



*Ministère
de la Communauté
française*

CIRCULAIRE N° 1335

DU 09/01/2006

OBJET : Intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les tâches administratives des chefs d'établissements scolaires : information sur les formations et help desk disponibles et communication des résultats de l'enquête menée auprès des chefs d'établissements.

Réseaux : Tous
Niveaux et services : Fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé, promotion sociale.

- A Madame la Ministre, Membre du Collège de la Commission communautaire française chargée de l'enseignement
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Chefs des établissements d'enseignement fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé, et d'enseignement de promotion sociale

POUR INFORMATION :

- Aux membres des Services d'inspection et de vérification de ces établissements

Autorité : Administrateur général de l'enseignement et de la recherche scientifique

Signataire : Jean-Pierre HUBIN

Gestionnaires : Comité de suivi du plan stratégique en matière d'intégration des technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement obligatoire et dans l'enseignement de promotion sociale.

Service-ressource : Service général du pilotage du système éducatif. Service cyberécole.

tel. : 02/690.81.00 (accueil)

fax : 02/690.82.39

cyberecole@cfwb.be

OBJET : Intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les tâches administratives des chefs d'établissements scolaires : information sur les formations et help desk disponibles et communication des résultats de l'enquête menée auprès des chefs d'établissements.

Préambule

Dans le cadre de l'évolution prochaine des différents projets d'e-administration, le Ministère de la Communauté française a procédé cette année à une enquête auprès des chefs d'établissements scolaires des enseignements fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé, et de l'enseignement de promotion sociale. Elle visait à mieux connaître leur situation concernant l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs tâches administratives et à mieux définir, le cas échéant, l'aide à leur apporter en cette matière.

Cette enquête portait, plus précisément, sur leurs conditions d'accès à l'information électronique administrative (mailing et internet), sur leur connaissance de ces nouveaux modes d'information et de communication et, finalement, sur leurs besoins et demandes particulières.

83% d'entre eux ont répondu à cette enquête.

Suivant les réponses obtenues, il apparaît que, globalement, près de 60 % des chefs d'établissements souhaitent obtenir un soutien concernant par ordre décroissant la gestion des documents, la messagerie électronique, l'utilisation d'internet et la manipulation générale de l'ordinateur. Ce soutien devrait être dispensé suivant cet ordre de préférence : formation présentielle, help desk et documentation papier.

Pour répondre à cette demande, les chefs d'établissements scolaires pourront trouver ci-après une première aide disponible en matière de formation et de help desk.

L'Administrateur général,

Jean-Pierre HUBIN.

1. Les formations

Les établissements d'enseignement fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé, et les centres PMS, ont tous reçu à la fin du mois d'août les différents journaux de formation présentant l'offre de toutes les formations en Interréseaux présentées par l'IFC.

Parmi celles-ci, nombre de formations dans le domaine des TIC sont offertes :

1. Sensibilisation à l'exploitation pédagogique des TIC et aux conditions organisationnelles à mettre en œuvre pour un développement de l'appropriation des centres cybermédia par les enseignants (formations proposées pour les directions ou membres de la direction d'un établissement scolaire fondamental ou secondaire, ordinaire ou spécialisé)
2. Initiation à l'informatique
3. Initiation à l'utilisation de l'internet et du courrier électronique
4. Traitement de texte - niveau 1: le logiciel "Word", la suite libre "Staroffice"
5. Traitement de texte - niveau 2: le logiciel "Word" perfectionnement, les dessins et les images dans "Word", les tableaux et les graphiques dans "Word", la suite libre "Staroffice"
6. Logiciels de présentation: le logiciel "PowerPoint", la suite libre "Staroffice"
7. Tableur: le tableur "Excel" niveau 1, le tableur "Excel" niveau 2- fonctions et élaboration de formules complexes, la suite libre "Staroffice"
8. Logiciel de base de données: le logiciel "Access", niveau 1 en trois jours et niveau 2 en 3 jours
9. Publication sur internet: création d'un premier site web, le logiciel "Dreamweaver", en deux ou en trois jours, en initiation ou en perfectionnement, le logiciel "Flash", la création de site web avec le logiciel "Thundersite"
10. Saisie et création d'images: l'acquisition et la gestion des images, le contrôle et l'impression des images, le logiciel "Photoshop" en initiation ou en perfectionnement, le logiciel "photoplus", le logiciel "The Gimp", la photographie numérique, l'utilisation d'un scanner
11. Moyens de communication - niveau 2 : les plateformes de formation à distance, le courrier électronique avec Outlook, la messagerie électronique en perfectionnement
13. Utilisation de logiciels utilitaires: la création de séquence d'apprentissage ou d'exercices avec le logiciel "Hot Patatoes" en deux ou trois jours, le logiciel "Flash", le logiciel "Popsy" en initiation ou approfondissement, la gravure de cédérom multimédia
14. Apprentissage de la gestion en tant que Personne Ressource d'un Centre cybermédia: l'administration "windows", les implications de la gestion d'un parc informatique et d'un réseau, l'architecture TCT/IP, les réseaux et l'interconnexion

Plusieurs formations de type « e-learning » ou « formations à distance » sont également présentées dans le programme de l'IFC. Elles permettent de se former à distance, à domicile ou depuis le centre cybermedia ou le local informatique de l'école, selon les modalités présentées pour chacune de ces formations.

Toutes ces « formations à distance » débutent toujours par un jour ou un demi-jour en "présentiel" afin de permettre une première rencontre avec le tuteur, et d'introduire le cours et les exercices prévus pour chaque session.

Ces formations sont en effet suivies par un « tuteur » qui peut répondre à certaines questions, qui guide et qui suit le travail à distance de chacun des participants inscrits et engagés dans son groupe.

Il est possible d'obtenir plus de détails et informations complémentaires sur le site de l'IFC à cette adresse, www.ifc.cfwb.be, ou en contactant l'IFC, au numéro de téléphone suivant : 081/83.03.10.

Des formations en informatique sont aussi disponibles auprès de l'Enseignement à distance (EAD) :

1. Les bases de Windows (n°820). *Objectifs:* Acquérir les aptitudes et les connaissances nécessaires pour l'utilisation des fonctions de base d'un ordinateur et du système de contrôle, gérer et organiser des fichiers et des dossiers, les copier, les déplacer et les modifier, utiliser les icônes du bureau et travailler avec les fenêtres, effectuer des recherches ou des manipulations simples.

2. Windows 98 (n°586). *Objectifs:* pouvoir exploiter les différentes fonctionnalités de cette interface graphique (menus, raccourcis, barres d'outils, etc.).

3. Word pour Office 97/2000 (n°596). *Pré-requis:* une bonne connaissance du système d'exploitation Windows est nécessaire. *Objectifs:* donner les bases nécessaires et suffisantes pour permettre une utilisation efficace et rationnelle du traitement de texte WORD : pouvoir saisir du texte et le mettre en forme, organiser la mise en page d'un document et l'imprimer.

4. Excel 97/2000 (n°587). *Pré-requis:* une bonne connaissance du système d'exploitation Windows est nécessaire. *Objectifs:* produire des documents simples de type feuille de calcul (tableaux de résultats, récapitulatifs budgétaires, etc.) ; pouvoir saisir des données et effectuer des calculs sur celles-ci ; pouvoir organiser une feuille de calcul et un graphique lié aux données saisies, les mettre en forme et les imprimer ; pouvoir programmer des tâches répétitives par les possibilités d'écriture de "macro" instructions.

5. Access pour Office 97 (n°589). *Pré-requis:* une bonne connaissance du système d'exploitation Windows est nécessaire. D'autre part, il est souhaitable de maîtriser Word et Excel. *Objectifs:* construire et gérer une base de données simple pour enregistrer des données structurées et produire des documents de type rapport ; pouvoir créer un fichier d'enregistrement des données ; pouvoir créer un écran pour saisir et afficher des données et les mettre en forme ; pouvoir trier des données et créer un rapport présentant celles-ci, le mettre en forme et l'imprimer.

6. Access 2000 (n°597). Idem précédent.

7. Power Point 97/2000 (n°860). *Pré-requis:* une bonne connaissance du système d'exploitation Windows est nécessaire. *Objectifs:* produire des documents de type présentation (supports d'exposé, diaporamas, organigrammes, etc.) ; pouvoir créer une diapositive, y insérer des objets et des images et les mettre en forme ; pouvoir organiser une présentation, l'animer et l'imprimer.

8. Internet (n°870). *Pré-requis:* une bonne connaissance du système d'exploitation Windows est nécessaire. *Objectifs:* accomplir des tâches de recherche élémentaires sur Internet en s'aidant d'un navigateur et des moteurs de recherche disponibles, sauvegarder ses résultats dans ses favoris, imprimer des pages Web ainsi que des rapports de recherche, utiliser un logiciel de courrier électronique, recevoir et envoyer des messages, joindre des documents et des fichiers à un message, organiser et gérer des dossiers et des répertoires de messages.

Ces formations sont proposées sous la forme de syllabus d'autoformation et sont accompagnées par un tuteur (corrections de travaux, conseils,...) ; cet encadrement peut se faire aussi bien par voie postale que par voie électronique.

Pour obtenir de plus amples informations concernant ces formations, les chefs d'établissements peuvent contacter l'Enseignement à distance (EAD) au 02/690.82.82 ou consulter son site internet : <http://www.ead.cfwb.be>.

Nombre de chefs d'établissements ont signalé avoir reçu une formation ou une aide de la part de leur P.O. ou réseau. Je les invite donc à consulter aussi ces offres de formation.

2. Contexte d'utilisation des help desk

L'utilisation du pc administratif

Le matériel informatique, composé d'un ordinateur et d'une imprimante, fourni par la Communauté française à l'attention des chefs d'établissements a une destination exclusivement administrative. Il permet, dans un premier temps, à l'établissement scolaire de prendre connaissance des documents administratifs transmis par voie électronique par l'administration (cf. circulaire 311 du 28 mai 2002) et, dans un second temps, de pouvoir disposer des prochaines applications d' e-administration .

Ce matériel reste la propriété de la Communauté française même au-delà de la garantie de trois ans. Il n'est pas assuré par la Communauté française et devrait donc l'être par l'établissement bénéficiaire considéré comme entité responsable dudit matériel.

En cas de panne :

- si l'ordinateur est toujours sous garantie, l'école doit faire appel au fournisseur, la société Priminfo (voir la fiche d'information ci-après pour les coordonnées de cette société). Pour rappel, se trouvent aussi sur le site de la société Priminfo divers outils logiciels (anti-virus, drivers, ...)
- si l'ordinateur n'est plus sous garantie, l'école assume sur fonds propres les interventions nécessaires au fonctionnement du matériel.

En cas de vol :

- l'école, responsable du matériel, doit prendre les précautions d'usage afin d'éviter ce cas de figure. Il est conseillé d'assurer ce matériel dès sa réception **car le matériel volé n'est pas remplacé**. La déclaration de vol, copie du procès verbal, doit être néanmoins transmise à l'Etnic.

En cas d'indisponibilité du matériel (panne de longue durée, vol), l'école doit contacter la cellule mailing de l'Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique (voir fiche d'information) afin que l'envoi des circulaires sous format papier soit réactivé.

La connexion internet

L'ordinateur administratif, afin de permettre la consultation et la réception des documents électroniques émanant de l'Administration par les chefs d'établissements, doit être connecté à l'internet.

De manière générale, en cas de problème de connexion, l'école doit en premier lieu contacter son fournisseur d'accès à l'internet. Si ce problème n'est pas dû à la connexion même, l'école peut contacter le help desk de l'Etnic (voir fiche d'information).

Pour les écoles disposant d'une connexion internet via une ligne téléphonique classique (PSTN), la Communauté française via l'Etnic peut fournir gratuitement l'accès à l'internet, ce qui dispense l'école du paiement d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès privé. Dans ce cas, chaque connexion à l'internet revient au prix d'une communication téléphonique zonale.

Pour obtenir des informations supplémentaires sur ce type de connexion, l'école peut contacter le service help desk de l'Etnic.

Utilisation de la messagerie électronique :

Pour rappel les chefs d'établissements disposent de deux modes de consultation de leur boîte mail administrative :

1. par le webmail de la Communauté française accessible directement à cette adresse <https://webmail.adm.cfwb.be> ou via le site 'circulaires' <http://www.adm.cfwb.be> en choisissant sur la page d'accueil l'option 'courrier électronique'. Les chefs d'établissements bénéficient par cette interface d'une connexion sécurisée, après l'acceptation du certificat de sécurité, pour la gestion de leur boîte mail
2. par un logiciel de messagerie préconfiguré par Priminfo sur le matériel fourni

En cas de :

- difficultés d'accès au webmail, l'école doit contacter la cellule mailing
- difficultés de configuration ou de reconfiguration du compte de messagerie, l'école peut faire appel au help desk de l'Etnic. Il est à noter qu'un tutoriel concernant cette configuration se trouve en annexe de la circulaire 766 du 12/03/2004
- perte du mot de passe de l'adresse administrative, l'école peut là aussi contacter le help desk de l'Etnic
- problèmes de réception des messages d'avertissement : l'école peut contacter la cellule mailing
- problèmes au niveau de la manipulation du logiciel, de son mode d'emploi, l'école peut contacter la cellule mailing

Consultation et réception des documents administratifs électroniques :

Pour toute aide en matière de récupération, de lecture et de stockage des fichiers joints aux messages électroniques, l'école peut contacter la cellule mailing.

Pour tout problème lié à la consultation des circulaires sur le site 'circulaires' (<http://www.adm.cfwb.be/fr/index.php>) et pour tout problème de réception de la version papier des circulaires, l'école peut aussi contacter la cellule mailing.

Pour tout problème relatif aux applications informatiques en ligne (Gesper,...), l'école peut contacter le help desk de l'Etnic.

Fiche d'information

Synthèse des assistances disponibles :

- **help desk Priminfo** : pour tous les problèmes liés au matériel lui-même, problèmes dit de *Hardware*. Possibilité de restauration de la situation d'origine.

Coordonnées : PRIMINFO S.A.
Rue du Grand Champ, 8
5380 NOVILLE-LES-BOIS
info@priminfo.be
assistance technique : sttd@priminfo.be
<http://www.priminfo.be>
081/83.00.33
081/83.00.00

- **help desk de l'Etnic** :
 - problème de connexion
 - problème de configuration du logiciel de messagerie
 - problème lié aux applications administratives en ligne (Gesper,...)
 - problème de mot de passe des adresses administratives

Coordonnées : ETNIC - Communauté française
Place Ernest Solvay, 4
2ème étage
1030 Bruxelles
support@etnic.be
http://www.etnic.be/index.php?m=etnic_serv_helpdesk
02/800.10.10

- **help desk 'cellule mailing' de l'Agers:**

- problème lié *aux documents administratifs électroniques*
- difficulté de récupération, de lecture et de stockage des documents administratifs électroniques : circulaires, listing élèves,... joints aux messages.
- question sur la transmission électronique des circulaires, messages d'avertissement, documents joints.
- manipulation du logiciel de messagerie

Coordonnées :
Administration générale de l'Enseignement et de la
Recherche scientifique
Service général du Pilotage du système éducatif
Service cyberécole
Pierre Roland
gestion.mailing@cfwb.be
<http://www.enseignement.be/gen/footer/contact.asp>
02/690.82.28

Annexe : Résultats de l'enquête menée auprès des chefs d'établissements concernant la communication administrative électronique

I. Participation

2325 établissements ont répondu à l'enquête.

Participation par niveau scolaire :

Niv	participation	Nbre total ets	pourcentage
fondamental	1541	1852	83%
secondaire	457	513	89%
spécialisé	200	236	83%
promotion sociale	127	162	78%

Les pourcentages précisés ci-après sont calculés sur base du nombre total des réponses enregistrées.

II. Analyse

Des résultats de cette enquête, il appert que 63% des chefs d'établissements n'éprouvent pas de difficulté par rapport à l'administration électronique.

L'analyse met cependant en exergue une distinction significative, récurrente, entre niveaux d'enseignement. Pour l'enseignement secondaire et de promotion sociale, respectivement, 85% et 81% des chefs d'établissements n'ont pas de difficulté pour accéder à l'information électronique administrative. Par contre pour l'enseignement fondamental et spécialisé, seuls 55% et 59% des chefs d'établissements n'ont aucun problème d'accès. Cette distinction peut être liée à la disponibilité du matériel ou aux connaissances requises pour l'exploiter. Elle se voit confirmée pour la plupart des points tels que la maîtrise globale de l'ordinateur et des logiciels informatiques, l'enregistrement des documents électroniques, la crainte de l'évolution vers l'e-administration, la demande de soutien et les modalités d'application de celui-ci.

Accès à l'information administrative électronique

Difficultés d'accès liées aux aspects matériels

Les difficultés rencontrées par les chefs d'établissements pour accéder à l'information administrative électronique résultent tant d'aspects matériels (ordinateur et/ou connexions) que d'un manque de maîtrise.

Lors de l'analyse des résultats de l'enquête, le plan d'équipement des écoles en ordinateurs à vocation administrative n'étant pas clôturé, certains problèmes liés au matériel ont été relevés pour le fondamental et le spécialisé.

Pour les connexions, certains établissements scolaires éprouvent des difficultés pour se connecter à l'internet : 9% pour le fondamental, 6% pour le spécialisé et 1,5 % pour la promotion sociale. Les écoles ne disposant que d'une connexion à faible débit répondent quant à elles à cette répartition: 12% pour le fondamental, 10% pour le spécialisé, 1,7% pour le secondaire et 3 % pour la promotion sociale.

Difficultés d'accès liées à la maîtrise de l'outil

La maîtrise de l'outil informatique et des logiciels est plus problématique pour l'enseignement fondamental et pour l'enseignement spécialisé. Les chefs d'établissements qui rencontrent des difficultés en cette matière : +-20% pour le fondamental, 4 à 5% pour le secondaire, 11 à 12 % pour le spécialisé.

Parmi les chefs d'établissements qui souhaitent bénéficier d'un soutien, 86% de ceux éprouvant des difficultés dans la manipulation de l'outil ou des logiciels informatiques, souhaitent bénéficier d'une formation suivant ce détail :

- 73% sur la messagerie électronique
- 64% sur internet
- 77% sur la gestion des documents électroniques

Accès au mailing administratif

Sur l'ensemble des chefs d'établissements qui utilisent le courrier électronique, 84% consultent leurs messages via un logiciel de messagerie et 16% via le webmail.

Concernant la messagerie électronique, 1342 chefs d'établissements ne savent pas configurer eux-mêmes leur boîte mail. La configuration de la boîte mail administrative a donc été dans la majorité des cas effectuée par une autre personne, membre du personnel de l'établissement ou personne externe à celui-ci.

42% des chefs d'établissements ne sachant pas configurer leur boîte souhaitent suivre une formation sur la messagerie électronique.

75% des chefs d'établissements considèrent comme utile la transmission par la cellule mailing du message d'avertissement d'une circulaire.

Accès aux documents administratifs électroniques

Le site web administratif le plus visité par les chefs d'établissements est le site 'circulaires' (<http://www.adm.cfwb.be>) : 1865 chefs d'établissements sur 2324 (80%) le consultent régulièrement.

Concernant la gestion des documents, 21% des chefs d'établissements, soit 491 personnes, rencontrent des difficultés dans la lecture ou la manipulation des documents électroniques.

Les difficultés rencontrées par ces chefs d'établissements pointent en particulier:

- 7,9% le format des documents
- 10,4% le téléchargement des documents
- 11,6% la consultation des pièces jointes

79% de ces chefs d'établissements ayant des difficultés, soit 389 personnes, souhaitent bénéficier d'une formation :

- 32% pour l'utilisation générale de l'ordinateur
- 47% pour l'utilisation d'internet

- 53 % pour la messagerie électronique
- 64 % pour la gestion des documents

Concernant les modes de consultation et/ou d'archivage de ces documents administratifs électroniques par les chefs d'établissements:

- 50% les impriment
- 34% les consultent en ligne
- 31% les enregistrent

Un élément très significatif que l'on peut rapprocher de cette demande de formation en gestion des documents est le fait que 80% des chefs d'établissements qui impriment les documents administratifs ne les enregistrent pas. Notons donc que si la communication électronique des documents facilite la *diffusion* de l'information administrative, l'utilisation de ceux-ci s'effectue toujours en version papier.

La transition vers l'e-administration

Une majorité de chefs d'établissements sont favorables à l'évolution vers l'e-administration :

- 57% pour l'enseignement fondamental
- 81% pour l'enseignement secondaire
- 57% pour l'enseignement spécialisé
- 86% pour l'enseignement de promotion sociale

On peut remarquer dans ce détail que l'enseignement fondamental et l'enseignement spécialisé éprouvent plus de craintes face à cette transition. Cet aspect se confirme en regard des résultats concernant les problèmes de maîtrise et de disponibilité de l'outil informatique pour ces deux enseignements.

Le soutien et la formation

Certains chefs d'établissements bénéficient déjà d'un soutien en matière d'informatique:

- 49% pour l'enseignement fondamental
- 84% pour l'enseignement secondaire
- 66% pour l'enseignement spécialisé
- 82% pour l'enseignement de promotion sociale

Ces taux pour l'enseignement secondaire et l'enseignement de promotion sociale s'expliquent aussi en fonction de la présence de personnes ressources. En effet, le soutien informatique provient en majorité pour ces deux enseignements de membres du personnel : dans 77% des cas pour le secondaire et 62 % pour la promotion sociale. Il ne faut cependant pas négliger l'existence d'une aide externe (parents, associations, sociétés,...).

Cette aide semble suffisante pour 59% des chefs d'établissements du secondaire et 57% des chefs d'établissements de la promotion sociale, cependant, une demande de formation subsiste.

58% des chefs d'établissements demandent une formation.

Ces demandes de formation concernent :

- l'utilisation générale de l'ordinateur : 20%

- l'utilisation d'internet : 24,6%
- la messagerie électronique : 30%
- la gestion des documents : 43%

Il est à noter aussi que 18% des chefs d'établissements souhaitent suivre ces trois derniers types de formations.

Les chefs d'établissements souhaitent suivre des formations ou obtenir une aide selon ces modalités :

- 24% assistance par documentation papier
- 37% assistance par help desk. On remarque que ce type d'assistance est demandé prioritairement par l'enseignement secondaire et l'enseignement de promotion sociale
- 47% en formation présentielle courte. Ce type de formation émane principalement du fondamental et dans une mesure moindre du spécialisé