

Charte qualité C2i



Réalisé

© UVT :: Dernière mise à jour : 06/12/2008

M Anis NOUIRA nouira@gmail.com (IHEC Sousse)
M Hedi Hmani hedi.hmani@gmail.com (ISET Mahdia)
M Omar Cheikhrouhou Omar.Cheikhrouhou@isetsf.rnu.tn (ISET Sfax)
M Faouzi AYADI faouzi.ayadi@fsegs.rnu.tn (IHEC de Sfax)
M Mohamed Ali NAHALI nahalimedali@yahoo.fr (ISIG Kairouan)
M Salem BELHAJ salem.belhaj@ensi.rnu.tn (ISEAH Zaghuan)
M Riadh ABDMOULEH riadh.abdmouleh@isetn.rnu.tn (ISET de Zaghuan)
M Mohamed Oweiss HARIGA mohamed.hariga@yahoo.fr (ISET de Nabeul)
M Anis ZAYER anis.zayer@gmail.com (ISSHTunis)
M Ramzi GUESMI ramzi.guesmi@gmail.com (I.S.L.A.I.Beja)
M Mohamed Koutheaïr KHRIBI mk.khribi@uvt.rnu.tn
M Lotfi ABDALLAH lotfi.abdallah@gmail.com (F.D.Sfax)
M Houcemeddine HERMASSI houcemeddine.hermassi@gmail.com (ISET Gabès)
M HEDI Jabnoui hedijabnoui@hotmail.com (ISSAT Kairouan)
M Slah Eddine GHANNOUCHI slah.gannouchi@rns.tn (Faculté de Médecine de Sousse)
M Mohamed Denguezli mohamed.denguezli@rns.tn (Faculté de médecine de Sousse)
M Mohamed Najeh ISSAOUI issaoui_med_najeh@yahoo.fr (ISET Sidi Bouzid)
M Bouajila Wajdi bouajilawajdi@yahoo.fr (ISET Djerba)
M Soufiene KATET katet_soufiene@yahoo.fr (I.S.I Médenine)
M Imed Bennour imed.bennour@fsm.rnu.tn (FSM Monastir)
Mme Mariem ELLOUZE Mariem.Ellouze@planet.tn (ESC Sfax)
M Hassen BACCAR Hassen.Baccar@escs.rnu.tn (ESC Sfax)
Mme Zohra CHANNOUF: zohra_channouf@yahoo.fr (ISAE Gafsa)

à l'occasion des "Journées d'étude C2i du 22 au 25 Décembre 2008" sous l'égide de l'Université Virtuelle de Tunis

Introduction

1. But

Le but de cette charte qualité est de proposer une série de mesures et d'actions permettant l'amélioration de la qualité interne et externe de la certification de compétences internet et informatique (C2i) en Tunisie.

La qualité externe, correspondant à la satisfaction des étudiants. Il s'agit de fournir une formation et une certification conformes, en terme de qualité, aux attentes du référentiel mais également des étudiants. Les bénéficiaires de la qualité externe sont les étudiants et par extension le pays tout entier dans les compétences qu'il a su placer aux mains de ses forces vives pour son développement. Ce type de démarche passe ainsi par une nécessaire écoute des étudiants mais doit permettre également de prendre en compte des besoins explicites et implicites du ministère.

La qualité interne, correspondant à l'amélioration du fonctionnement interne de milieu éducatif et l'objectif de la qualité interne est de mettre en oeuvre des moyens permettant de décrire au mieux l'organisation, de repérer et de limiter le plus possible les dysfonctionnements. Les bénéficiaires de la qualité interne sont la direction et les personnels des établissements.

Les actions visant à améliorer la qualité sont regroupées en grands objectifs et sont le fruit du travail réalisé par les correspondant C2i des établissements tunisiens à la journée C2i organisée par l'Université Virtuelle de Tunis. Ces propositions, pour certaines d'entre elles, sont réalisables dans un futur proche ou immédiat, pour d'autres, elles constituent une ligne politique et stratégique à mettre en oeuvre pour faire du C2i un succès à l'échelle nationale et une réussite individuelle pour chacun des étudiants.

2. Préconisation

Ce document est un document d'initialisation de la démarche qualité mais il implique de nouvelles rencontres, de nouvelles propositions et confrontations afin de d'obtenir toute sa substance, sa pertinence et son efficacité au regard du C2i Tunisien. La démarche qualité étant un processus itératif visant à l'amélioration permanent, il sera nécessaire de :

- **consolider** le groupe de travail qui a participé à cette démarche originale ;
- **réunir** ce groupe de travail à un rythme régulier lui permettant de progresser dans l'élaboration de la charte et dans la vérification des indicateurs de contrôle et la planification ;
- **mettre en oeuvre**, à court terme, certaines des actions présentées dans les fiches objectifs et planifier la faisabilité des autres afin de pouvoir vérifier, par la variation des indicateurs, l'évolution qualitative du C2i ;
- **animer** le réseau des différents acteurs du C2i tunisien afin d'obtenir des évolutions sur les différents niveaux : politique, organisationnel, infrastructurel, humain, ... ;
- **réfléchir** au positionnement du C2i dans une continuité. Cette continuité est un problème de chemin logique éducatif qui veut que les compétences en internet et informatique ne soient pas seulement une parenthèse dans la formation de niveau supérieur mais une réflexion globale démarrant à l'école primaire, se poursuivant bien sûr avec le C2i dans l'enseignement supérieur mais venant également questionner et renforcer les métiers de chacun dans leur pratique quotidienne au regard des technologies de l'information et de la communication. A ce titre il pourrait être intéressant de se pencher sur ce continuum et, au titre d'un exemple parmi d'autres, sur la manière dont il a été pensé et proposé en France avec le B2i en amont du C2i niveau 1 et le C2i niveau 2 métiers de la santé, C2i niveau 2 métiers du droit, C2i niveau 2 métiers de l'enseignant, C2i niveau 2 métiers de l'ingénieur, C2i niveau 2 métiers de l'environnement, ...

3. Définition des acteurs, rôles et attentes

La mise en œuvre du C2i implique plusieurs acteurs, qu'ils soient physiques ou moraux et à plusieurs niveaux. L'absence de conscience du rôle que l'un des acteurs doit jouer peut remettre en cause l'équilibre général du dispositif dont les dépendances sont multiples. Il est donc nécessaire de préciser les différents acteurs qui concourent à l'avancée globale de la qualité du C2i ainsi que leur rôle ou les attentes que l'on a à leur égard. La liste des acteurs impliqués par le C2i est la suivante :

- Etudiant C2i ;
- Correspondant C2i ;
- Enseignant C2i ;
- Tuteur C2i ;
- Université Virtuelle de Tunis ;
- Etablissement où déroule la formation du C2i ;
- Technicien de maintenance informatique de l'établissement ;
- Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche ;
- Les entreprises.

3.1 Acteur : Etudiant C2i

Pour formation initiale concernant les étudiants L1

Charte C2i en formation initiale en LMD

D'abord

- L'étudiant doit s'informer et comprendre l'intérêt du C2i ;
- L'étudiant doit s'informer du contenu du référentiel du C2i ;
- L'étudiant doit activer son adresse fournie par le CCK (centre de calcul Khawarizmi : adresse@etudiant.turen.tn) sur le site <http://www.cck.mu.tn> ;
- L'étudiant doit s'inscrire à la plateforme de formation avec son adresse mail.

Ensuite

- L'étudiant doit passer un test de positionnement ;
- L'étudiant doit se procurer les documents ;
- L'étudiant doit suivre les séances présentielles ;
- L'étudiant doit participer aux séances d'enseignement à distance (forum de discussion, séances de chat, ...) ;
- L'étudiant doit déposer les activités demandées sur la plateforme et dans les délais ;
- L'étudiant doit communiquer avec son tuteur en cas des problèmes ;
- L'étudiant doit améliorer son score en fonction de son positionnement ;
- L'étudiant doit se présenter aux différents examens au cours de son année de formation en L1.
- L'étudiant doit être prêt pour la certification, se présenter et réussir sa certification.

3.2 Acteur : Enseignant C2i

Rôle de l'enseignant défini, la particularité de l'enseignant C2i au regard des attentes

Le rôle de l'enseignant dans le décret ...

Son rôle d'enseignant C2i est défini par les attentes que l'on a de lui :

- L'enseignant C2i participe aux sessions de sensibilisation des étudiants.
- L'enseignant C2i confectionne les séances de cours en s'inspirant en outre des ressources mises à disposition par l'UVT en diversifiant les formats, en exploitant des outils de développement multimédias qui simplifient la compréhension du contenu pour l'étudiant (cours, activités, tests, devoirs) ;
- L'enseignant C2i prépare une banque personnelle des examens QCM et d'activités pour enrichir la banque de l'UVT ;
- L'enseignant C2i prépare et assure une évaluation périodique des étudiants pour mettre en évidence l'évolution qu'ils ont vis à vis du niveau requis pour avoir la C2i ; (L'enseignant C2i accompagne et conseille l'étudiant juge si les étudiants sont prêts à passer la certification avec un pourcentage significatif de chance de l'obtenir) ;
- L'enseignant C2i se charge de signaler aux administratifs les besoins matériels ;

- L'enseignant C2i signale les tâches de maintenances à effectuer aux techniciens responsables du Software et hardware pour le C2i ;
- L'enseignant C2i participe à l'équipe pédagogique ;
- L'enseignant C2i répond aux questions des étudiants en présentiel ;
- L'enseignant C2i coordonne le travail des tuteurs ;
- L'enseignant C2i prépare les contrôles continus nécessaires à la validation de la "formation C2I" en L1 ;
- Il corrige les tests, les devoirs et les examens.
- L'enseignant C2i peut jouer le rôle de tuteur, selon son souhait.

3.3 Acteur : Tuteur C2i

- Le tuteur C2i est un facilitateur (catalyseur) pédagogique présent de manière synchrone ou asynchrone avec l'étudiant aux bénéfiques des séances pilotées par l'enseignant C2i.
- Le tuteur C2i répond aux questions et suit les évaluations en ligne ;
- Le tuteur C2i est connecté à la plate-forme d'enseignement avec ses étudiants afin de les orienter dans leur travail ;
- Le tuteur C2i encourage les étudiants et les incite à utiliser la plate-forme d'enseignement ;
- En cas de présentiel, le tuteur contrôle la présence des étudiants sur la feuille de présence ;
- Le tuteur C2i peut proposer des résumés sur certaines parties du cours dont l'objectif est de faciliter la compréhension des étudiants ;
- Le tuteur C2i, s'il le souhaite peut proposer des activités ou des questions sous forme de QCM, qui seront envoyés à l'enseignant C2i pour chaque semestre ;
- Le tuteur C2i veille au respect du planning (il prend rapidement contact avec les apprenants lorsque ceux-ci ne se connectent pas ne renvoient pas leurs travaux demandés...)
- Le tuteur C2i répond aux mails des étudiants dans un délai de 48h (hors week-end et vacances universitaires) :
 - il assure une séance de Chat (1h par semestre) avec les étudiants (hors séance de TD) ;
 - il anime et modère un forum de discussion avec les étudiants ;
 - il enrichit la rubrique FAQ.

3.4 Acteur : Correspondant C2i

- Il est le responsable du C2i au niveau de l'établissement ;
- Il coordonne la mise en œuvre du C2i dans l'établissement ;
- Il coordonne les formations nécessaires à l'équipe pédagogique au sein de l'établissement ;
- Il assure l'interface et le dialogue entre son établissement et l'UVT et avec le chef du département virtuel ;
- Il est certifié C2i niveau 1 au minimum ;
- Il assure la répartition de la charge entre tuteurs et enseignants ;
- Il coordonne avec l'équipe pédagogique la préparation des supports de cours et des examens qui seront donnés aux étudiants;
- Il assure la coordination avec les autres correspondants C2i;
- Il coordonne les sessions de certification avec l'UVT ;
- Il veille au respect de la charte qualité C2i au sein de son établissement ;
- Il actualise les indicateurs demandés par l'UVT semestriellement ;
- Il définit avec son équipe pédagogique les logiciels nécessaires à la préparation au C2i ;
- Il définit le volume horaire de libre accès informatique (Centre d'accès) nécessaire à la préparation au C2i.

3.5 Acteur : L'établissement

- L'établissement met à disposition des locaux dont les équipements permettent l'enseignement du C2i avec en outre :
 - une connexion internet avec un débit adapté au nombre d'étudiants ;
 - des postes informatiques en état de fonctionnement et disposant des logiciels nécessaires;
 - le ou les personnels nécessaires à l'administration et la maintenance de ces espaces, y compris les centres d'accès.
- L'établissement veille dans les plannings à consacrer les salles informatiques (Centre d'accès) fournies par l'UVT à l'enseignement à distance. En particulier pour tout ce qui est nécessaire au C2i ;
- L'établissement doit informer les étudiants sur le contenu de la formation, son déroulement et sur les modalités de la certification.
- L'établissement doit veiller au bon déroulement des sessions de certification qui ont lieu dans l'établissement ;
- L'établissement définit dans les plannings les créneaux de libre accès nécessaires tels que demandés par le correspondant C2i.

3.6 Acteur : Le Technicien de l'établissement

- Le technicien de l'établissement prépare les salles d'informatique, y compris les centres d'accès ;
- Le technicien de l'établissement installe et maintient les systèmes d'exploitation, les logiciels demandés par le correspondant C2i et le matériel ;
- Le technicien de l'établissement veille sur le bon fonctionnement du réseaux interne et la connexion à l'internet ;
- Le technicien de l'établissement est présent lors des sessions de certification dans l'établissement.

3.7 Acteur : L'université Virtuelle de Tunis

- L'UVT peut participer à la définition des besoins matériels nécessaires aux établissements.
- L'UVT met à disposition l'outillage en ligne (la plateforme de formation, de positionnement, de certification ...) nécessaire à la préparation du C2i.
- L'UVT veille au bon fonctionnement de l'outillage en ligne (disponibilité...).
- L'UVT encourage les enseignants à déposer des cours.
- L'UVT coordonne et assure la formation des acteurs concernés par la préparation au C2i.
- L'UVT rémunère en partie les correspondants C2i au regard de leur charge C2i.
- L'UVT assure la coordination entre le ministère, les universités et les établissements pour le bon déroulement de la préparation au C2i dans la formation initiale.
- L'UVT organise des sessions de certification pour les étudiants et les enseignants.
- L'UVT met à disposition les ressources nécessaires à la préparation du C2i.
- L'UVT intervient auprès du chef de département virtuel et aux besoins du chef d'établissement pour tenter de résoudre les problèmes remontés par les correspondants C2i.
- L'UVT assure la coordination entre les correspondants C2i notamment au travers de journées d'études, des séminaires et forum nationaux ...
- L'UVT assure une veille technologique, scientifique et pédagogique relative au C2i et informe les correspondants.

3.8 Acteur : Le ministère de l'enseignement supérieur de la technologie et de la recherche

- Le Ministère ... fournit les moyens (budget et supports de postes) adéquats à la bonne préparation au C2i.
- Le Ministère ... écrit les textes de réglementation spécifiques à la formation et à la certification du C2i.

3.9 Acteur : l'Entreprise

Les entreprises concernées par l'usage quotidien de l'internet et des technologies devraient jouer un rôle plus important dans la prise en considération du C2i et donc sa valorisation sur le marché du travail :

- Elle devrait s'assurer de la certification des personnels qui au C2i.
- Elle favorise dans sa politique d'embauche ceux qui ont la certification au C2i.
- Elle encourage l'utilisation de l'intranet par ses employés.
- Elle investie dans la mise en place des Systèmes et Technologies de l'Information.
- Plus de sensibilisation des décideurs quant à l'importance de la certification des cadres et employés.

3.10 Acteur : Chef du département virtuel

- Le chef du département virtuel assure l'interface entre les correspondants C2i, les établissements, son rectorat de rattachement et l'UVT.
- Le chef du département virtuel facilite la mise en application de la charte qualité qualité C2i dans les établissements.

4. Fiches Objectif Qualité

La «Qualité» peut se définir comme la capacité à atteindre les objectifs opérationnels visés et étant au bénéfice de celle-ci. Les fiches présentées ci-dessous reprennent l'ensemble des propositions faites par le groupe.

4.1 Communication

Objectif	Améliorer la qualité de la communication avec l'administration
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibiliser l'administration de l'institution à l'importance du C2i (rencontres avec les chefs d'établissements et les cadres administratifs) 2. Coordonner avec le ministère de l'éducation et de la formation la sensibilisation des bacheliers à l'importance du C2i 3. Réglementer le C2i par des textes officiels (juridiques) 4. Organiser des réunions quotidiennes (régulièrement ?) entre les différents acteurs 5. Diffuser quotidiennement (régulièrement ?) une lettre d'information de l'UVT aux enseignants (correspondants ?) 6. Organiser des réunions entre les enseignants et les étudiants pour les sensibiliser à l'importance du C2i (cf formation étudiant 1) 7. Clarifier et identifier le rôle du correspondant et des membres de l'équipe pédagogique ? (cf rôle dans ce document) 8. Définir le rôle et la composition de l'équipe pédagogique de l'UVT (différence / 7 ?)
Indicateurs (exemples)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de rencontres, productions de compte-rendus, nombre de présents, projets d'actions jumelées : chefs d'établissement et cadres administratifs 2. Nombre de projets de sensibilisation, compte-rendu de ces journées de sensibilisation 3. Nombre de textes officiels, descriptions des textes 4. Nombre de réunions entre les différents acteurs, compte-rendus de ces réunions, avancée des projets en cours et propositions des projets à venir 5. Liste de diffusion, archivage des lettres d'information 6. Nombre et fréquence des réunions, bilans de ces réunions 7. cf rôles définis au sein de ce document

Objectif	Améliorer la qualité de la communication pour l'équipe pédagogique
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibiliser l'équipe pédagogique (correspondant + formateur enseignant tuteur ?) de l'institution à l'importance du C2i (cf communication administration) 2. Constituer l'équipe pédagogique avec des permanents dans la limite du possible (cf rôle ?) 3. Informer quotidiennement (régulièrement?) l'équipe pédagogique (les enseignants, les tuteurs ?) des nouveautés 4. Informer l'équipe pédagogique avant le démarrage de l'année universitaire 5. Planifier des réunions entre les correspondants des différents établissements pour échanger leurs expériences
Indicateurs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de réunions de sensibilisation, bilans de ces réunions, projets envisagés, en cours et à venir 2. Taux de permanents et taux de vacataires dans chaque équipe pédagogique 3. Nombre de lettre d'information ou de réunions d'informations, bilans de ces réunions (présences et contenu de ces réunions) 4. Nombre de présents, structure, contenu et bilan de ces réunions de début d'année 5. Nombre de présents, structure, contenu et bilan de ces réunions entre les correspondants

Objectif	Améliorer la qualité de la communication pour l'étudiant
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organiser des journées ouvertes (rencontres ?) pour les étudiants dans le but de clarifier les critères de réussite et les modalités de certification au C2i 2. Préparer des supports (brochures, cd, dépliants, spot publicitaire...) pour sensibiliser les étudiants à l'importance du C2i 3. Collecter les avis et les suggestions des étudiants pour dégager les problèmes 4. Valoriser la matière en augmentant son coefficient (cf valorisation de la formation)
Indicateurs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de journées, nombre de participants (enseignants, correspondants, tuteurs et étudiants et de quelles filières), bilans 2. Nombre de brochures faites, nombre de brochures distribuées, impact au niveau de l'inscription et au niveau de la motivation des étudiants après le passage du spot

Objectif	Améliorer la qualité de la communication avec l'entreprise
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organiser des rencontres avec les chefs d'entreprises 2. Préparer des supports (brochures, cd, dépliants, spot publicitaire...) pour sensibiliser les entreprises à l'importance du C2i 3. Valoriser la certification au niveau du milieu industriel pour motiver l'étudiant à obtenir son C2i
Indicateurs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de rencontres, nombre de participants, corps d'appartenance des participants (Service, Banque, Commerce ...) 2. Nombre de supports réalisés, distribués et impact 3. Nombre de personnes certifiées embauchés, quel type d'entreprise, niveau de satisfaction des chefs d'entreprise sur les qualités numériques de l'ex-étudiant

4.2 Formation

Objectif	Améliorer la formation des enseignants
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	1. Imposer la formation et mise à niveau des enseignants
Indicateurs	1. Nombre de journées de formation, nombre de participants, filières des participants, contenu des formations, impact de ces formations (nbre de connexion aux ressources, nbre de productions aux forums, nombre de certifiés en fonction des formations suivies par l'enseignant)

Objectif	Améliorer la qualité de la formation pour les étudiants
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impliquer l'étudiant dans la ou sa ? formation 2. Pousser les étudiants à s'autoévaluer 3. Prévoir des tests de positionnement au début de chaque formation dans le but de mesurer le niveau initial de l'étudiant 4. Adapter les activités et les scénarios pédagogiques aux filières tout en restant conforme au référentiel (cf proposition de découpage en semestre, d'un programme réaliste?) 5. Structurer les scénarios d'apprentissage en : Savoir/Compréhension/Savoir-faire 6. Augmenter la part d'activités pratiques dans la formation C2I 7. Mettre en place une banque d'activités et de supports de cours par thématique 8. Raffiner la granularité du référentiel (Exemple : B3-3(Compresser/décompresser) et B4-2 (Maîtrise des documents complexes)) 9. Compétence de base du référentiel 10. Organiser la base des QCMs et activités par domaine de compétences 11. Rendre cette base accessible aux étudiants 12. Organiser une session de certification blanche (cf certification 8 qualité interne déjà proposée) 13. Répartition en groupes selon le niveau ??? 14. Support de cours ne dépassant pas 30 pages ? Faire des résumés de cours 15. Réduire le contenu ??? (cf programme réaliste, découpage, granularité et 16. Organiser des ateliers pour les étudiants (cellules d'aide)
Indicateurs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de connexions aux ressources, résultats de l'étudiants aux évaluations de mi-semestre 2. Nombre d'autoévaluation de l'étudiant 3. Nombre de tests prévus, nombre de tests réalisés, résultats au tests, par institution, filière, enseignant, tuteur

Objectif	Améliorer la qualité de la formation pour le personnel
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	1. Mettre en oeuvre des formations C2i pour tous les membres du personnel : enseignant, administratif pour toutes les filières
Indicateurs	

Objectif	Améliorer la valorisation de la formation
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Augmenter le coefficient de C2i (cf communication étudiant) 2. Certificat obligatoire pour l'obtention du diplôme (cf certification) 3. Rapport de déroulement de la formation par semestre (découpage du contenu de la formation par semestre ?) (cf programme réaliste, activités scénario) 4. Certifier les tuteurs, enseignants, correspondants C2i et les enseignants d'autres disciplines (cf formation personnel) 5. Primes pour les supports les plus innovants 6. Plus de concurrence entre les tuteurs ? 7. Valoriser le travail du correspondant et des tuteurs (et motiver) (valorisation de quel travail ?, valorisation de ses compétences ? valorisation financière, par décharge de travail ?, par fourniture de matériel ?) 8. Appel d'offre pour l'acquisition des cours et des qcms ? (cf rendre base accessible) 9. Attribuer des primes pour les meilleurs prix ? (valorisation ?) 10. Imposer le C2i pour être embauché dans la fonction publique (cf certification)
Indicateurs	

Objectif	Améliorer la qualité de l'organisation
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prévoir des créneaux horaires disponibles après 18h(pour créer des espaces d'accès libre?) 2. Avoir un grade Tuteur C2I (cf rôle) 3. Elaborer une procédure claire d'inscription des étudiants sur la plateforme (cf rôle de l'étudiant) 4. Assurer une journée d'information au profit des étudiants (cf communication) 5. Mettre en place des équipes de validation des supports (d'évaluation et de validation des supports : activités et scénarios proposés dans la partie formation ?) 6. Préciser la charge (nombre étudiants que peut encadrer un tuteur) 7. Proposer au correspondant (enseignant, tuteur ?) un scénario de déroulement de la formation (cf formation) 8. Proposer des scénarios selon les ressources (matériel ou logiciels ?) disponibles (tuteurs) 9. Proposer des activités standards (/ activités et scénarios proposés par formation de l'étudiant) 10. Imposer l'utilisation des plateformes dans la formation (cf rôle de l'étudiant ?) 11. Donner un pouvoir moral et matériel pour le correspondant (cf valorisation ?) 12. Avoir un département d'enseignement à distance au niveau de chaque institut 13. Définir en détail pour chaque partie du référentiel le temps nécessaire d'enseignement (cf valorisation point 3) 14. Décharger le correspondant partiellement de la charge d'enseignement 15. Définir clairement la tâche de l'enseignant (cf rôle dans ce document) 16. Proposer un programme réaliste (cf 13 et valorisation point 3 et groupe d'évaluation et validation des ressources) 17. Avoir des comités : formation des correspondants et des formateurs (tuteurs, enseignants ?), chargé de l'infrastructure, et d'évaluation 18. Critère de choix du correspondant 19. Enseignement dans une semaine bloquée (? type prologue ?) 20. Accès restreint des étudiants à l'espace de leurs tuteurs (?) 21. Affectation d'un budget pour le C2i au niveau des établissements (en fonction de quels critères : nbre d'étudiants à formé, nbre d'étudiants certifiés l'année précédente, nbre total d'étudiants ?)
Indicateurs	

Objectif	Améliorer la qualité de l'infrastructure
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prévoir des salles de libre accès (cf créneaux disponibles après 18h, cf politique d'accès des salles pdt et en dehors des heures d'enseignement) 2. Offrir des PC Portables à des prix subventionnés (cf politique d'équipement individuel pour l'étudiant et pour l'enseignant ? (valorisation)) 3. Débit et Wifi (cf accessibilité des ressources matérielles et de formation) 4. Plateforme de formation nationale (création d'une base d'activités et rendue accessible) 5. Plateforme locale (de quoi pour qui ?) 6. Résolution des problèmes en collaboration avec l'UVT (comment les pbs sont récoltés cf communication avec les étudiants, cf un comité ?) 7. Circulaire indiquant l'obligation des salles accès libre (avec plus souplesse pour les étudiants) (cf créneaux disponibles après 18h, politique d'accessibilité ...) 8. Normes pour les locaux d'enseignement (normes techniques ? nbre de machines, tableaux, chaises, horaires d'ouverture ?) 9. Prévoir des techniciens pour assurer la gestion et la maintenance matériel (politique d'équipement et de sa gestion, son organisation et sa maintenance) 10. Fournir les logiciels à installer (cf homogénéisation des logiciels à utiliser, articulation avec communication / nouveautés) 11. Proposer un outil pour faciliter la notation et statistiques (cf certification avec automatisation) 12. Suivi du matériel (cf politique de gestion, maintenance du matériel) 13. Possibilité de création des cellules d'aide (en lien avec l'amélioration de la qualité de la formation des étudiants)
Indicateurs	

Objectif	Améliorer la qualité de l'auto-évaluation
Type	Qualité interne ou Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ressources d'auto-évaluation (cf base accessible) 2. Objectif sur le taux de certification de son personnel (en informatique et dans les autres disciplines : cf indicateurs formation personnel) 3. Développement d'un modèle d'évaluation (évaluation de quoi : de l'établissement, de l'enseignant, du tuteur, du correspondant, de la formation ?) 4. Proposer un portfolio en ligne pour l'accompagnement de l'étudiant dans sa formation 5. Tenir compte des moyens disponibles pour élaborer les épreuves (?) 6. Croiser les évaluations (de la formation ?) 7. Rythme du contrôle continu (Nombre de présents, structure, contenu et bilan de ces réunions (cf programme réaliste, découpage par semestre))
Indicateurs	

4.3 Certification

Qualité Interne

Objectif	Améliorer la qualité interne de la certification
Type	Qualité interne
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatisation de la correction au niveau des épreuves pratiques (automatisation dans la création des sujets, dans la réception des notes, dans la correction ??) 2. Création d'organismes certificateurs au niveau des universités (à moyen terme, et à long terme : accréditation de ces centres : agréé C2i UVT) 3. Proposition d'un bilan de certification individuel par compétence (bilan de compétences) 4. Evaluation par compétence (cf granularité du référentiel) 5. Augmenter la fréquence de certification des enseignants (de la formation, des sessions de certifications, des taux de certifiés dans équipe pédagogique, dans établissements toutes filières confondues ?) 6. Penser à certifier les anciens étudiants gratuitement (Mettre des sessions C2i gratuites pour les anciens étudiants) 7. Passer l'examen en tant qu'épreuve de certification (Mettre en place une organisation d'évaluation des connaissances en articulation avec le C2i) 8. Faire un C2i blanc (cf proposé au niveau de la formation) 9. Evaluer l'acquisition des concepts et non pas la maîtrise de l'outil (qualité du sujet, des modalités de réussite à l'examen...) 10. Faire passer un test de positionnement au profit des étudiants pour présélectionner les étudiants aptes à passer le C2i (cf impliquer l'étudiant dans sa formation et l'inciter à s'autoévaluer) 11. Mettre en œuvre une banque d'épreuves pratiques C2i accessible aux enseignants C2i (cf proposé pour la formation mais pour les étudiants) 12. Certification obligatoire des enseignants C2i (et pas que cf formation personnel : formation de tous les personnels : administratifs et enseignants de toutes les filières) 13. Homogénéisation des grilles de certification 14. Dispense des étudiants certifiés au C2i dans la formation initiale ???
Indicateurs	

Objectif	Améliorer la qualité externe de la certification
Type	Qualité externe
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valoriser le C2i au niveau des organismes de recrutement (cf communication) 2. Publier des statistiques de certification au niveau des universités (publication public , et privé du point de vue du tuteur, correspondants, enseignants ?, nécessite un outil centralisé) 3. Durée limitée de validité du C2i 4. Sensibiliser les décideurs à l'importance de la certification (cf communication et formation personnel) 5. C2i obligatoirement intégré dans tous les établissements en licence 6. C2i obligatoire pour accéder aux Masters (cf formation, valorisation)
Indicateurs	

6. Annexe

6.1 Exemple de bilan individuel de certification

UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

Centre de certification C2i®

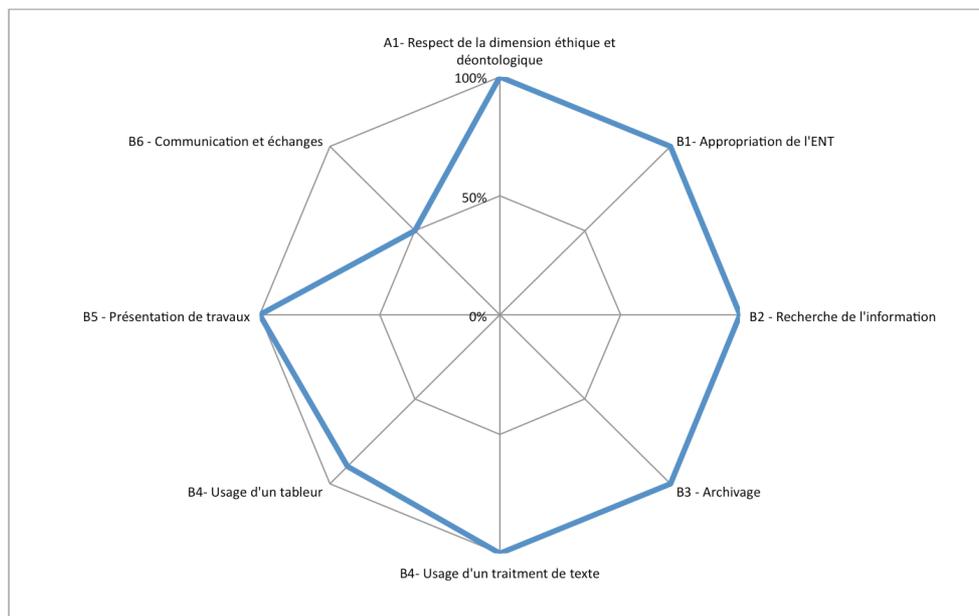
Bilan de certification Personnalisé

Bron, le 29 février 2008

Bonjour Aurélie Cantin,

Vous avez passé l'examen de certification le 29 février 2008. Dans le cadre de sa démarche qualité du C2i®, le centre de certification C2i® de Lumière Lyon 2 propose à toute personne ayant passé l'examen, un bilan de certification individualisé.

L'objectif de ce bilan est de vous permettre de situer le niveau d'acquisition de vos compétences au regard du référentiel national.



Représentation de votre taux de réussite à l'examen pratique en fonction des domaines de compétences

La grille de lecture du tableau ci-dessous est simple :

- de gauche à droite, vous trouverez le domaine de compétences concerné, les libellés des compétences, leur statut : Validée ou Non-Validée ;
- les lignes colorées soulignent les compétences pivots en lien avec le référentiel national.

A1	<i>Intégrer la dimension éthique et le respect de la déontologie</i>	
	Respecter les sources	Validée
B1	<i>Retrouver les données d'examen de certification</i>	
	Plate-forme de cours	Validée
	Document tableur dans mail	Validée
	Se connecter via Login/password	Validée
	<i>Utiliser outil adapté</i>	
	Tableur (Excel et/ou Opencalc)	Validée
	Traitement de texte (Word et/ou Openwriter)	Validée
B2	<i>Rechercher de l'information</i>	
	Texte : définitions « heuristique » et « Dogmatisme »	Validée
B3	<i>Archivage</i>	
	Compression du dossier	Validée
	Décompression du dossier	Validée
B4	<i>Traiter des données chiffrées dans un tableur</i>	
	Saisie de la formule moyenne	Validée
	Application de la formule moyenne	Validée
	Saisie de la fonction Si	Validée
	Application de la fonction Si	Validée
	Regroupé	Validée
	Transposé	Non-Validée
	Création du graphique	Validée
	Modification de l'échelle	Validée
	Enregistrement du document	Validée
B4	<i>Créer un document complexe</i>	
	Création du style : C2i1	Validée
	Création du style : C2i3	Validée
	Application d'un style	Validée
	Application des deux styles	Validée
	Modification d'un style	Validée
	En-têtes de pages	Validée
	Création de la page de garde	Validée
	Application du style : C2i1	Validée
	Création table des matières	Validée
	Gestion table des matières	Validée
	Création table des index	Validée
	Gestion table des index	Validée
	Création de la bibliographie	Validée
	Mise en page paysage	Validée
	Schéma/graphique avant la bibliographie	Validée
	Insertion d'un graphique issu d'un tableur	Validée
	Insertion d'un schéma issu de la recherche Web	Validée
	Création du document de 5 pages	Validée
	Enregistrement du document	Validée
	Consigne de nommage respectée	Validée

B5	<i>Présenter des travaux</i>	
	Création du document de 4 diapositives	Validée
	Intégration en-tête	Validée
	Masque	Validée
	Animation d'objets : schéma et/ou graphique	Validée
	Enregistrement du document	Validée
	Consigne de nommage respectée	Validée
	Création d'un site Internet	Validée
	Intégration des liens internes	Validée
	Intégration des liens externes	Validée
	Enregistrement du document	Validée
Consigne de nommage respectée	Validée	
B6	<i>Échange et communication : Respect de la netétiquette</i>	
	Objet du message	Validée
	Formule de politesse	Validée
	Information sur type de traitement de texte, tableur, présentation	Non-Validée
	Poids de la pièce jointe spécifiée	Non-Validée

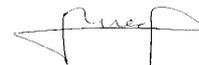
Nombre total de compétences validées :

- examen pratique : **54 compétences validées sur 57 soit 95%** ;
- dont **20 compétences pivots acquises sur 20 (100%)** ;
- examen théorique : **47 réponses entièrement justes sur 50 questions (94%)**.

Au regard de vos résultats, **vous avez réussi la certification C2i® de niveau 1**.

En restant à votre disposition pour de plus amples renseignements, nous vous souhaitons une bonne réception de ce bilan de certification personnalisé.

Le directeur du centre de certification C2i®
de l'Université Lumière Lyon 2
Gilbert Puech



Centre de certification C2i® de l'Université Lumière Lyon 2
5 Avenue Pierre Mendès France
69676 Bron Cedex



6.2 Exemple de grille d'évaluation commune aux enseignants pour la notation de la partie pratique du C2I - servant de base au bilan individuel de compétences (cette grille est présente au format excel dans l'archive qui accompagne ce document)

Domaines de Compétences	Compétences	Sous-compétences	
A1			
A2			
B1	1 Retrouver les données d'examen dans ENT		Somme Valeur 1a + 1b
	1a	BV	Certifiée
	1b	Document tableur	Certifiée
	2 Utiliser les outils adaptés		Somme Valeur 2a + 2b ... + 2d
	2a	BV (documents, mail, tâches, agenda et forum)	Certifiée
	2b	Traitement de texte	Certifiée
	2c	Tableur	Certifiée
	2d	Présentation	Certifiée
B2	3 Rechercher et Récupérer de l'information		Somme Valeur 3a + 3b + 3c
	3a	Charte d'utilisation dans web-étu	Non-Certifiée
	3b	Texte : définitions Behaviorisme, Heuristique et Dogmatisme	Certifiée
	3c	Schéma : le processus d'apprentissage par investigation	Certifiée
B3	4 Décompresser un dossier		Certifiée
	5 Compresser un dossier		Certifiée
B4	6 Elaborer un document complexe		Somme Valeur 6a + 6b ... + 6f
	6a	Créer un seul document texte	Certifiée
	6b	Insertion des définitions	Certifiée
	6c	Insertion du schéma	Certifiée
	6d	Insertion du graphique issu du tableur	Non-Certifiée
	6e	Insertion Charte d'utilisation : web-étu	Non-Certifiée
	6f	Insertion des numéros en bas de page	Certifiée
	7 Maîtriser les fonctionnalités nécessaires à la structuration		Somme Valeur 7a + 7b ... + 7q
	7a	Création des 2 styles : C21 et C213	Certifiée
	7b	Application des 2 styles : C213 et normal	Non-Certifiée
	7c	Modification d'un style	Non-Certifiée
	7d	En-têtes de pages	Certifiée
	7e	Création de la page de garde	Certifiée
	7f	Application du style : C21	Certifiée
	7g	Création table des matières	Certifiée
	7h	Gestion table des matières	Certifiée
	7i	Création table des index	Non-Certifiée
	7j	Gestion table des index	Non-Certifiée
	7k	Création de la bibliographie	Certifiée
	7l	Mise en page paysage	Non-Certifiée
	7m	Shéma/graphique avant bibliographie	Certifiée
	7n	Création du document / 5 pages	Certifiée
	7o	Charte d'utilisation après graphique/schéma et avant bibliographie	Non-Certifiée
	7p	Enregistrement du document	Certifiée
	7q	Respecter la consigne : nom-prénom-texte	Certifiée
	8 Traiter des données chiffrées dans un tableur		Somme Valeur 8a + 8b ... + 8j
	8a	Saisie de la formule moyenne	Certifiée
	8b	Application de la formule moyenne	Certifiée
	8c	Saisie de la fonction Si	Certifiée
	8d	Application de la fonction Si	Certifiée
	8e	Regrouper	Certifiée
	8f	Transposer	Non-Certifiée
	8g	Création du graphique	Certifiée
	8h	Modification de l'échelle	Non-Certifiée
	8i	Enregistrement du document	Certifiée
	8j	Respecter la consigne : nom-prénom-tableur	Non-Certifiée
B5	9 Présentiel		Somme Valeur 9a + 9b ... + 9f
	9a	Création du document / 4 diapo	Certifiée
	9b	Intégration en-tête	Certifiée
	9c	Masque	Certifiée
	9d	Animation shéma/graphique	Non-Certifiée
	9e	Enregistrement du document	Certifiée
	9f	Respecter la consigne : nom-prénom-présentation	Certifiée
	10 Distance		Somme Valeur 10a + 10b ... + 10e
	10a	Création du site internet	Certifiée
	10b	Intégration des liens internes	Certifiée
	10c	Intégration des liens externes	Non-Certifiée
	10d	Enregistrement du document	Certifiée
	10e	Respecter la consigne : nom-prénom-site	Certifiée
B6	11 Respect de la netétiquette courrier électronique		Somme Valeur 11a + 11b + 11c
	11a	Objet du message	Certifiée
	11b	Formule de politesse	Certifiée
	11c	Information sur type de traitement de texte, tableur, présentat	Non-Certifiée
	12 Respect de la netétiquette forum		Somme Valeur 12a + 12b
	12a	Objet du message	Non-Certifiée
	12b	Formule de politesse	Non-Certifiée
B7	13 Utiliser les outils d'un ENT		Somme Valeur 13a + 13b ... + 13e
	13a	BV-mail	Certifiée
	13b	BV-tâches	Non-Certifiée
	13c	BV-agenda	Non-Certifiée
	13d	BV-forum	Non-Certifiée
	13e	BV-favoris	Certifiée

65 compétences dont 20 compétences pivots (Compétences en rouge) font référence aux compétences de base dans Formation

6.3 Exemple de sujet d'examen de certification pour la partie pratique C2i.

UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

Centre de certification C2i®

Examen pratique de certification C2i® (durée : 1 heure)

Contexte de la session de certification

Travaillant avec trois pays francophones (Canada, Comores et Belgique), vous produisez collaborativement un projet C2i international que vous présenterez aux fonds francophones des inforoutes : <http://inforoutes.francophonie.org/>. Vous allez donc concevoir un document présentant les méthodes pédagogiques et comprenant des graphiques, schémas et définitions.

Consignes pour l'examen

Récupérez l'ensemble des ressources qui vous ont été envoyées par mail.

Le fichier tableur compilant les évaluations d'élèves ayant suivi une formation spécifique au C2i, est organisé avec en ligne : les élèves et en colonne : les notes successives à chaque trimestre. **Calculez** la moyenne des élèves pour chaque trimestre. À l'aide de la formule adaptée, **précisez** pour chaque élève si sa moyenne est supérieure ou égale à 12 alors **1** et si sa moyenne est inférieure à 12 alors **0**. Dans une nouvelle feuille, **regroupez et transposez** les moyennes calculées. **Ajoutez** un graphique donnant l'évolution en termes de « moyenne par trimestre » des élèves. **Modifiez** l'axe des ordonnées de votre graphique pour que l'intervalle des valeurs soit [9,18]. **Enregistrez** le document final sous : nom-prénom-tableur avec l'extension du fichier visible.

Pour constituer votre document texte, vous avez besoin de définitions et images de référence. **Trouvez** la définition de : « *Behaviorisme* », et « *Dogmatisme* ». **Trouvez** un schéma représentant « *le processus d'apprentissage par investigation* ». **Constituez** un unique document (au moins 5 pages) à partir de vos sources et graphiques. **Créez et appliquez** 2 niveaux hiérarchiques de style. Vous les nommerez :

- C2i1 : Trebuchet MS, 22 pt, Gras, Retrait gauche 1,25cm, interligne simple, espace avt 24 pt, aps 54 pt ;
- C2i3 : Times, 12 pt, Retrait gauche 8,87cm, Espace avt 12 pt, aps 3pt, tabulation 9,5cm, hiérarchisation, style de numéro i, ii, iii commencer à 1 ;

Vous **modifiez** le style normal en le justifiant et en appliquant des espaces avant et après paragraphe de 6 point. Pour votre document, vous devez **créer** :

- une page de garde avec vos noms (en style : C2i1) ;
- une table de matières à l'aide des styles ;
- un index des mots clefs : 5 entrées d'index de premier niveau et ;
- une bibliographie de vos sources.

Vous **reprenez** les différentes définitions et vous les **structurez** de manière cohérente à l'aide des deux styles suivants : C2i3 et normal. Vous **insérez**, avant la bibliographie, le graphique construit dans le tableur et le schéma, chacun dans une page en mode paysage. **Insérez** les numéros en bas de page. **Insérez** le texte : *Centre de Certification C2i*, dans les en-têtes de pages. **Enregistrez** le document final sous : nom-prénom-texte avec l'extension visible.

Avec un logiciel de PréAO, **réalisez** une présentation d'au moins quatre diapositives synthétisant le plan et le contenu de votre document où **sera intégré** l'en-tête du site des fonds francophones des inforoutes. Vous **structurez** vos diapositives à l'aide des masques. Pour illustrer vos propos, vous **utiliserez** des animations permettant de faire apparaître le graphique et le schéma de « *l'apprentissage par investigation* ». **Enregistrez** le document final sous : nom-prénom-présentation avec l'extension visible. À partir de cette présentation, **faites** un site Internet de quatre pages proposant des liens internes pour la navigation et externes vers les sites sources de votre document. **Enregistrez** le site final sous : nom-prénom-site.

N'oubliez pas d'envoyer votre archive à : laurent.jeannin@univ-lyon2.fr

6.4 Exemple de réponse de l'étudiant au sujet d'examen de certification proposé dans la partie 6.3.

(voir l'archive ZIP associée à ce document et nommée réponse étudiant. Le fichier accompagnant l'examen se situe dans le dossier intitulé source pour examen)