » du module Clés du Web 2.0

Suite aux premières informations publiées au sujet du module de formation, nous avons constaté que l'initiative est accueillie très chaleureusement par les internautes et que l'information se répand comme une traînée de poudre.

Nous avons relevé notamment<sup>12</sup> :

- Thot  
<http://www.cursus.edu/?module=directory&subMod=PROD&action=getMod&uid=13696>
- La Pédagothèque  
<http://www.pedagotheque.be/fr/index.php?pageID=19&voir=1207&ressource=Informatique>
- @-Brest  
<http://www.a-brest.net/article4902.html>
- la newsletter de Créatif-public  
<http://www.creatif-public.net/article1130.html#forum574>
- Lampea  
<http://lampea-doc.blogspot.com/2009/04/les-cles-du-web-20-ou-tout-ce-que-avez.html>
- Bloggidoc  
<http://www.cursus.edu/?module=directory&subMod=PROD&action=getMod&uid=13696>
- le blog de Yann Savidan  
<http://www.yann-savidan.com/2009/04/autoformation-les-cl%C3%A9s-du-web-20.html>
- Inforadar  
<http://inforadar.blogspot.com/2009/04/les-cles-du-web-20-un-module-dauto.html>
- Maignon 22  
<http://www.maignon22.fr/post/2009/04/08/Auto-formation-:-Les-cles-du-Web-20>
- Dans un statut Twitter  
<http://twitter.com/LoicHay/status/1483553827>
- Les info-stratèges  
<http://www.les-infostrateges.com/actu/0904703/un-module-d-auto-formation-pour-s-initier-au-web-20>
- Freewares et Tutos  
<http://freewares-tutos.blogspot.com/2009/04/le-site-du-jour-les-cles-du-web-20.html>
- Echosdoc  
<http://www.echosdoc.net/index.php>
- EPN de Basse-Normandie  
<http://epnbn.ctn.asso.fr/modules/wflinks/singlelink.php?cid=22&lid=267>
- Continental news  
<http://www.continentalnews.fr/forums/thread55292.html>
- Artesi

---

<sup>12</sup> Toutes les adresses qui suivent ont été relevées le 28/04/09

- <http://www.artesi.artesi-idf.com/public/article.tpl?id=18464>
- Adeo-Design  
<http://www.adeodesign.net/les-cles-du-web-quelle-bonne-idee/>

Tous ces billets parlent du module en précisant qu'il s'agit d'une initiative wallonne, citent le PMTIC et le LabSET !

Etant donné l'engouement pour le site, nous avons décidé de le proposer sous Licence Creative Commons<sup>13</sup>.

## 6.3 Rewics

### 6.3.1 Création d'un folder

Afin de préparer au mieux l'événement de communication que représentent les Rewics, nous avons réalisé en interne une petite brochure décrivant le PMTIC. Cette brochure a été réalisée sur base du design du site public avec des encarts à destination de chacun des publics du site.



Figure 22 : extérieur de la brochure

<sup>13</sup> « Le **Creative Commons (CC)** est une organisation à but non lucratif consacrée à épandre le champ de travaux créatif pour les autres, afin de construire dans la légalité et le partage. L'organisation a créé plusieurs licences, connues sous le nom de Creative Commons licences. Ces licences, selon leur choix, restreignent seulement quelques droits (ou aucun) des travaux, le droit d'auteur (copyright) étant plus restrictif. » Wikipédia [[http://fr.wikipedia.org/wiki/Creative\\_Commons](http://fr.wikipedia.org/wiki/Creative_Commons)] consulté le 05/05/09.



Figure 23 : intérieur de la brochure

### 6.3.2 Mise en place d'un stand

Le 2 avril 2009 marquait la 9<sup>ème</sup> organisation des rencontres wallonnes de l'Internet citoyen (Rewics) à la géode de Charleroi. Ce forum des TIC dans le non-marchand, l'enseignement et l'économie sociale a bénéficié de l'intervention de plus de 120 intervenants lors de 32 conférences mais également de la présence d'une cinquantaine d'exposants institutionnels et publics. C'est dans ce cadre que le PMTIC était présent tout au long de l'événement. Des chercheurs participant à la coordination du plan au sein du LabSET se tenaient à disposition du public pour expliquer le plan et ses objectifs ainsi que pour faire des démonstrations des modules de formation. Parmi les visiteurs, un intérêt important s'est manifesté en ce qui concerne le module 1 récemment remanié ainsi que pour le module « clés du web 2.0 ». Plus particulièrement, le module 1 plus a été accueilli par plusieurs formateurs avec enthousiasme : il s'agissait de formateurs PMTIC, mais également de formateurs de la région Bruxelles Capitale ainsi que trois groupes de formateurs actifs dans la formation de seniors. Une cinquantaine de brochures a également été distribuées aux différents publics présents pendant la journée.

## 6.4 Conclusion

Pendant la période, nous avons eu l'occasion de présenter le PMTIC dans des cadres variés : colloque universitaire, journée de rencontre centrée sur les TIC et activité en ligne. Chaque situation a sa raison d'être et profite au plan : distanciation et formalisation d'actions à travers un article, rencontre avec les acteurs de terrain aux Rewics, dissémination du projet plus largement auprès du grand public grâce à la Semaine numérique.

## 7 Conclusion

La période d'activité présentée dans ce rapport a été marquée par trois faits saillants : l'analyse des dossiers de renouvellement des opérateurs, deux modules de formation de formateurs proposés en ligne ainsi que le nouvel accompagnement pédagogique sur le terrain.

Le pourcentage élevé d'opérateurs ayant soumis un dossier de renouvellement, 86%, montre que le PMTIC a toujours sa raison d'être et que les opérateurs y voient un plan de formation tout à fait utile et pertinent.

Les Ateliers ThémaTIC organisés en 2008-2009 ont touché 86 formateurs différents provenant de 44 centres de formation PMTIC. Les préférences des formateurs s'articulent toujours autour des échanges de pratique, des mises en situation et des rencontres. Deux ateliers ont été proposés en ligne avec un taux de participation très élevé, en particulier le module « Clés du Web 2.0 ». Cette formule devra être maintenue par la suite car elle semble s'adapter aux contraintes de nombreux formateurs.

Les premiers résultats des 11 accompagnements pédagogiques des formateurs s'avèrent encourageants puisque la majorité des formateurs accompagnés (5/8) ont démontré une amélioration de leurs pratiques pédagogiques et l'amorce d'une professionnalisation. Une évaluation plus précise, déjà entamée, permettra d'affiner l'analyse des résultats.

Les actions de communication ont été nombreuses pour la période : présentation dans un colloque universitaire international de pédagogie, conception d'une brochure de présentation, participation aux Rewics ainsi qu'une activité en ligne qui a remporté beaucoup de succès.

## 8 Bibliographie

Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachandran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press, 1998).

Berge, Z.L. (1995). Moderating Computer Conferences : Recommendations From the Field. *Educational Technology* , 15 (1), 22-30.

Bloom, B.S. (1956), *Taxonomy of Educational Objectives. Handbook I (Cognitive domaine)*, New-York, NY : David McKay dans Georges, F., Brundseaux, M.F., Géron, S. & Van de Poël, J.F. (2009), *Evaluer, diagnostiquer, réguler*, [http://www.slideshare.net/fgeorges/evaluer-diagnostiquer-rguler] consulté le 05/05/09.

Brundseaux, M.F., Jérôme, F., Georges, F. (2009). *Le Plan mobilisateur pour les technologies de l'information et de la communication, Des modules en ligne au service de la qualité d'apprentissage, de l'intégration sociale et de l'employabilité*. Communication présentée au 21<sup>e</sup> Colloque ADMEE-Europe, Louvain-la-Neuve, Belgique, en cours de publication.

Brundseaux, M.F., Georges, F., Géron, S., Philippart, S., Riveros, A. & Verpoorten, I. (2008). *Plan mobilisateur pour les Technologies de l'information et de la communication – complément du rapport d'activités mai à décembre 2007 : Période janvier – avril 2008* (Rapport). Liège, Belgique : Université de Liège.

Donnay, J. & Charlier E. (2006), *Apprendre par l'analyse des pratiques. Initiation au compagnonnage réflexif*. Namur : Editions du CRP, Presses Universitaires de Namur.

Georges, F., Brundseaux, M.F., Van de Poël, J.F. & Verpoorten, I. (2005). *Plan mobilisateur pour les Technologies de l'information et de la communication – mars à décembre 2005* (Rapport). Liège, Belgique : Université de Liège.

Georges, F., Brundseaux, M.F., Géron, S., Huart, J., Jacquet, M., Jérôme, F., Lignon, E., Riveros, A. Petit, L., Van de Poël, J.F. & Verpoorten, I. (2007). *Plan mobilisateur pour les Technologies de l'information et de la communication* (Rapport). Liège, Belgique : Université de Liège.

Gérard, F.-M. (2001). *L'évaluation de la qualité des systèmes de formation*. Mesure et Evaluation en Education, Vol. 24, n°2-3.

Jérôme, F., Brundseaux, M.F., Georges, F.(2008). *Le Plan mobilisateur pour les technologies de l'information et de la communication, Des modules en ligne au service de la qualité d'apprentissage, de l'intégration sociale et de l'employabilité*. Communication présentée au iLearning Forum [http://www.eife-l.org/publications/proceedings/ilf08/contributions/Supporting%20Lifelong%20Learning%20and%20Employability/Jerome\_etal.pdf]. Consulté le 14/02/09.

Knowles, M. S. (1950). *Informal Adult Education*, New York: Association Press.

Leclercq, D., & Poumay, M. (2008). Le Modèle des événements d'Apprentissage – Enseignement LabSET – IFRES – Université de Liège.

Quintin, J.-J. (2007). *Accompagnement d'une formation asynchrone en groupe restreint : modalités d'intervention et modèles idiosyncratiques des tuteurs*. Rapport de recherche-UTE, Université de Mons-Hainaut.

Viau, R. (2004). *La motivation : Condition au plaisir d'apprendre et d'enseigner en contexte scolaire*. Communication présentée au 3e congrès des chercheurs en Éducation, Bruxelles, Belgique.

## 9 Annexes

### 9.1 Liste des opérateurs pour lesquels un avis pédagogique a été remis dans le cadre de la procédure de renouvellement des agréments PMTIC

n° de dossier	opérateur	avis pédagogique
05/002	CRABE ASBL	avis favorable
05/003	Technobel	avis favorable
05/004	CCE	avis favorable
05/005	AID LA TREVE	avis favorable
05/006	Wall't	avis favorable
05/008	AC Neufchâteau	avis favorable
05/009	SOS Dépannage	oui conditionnel : ressources humaines insuffisantes
05/011	CIE	avis favorable
05/012	Centre liégeois de formation	avis favorable
05/013	CPE	avis favorable
05/014	Transvia	avis favorable
05/015	CPAS Fleurus	oui conditionnel : ils sous-traitent à une société non agréée
05/016	Centre d'action laïque	avis favorable
05/017	asbl Nord Sud	avis favorable
05/018	Sima	oui conditionnel : ressources humaines insuffisantes
05/019	Form'Action André Renard	oui conditionnel : manque cv : Delaval Henri, occasionnel
05/020	Jacar	avis favorable
05/021	La source	avis favorable
05/022	J'arrive	avis favorable
05/024	Robin Hood	avis favorable
05/025	ALE Seraing	avis favorable
05/027	CPAS Chimay	avis favorable
05/028	Espace emploi formation	avis favorable
05/029	IFI	oui conditionnel : ressources humaines insuffisantes
05/030	CPAS Châtelet	avis favorable
05/031	Formathé	avis favorable
05/032	Perspectives	avis favorable
05/033	Régie de quartier LLN	avis favorable
05/036	Le Plope	avis favorable
05/037	FUNOC	avis favorable
05/038	Monde des possibles	avis favorable
05/039	BRASEAP	avis favorable
05/040	CESEP (Centre socialiste d'éducation permanente)	avis favorable

05/041	Parcours langue informatique	avis favorable
05/042	AID BW	avis favorable
05/043	CPAS La Louvière	avis favorable
05/044	CREAFORM	avis favorable
05/045	ADL Oupeye	oui conditionnel : si AIGS est agréé vu que tout est en sous-traitance
05/046	Cépage verviétois	avis favorable
05/047	Gsara	avis favorable
05/048	Déclic emploi	avis favorable
05/049	COF	avis favorable
05/050	Devenirs	oui conditionnel : ressources humaines insuffisantes
05/051	La Farandole	oui conditionnel : dossier incomplet : manque les infos sur les stagiaires
05/053	Structure	avis favorable
05/054	Collectif des femmes	avis favorable
05/057	ASCADI	avis favorable
05/058	Apodi	avis favorable
05/059	Le Réseau	avis favorable
05/060	Les sentiers vers la réussite	avis favorable
05/061	Cadreci	avis favorable
05/063	Depromesem	avis favorable
05/064	asbl Cunic	avis favorable
05/066	EPI	avis favorable
05/067	STE-formations	avis favorable
05/068	Centre de support télématique	avis favorable
05/069	AC Ciney	avis favorable
05/070	Asbl Droit et devoir	avis favorable
05/071	CAIJ	avis favorable
05/072	CPAS Mons	avis favorable
05/073	Cedeg	oui conditionnel : ressources humaines insuffisantes
05/074	Centre Galilée	avis favorable
05/075	AIGS (Association interrégionale de guidance et de santé OISP)	avis favorable
05/076	Sovalue	oui conditionnel : ressources humaines insuffisantes
05/077	CPAS Courcelles	avis favorable
05/078	AC Châtelet	avis favorable
05/079	CFRP	avis favorable
05/080	AC Andenne	avis favorable
05/081	AC Soumagne	avis favorable
05/082	Nouveau saint-servais	avis favorable
05/084	Momiclic	avis favorable

05/085	Cefop	avis favorable
05/086	CVFE (sofft)	avis favorable
05/087	Espace Jeunes	avis favorable
05/088	Microbus	avis favorable
05/090	Enaip	avis favorable
05/091	Barricade	avis favorable
05/094	La charlemagnerie	avis favorable
05/096	Promotion sociale de Seraing	avis favorable
06/097	TechnofuturTIC	ok dans la mesure où l'on ne tient pas compte des données stagiaires. Ressources humaines insuffisantes
06/105	Club artisanal et culturel	avis favorable

## ***9.2 Liste des opérateurs représentés lors des Ateliers ThémaTIC de janvier à avril 2009***

AC Ciney	Enaip
Aid-La Trève	Formathé
Braseap	Funoc
Cefop	Gsara- La louvière
Cefret	Ifapme
Centre d'action laïque	Ifi
Centre de dev.Rural	La Charlemagnerie
Cesep	La source
Cfrp	Le cepage verviétois
Cifop	Le réseau
Cof	Momiclic
Cpas Chatelet	Administration Comm. de Peruwelz
Cpas-Mons	Sima
Cst Marche	Sos dépannage

### 9.3 Compétences travaillées dans les Ateliers ThémaTIC

			Ressources et principes pédagogiques	L'e-learning, c'est quoi au juste ?	Les communautés de pratique	Sensibilisation à la gestion de conflit	Créer des situations d'évaluation complexe	Les clés du Web2	Un nouveau module PMTIC : le traitement de texte en ligne
Savoir : maîtriser les contenus (à nécessairement combiner avec les savoir-être et savoir-faire)	Renforcer l'acquisition des ressources relatives à la discipline cible							X	X
	S'informer des pratiques didactiques nouvelles (pour le praticien)		X	X	X				
	S'informer des acquis et des avancées en matière d'andragogie		X						
Savoir-faire: maîtriser son dispositif d'enseignement	Concevoir un dispositif adapté à son public-cible et cohérent en termes	d'objectifs							
		de méthodes							
		d'évaluation					X		
		de moyens logistiques et de supports							
	Réguler son dispositif suite à l'évaluation	de la satisfaction des apprenants							
		de l'efficacité							
		de l'efficience							
		de l'équité							
		de l'engagement							
		de l'équilibre							
Savoir-être vis-à-vis de (maîtriser son environnement social et culturel)	de l'individu (soutenir chaque apprenant)	entretenir un climat de confiance				X			
		orienter l'apprenant (pre, per, post)							

		promouvoir la dynamique motivationnelle								
		développer l'autonomie d'apprentissage								
	du groupe (gérer le groupe)		entretenir un climat de confiance				X			
			sensibiliser les stagiaires à la richesse des échanges et à l'entraide			X				
			promouvoir la dynamique motivationnelle du groupe			X				X
			résoudre un conflit				X			
			gérer l'hétérogénéité							
	de son identité professionnelle (réfléchir sur sa pratique)		analyser son comportement				X	X		
			réguler son comportement				X			
			s'engager dans la formation continue	X	X	X		X	X	X
	de ses pairs (collaborer avec ses pairs)		se concerter					X		
			partager son expérience			X	X	X		
			promouvoir la collégialité							
	de son institution (respecter ou se conformer aux règles promues dans)		le cadre politique dans lequel s'inscrit l'action de formation	X						
			la cadre légal de l'institution							
	de la société (promouvoir la citoyenneté)		sensibiliser les apprenants aux possibles implications professionnelles et/ou éthique de leur apprentissage							
			aider les apprenants à réfléchir aux valeurs à promouvoir dans leur apprentissage et dans leur future profession							
			exercer un regard critique sur les connaissances et les pratiques admises dans sa discipline ou sa profession							

## 9.4 Article présenté au Colloque de l'Admee

- a) **Elaboration d'un référentiel des compétences du formateur d'adultes dans le cadre du PMTIC**

*Brundseaux, Marie-France, Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique (LabSET, ULg)*

*Jérôme, Françoise, LabSET, ULg*

*Georges, François, LabSET, ULg*

*Référentiel, formation d'adultes, développement professionnel*

### **RESUME :**

Le Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique (LabSET) de l'Université de Liège a élaboré un référentiel des compétences du formateur d'adultes. En tant que coordinateur pédagogique du Plan Mobilisateur pour les Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC), notre équipe assure le suivi pédagogique des formateurs chargés de sensibiliser les demandeurs d'emploi wallons aux TIC. Le référentiel s'inscrit dans ce contexte. Il repose à la fois sur des considérations théoriques ainsi que sur les expériences concrètes des formateurs. Il vise, d'une part, à donner une base commune à nos actions pédagogiques dans le cadre du PMTIC et, d'autre part, à encourager le développement professionnel des formateurs.

### **TEXTE :**

#### **b) 1. Introduction**

La présente contribution porte sur les fondements, les finalités et les usages d'un référentiel des compétences du formateur d'adultes<sup>14</sup> élaboré par le Laboratoire de Soutien à l'Enseignement Télématique (LabSET)<sup>15</sup> de l'Université de Liège dans le cadre de ses fonctions de coordinateur pédagogique du Plan Mobilisateur pour les Technologies de l'Information et de la Communication (PMTIC)<sup>16</sup>.

Après une brève description du contexte dans lequel s'inscrit le PMTIC et des missions du LabSET à l'égard du Plan, nous exposerons les raisons qui ont conduit à l'élaboration d'un référentiel du formateur d'adultes et nous rendrons compte des étapes principales de sa conception. Ensuite, nous passerons en revue les différents usages du référentiel qui correspondent à deux types de finalités : il s'agit d'une part d'envisager le référentiel en tant qu'outil d'évaluation de diverses composantes du PMTIC en vue de leur régulation et, d'autre part, d'utiliser le référentiel à des fins de développement professionnel des formateurs chargés de dispenser sur le terrain les formations au public cible.

#### **c) 2. Contexte**

Depuis 2002, la Région wallonne de Belgique propose aux demandeurs d'emploi faiblement scolarisés un programme d'initiation aux nouvelles technologies. Le PMTIC

<sup>14</sup> <http://www.mindmeister.com/14566059>

<sup>15</sup> <http://www.labset.net>

<sup>16</sup> <http://www.pmtic.net>

soutient l'acquisition de capacités utiles à l'exploitation du Web et d'outils de bureautique. Il a également pour objectif de promouvoir le déploiement de compétences dynamiques susceptibles de soutenir la réinsertion socio-professionnelle des participants. À ce jour, plus de 40.000 personnes ont suivi ce programme dispensé par plus de 200 formateurs attachés à plus d'une centaine de centres de formation de proximité. Le PMTIC est coordonné par le LabSET qui assure la mise en réseau des opérateurs, la formation pédagogique des formateurs et la réalisation de supports pédagogiques à l'attention du public. Depuis le 3 février 2005, le PMTIC fait l'objet d'un décret ratifié par le Gouvernement wallon (M.B. du 25/02/2005, p. 7579).

## **Le référentiel des compétences du formateur d'adultes**

### **d) Fondements**

Dans le but d'assurer une efficacité et une cohérence maximales à notre mission de coordination pédagogique au sein du PMTIC, la nécessité de disposer d'un cadre de référence susceptible de fédérer les différentes actions (évaluation des dossiers de candidature et des formations organisées dans les centres, formation des formateurs, ...) s'est rapidement imposée et a conduit à l'élaboration d'un référentiel des compétences du formateur d'adultes.

Le choix d'un référentiel comme cadre de référence se fonde sur l'identification des formateurs comme les acteurs clés du PMTIC. En effet, ce sont eux qui doivent assurer la qualité des formations et qui sont directement confrontés aux multiples facettes de la réalité du terrain. De plus, une grande partie des attributions du LabSET se centre sur les formateurs et leur suivi pédagogique.

Pour construire ce référentiel, nous sommes partis d'une série de lectures relatives à la formation d'adultes : De Peretti (1998) , Perrenoud (1999) , Berge (1995) , Tardif (2004) et Donnay (2000) . De ces lectures, nous avons dégagé quatre catégories<sup>17</sup> par rapport auxquelles nos formateurs ont été invités à classer leurs actions. Ce travail de formalisation et de partage d'expérience a débouché sur une première version du référentiel.

La parution en 2006 de l'ouvrage de Jacques Tardif sur *L'évaluation des compétences* a provoqué une remise en question de cette première version. En effet, la façon dont l'auteur définit la compétence en tant que « savoir-agir complexe prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources internes et externes » (p. 22) nous paraît adéquatement rendre compte de la complexité observée d'emblée sur le terrain. Nous avons donc procédé à une réorganisation du référentiel en nous efforçant de tenir compte de cette définition. Celui-ci s'articule maintenant en trois catégories de compétences : conceptuelles, techniques, sociales et réflexives. Il rend ainsi compte des multiples facettes du métier de formateur d'adultes.

Former des adultes ne consiste évidemment pas à transmettre tels quels des savoirs et des savoir-faire spécifiques. Encore faut-il rendre ceux-ci accessibles et attrayants et les intégrer dans un parcours d'apprentissage cohérent et adapté au public cible. Dans leurs tâches de coordinateurs et de facilitateurs des processus d'apprentissage, les formateurs sont également confrontés aux composantes d'un environnement social et culturel complexe. Les interactions avec les nombreux acteurs de la formation et les contraintes inhérentes aux cadres légaux de référence nécessitent la mobilisation de savoir-être qui transcendent l'expertise disciplinaire.

Quelques coups de sonde effectués sur Internet nous confortent dans notre démarche. Par exemple, le référentiel des compétences du formateur d'adultes élaboré par Martin et Savary (1996) présente plusieurs similitudes avec le nôtre, de même le référentiel des compétences

---

<sup>17</sup> Gérer son rapport à l'environnement social et culturel ; gérer son rapport au contenu ; gérer son enseignement et gérer son rapport à la logistique.

du formateur-responsable d'actions de formation utilisé dans le cadre du «diplôme dispensé par l'université d'Avignon et des pays de Vaucluse». Notons qu'en France, un arrêté d'octobre 2003 a entériné l'officialisation du titre professionnel de « formateur(trice) professionnel(le) d'adultes ». En Belgique francophone, ce titre n'est pas vraiment reconnu comme tel.

## **Finalités**

Les finalités associées au référentiel relèvent de deux types. Le premier comprend les finalités d'évaluation et de régulation de diverses composantes du PMTIC. Le second vise le développement professionnel des formateurs.

### **Le référentiel en tant qu'outil d'évaluation**

Actuellement, le référentiel des compétences du formateur d'adultes intervient lors de l'évaluation de trois moments de la mise en œuvre des formations PMTIC.

L'évaluation du premier moment consiste pour le LabSET à remettre au commanditaire du Plan (il s'agit de la Région Wallonne) un avis pédagogique sur les dossiers de candidature des centres qui souhaitent recevoir une habilitation (« agrément ») à organiser des formations PMTIC. Pour ce faire, nous examinons en particulier les éléments des dossiers ayant trait aux aptitudes pédagogiques documentées par les candidats. A cet égard, les candidats opérateurs sont tenus de fournir le curriculum vitae de chaque formateur qu'ils souhaitent engager pour dispenser les formations PMTIC. Par ailleurs, les dossiers doivent contenir une fiche d'activité faisant état des objectifs de formation ainsi que des méthodes et des évaluations au service de ces objectifs.

Sur base de ces éléments, nous procédons à une première évaluation de cinq compétences du référentiel, à savoir : renforcer sa maîtrise de la discipline cible (les TIC); s'informer de pratiques didactiques nouvelles (pour le praticien) ; s'informer des acquis et des avancées en matière d'andragogie ; élaborer et réguler un dispositif de formation adapté au public cible.

Pour chaque compétence à évaluer, nous essayons, autant que faire se peut, de multiplier les indices. Par exemple, par rapport à la maîtrise des TIC et des didactiques nouvelles, nous épingleons les critères suivants : l'expérience du candidat opérateur en termes de formation aux TIC, les titres pédagogiques des formateurs (CAP, agrégation), leur expérience professionnelle, des méthodes actives et de la congruence entre objectifs de formation, méthodes et évaluations au service de ces objectifs (cf. fiche d'activité).

Une fois l'agrément obtenu et les formations PMTIC mises en route, le LabSET est chargé de leur suivi sur le terrain. Cela correspond au deuxième moment de l'évaluation de la mise en oeuvre des formations. Concrètement, nous nous rendons à raison d'une ou deux fois par an dans les centres agréés afin d'y observer le déroulement d'une séquence de formation et de nous entretenir avec l'animateur de la séquence. Nous consignons ensuite nos observations dans un rapport de visite. Un rapport global est alors rédigé sur base de l'ensemble des rapports de visite et est transmis au commanditaire. Ce rapport global contient un certain nombre d'informations concernant les pratiques pédagogiques effectives et nous permet ainsi de contribuer à leur régulation en proposant notamment aux formateurs des ateliers thématiques visant à améliorer la qualité des formations PMTIC.

Les éléments du référentiel sur lesquels s'appuient les rapports de visite de terrain concernent principalement l'élaboration du dispositif de formation en termes d'objectifs, de méthodes et d'évaluations, les moyens logistiques et les supports mobilisés, l'évaluation et la régulation du dispositif ainsi que le soutien aux apprenants en termes de motivation, d'autonomie et d'andragogie.

Enfin, le troisième moment de l'évaluation de la mise en oeuvre des formations PMTIC coïncide avec le rapport d'activités que, chaque année, les opérateurs agréés sont tenus par la convention de produire. Dans ce rapport, ils abordent une série d'éléments qui figurent

également au référentiel. Ainsi, ils énumèrent leurs objectifs (objectifs d'apprentissage et de réinsertion socio-professionnelle principalement), les ressources humaines estimées et effectivement déployées pour atteindre les objectifs fixés, les méthodologies prévues et effectivement mobilisées au service des objectifs fixés ainsi qu'une évaluation globale de leur atteinte (satisfaction des participants, équilibre, efficacité interne, efficience). Ces rapports d'activités annuels font ensuite l'objet d'une synthèse commentée à l'intention du commanditaire. Cette synthèse, tout comme le rapport des visites de terrain, contient souvent des pistes de régulation intéressantes. Par exemple, les rapports d'activités de 2007 ont montré l'importance accordée par les opérateurs à l'objectif de réinsertion socio-professionnelle du PMTIC, mettant ainsi en évidence la nécessaire acquisition par les formateurs de compétences liées à l'environnement social et culturel des participants.

Les pratiques d'évaluation à l'égard des centres et de leurs formateurs dont nous venons de rendre compte ne comprennent pas de dimension individuelle. L'approche statistique et globalisante ne permet pas de donner de feedback nuancés et individualisés aux personnes en charge des formations PMTIC. Ces méthodes d'évaluation poursuivent avant tout un objectif d'évaluation collective en vue de procéder à l'amélioration du Plan. Nous allons maintenant voir comment nous projetons également d'aider les formateurs à développer plus systématiquement leurs compétences pédagogiques individuelles et à valoriser celles-ci dans le cadre de leur développement professionnel.

### **Le référentiel en tant qu'outil de développement professionnel**

Afin de favoriser le développement professionnel des formateurs PMTIC, nous organisons depuis plusieurs années des formations à leur intention. La diversité des formations proposées (accent sur les outils, sur la pédagogie, sur la gestion de groupe, ...) permet de contribuer au développement de plusieurs compétences du référentiel et de satisfaire ainsi à ses trois axes principaux.

Nous visons également des usages du référentiel qui s'inscrivent dans une perspective de développement professionnel des formateurs impliqués dans le PMTIC. D'une part, le référentiel peut aider les formateurs à faire le bilan de leurs compétences acquises ou en passe de l'être et à identifier celles qu'ils doivent développer davantage. Dans ce cas, le référentiel intervient en tant qu'outil d'auto-évaluation des formateurs à des fins de professionnalisation. D'autre part, le référentiel pourrait devenir un outil qui permet aux formateurs d'envisager leur parcours professionnel à plus long terme, voire de valoriser les acquis de leur expérience. Une telle démarche leur permettrait en outre de s'inscrire dans le courant actuel du « Life Long Learning ».

Nous sommes cependant conscients que l'absence de cadre officiel de reconnaissance et de validation des compétences en Belgique francophone peut être un frein pour les formateurs. En effet, force est de constater que la plupart des formateurs rencontrés lors des formations que nous organisons à leur attention ont tendance à privilégier les conseils pratico-pratiques directement transposables à leurs actions sur le terrain et qu'ils ne réfléchissent guère en termes de parcours professionnel.

Dans le but d'infléchir cette tendance, nous proposons depuis janvier 2009 un accompagnement pédagogique individualisé au cours duquel nous aidons les formateurs qui le souhaitent à faire le point sur leur maîtrise des compétences du référentiel et à envisager les régulations de leurs pratiques qui s'imposent. Par la même occasion, nous espérons pouvoir les sensibiliser davantage à une démarche de développement professionnel à plus long terme. Nous ne pouvons que nous réjouir de l'intérêt porté par de nombreux formateurs (issus d'une vingtaine de centres sur la centaine de centres agréés) pour cette nouvelle formule d'accompagnement pédagogique dont nous attendons beaucoup tant à l'égard de la qualité des formations dispensées que par rapport au développement professionnel des formateurs.

## 9.5 Conclusion

Nous venons de décrire pourquoi et comment le LabSET, en tant que coordinateur pédagogique du PMTIC, en est venu à élaborer un référentiel des compétences du formateur d'adultes. Ce référentiel permet, d'une part, d'évaluer et de réguler différentes composantes du PMTIC. D'autre part, une utilisation individualisée du référentiel devrait permettre de familiariser les formateurs aux courants actuels de validation des acquis de l'expérience (VAE) et du Life Long Learning (LLL). Cette dernière ambition a débouché sur une démarche de suivi personnalisé des formateurs.

## 9.6 Références bibliographiques

- Berge, Z.L. (1995). Facilitating Computer Conferencing: Recommendations From the Field. *Educational Technology*. 35(1) 22-30.
- De Peretti, A. (1998). Table d'une multiplicité de rôles potentiels. In A. De Peretti (Ed.), *Encyclopédie de l'évaluation en formation et en éducation* (p. 246). Paris : Editions Sociales Françaises.
- Donnay, J. & Charlier, E. (2000). Identité et développement professionnel. In A. Abou et M.J. Gilletti (Eds.), *Enseignants d'Europe et d'Amérique. Questions d'identité et de formation*. Lyon : INRP.
- Martin & Savary (1996). *Formateur d'adultes*. Lyon : Chronique Sociale.
- Perrenoud, P. (1999). De quelques compétences du formateur-expert. Genève : Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation. Consulté le 11 février 2009 dans [http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_1999/1999\\_15.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1999/1999_15.html)
- Tardif, J. (2006). *L'évaluation des compétences. Documenter le parcours de développement*. Montréal : Chenelière Education.
- Tardif, M. & Lessard., C. (2004). *La profession d'enseignant aujourd'hui : Evolutions, perspectives et enjeux internationaux*. Bruxelles, Belgique : De Boeck Université.