

# **Mise en place du site internet du CFPC et de la communication qui entoure ce changement**

**Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES**

par :

**Sylvie CHOLLET**

Conseiller au travail de diplôme :

**Guillaume MATHELIER, chargé de cours**

**Genève, le 3 octobre 2008**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

**Filière économie d'entreprise**

## Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute Ecole de Gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de bachelor en économie d'entreprise. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de diplôme, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Meyrin, 3 octobre 2008

Sylvie CHOLLET

## Remerciements

Je remercie le Centre de Formation Professionnelle Construction de m'avoir permis d'effectuer ce travail, ainsi que le Conseil de Direction et tous les membres du Personnel pour leur accueil. Je tiens à remercier tout particulièrement Madame Martine TOFFEL, administratrice durant l'année scolaire 2007-2008, et Monsieur Claude CHOLLET, doyen du secteur Pierre et administrateur du site, pour leur disponibilité.

Je remercie Mademoiselle Emilie HAHLING, Monsieur Loïc LOCATELLI, et Madame Anne SCHALLER pour la relecture du document.

Je remercie également ma famille et toutes les personnes qui m'ont soutenue durant ce travail.

# Sommaire

Le présent travail porte sur la mise en place du site internet « école » du Centre de Formation Professionnelle de la Construction (CFPC). Cette école, appartenant au post-obligatoire, est née de la scission du Centre d'Enseignant Professionnel, Technique et Artisanal (CEPTA) suite à une nouvelle législature en août 2007. La communication interne et externe ainsi que les outils et les canaux doivent être modifiés, réadaptés, ou abandonnés. Ce document concerne spécifiquement la communication informatique à travers un site internet ainsi que l'étude de l'information et de la formation des utilisateurs.

L'objectif de ce mandat est la création d'un outil de communication utile, utilisé et utilisable. Autrement dit, le contenu, la nomenclature et la présentation du site doivent correspondre aux attentes des utilisateurs. Pour cela, cinq enquêtes ont été menées auprès des différents « publics-cibles », destinataires de l'information présente sur le site. Notre démarche s'articule autour de la méthodologie présentée dans le livre, « manuel de recherche en sciences sociales »<sup>1</sup>, dont Messieurs Raymond QUIVY et Luc VAN CAMPENHOUDT sont les auteurs.

**Tableau 1**  
**Enquêtes**

<b>Public-cible</b>	<b>Canaux</b>	<b>Echantillon (nb personnes)</b>	<b>Population (estimation)<sup>2</sup></b>
<b>Public</b>	Questionnaires	38 personnes	
<b>Elèves</b>	Questionnaires	69 personnes	1'400 personnes
<b>Enseignants</b>	Questionnaires	36 personnes	200 personnes
<b>PAT (Personnel Administratif et Technique)</b>	Questionnaires	13 personnes	25 personnes
<b>Doyens</b>	Entretiens	7 personnes	7 personnes

---

<sup>1</sup> QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc, *Manuel de recherche en sciences sociales*. 3<sup>e</sup> édition, Paris : Dunod, 1995, 2006, 253 p. (Psychologie sociale).

<sup>2</sup> Chiffres estimés de l'année 2007-2008

Les résultats ont démontrés qu'il y avait un véritable intérêt pour ce nouvel outil. De plus, il est le premier canal utilisé pour les recherches d'informations et de documentations. Il doit permettre d'avoir un accès rapide aux différentes données. Pour cela, la présentation doit être sobre, claire et homogène, la navigation fluide et le téléchargement rapide.

Nous sommes arrivés à la conclusion que le site internet répond à une demande de la population et qu'il est l'outil de communication actuel le plus adapté.

# Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements .....	ii
Sommaire.....	iii
Table des matières.....	iv
Introduction .....	4
<b>1. Audit de communication interne .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Site internet .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Analyse des sites existants .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Enquêtes et analyses.....</b>	<b>4</b>
2.3.1 <i>Enquête auprès du public .....</i>	<i>4</i>
2.3.2 <i>Enquête auprès des membres de l'école.....</i>	<i>4</i>
2.3.2.1 Résultats de l'enquête auprès des doyens du CFPC .....	4
2.3.2.2 Résultats de l'enquête auprès des élèves du CFPC .....	4
2.3.2.3 Résultats de l'enquête auprès de enseignants du CFPC .....	4
2.3.2.4 Résultats de l'enquête auprès du personnel administratif et technique du CFPC.....	4
<b>3. Formation et communication auprès des membres du CFPC.....</b>	<b>4</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>4</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 1 Conseil de direction du CFPC .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 2 Etape de la démarche .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 3 Grille d'analyse rapide .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 4 Support de communication interne.....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 5 Liste des sites Internet publics analysés.....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 6 Grille d'analyse des sites pédagogiques .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 7 Questionnaire public.....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 8 Résultats public.....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 9 Questionnaire doyen.....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 10 Questionnaire élèves .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 11 Résultats élèves .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 12 Questionnaire enseignant .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 13 Résultats enseignants .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 14 Questionnaires PAT .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 15 Résultats PAT .....</b>	<b>4</b>

<b>Annexe 16 Planning de formation et de communication.....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 17 Présentation de la séance de rentrée .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 18 Statistique Suisse sur l'utilisation d'internet (2004) .....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 19 Nomenclature du site internet.....</b>	<b>4</b>

## Introduction

Nous allons commencer notre travail par un petit historique puis par une brève présentation de l'organisation du Centre de Formation Professionnelle de la Construction (CFPC dans le texte).

Le CFPC est issu de plusieurs restructurations de la formation professionnelle et a ouvert ses portes en août 2007. Afin d'illustrer au mieux ces différents changements, nous allons vous les présenter sous la forme de trois étapes qui correspondent chacune à un changement de législation. Les données présentées ci-dessous sont issues de documents officiels émis par l'Etat et de témoignages des membres de l'école. Nous avons axé notre historique sur les écoles qui s'occupaient de la formation des métiers, actuellement dispensés par le CFPC et commence par la construction des bâtiments au chemin Gérard de Ternier à Onex, c'était en 1976.

*Le Centre d'Enseignement Professionnel pour l'Industrie et l'Artisanat (CEPIA) et les Ecoles Techniques et de Métiers (ETM) 1976 - 1995*

Le CEPIA est né du regroupement dans un seul et unique lieu géographique des différentes formations duales. Les formations plein-temps étaient dispensées dans trois Ecoles Techniques et de Métiers (ETM), à savoir : l'école de mécanique (actuellement CFPT), l'école d'électricité et d'informatique (actuellement CFPT) et l'école des arts et métiers (actuellement CFPC-Jonction).

*Le Centre d'Enseignement Professionnel Technique et Artisanal (CEPTA) 1996 - 2007*

Un projet de loi déposé en novembre 1995, accepté par le Grand Conseil en mars 1996 et entré en vigueur en août 1996 prévoyait le regroupement en une seule entité du CEPIA et des ETM. A la rentrée scolaire 1996, ce regroupement a été effectué et le CETPA est né. Durant ces onze ans d'existence, le CETPA fut l'une des plus grandes écoles professionnelles de Suisse avec environ 4'000 élèves.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> CEPTA, *Centre d'Enseignement Professionnel Technique et Artisanal*, <http://www.ge.ch/cepta/welcome.html>, (consulté le 26.03.2008)

## *Le Centre de Formation Professionnelle de la construction (CFPC) 2008 - ?*

Le 1<sup>er</sup> janvier 2008, deux nouvelles lois cantonales sur la formation professionnelle et sur l'information et l'orientation scolaire sont rentrées en vigueur. Ces dernières sont issues du changement de la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) et de son ordonnance, en janvier 2004. La formation professionnelle du Canton de Genève a été réorganisée et sept pôles de formation, regroupant « des familles ou des champs de métiers »<sup>4</sup>, ont été créés. Même si la nouvelle loi n'avait pas encore été votée, les différents pôles de formation ont commencé à fonctionner selon la nouvelle législature dès la rentrée scolaire 2007.<sup>5</sup>

Trois des sept nouveaux pôles sont issus du Centre professionnel Technique et Artisanale (CEPTA) : le pôle technique (CFPT), le pôle service, hôtellerie et restauration (CFPSHR) et le pôle construction (CFPC) sur lequel porte ce travail.

Le CFPC est réparti entre deux sites géographiques, le CFPC-Jonction et le CFPC-Ternier qui regroupe également les locaux du CFPT et du CFPSHR. L'école compte environ 1'400 élèves et 200 enseignants<sup>6</sup>.

Le CFPC est composé de six sections métiers, qui s'occupent de l'enseignement des branches professionnelles et d'une section d'enseignement général qui gère les cours de culture générale, de maturité professionnelle et de gymnastique. Chaque section est dirigée par un-e doyen-ne, sauf pour la conception et la planification où il s'agit de deux maîtres principaux. Le directeur de l'école se nomme Monsieur Nicolas EBINER. Le personnel administratif et technique (PAT) est géré par une administratrice, Madame Martine TOFFEL qui a été remplacé par Madame Anne SCHALLER au mois d'août 2008. Vous trouverez en annexe 1 les organigrammes du Conseil de Direction pour l'année scolaire 2007-2008 ainsi que celui de 2008 2009. Les changements notoires entre ces deux organigrammes sont dus aux départs à la retraite de certains doyens et au changement de l'administratrice.

Nous allons poursuivre et conclure notre introduction par la présentation du projet, ainsi que l'élaboration de la question de départ et de la problématique.

---

<sup>4</sup> BARRILLIER Gabriel, *Rapport de la Commission de l'enseignement et de l'éducation chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat modifiant la loi sur l'instruction public (C 1 10) (réorganisation de la formation professionnelle en 7 pôles)*, 2 janvier 2008, <http://www.geneve.ch/grandconseil/data/texte/PL10036A.pdf>, (consulté le 24.04.2008)

<sup>5</sup> CFPC, *Centre de Formation Professionnel Construction*, <http://www.ge.ch/cfp/construction/>, (consulté le 02.04.2008)

<sup>6</sup> Chiffres année scolaire 2007-2008

Notre projet consiste à la mise en place du site internet « école » du CFPC ainsi que la gestion de la communication et de la formation du Personnel et des Elèves de l'école. A la base, il était prévu qu'il y ait deux sites internet. Un premier, présent sur le site du canton de Genève ([www.ge.ch](http://www.ge.ch)), serait le site vitrine du CFPC. Chaque pôle aurait ainsi son propre lien sur le site de l'Etat de Genève, et pourrait, en suivant des normes de publication éditées par l'Etat, se présenter et donner des informations sur les différentes formations proposées. Un second, présent sous sa propre adresse, aurait été visible que par les membres de l'école (Direction, Enseignants, Personnel administratif et technique (PAT), Elèves). Ce dernier contiendrait des données et des informations interne de l'école. Cependant en mars 2008, l'Etat a changé sa politique de communication pour les différents pôles de formations. Sur le fond, le principe reste le même, mais au lieu d'avoir deux sites internet séparés, un seul et unique site « école » regroupera sous la même adresse (<http://icp.ge.ch/po/cfp-c>) le site vitrine et le site pédagogique. Une page type de présentation pour chaque pôle sera présente sur le site de l'Etat de Genève. Une charte graphique est en cours d'élaboration pour les sites « école ».

Notre travail s'organise autour de la démarche de Raymond QUIVY et de Luc VAN CAMPENHOUDT, présentée dans leur livre intitulé « manuel de recherche en sciences sociales »<sup>7</sup>. Cette démarche s'articule autour de trois actes et de sept étapes qui sont présentés en annexe 2.

La recherche s'articule autour de deux questions de départ : Quels sont les différents niveaux d'accessibilité du Public, des membres du Personnel et des Elèves aux données présentées sur le site école du CFPC ? Quelles informations et formations internes ce nouveau type de communication demandent-ils ? La première étape de la démarche de Raymond QUIVY et de Luc VAN CAMPENHOUDT propose la formulation d'une seule question de départ, mais dans notre cas, cela était difficile si nous voulions suivre le principe de clarté. De plus, il s'agit là de deux questions bien distinctes. La première s'interroge sur qui a le droit d'atteindre quels types d'informations. Pour cela il faut déjà identifier quelles données seront présentes sur le site et après seulement qui y aura accès. La seconde s'interroge sur les compétences informatiques des utilisateurs potentiels et donc de la communication et de la formation qui devront être mise en place à l'interne. C'est autour de ces deux questions que va s'intégrer la problématique de notre travail de recherche.

---

<sup>7</sup> QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc, *Manuel de recherche en sciences sociales*. 3<sup>e</sup> édition, Paris : Dunod, 1995, 2006, 253 p. (Psychologie sociale).

La communication est primordiale pour une entreprise. En effet, c'est sur la base de cette dernière que l'on peut se distinguer de ces concurrents. Cependant, toute entreprise évolue dans un marché bien distinct, et « avant même de communiquer, ..., il est indispensable de le connaître le mieux possible,... »<sup>8</sup>. Pour un centre de formation, la situation est à peu près identique. Les différents établissements sont en « concurrence ». Cependant les règles sont plus strictes, car nous nous trouvons dans le secteur public, et il faut prendre en compte, non seulement le niveau politique, mais également l'avis du citoyen. L'Etat Cantonal et Fédéral donne également leur avis sur les formations possibles à travers différents outils de communication, dont des sites internet (<http://www.geneve.ch/ofpc/>, [www.orientation.ch](http://www.orientation.ch), etc.). Des organismes privés sont également appelés à communiquer. Il s'agit des associations professionnelles qui ont comme objectif de promouvoir leurs métiers. La communication externe du CFPC, à travers un site vitrine, n'est en réalité qu'une part d'un grand réseau de communication publique ou privée. Il est donc important de connaître son importance aux yeux des utilisateurs par rapport aux autres outils de communication notamment des autres sites internet.

Il est indispensable, afin que l'outil de communication interne et externe soit utile, utilisé et utilisable, que ce dernier corresponde aux attentes des utilisateurs. Dans son livre, Philippe Morel ressort trois points qui composent « une véritable politique d'information : recueillir les besoins, définir les objectifs, choisir les moyens ». <sup>9</sup> Même si cette méthodologie est présentée dans le cadre de la communication interne, elle s'applique également pour la communication externe.

Afin de connaître les besoins interne du CFPC, nous allons mener un audit de communication interne. Cet outil « est une aide très précieuse et constitue une source appréciable d'informations concrètes, lorsqu'il s'inscrit dans une stratégie de communication tournée vers les attentes du Personnel » <sup>10</sup>. Nous allons également mener des enquêtes auprès des différents utilisateurs potentiels afin de connaître leur avis sur les informations qui doivent être présentes sur le site ainsi que leurs

---

<sup>8</sup> MOREL Philippe, *La communication d'entreprise : un parcours concret de l'externe à l'interne à travers la méthodologie et les techniques les plus récentes*, Paris : librairie Vuibert, avril 2005, p.6 (Explicit)

<sup>9</sup> MOREL Philippe, *La communication d'entreprise : un parcours concret de l'externe à l'interne à travers la méthodologie et les techniques les plus récentes*, Paris : librairie Vuibert, avril 2005, p.84 (Explicit)

<sup>10</sup> MOREL Philippe, *La communication d'entreprise : un parcours concret de l'externe à l'interne à travers la méthodologie et les techniques les plus récentes*, Paris : librairie Vuibert, avril 2005, p.99 (Explicit)

présentations. Ces dernières vont être aussi bien menées pour la partie vitrine du site auprès des potentiels élèves, parents et enseignants du cycle, que pour la partie pédagogique destinée aux élèves et membres du Personnel de l'école. Après avoir défini les données présentes sur le site, il nous faudra également définir les différents niveaux d'accessibilité à ces dernières.

L'objectif est, que le site aussi bien pour la partie vitrine que pour la partie pédagogique, soit utile, utilisé et utilisable. Ce dernier doit être un outil de communication « actif », qui amène une valeur ajoutée à la communication interne et externe du CFPC. La population est de plus en plus exigeante en ce qui concerne la transmission d'informations. En effet, cette dernière doit être accessible immédiatement et doit répondre « aux besoins particulier de chaque individus ou groupes d'individu ». De plus, « l'évolution constante de l'information nécessite des mises à jour continuelles, ce qui augmente le coût de diffusion »<sup>11</sup>. Internet nous paraît donc le moyen le plus approprié pour diffuser l'information externe dans le contexte actuel. Le même raisonnement peut être fait pour la communication interne. En effet, le CFPC est réparti en deux sites géographiques, le CFPC-Ternier (Onex) et le CFPC-Jonction (Ville de Genève). Cette double localisation géographique rend plus difficile la communication interne. En effet, il faut que l'information transite entre les deux établissements. De plus le bâtiment de Ternier regroupe également les locaux du CFPSHR et du CFPT. Il faut également tenir compte du fait qu'une partie des Elèves et des Enseignants ne sont pas à plein temps à l'école, ce qui rend la communication plus difficile. Il est donc indispensable de mettre en place un système de communication interne informatique afin de pouvoir informer l'ensemble du Personnel et des Elèves en temps réel.

---

<sup>11</sup> SERVRANCKX Natalie, *intranet, un nouvel outil de communication au sein de l'entreprise*, Louverain-la-Neuve :Bruylant-Academia s.a, 1997, p.5 (Rencontre de bibliothéconomie )

# 1. Audit de communication interne

La communication interne du CFPC est en pleine transformation. En effet, la nouvelle structure de l'école date la rentrée scolaire 2007 et sa mise en place n'est pas encore définitive. L'école se trouve donc dans des années de tests et d'ajustements de sa communication interne. Les anciens outils sont réadaptés ou abandonnés et de nouveaux sont créés, comme par exemple la partie pédagogique du site internet. Nous avons quand même jugé important de faire un audit de communication interne afin de relever les modifications à apporter à la structure actuelle. La démarche d'analyse utilisée est celle proposée par le « Communicator »<sup>12</sup> (annexe 3). Cependant, cette dernière a été créée pour l'analyse d'entreprise privée et non d'entreprise publique comme le CFPC. Il existe en effet certaines différences entre les deux secteurs. Premièrement, le niveau politique n'existe pas dans le privé. Les décisions et l'allocation des budgets sont prises par le Parlement et non pas par l'entreprise. De plus, le politicien n'oriente pas sa politique uniquement en fonction de l'entreprise mais également en fonction des pressions qu'il reçoit du privé, des citoyens et d'autres groupes. Pour finir, l'Etat est de plus en plus transparent. En effet, le citoyen veut avoir un droit de regard sur les activités de l'Etat et l'utilisation des ressources publiques<sup>13</sup>. La grille a servi de support pour cette analyse de la communication interne du CFPC mais n'a pas été suivie de manière rigoureuse. Un entretien avec Madame Martine TOFFEL, administratrice du CFPC durant l'année scolaire 2007-2008, et différentes discussions avec des membres de la Direction m'ont permis d'avoir une vision globale de la situation actuelle.

L'information est émise par la Direction de l'école, qui est composée de dix personnes : le directeur, l'administratrice, et les doyens-nes ou maîtres principaux des différentes sections métiers. Sa transmission diffère si le destinataire est un élève, un enseignant ou un membre du personnel administratif et technique (PAT). En effet, les axes utilisés sont différents ou n'ont pas la même importance. En annexe 4, vous trouvez un tableau résumant les principaux supports ainsi que leur degré d'importance.

Depuis quelques années, la communication par mail s'est développée au sein du CFPC. Il s'agit aujourd'hui du principal outil de communication utilisé par le PAT. La grande majorité des membres de ce service sont branchés quotidiennement à un

---

<sup>12</sup> WESTPHALEN Marie-Hélène, *Communicator*, 4<sup>e</sup> édition, Paris : DUNOD, 2004, p.83

<sup>13</sup> Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE), *L'administration ouverte*, In : *Moderniser l'Etat, la route à suivre*, EDITIONS OCDE, Paris, 2005

ordinateur, ce qui a facilité son intégration. L'objectif de la Direction est d'augmenter l'utilisation de cet outil par les enseignants. Actuellement, l'axe principal de communication est le casier. Ce dernier n'est plus le moyen d'information approprié, cependant, c'est celui qui marche le mieux car il est utilisé depuis des dizaines d'années. Nous nous sommes intéressés dans le questionnaire des enseignants à l'impact et à l'utilisation de ce nouveau canal d'informations. Nous avons voulu non seulement connaître le pourcentage d'enseignants sondés qui utilisent régulièrement leurs adresses EDU, mais également comparer ce résultat avec celui d'une messagerie privée. Nous pouvons constater que les messageries privées sont utilisées par le plus grand nombre d'enseignants interrogés. Cependant, l'écart est faible, plus de trois quarts des sondés disent se connecter régulièrement à leurs boîtes e-mail EDU. Il faut également relever que jusqu'à la rentrée 2008, les enseignants travaillant au cachet ne bénéficiaient pas d'une adresse EDU. Maintenant, une demande peut être faite, et ils peuvent y avoir accès que sous certaines conditions. Une nouvelle étude pourrait être menée durant l'année scolaire 2008-2009 afin de connaître l'impact de cette nouvelle politique sur l'utilisation régulière des messageries de l'école. Cette rentrée 2008 est également marquée par la mise en place des adresses e-mail pour les élèves et la mise en ligne du site « école » du CFPC.

L'école est pourvue de deux réseaux informatiques qui n'ont pas les mêmes destinataires. Le réseau pédagogique, géré par une responsable informatique, est destiné aux élèves, aux enseignants et aux doyens. Uniquement les élèves ayant un cours d'informatique peuvent avoir accès au réseau avec un mot de passe personnalisé. Sinon ils peuvent rentrer sur le serveur que par un espace commun.

Le second réseau, administratif, est utilisé par le Personnel administratif et technique (PAT) et les membres du Conseil de Direction. Ce dernier est pourvu depuis la rentrée 2008 des logiciels Open Office et gérés par le CTI.

Une partie importante de l'information interne est diffusée de manière informelle. Cette communication fonctionne bien, car la plupart des membres du Personnel travaille dans l'école (CEPIA, ETM, CEPTA) depuis de nombreuses années. Cependant, quelques problèmes sont apparus ces derniers temps. Un règlement d'école et des directives claires sont en cours d'élaboration. La communication est beaucoup donnée par oral. Néanmoins, pour éviter la diffusion d'informations officieuses, des circulaires contenant des données claires sont éditées puis diffusées. Des séances régulières ou non sont également organisées à différents niveaux hiérarchiques. La seule qui regroupe l'ensemble du Personnel de l'école est organisée le vendredi qui précède la

rentrée (fin août). L'information interne est principalement descendante, toutefois la Direction encourage les membres de l'école à développer la communication ascendante. Cette dernière doit être améliorée, car très peu de personnes l'utilise. Afin de développer cet échange entre les différents échelons hiérarchiques, l'Etat met en place pour tous les fonctionnaires un système d'entretien d'évaluation et de développement du Personnel. Ces derniers ont lieu au minimum tous les deux ans pour le personnel nommé<sup>14</sup>. Il s'agit donc d'un échange officiel, personnel et régulier entre le Directeur et les membres du Personnel. Le changement de structure de l'école à la rentrée 2007 n'a pas permis le développement de ce système d'entretien au niveau des enseignants, mais il est en vigueur pour le Personnel administratif et technique.

L'année scolaire 2007-2008 était une année d'essai et de test. La nouvelle structure n'étant pas encore connue et maîtrisée, des ajustements au niveau de la communication ont été apportés et devront continuer d'être menés. Il est donc difficile d'avoir une vision claire des résultats de cette politique de communication. Comme nous l'avons vu précédemment, une partie des personnes travaillent dans l'école depuis des années, ils connaissent donc les différentes évolutions structurelles. Le Personnel connaît bien l'établissement et l'image extérieure de ce dernier est relativement bonne.

---

<sup>14</sup> République et Canton de Genève, *Travailler à l'Etat de Genève, Janvier 2008*, [http://etat.geneve.ch/df/SilverpeasWebFileServer/3\\_Travailler\\_a\\_l\\_Etat\\_210108.pdf?Spaced=WA67&ComponentId=kmelia71&SourceFile=1200923184375.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/&logicalName=3%20Travailler%20C3%A0%20](http://etat.geneve.ch/df/SilverpeasWebFileServer/3_Travailler_a_l_Etat_210108.pdf?Spaced=WA67&ComponentId=kmelia71&SourceFile=1200923184375.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/&logicalName=3%20Travailler%20C3%A0%20) (consulté le 04.09.2008)

## **2. Site internet**

### **2.1 Introduction**

L'objectif principal est que le site internet du CFPC soit utile, utilisé et utilisable. Afin que le site final corresponde à cet objectif, différentes enquêtes ont été menées auprès des futurs utilisateurs. Préalablement une analyse et une comparaison des sites existants ont été menées afin de mettre en avant les atouts et les inconvénients de ces derniers et de donner une base pour les questionnaires des différentes enquêtes. Puis, dans un second temps, quatre sondages quantitatifs et une enquête qualitative ont été menés à l'interne et à l'externe du CFPC. Cette deuxième partie du travail de recherche met en avant les différentes démarches effectuées et les résultats obtenus.

### **2.2 Analyse des sites existants**

Au cours de l'année 2008, l'Etat a mis en place une nouvelle politique de communication pour les centres professionnels. En effet, ces derniers doivent communiquer au travers d'un seul et unique site « école », qui est divisé en deux parties. La première, publique, est destinée aux futurs élèves, à leurs parents et aux enseignants de la dernière école fréquentée, le cycle d'orientation. La seconde est pédagogique ou administrative et est destinée aux élèves et aux membres du personnel du centre. Elle est accessible avec un mot de passe. Afin d'avoir une vision précise, nous avons analysé des sites internet correspondant aux parties du site « école » du CFPC. En effet, à l'heure actuelle, la partie vitrine et la partie pédagogique se trouvent habituellement sur deux sites séparés, autrement dit qu'ils n'ont pas la même adresse internet.

Pour commencer, nous avons analysé six sites internet de centres professionnels, qui ont pour objectif d'informer les personnes externes. Afin d'avoir une vision la plus large possible, nous avons évalué non seulement des sites suisses mais également des sites français, belges et québécois. Vous trouverez en annexe 5 la liste des six sites analysés. L'objectif principal de cette étude est d'analyser leur hiérarchisation et leur navigation afin de pouvoir les comparer et de ressortir leurs avantages et leurs inconvénients. Cela permet également d'avoir la base nécessaire pour construire un questionnaire de qualité qui sera distribué lors des portes-ouvertes et des inscriptions aux futurs élèves, à leurs parents et aux enseignants des cycles.

Les six sites ont une hiérarchisation un peu différente, mais dans l'ensemble, ils présentent le même type d'informations. Leur objectif principal est d'informer les

personnes externes à l'école sur leur « prestations », à savoir les formations proposées (métiers, débouchés, etc.). Une brève présentation de l'établissement et des services (infirmierie, bibliothèque, etc.) permet également d'avoir une vue d'ensemble des activités du centre. La présentation des ces données diffèrent d'un site à l'autre.

Dans un second temps, nous avons analysé deux sites internet pédagogiques romands : Cyberlearn (<http://cyberlearn.hes-so.ch/>) site de la HES-SO, et Dokeos (<https://dokeos.unige.ch/>) site de l'université de Genève. En annexe 6, vous trouverez la grille utilisée pour cette analyse, qui a été créée à partir de documents édités par le portail TECFA de l'université de Genève<sup>15</sup> et du centre de lecture et de l'écriture de Montréal (Clé-Montréal)<sup>16</sup>. Cette analyse a le même objectif que celle menée sur les six sites internet publics. Elle permet premièrement d'avoir une vision des deux portails pédagogiques ayant été mis en ligne depuis quelques années et deuxièmement, d'avoir une base pour construire les trois sondages quantitatifs internes menés auprès des Elèves, des Enseignants et du Personnel administratif et technique (PAT) du CFPC.

Ces deux sites ne sont pas structurés de manière identique, mais ils ont les mêmes fonctionnalités. Ils permettent de trouver les informations concernant les cours, les documents nécessaires pour ces derniers, etc. La structure informatique du CFPC ne permettra pas, comme pour l'université ou les HES, de demander aux élèves d'imprimer les cours. L'enquête menée auprès des élèves permettra de déterminer s'il est nécessaire de mettre les supports de cours en ligne. L'un des inconvénients ressorti lors cette analyse est l'utilisation difficile de ce type de sites pour certaines personnes.

### **2.3 Enquêtes et analyses**

Comme nous l'avons déjà fait ressortir précédemment, l'objectif principal de ce site est qu'il soit utile, utilisé, utilisable et pour cela, il doit correspondre aux attentes des principaux utilisateurs. Cinq enquêtes, dont l'objectif principal est de faire ressortir le

---

<sup>15</sup> Portail TECFA, université de Genève, *Grille d'évaluation d'un site pédagogique WWW pour enseignant : Learnett*, <http://tecfa.unige.ch/staf/staf-d/joye/super%20grille%20jeanfa1.doc>, (consulté le 10.03.2008)

<sup>16</sup> Centre de lecture et d'écriture (Clé-Montréal), *grille d'évaluation d'un site internet*, <http://www.communautique.qc.ca/cle/rapport/grille.html>, (consulté le 13.03.2008)

besoin des futurs utilisateurs, ont été menées à l'interne et à l'externe du CFPC durant le printemps 2008. Nous allons, à travers ce point, vous présenter ces différentes enquêtes et les résultats qui en sont ressorti.

### **2.3.1 Enquête auprès du public**

Une enquête a été menée auprès des élèves, des parents et des enseignants du cycle d'orientation afin de connaître leurs attentes vis-à-vis du site vitrine du CFPC. Un questionnaire (annexe 7) divisé en cinq sections a été distribué durant les portes-ouvertes du CFPC (le 27.02.2008 au CFPC Ternier et le 12.03.2008 au CFPC Jonction) et durant la journée d'inscription pour les formations plein-temps (16.04.2008).

La première section a deux objectifs. Premièrement, celui d'étudier comment les sondés recherchent l'information dont ils ont besoin. Nous voulons savoir quels canaux d'informations ils utilisent lorsqu'ils font leurs recherches et si internet en fait partie. Le second objectif est de connaître l'utilité d'un site internet pour le public. Ce dernier correspond-t-il à une demande de la population ? Il est ressorti que les sondés utilisent internet régulièrement et qu'ils sont à l'aise avec cet outil. Il est le principal canal d'informations utilisé par les personnes en recherche de formation, leurs parents et les enseignants du cycle d'orientation. Le site internet du CFPC est le deuxième canal d'informations utilisé après le site internet de l'OFPC. Les portes-ouvertes arrivent en troisième position. Nous pouvons voir à travers ces résultats que la création d'un nouveau site internet répond à une demande. Les sondés le voient comme l'un des principaux canaux d'informations utilisés lors de leur recherches d'informations sur leur future formation. De plus, cet outil est accessible par la quasi-totalité de la population, 95% des personnes sondées ont une connexion internet à domicile, dont 87% est de type ADSL. Ce résultat est légèrement supérieur aux données éditées par l'OFS (annexe 18), car la majorité des personnes sondées ont moins de 20 ans.

La deuxième section du questionnaire concerne les attentes des sondés vis-à-vis du site vitrine. De quel type le voudraient-ils ? Plutôt un site d'informations générales ou d'informations précises ? Voient-ils le site du CFPC comme un support d'autres sites tel qu'[orientation.ch](http://orientation.ch), ou comme site principal où la totalité de l'information doit être présentée ? Il est ressorti de cette analyse que les personnes sondées demandent un site d'information le plus complet possible. Ils veulent trouver la totalité de l'information dont ils ont besoin sur un seul et unique site. Il doit permettre d'avoir accès à des renseignements précis sur les différentes formations et métiers.

La troisième section concerne le contenu du site internet. L'objectif principal est de savoir quel type d'informations doit être présent sur le site afin que ce dernier réponde à la demande des utilisateurs. Pour que le site soit utilisé, il faut qu'il contienne l'information recherchée par le grand public. Cette question a déjà été survolée dans la deuxième section, nous allons maintenant l'aborder avec plus de précision. Il est ressorti de cette étude que les sondés veulent un site pour se renseigner sur les différentes formations et métiers. En effet, un quart des personnes sondées ont jugé que la présentation des différents métiers était l'information la plus importante et que cette dernière se devait d'être présente sur le site internet. Deux tiers des sondés ont également déclaré que la présentation des différentes formations étaient une information jugée essentielle.

La quatrième section concerne la présentation générale du site. Sa mise en page ainsi que sa nomenclature sont très importantes. En effet, l'information doit être rapidement accessible et présentée de manière claire. L'internaute veut trouver en quelques clics l'information qu'il désire. Pour cela, il est également important de connaître l'information qu'il veut voir figurer en premier, sur la page d'accueil. Il est ressorti de l'analyse du questionnaire que la mise en page est effectivement un critère jugé important par les personnes sondées. Une majorité de ces dernières trouvent qu'un rappel de la hiérarchisation et une mise en page homogène permettent non seulement une meilleure navigation mais encore facilite et rend plus agréable la lecture des données. Les premières informations qu'ils souhaitent voir apparaître sur la page d'accueil sont, les coordonnées de l'administration de l'école dans un premier temps et, dans un second temps, les dates importantes puis la liste des différents domaines ou métiers.

La cinquième et dernière section concerne les données personnelles des sondés. Elle permet de connaître le type de personne qui constitue l'échantillon et ainsi sa représentativité. Les résultats sont un peu biaisés, car une majorité des questionnaires ont été remplis par des personnes allant suivre une formation à plein-temps alors qu'elles ne représentent que le quart. L'échantillon, qui est composé de 38 personnes et dont 76% sont en recherche d'une formation, est moyennement représentatif.

Pour conclure, les résultats de cette enquête menée auprès des personnes recherchant une formation, leurs parents et les enseignants du cycle d'orientation montrent que la création d'un site est nécessaire, car elle répond à une demande. Ce dernier doit être le plus complet possible et présenter des informations sur les

différents métiers et formations ainsi que les dates importantes. Vous trouverez en annexe 8 les différents graphiques de cette enquête.

### **2.3.2 Enquête auprès des membres de l'école**

Quatre sondages ont été menés auprès des membres du CFPC afin de connaître leurs attentes vis-à-vis de la partie pédagogique du site internet. Premièrement, une enquête auprès des différents doyens de section a été menée sous la forme d'un entretien dirigé et personnalisé ayant duré entre 20 et 60 minutes. Vous trouvez en annexe 9 le guide d'entretien. L'objectif principal était de connaître l'avis des doyens et leur vision du site par rapport aux enseignants de leur section. Dans un second temps, des enquêtes par questionnaires ont été menées auprès des élèves, des enseignants et du PAT. Afin de récolter des données précises tout en ayant une comparaison des résultats, le même type de questions ont été posés lors de ces trois enquêtes. Comme pour le sondage auprès du public, ces enquêtes sont composées de cinq sections ayant différents objectifs. La première section concerne l'utilisation d'internet par les sondés. Nous cherchons à savoir si les futurs utilisateurs sont à l'aise avec cet outil et quelle utilisation ils en font. Est-ce un outil de communication, de travail ou de loisir ? La deuxième section concerne les attentes des personnes sondées vis-à-vis du site internet. Son objectif est d'avoir une vision générale des données qui doivent être présentes sur le site internet. Cette question est vue plus en détail dans la section trois qui concerne le contenu du site. Afin que le site soit utilisé dans le long terme, il faut que ce dernier soit jugé utile par les utilisateurs. Nous avons remarqué lors de l'analyse des questionnaires publics que lorsque l'on demande le degré d'importance des données, elles sont pratiquement toutes jugées très importantes ou importantes par les sondés. Afin d'avoir des résultats plus précis, une seconde question a été ajoutée qui demande aux personnes sondées de nommer la donnée qu'ils jugent la plus importante. Ce même système a été utilisé dans la section quatre qui concerne la mise en page et la navigation dans le site. Il ne suffit pas d'avoir les données présentes sur le site, il faut aussi que l'internaute les trouve le plus rapidement et le plus facilement possible. La cinquième et dernière section a pour objectif de connaître l'échantillon et sa représentativité. Elle concerne donc les données personnelles des sondés.

Les résultats ressortis de ces trois questionnaires et de l'enquête menés auprès des différents doyens sont présentés dans les sous-points suivants.

### *2.3.2.1 Résultats de l'enquête auprès des doyens du CFPC*

L'objectif principal de cette première enquête interne est d'avoir une vision générale de la situation. Le guide d'entretien, que vous trouverez en annexe 9, comporte quatorze questions ouvertes. Ce guide est composé de deux parties. La première concerne la présentation de la section et la seconde concerne la partie pédagogique du site. Nous allons, à travers les paragraphes suivants, vous présenter la synthèse des différents résultats de cette recherche.

En plus de vouloir mieux connaître les six sections métiers qui composent l'école, la première partie de l'entretien permet de savoir combien d'élèves par section suivent une maturité professionnelle. Nous nous sommes intéressés à cette problématique, car nous pensons que les personnes qui suivent ce type de formation sont plus « scolaire » et auront donc tendance à consulter plus régulièrement le site pédagogique. En effet, l'objectif d'une maturité professionnelle est d'accéder par la suite à une HES et donc de poursuivre les études durant au moins trois ans. Nous pouvons constater que très peu d'élèves suivent ce type de formation, mis à part pour la section conception et planification. Il faut dire qu'elle n'est pas recommandée dans la plupart des autres sections. En effet, une formation de technicien ES permet également d'accéder aux HES, et contrairement à la maturité elle est « monnayable » sur le marché du travail.

La seconde partie du guide d'entretien concerne la section pédagogique du site. Elle est composée de six grands thèmes et de dix questions.

#### **Thème 1 : Connaître les attentes des doyens vis-à-vis du site**

Comment voient-ils, d'une manière générale et sans une question dirigée le site pédagogique par rapport aux élèves et aux enseignants de leur section ? Il est ressorti de l'analyse que la plupart des doyens attendent que le site pédagogique soit un lieu de partages et d'échanges entre les différents membres de l'école et plus particulièrement entre les enseignants et les élèves, les enseignants entre eux et les élèves entre eux. Cette communication se ferait à travers un forum de discussion ou un plat de forme d'échange. Les doyens ont relevés deux avantages à ce partage d'informations par internet. Premièrement, il permet une communication active et dynamique. Sur le site, l'élève peut s'excuser en cas d'absence, l'enseignant peut faire parvenir des informations telles que les libérations, les changements de salle, etc. Deuxièmement, il permet une centralisation des données des enseignants et facilite ainsi l'échange d'informations. Il est également ressorti que l'accès et l'utilisation du site doivent être simples. Afin qu'il soit utilisé dans le long terme, il faut que la mise en

page et la hiérarchisation des données permettent de trouver facilement et rapidement les informations recherchées. De plus, il faut éviter les fioritures inutiles. La présentation du site doit être attractive et attirante tout en restant sobre. Pour clore le premier thème, les doyens ont également jugé qu'une mise à jour régulière des données présentes sur le site assurerait sa pérennité dans le temps. Une personne doit donc être nommée responsable du site internet.

## **Thème 2 : Contenu du site**

Il s'agit principalement de savoir, selon l'avis des doyens, quels types de documents vont être mis en ligne par les enseignants. S'agit-il plutôt des supports de cours ou des compléments de cours ? Il est clairement ressorti lors de ces entretiens, et ce point a déjà été approfondi dans le thème précédant, que le site internet devait être un outil d'échanges d'informations et de communication. Concernant le contenu du site, les doyens ne jugent pas nécessaire de mettre en ligne les supports de cours. En effet, ces derniers sont distribués aux élèves sous format papier en début d'apprentissage, de l'année ou du semestre. De plus, comme ces documents sont souvent publiés par les associations professionnelles, l'école ne possède donc ni des versions électroniques, ni des droits d'auteurs. Les doyens voient le site comme un complément d'enseignement. Les documents mis en ligne par les enseignants seront pour la plupart créés par ces derniers ou issus de recherches. Il s'agira principalement de cours, d'exercices et de littératures. D'anciens tests, épreuves ou/et examens seront également mis disposition des élèves. Cependant, la quantité de documents mis en ligne dépendra de l'enseignant. En effet, certains ne sont pas prêts à partager leurs documentations et leurs données avec les autres membres de l'école. Les doyens ont également jugé que la création d'une base de données des références utilisées lors des cours serait utile aussi bien aux enseignants qu'aux élèves voulant approfondir leurs connaissances. Ceci permettrait de centraliser les données par la création d'une plateforme de recherche virtuelle. Pour clôturer ce deuxième thème, un dernier élément est ressorti de ces entretiens, il s'agit de mettre en ligne les programmes d'enseignement. En effet, certains doyens ont jugé que cette donnée est importante tant pour les enseignants, et les remplaçants que pour les élèves. Ces documents pourraient être représentés sous forme d'une table des matières pour chaque cours, avec le nom des chapitres qui doivent être abordés ainsi que le nombre d'heures qui doivent y être consacrées. Ceci permettrait un meilleur suivi du programme et faciliterait le travail des nouveaux enseignants et des remplaçants.

### **Thème 3 : Accès au site internet par les élèves**

Il est abordé par deux questions. La première concerne le mot de passe. Doit-il être individuel, par classe par métier, etc. ? La seconde question concerne le niveau d'accessibilité des élèves, que peuvent-ils voir ? Les documents de la section, du métier ou de la classe ? Le tableau ci-dessous représente les réponses en pourcent de la première question.

**Tableau 2**  
**Doyens : mots de passe élèves**

	<b>Pourcentage</b>
Par classe	25%
Par section	25%
Par élève	12,5%
Par degré	12,5%
Par métier	12,5%
Je ne sais pas	12,5%

Nous pouvons constater que les doyens ont un point de vue différent sur l'accessibilité des élèves aux données de leur espace. En effet, certains pensent que les élèves doivent pouvoir accéder à un maximum d'informations et de documentations, donc avoir accès à toutes les données de leur section. D'autres pensent qu'il faut un accès plus limité à l'information.

### **Thème 4 : Apprentissage des enseignants**

Comme pour le thème précédent, il est abordé par deux questions. Premièrement, nous nous sommes intéressés au niveau informatique des enseignants. Ce dernier est-il en moyenne mauvais, moyen, bon ou excellent ? Dans un second temps, nous avons demandé aux doyens de s'exprimer sur la nécessité de mettre en place des cours de formation. Cette seconde question est liée à la première, mais nous nous intéressons plus spécifiquement à l'intérêt que peuvent apporter de tel cours. Les enseignants sont-ils prêt à y participer ? Le niveau informatique des enseignants a été jugé moyen à bon pour les logiciels office. Cependant, il existe de grandes différences suivant la section et l'âge moyen des enseignants. Concernant la nécessité d'un cours, la réponse des doyens est positive. Comme les connaissances informatiques ne sont pas uniformes d'une section à l'autre, il serait préférable que le cours de soit pas générique, mais donné par section et de manière spécifique pour chaque type

d'utilisateur (élèves, enseignants, PAT). Ce cours devrait s'inscrire dans le processus de formation continue. Pour certains doyens, cette solution n'est pas optimale. Deux autres manières de procéder nous ont été proposées. Premièrement, une gestion plus efficace du site par la création d'un service du type « bureau des horaires ». Autrement dit, nommer une personne qui aurait la responsabilité de mettre en ligne les données et les documents. Deuxièmement, un système d'aide continue avec la nomination d'une personne de référence qui pourrait répondre aux questions en cas de problème.

### **Thème 5 : Modérateurs du site**

A quel niveau faut-il modérer le site et qui doit remplir cette tâche ? Nous avons demandé aux doyens s'ils étaient prêts à tenir ce rôle pour leur section. Comme pour le thème précédent, il y a des divergences d'opinion au niveau des réponses. Ces dernières sont souvent liées à la réponse précédente.

### **Thème 6 : Intérêt des doyens pour ce projet**

Sont-ils prêt à encourager l'utilisation de ce nouveau site ? Ont-ils un intérêt marqué pour ce dossier ? Les doyens ont un intérêt moyen à fort pour le site internet et veulent encourager son utilisation.

Pour résumer, il est ressorti de l'analyse que le site internet pédagogique devrait avant tout être un outil de communication et d'interaction entre les différents utilisateurs. Cependant, un certain nombre de doyens se sont montrés réservés sur l'utilisation de ce site par les élèves. Ils considèrent surtout ce dernier comme une base d'informations et d'échanges pour les différents enseignants de la section.

#### *2.3.2.2 Résultats de l'enquête auprès des élèves du CFPC*

Nous allons vous présenter les spécificités et les résultats de l'enquête menée auprès de 69 élèves du CFPC. Le questionnaire que vous trouverez en annexe 10, est composé de 20 questions réparties dans cinq sections.

### **Section 1 : Utilisation d'internet**

Les élèves voient-ils le web comme un outil de travail et de recherche, ou comme un loisir ? Le résultat qui en est ressorti est très encourageant. En effet, plus de la moitié des personnes sondées utilisent internet pour leurs recherches d'informations et de documentations alors que seulement 17% l'utilisent pour faire des jeux en ligne. Cela démontre que les élèves voient internet avant tout comme un outil de travail. Nous pouvons donc en conclure que le site pédagogique du CFPC correspond à la vision qu'ont les apprentis d'internet.

Un deuxième point auquel nous nous sommes intéressés dans cette première section est la fréquence de connexion à internet par les sondés et le type de connexion qu'ils ont à domicile. Ces deux questions ont comme objectif commun de savoir si les mises à jour effectuées seront rapidement connues des utilisateurs. De plus, vu la faible infrastructure informatique de l'école, une connexion à domicile des élèves permettrait une utilisation optimale et régulière du site. Nous pouvons constater que le nombre de personnes n'ayant pas accès à internet est plus élevé que pour le sondage auprès du public, cependant il reste faible. En effet, 85% des élèves interrogés ont une connexion internet à domicile dont 73% est de type ADSL. La fréquence de connexion est également élevée, 82% des élèves se connectent plusieurs fois par semaine, dont 43% quotidiennement. Nous pouvons donc conclure que la majorité des élèves peuvent se connecter régulièrement au site pédagogique et ainsi prendre connaissance des dernières mises à jour. Jusqu'à la rentrée 2008, les élèves du CFPC n'avaient pas d'adresse e-mail fournie par l'école. La dernière question de cette section permet de sortir une statistique sur l'utilisation de cet outil par les élèves. La grande majorité des sondés ont répondu positivement à cette question. Ce style de communication répond donc à une demande, et le CFPC peut le développer sans crainte.

## **Section 2 : Attentes des élèves vis-à-vis du site du CFPC**

Elle est composée de deux questions. La première concerne le contenu alors que la seconde est axée sur l'utilisation du site. Il est ressorti que la majorité des élèves pensent que le site internet doit avant tout compléter les cours. De plus, 41% des sondés pensent également que le site pédagogique doit être un outil de communication et d'échanges entre les différents membres de l'école. Sur ces deux points, leur avis s'accorde avec celui des doyens. Cependant, 46% des élèves pensent que le site doit permettre de trouver les supports des cours en format électronique alors, qu'une partie des doyens s'est montrée réservée à ce sujet. En ce qui concerne l'utilisation du site, les résultats confirment ceux déjà obtenus. En effet, les trois quarts des sondés pensent que le site internet doit être facile d'utilisation.

## **Section 3 : Contenu du site**

Il est ressorti de l'analyse qu'en premier, les sondés veulent avoir accès aux supports de cours, puis à un agenda de classe. Cependant, les quatre propositions données dans les questionnaires : l'agenda de classe, les supports de cours, les compléments de cours et la présentation du programme ont tous été jugés très importants ou important par la quasi-totalité des personnes. Nous pouvons donc conclure que ces

données doivent apparaître sur le site pédagogique. La majorité des élèves a également jugé que le site devait contenir un forum d'échanges et une plateforme pour que les enseignants puissent mettre en ligne leurs documents. Ces nouveaux résultats confirment le fait que les apprentis du CFPC voient le site pédagogique comme un outil de travail, de communication et de documentation.

#### **Section 4 : Présentation et navigation sur le site internet**

C'est un élément très important car il assure la pérennité du site. Les cinq propositions de la première question de cette section ont toutes été jugées très importantes et importantes pour la quasi-totalité des sondés. Cependant, les données qui sont ressorties étant les plus importantes sont d'une part le téléchargement rapide des documents, et d'autre part une mise en page homogène. Nous avons également demandé aux personnes sondées de s'exprimer sur les données qu'ils voulaient voir apparaître sur la page d'accueil. Les résultats ressortis démontrent que les premières informations qu'ils veulent trouver concernent l'utilisation pratique du site. En effet, 59% ont jugé que premièrement, ils voulaient voir apparaître sur la page d'accueil la présentation et le mode d'emploi des différentes ressources du site et deuxièmement, les sondés veulent trouver la présentation du système d'exploitation, les coordonnées du webmaster et la liste de leurs cours. Pour finir cette quatrième section, nous nous sommes également intéressés à l'accès au système par les élèves. Nous voulions avoir leur avis sur le type de mots de passe qu'ils voulaient. Ce dernier est-il personnalisé, par classe, par section, etc. ? La majorité des sondés ont répondu vouloir un mot de passe personnalisé. Les autres propositions n'ont reçu qu'un faible pourcentage. Nous pouvons conclure qu'une mise en page claire et sobre, ainsi qu'une navigation rapide sont nécessaires. De plus, le mode d'emploi doit se trouver sur la page d'accueil afin de faciliter l'utilisation du site.

#### **Section 5 : Présentation de l'échantillon**

Afin d'avoir un échantillon représentatif de la population, nous avons dans la mesure du possible, questionné des élèves de toutes les sections et de tous les degrés. Afin d'avoir des réponses précises nous avons évité de sonder les terminales qui n'étaient pas concernées par ce nouveau système mis en place pour la rentrée suivante. Nous pouvons considérer cet échantillon comme moyennement représentatif. En effet, toutes les sections n'ont pas été interrogées. Les questionnaires ont été distribués dans le courant du mois de mai, période de préparation des examens. De plus, la programmation des travaux de désamiantage d'une des tours débutant dans le courant du mois de juin n'a pas facilité la distribution des questionnaires. Les autres données,

telles que l'âge des sondés, la proportion hommes/femmes, la proportion duale/plein-temps ainsi que le nombre de personnes suivant une maturité professionnelle sont proches de la réalité.

Pour résumer, les résultats obtenus lors de ce sondage sont proches de ceux déjà sortis lors de l'enquête auprès du public et des doyens. Les élèves du CFPC voient le site internet pédagogique comme un outil d'informations, de documentations et de recherches. Il doit être simple d'utilisation avec une mise en page et une navigation qui facilitent son utilisation. Vous trouverez en annexe 11 les graphiques de cette enquête.

### *2.3.2.3 Résultats de l'enquête auprès de enseignants du CFPC*

A la base, il était prévu que cette enquête soit du même type que celle menée auprès des doyens, soit un entretien personnalisé. Cependant, le manque de temps avant la fin de l'année scolaire et l'agenda chargé des enseignants en cette période de préparation d'examen, n'a pas permis de faire ce sondage de manière qualitative. Nous avons donc créé un questionnaire (annexe12) sur la même base que celui des élèves. Il est composé de dix-sept questions réparties dans cinq sections.

#### **Section 1 : Utilisation d'internet**

Nous nous sommes particulièrement intéressés aux connaissances que ces derniers avaient d'internet et de son utilisation. Les résultats obtenus sont très encourageants. En effet, la quasi-totalité des sondés sont à l'aise avec internet et l'utilisent pour communiquer et lors de leurs recherches d'informations et de documentations. De plus, la totalité de l'échantillon se connecte à internet plusieurs fois par semaine, dont deux tiers tous les jours. Nous pouvons donc constater qu'internet est un outil qui est déjà régulièrement utilisé par les enseignants. Ces derniers seront donc plus facilement amenés à se servir de ce nouvel outil de communication interne, le site pédagogique. Nous nous sommes également intéressés à la connexion à domicile des enseignants. Tout comme les élèves, ces derniers ne sont pas tous les jours au sein de l'école. Il est donc important qu'ils puissent accéder au site depuis leur domicile. De plus, l'infrastructure informatique du CFPC n'est pas suffisante pour permettre à l'ensemble du corps enseignant d'avoir un accès à internet. Les résultats qui sont ressortis lors de l'analyse sont également très bons. La quasi-totalité des personnes interrogées ont une connexion à domicile, dont 91% est de type ADSL. L'accès n'est donc pas un obstacle à l'utilisation du site pédagogique par les enseignants.

## **Section 2 : Attentes des enseignants**

Nous pouvons constater que ces derniers le voient premièrement comme un outil d'informations et documentations. En effet, les quatre premières données qui sont ressorties sont : le calendrier de l'école, les informations sur les lois et règlements, l'accès aux documents officiels et le partage d'informations entre enseignants. De plus, la moitié des sondés trouvent que le site doit être une plateforme d'informations et de documentations pour les enseignants. Un pourcentage identique est ressorti en ce qui concerne la mise en ligne de documents pour les élèves. Ce dernier est cependant plus faible que ceux concernant les autres données. Nous pouvons constater qu'une partie des enseignants sondés ne considèrent pas le site comme un outil de communication actif. Ils pensent certainement que ce rôle est joué par les messageries EDU qui ont été mises à disposition de la quasi-totalité des membres de l'école. Pour une utilisation optimale du site, ce dernier doit être facile d'utilisation.

## **Section 3 : Contenu du site**

Nous pouvons constater qu'aucun intérêt précis concernant les données présentes sur le site n'a été relevé. Cependant, nous pouvons relever que les résultats obtenus concernant le degré d'importance des données suivent les mêmes tendances que ceux concernant la donnée jugée la plus importante. Ceci n'est pas forcément le cas pour les autres enquêtes. Un quart des personnes sondées jugent que l'agenda et les documents administratifs sont les données les plus importantes. De plus, la majorité des sondés pensent que le site doit contenir un calendrier et une plateforme pour qu'ils puissent mettre des documents en ligne. Il doit également être pourvu d'un forum d'échanges selon plus d'un tiers des sondés. Ces résultats viennent conforter les constats ressortis dans le précédent paragraphe. Les enseignants interrogés considèrent premièrement le site pédagogique comme un outil d'information et de documentation, puis dans un second temps, comme un outil de communication.

## **Section 4 : Présentation et Navigation sur le site**

Nous pouvons constater que les enseignants interrogés jugent ces deux aspects nécessaires au bon fonctionnement du site. Les deux premières données, jugées les plus importantes sont, un téléchargement rapide des documents et une mise en page homogène. Ces résultats sont les mêmes que ceux obtenus lors de l'enquête menée auprès des élèves. Cependant, les pourcentages sont plus faibles. En effet, environ 20% des sondés ont également jugé indispensable d'avoir une navigation fluide à tous moments de la journée, alors que cette donnée n'est que faiblement ressortie lors du

sondage mené auprès des étudiants. Ces trois données ont toutes été jugées très importantes et importantes par la grande majorité des sondés.

Nous nous sommes également intéressés au contenu de la page d'accueil. Nous pouvons constater qu'une donnée est nettement ressortie par rapport aux autres. En effet, deux tiers des sondés pensent qu'un mode d'emploi du site doit être présent sur la page d'accueil, alors qu'environ un quart a jugé important la présence d'un agenda et de liens vers d'autres pages.

## **Section 5 : Présentation de l'échantillon**

L'échantillon est composé de 36 personnes, dont 86% d'hommes. La moitié des personnes interrogées sont nommés en 20-24 et le quart à un poste inférieur. Le pourcentage d'enseignants sondés travaillant au cachet est inférieur à la réalité. Cependant, ils ne sont pas les plus investis dans l'école, vu le faible nombre d'heures d'enseignement. Ils ne seront donc pas les principaux utilisateurs du site pédagogique. Environ trois quarts des sondés enseignent les branches professionnelles. Toutes les professions sont représentées. Nous considérons cet échantillon comme représentatif. Vous trouverez en annexe 13 les graphiques de cette enquête

### *2.3.2.4 Résultats de l'enquête auprès du personnel administratif et technique du CFPC*

Afin d'avoir une vision complète des attentes des futurs utilisateurs du site pédagogique, une dernière enquête a été menée auprès de treize membres du personnel administratif et technique (PAT). Tout comme pour les précédents questionnaires, celui du PAT est composé de cinq sections. En annexe 14 vous trouverez le questionnaire utilisé pour cette enquête.

## **Section 1 : Utilisation d'internet**

Nous nous sommes intéressé aux connaissances qu'avaient les sondés d'internet et de son utilisation. Les résultats démontrent que la majorité des membres interrogés sont à l'aise avec cet outil. Cependant, le pourcentage des personnes ayant répondu tout à fait d'accord et d'accord est plus faible que celui des enquêtes précédentes. Nous pouvons donc conclure que les membres du PAT ont en moyenne plus de difficultés avec les outils informatiques que les élèves et les enseignants. Cette différence peut être due au fait qu'une partie du PAT n'utilise pas l'informatique et/ou internet dans son travail quotidien. En effet, la fréquence de connexion des sondés est légèrement inférieure à celui des élèves. Toutefois, ce résultat est relativement élevé,

environ trois quart des personnes interrogées disent accéder à internet plusieurs fois par semaine.

Un constat identique peut être fait en ce qui concerne la communication informatique. En effet, une majorité des personnes utilise internet comme outil de communication, mais les chiffres sont inférieurs à ceux obtenu lors des précédents sondages. Ce résultat peut être dû à la taille du service composé d'environ vingt-cinq personnes. La communication au sein de ce secteur y est donc probablement plus restreinte. Comme nous avons pu le constater lors de l'audit de communication interne, le principal outil de communication utilisé par le PAT est la messagerie. Un constat différent est fait en ce qui concerne l'utilisation d'internet lors des recherches d'informations et de documentations. Le résultat obtenu est relativement proche de celui des deux enquêtes précédentes. En effet, la quasi-totalité des membres du PAT sondés utilise régulièrement cet outil comme base de recherches. Pour finir, contrairement aux précédents questionnaires, nous n'avons pas jugé important de savoir si les personnes sondées avaient une connexion à domicile. La nature des emplois du PAT (secrétariat, bibliothèque, technique et social) nécessite l'utilisation des données du site uniquement au sein de l'établissement. En conclusion, nous pouvons relever que le Personnel du PAT a moins recourt à internet que les autres membres de l'école pour la communication. Cependant, l'utilisation régulière de cet outil pour les recherches d'informations et de documentations démontre que le site pédagogique répond à un besoin.

## **Section 2 : Attentes des membres du PAT**

Nous pouvons constater que la majorité des personnes sondées considère le site comme une plateforme d'informations et de documentations. Ce dernier doit également être simple d'utilisation afin qu'il puisse être utilisé de manière optimale. Nous pouvons constater que ces deux résultats sont proches de ceux obtenus précédemment.

## **Section 3 : Contenu du site.**

A travers trois questions fermées, nous avons voulu avoir une vision générale des informations et données que les membres du PAT souhaitent voir apparaître sur le site. Nous avons constaté que la première donnée qui intéresse les sondés est le calendrier de l'école. Plusieurs résultats confirment cette thèse. En effet, 92% des personnes interrogées pensent que le site doit permettre d'avoir accès à une liste des dates importantes, 31% ont jugé cette information comme la plus importante, et 46%

comme devant faire partie intégrante du site. De plus, la totalité des sondés a jugé le calendrier de l'école comme étant une donnée essentielle.

La même tendance est ressortie lors des deux enquêtes précédentes, mais avec des pourcentages plus faibles et plus proches des autres données. L'annuaire téléphonique est la deuxième donnée jugée la plus importante par les sondés. Cependant, le nombre de personnes ayant jugé cette information comme importante et très importante est plus faible que pour les autres données et seulement 23% d'entre elles, pensent qu'elle doit apparaître sur le site. Nous pouvons constater que, contrairement à l'agenda, la nécessité de mettre en ligne une liste téléphonique est plus ambiguë. Sur ce point, l'avis des enseignants est également mitigé. En effet, la grande majorité a jugé cette donnée comme très importante et importante alors que très peu de personnes pensent que le site internet doit permettre d'atteindre une telle liste. Néanmoins, personnellement, nous pensons que la mise en ligne de ce répertoire téléphonique est nécessaire. Les trois autres données proposées ont obtenu des résultats relativement identiques. Nous avons été étonnés de constater que les personnes interrogées ne donnent pas plus d'importance à la mise en ligne des documents administratifs dont ils ont besoin. En effet, cette information avait été jugée comme la plus importante par les enseignants. Cependant, il faut ressortir que les membres du PAT, contrairement aux enseignants, travaillent uniquement au sein de l'établissement et qu'ils ont accès à un répertoire administratif qui comporte déjà ces documents. Ils trouvent donc la totalité des documents dont ils ont besoins sur le serveur de l'école.

#### **Section 4 : Présentation et navigation sur le site**

Les résultats qui sont ressortis de cette enquête démontrent qu'il ne faut pas négliger ces deux aspects. En effet, environ un tiers des sondés pensent qu'une navigation fluide à tout moment de la journée est le critère principal qui l'encourage à utiliser régulièrement le site. Cependant, les élèves et les enseignants l'ont jugé de moindre importance. En effet, ces derniers ont plutôt mis en avant la nécessité d'avoir un téléchargement rapide des documents. Cette problématique est également ressortie des résultats du PAT. La totalité des personnes questionnées a jugé ce point comme très important et important. La présentation du site contribue également à son utilisation régulière. Environ un quart des sondés pense qu'une mise en page homogène facilite et rend plus agréable la lecture des données. Ce critère a été jugé moins important que les questions de navigation et de téléchargement. Les mêmes tendances ont été observées lors des sondages précédents.

Le dernier point que nous avons abordé dans cette section est le contenu de la page d'accueil. Tout comme pour les deux autres sondages internes par questionnaire, la première information que les membres du PAT souhaitent voir apparaître est une présentation et un mode d'emploi des différentes ressources du site. Cette réponse n'est pas surprenante. En effet, en cas de problèmes ou de difficultés, les utilisateurs savent que sur la page d'accueil, ils trouveront les informations dont ils ont besoin. Ceci évite également de toujours avoir recours à l'administrateur. Un peu plus d'un tiers des sondés pense qu'avoir les coordonnées de l'administrateur du site sur la page d'accueil est important. Les autres membres du CFPC n'ont pas jugée cette information comme étant primordiale.

### **Section 5 : Présentation de l'échantillon**

La majorité des sondés sont des femmes et elles sont rattachées au service du secrétariat. Cet échantillon est représentatif de la population. Vous trouverez en annexe 15 les graphiques de ce sondage.

### **3. Formation et communication auprès des membres du CFPC**

Nous allons, à travers ce dernier point, vous présenter les différentes formations et supports de communication mis en place au sein du CFPC. Vous trouverez en annexe 16, un planning qui résume les dates importantes.

La séance de rentrée qui a lieu le vendredi précédent la rentrée scolaire, regroupe l'ensemble du personnel. Nous avons jugé opportun de présenter le site finalisé et de donner quelques explications sur son utilisation durant cette réunion. Vous trouverez en annexe 17 le PowerPoint utilisé pour cette information. Elle a été donnée par la l'administrateur du site, monsieur Claude CHOLLET, doyen de la section Pierre. Les thèmes abordés lors de cette présentation sont : le contenu du site, sa navigation et les moyens de connexion. L'après-midi même, un message a été envoyé à tous les membres du Personnel à travers leur messagerie EDU (ou privée pour ceux qui n'en ont pas), afin d'activer leur mots de passe. Ces derniers ont eu un délai d'une semaine pour se rendre sur le site et réinitialiser leur code. Si cela n'a pas été effectué dans les temps, un mail de retour a automatiquement été transmis à l'administrateur. Cela nous permet de relancer ces personnes courant septembre et de connaître l'intérêt que portent les membres de l'école au site internet. Le nombre de messages de non activation reçus en retour par le responsable du site a été très faible. De plus, il ne concerne que des adresses privées, ce qui peut expliquer quelques problèmes de transmission si ces dernières ne sont plus valables. Nous pouvons constater que le site a suscité l'intérêt d'un grand nombre de personnes au sein de l'école. Néanmoins, certains ont eu des problèmes à se connecter. Un mail standard avec la présentation de la procédure leur a été envoyé.

Nous n'avons pas une idée précise quant à la nécessité de mettre en place des cours de formations pour les enseignants et le Personnel administratif et technique (PAT). Ce thème n'a pas été abordé précisément dans les questionnaires distribués aux membres du personnel. Cependant, les doyens ont jugé qu'il était important de mettre en place une telle structure, car elle répond à un besoin. Il est ressorti de l'analyse des sondages, que la majorité du Personnel du PAT et la quasi-totalité des enseignants sont à l'aise avec internet. Toutefois, il y a une différence entre naviguer et mettre des documents en ligne. Un cours de formation sera donc proposé aux personnes intéressées durant le mois d'octobre. Pour qu'un maximum de personnes puisse y participer, ce dernier aura lieu chaque soir durant une semaine. Il sera donné en alternance par l'administrateur, Monsieur Claude CHOLLET, et par le programmeur,

Monsieur Alexandre SCHLAEFLI. L'objectif étant qu'un certain nombre de personnes sachent bien utiliser le site afin que, par la suite, elles puissent transmettre ces connaissances à leur collègues. Nous avons décidé de programmer ce cours durant le mois d'octobre pour trois raisons. Premièrement, septembre est un mois très chargé, car il faut mettre en place les derniers détails liés à la rentrée scolaire. Les enseignants et le Personnel administratif et technique (PAT) n'ont donc pas le temps de suivre un tel cours. Deuxièmement, le changement d'adresse durant l'été a créé des problèmes sur le site. Nous attendons donc un mois afin que ces derniers soient rectifiés et que le site fonctionne parfaitement. Troisièmement, nous pensons qu'avant de donner un cours il est important que les personnes connaissent le site. En effet, cela permet une interaction plus riche et d'aborder des thèmes plus précis. Ce cours est la seule formation actuellement prévue pour les enseignants et le Personnel administratif et technique (PAT).

Les maîtres de classe ont reçu des informations plus détaillées lors de leur séance du 22 septembre 2008. En effet, ils ont dû communiquer un certain nombre de documents et de directives à leur classe concernant l'utilisation du site. Un code particulier qui permet d'accéder aux informations de la maturité, a été transmis aux élèves concernés par les enseignants qui dispensent ce type de cours : Sinon les mots de passe concernant les sections métiers ont été données par les maîtres de classe. Les élèves ne peuvent pas mettre de documents en ligne, ils ont uniquement un droit de consultation. Nous n'avons donc pas jugé nécessaire de mettre en place des cours de formations pour les élèves. En effet, ces derniers sont de « la génération internet », et utilisent cet outil régulièrement, comme le démontre les statistiques de l'OFS (annexe 18). En 2004, plus de 80% des 14-34 ans se connectaient régulièrement à internet. La formation des élèves se fait uniquement à travers un document qui contient un certain nombre d'indication sur l'utilisation du site. Ce « mode d'emploi » a été distribué par les maîtres de classe durant la dernière semaine de septembre.

Les espaces spécifiques du site, qui sont la bibliothèque, la cafétéria et le secteur santé-sociale sont gérés par les personnes responsables de ces services. La formation de ces derniers a été faite de manière individuelle durant le mois de septembre. L'administrateur du site a eu un rendez-vous avec chacune de ces personnes afin de leur présenter et de leurs expliquer les différentes ressources du site auquel elles ont accès.

## Conclusion

Nous allons à travers cette dernière partie du travail vous présenter une synthèse globale des résultats obtenus, la nomenclature du site internet et les raisons ayant motivé le choix d'internet comme canal et outil de communication.

Les résultats obtenus lors des différentes enquêtes nous ont permis d'avoir une vision précise des attentes des utilisateurs vis-à-vis du site internet « école » du CFPC. Nous avons observé des tendances identiques entre les réponses des différents sondages. Le site doit être premièrement un outil de communication, d'informations et de documentations, simple d'utilisation. Les personnes interrogées veulent trouver l'information dont elles ont besoin sur une seule et unique plateforme. Nous avons remarqué à travers ces différents sondages que le site correspond à une demande de la population. En effet, internet est le principal outil utilisé lors de recherches d'informations et de documentations. De plus, il permet de faciliter la communication au sein de l'école. Premièrement, les données sont disponibles partout et à n'importe quelle heure, ce qui simplifie leur diffusion par la Direction et leur réception par le destinataire. De plus, il permet de décharger le travail des doyens, car la majorité de la communication et de la documentation qu'ils distribuaient sont maintenant disponibles sur le site. Pour finir, c'est écologique, car on limite l'impression inutile de documents.

Cet outil de communication est accessible par la grande majorité de la population. Mis à par la PAT, plus de 85% des personnes sondées ont une connexion internet à domicile, dont la majorité est de type ADSL. Nous pouvons constater que la couverture est proche des 100%, et que la majorité des utilisateurs peuvent y avoir accès à tout moment. De plus la fréquence de connexion est également élevée. En effet, trois quart des membres de l'école interrogés se connectent plus d'une fois par semaine, et la quasi-totalité du public dit utiliser régulièrement internet.

La nomenclature du site, que nous allons vous présenter ci-dessous, a été élaborée à partir des résultats ressortis lors des sondages et des demandes spécifiques de certaines personnes. En effet suite à la séance de rentrée qui a eu lieu fin août, des membres de l'école ont demandés la mise en ligne d'espaces et de documents supplémentaires, vous trouverez en annexe 19 un tableau résumant les données principales de la hiérarchisation du site.

L'accessibilité aux informations et données du site sont différentes suivant l'utilisateur du site. Un espace public, accessible sans mot de passe, est principalement prévu

pour les personnes externes à l'établissement scolaire. Les membres de l'école ont accès à des données et droits supplémentaires suivant leurs statuts. Les élèves, tout comme le public n'ont qu'un droit de consultation. Cependant, ils ont accès à un espace spécifique. Les autres membres de l'école, les doyens, le PAT, et les enseignants ont des droits étendus. Les mots de passe sont personnels, sauf pour les élèves, où ils sont par section ou par classe selon demande de l'enseignant (cf. voir ci-dessous et annexe 19). Cette organisation répond à la vision de la majorité des doyens. De plus, actuellement, les élèves n'ont qu'un droit de consultation, un mot de passe personnalisé n'est donc pas nécessaire. Nous allons vous présenter ci-dessous les différents espaces du site, leurs principaux utilisateurs ou destinataire ainsi que leurs utilités.

L'espace information pratique, permet aux personnes externes d'avoir accès à un certain nombres de données générales et pratiques, telles les adresses, les plans d'accès, les contacts, etc. Les personnes interrogées lors du sondage auprès du public ont jugés qu'il était important de les trouver sur la page d'accueil. Elles n'y sont pas directement présentes pour une raison principale; la charte graphique de l'Etat de Genève interdit l'utilisation des menus déroulant. Afin de garder un maximum d'informations sur les espaces du site, toutes ses données ne sont pas directement mises sur la page d'accueil, mais accessible avec un lien. Ce raisonnement a été appliqué à toutes les données que les sondés désiraient voir apparaître sur la page de garde.

L'espace métiers et formations est également accessible sans mot de passe. Son objectif principal est d'informer les personnes à la recherche d'une formation, leur parents et les enseignants du cycle d'orientation sur les différents métiers et formations dispensée par le CFPC. Il s'agit d'informations pratiques afin de faciliter leur recherches. Il est ressorti lors de l'enquête auprès du public que les sondés désirent un site présentant de manière détaillée les différentes formations et métiers ainsi que les conditions d'admission. Ils veulent trouver la totalité des informations dont ils ont besoin pour commencer une formation le plus facilement et le plus rapidement possible, l'idéal étant un seul et unique canal. Le site du CFPC est le deuxième outil de recherches utilisé par les personnes sondées après le site de l'OFPC. Certaines données de cet espace, comme par exemple les fiches métiers, ont été éditées par l'OFPC. Cependant, les informations sont plus précises et plus rapidement disponibles sur le site du CFPC qui est spécifique à un domaine, la construction.

L'actualité est également un espace ouvert au public. Son objectif est de permettre une accessibilité rapide à des thèmes. Il ne s'agit pas d'un calendrier, car la communication n'est pas axée sur un événement ou une date précise, mais sur des nouveautés ou des actualités touchant le CFPC. L'agenda de l'école est présenté dans l'espace événement. Il est clairement ressorti lors des différentes enquêtes que cette information est jugée comme étant essentielle. Afin de répondre à cette demande et de donner des informations précises, l'internaute peut avoir accès à des événements. Cela permet, aux personnes ayant le mot de passe d'accéder directement aux données les concernant. De plus, les trois événements à venir sont automatiquement affichés sur la page d'accueil afin de les rappeler aux personnes concernées. Il est également possible de proposer un nouvel événement ou une nouvelle actualité, sous modération de l'administratrice du CFPC. Ceci permet une communication active à travers le site internet.

L'espace rencontre est accessible par tout le monde. Il met en avant les activités annexes de l'école comme les sorties culturelles et sportives, le secteur santé-social, la bibliothèque et la cafétéria. Ces informations intéressent plus particulièrement les membres internes de l'école. En effet, les personnes sondées lors des portes ouvertes et de la journée d'inscription ont jugé ces données comme moyennement à peu importantes. Ils veulent principalement être informés sur les différentes formations et métiers dispensés par le CFPC. Un constat identique peut être fait concernant les membres internes de l'école. Ils n'ont pas jugé ces informations comme nécessaires. Cependant, plus du tiers d'entre elles pensent qu'elles doivent être présentes sur le site. Leur accès n'a pas été limité pour plusieurs raisons. Elles peuvent, intéresser des personnes externes au CFPC telles que des futurs élèves, des auxiliaires, etc. Les élèves du cycle d'orientation jouxtant le CFPC font appel aux services de la cafétéria, par exemple. De plus, l'information présente dans ces espaces n'est pas confidentielle. Il s'agit de données pratiques telles que les heures d'ouvertures, la présentation du service, etc. Dans un futur plus ou moins proche, le CFPC pourrait développer ces espaces en mettant en place des outils interactifs comme, par exemple le portail OPAC (<http://opac.ge.ch>) des bibliothèques universitaires, nécessitant un accès limité aux données.

Il est ressorti lors des différentes enquêtes, que les informations principales auxquelles les sondés voulaient avoir accès depuis la page d'accueil sont une présentation et un mode d'emploi des différentes ressources du site. Des données précises sont présentées dans l'espace, besoin d'aide, du site. Son objectif est de permettre une utilisation optimale des différentes ressources du site.

L'espace PAT, contrairement aux autres espaces, est présenté uniquement en onglet en haut de la page d'accueil. La question de sa création s'est posée suite aux résultats de l'enquête menée auprès des membres de ce service. Ils n'ont pas jugé important la mise en ligne des documents spécifiques à leur service. En effet, ces derniers sont déjà présents sur le serveur administratif de l'école. Comme les membres du PAT travaillent principalement au sein de l'établissement, leur mise en ligne n'a pas été jugée nécessaire par une majorité des personnes sondées. Les autres données proposées, telles que le calendrier de l'école ou l'annuaire téléphonique, etc. peuvent, et ont été, pour une partie d'entre elles, être mise dans d'autres espaces. Ils voient principalement le site internet comme un outil facilitant leur travail grâce à la mise en ligne de documents et d'informations pour les membres internes et externes de l'école. Le site doit contenir une plateforme pour qu'ils puissent mettre des documents en ligne puis un forum. Nous avons toutefois décidé de créer cet espace pour une raison principale, les données sont accessibles depuis tous les ordinateurs, et non plus depuis les ordinateurs administratifs.

Le dernier espace, enseigner et apprendre, a comme destinataires principaux les élèves et les enseignants du CFPC. L'accès aux données est limité, sauf pour les ordonnances, les règlements et les plans d'études. Nous avons décidé de les placer dans cet espace, car ils concernent principalement les membres de l'école. Les résultats des enquêtes ont d'ailleurs démontrés que cette information est jugée moins importante par le public. Son accessibilité élargie est due à des raisons identiques que celles de l'espace rencontres, les données ne sont pas confidentielles et peuvent donc aussi intéresser des personnes externes au CFPC. Cet espace donne également accès à quatre autres sous-sections spécifiques, ayant toutes des accès limités. La première, nommée espace des sections métiers, permet la mise en ligne de documents et d'informations spécifiques, pour chacune des sections comme les cours, les exercices, les actualités, les liens ou encore l'espace enseignants. Les doyens ont exprimé des doutes concernant la mise en ligne par les enseignants de leurs supports de cours. Sur demande, l'administrateur peut créer des groupes de classes, permettant ainsi un accès limité aux documents. L'espace de l'enseignement général est construit de manière identique. Les élèves ont accès à un certain nombre de données concernant les cours de gymnastique, de culture générale et de maturité. Les enseignants métiers et d'enseignement général ont accès à des dossiers spécifiques. Ceci répond à une demande de ces derniers. En effet, une majorité des enseignants sondés pensent que le site doit contenir une plateforme d'informations, et de documentations, et doit permettre d'avoir accès à une base de données commune.

Ces deux espaces permettent la mise en ligne de documents spécifiques alors que les mémentos concernent l'information générale pour l'ensemble du corps enseignants ou les élèves. Le PAT a également accès à ces mémentos, mais les données ne les concernent pas particulièrement. Les différents formulaires et documents mis en ligne peuvent être complétés puis imprimés ou envoyés par mail. Ceci à plusieurs avantages, il permet premièrement de simplifier le travail. Les formulaires sont accessibles à tout moment sur internet et ne nécessitent plus le besoin d'aller le chercher auprès d'une personne spécifique à un moment donné. De plus, ces derniers ne seront désormais plus remplis à la main, ce qui peut faciliter le travail des secrétaires et des personnes réceptionnant le document. Pour finir, cette formule est écologique, car elle limite les impressions inutiles.

La présentation et la navigation sont aussi importantes que le contenu. En effet, la présence de l'information sur le site ne suffit pas, il faut qu'elle soit claire et accessible rapidement. Trois éléments ont été jugés importants par les sondés. Premièrement, la navigation doit être fluide à tout moment de la journée. Une personne qui attend trop longtemps le téléchargement d'une page aura l'impression de perdre son temps et ne réutilisera pas le site. Pour cela l'adresse du site a été changée dans le courant de l'été, afin de permettre une navigation plus fluide. Il était initialement prévu que la construction du site se fasse sur l'adresse définitive (<http://icp.ge.ch/po/cfp-c>) mais des retards ont amené à effectuer ce changement lorsque le site était opérationnel, ce qui a engendré quelques problèmes. En effet, certaines fonctions ne marchaient plus correctement et ont dû être rectifiées. Deuxièmement, les personnes sondées souhaitent que les documents soient rapidement téléchargés. L'utilisation du site doit donner un sentiment de gain de temps et de facilité. Les documents sont donc mis en ligne en PDF, qui est un format universel et léger. Troisièmement, les sondés pensent qu'une mise en page homogène rend plus agréable et facilite la lecture des données. Les pages du site ont une présentation identique et suivent une charte graphique. Deux autres principes ont été jugés moins importants par les personnes sondées ; nous avons toutefois décidé de les appliquer. Les termes utilisés sur le site sont tirés du langage internet, ce qui facilite les recherches d'informations sur le site. De plus, un rappel de la hiérarchisation permet une meilleure navigation et encourage ainsi l'utilisation régulière de cet outil. Afin de permettre aux personnes externes du CFPC de trouver rapidement le site internet, ce dernier est également accessible par l'adresse [www.cfpc.ch](http://www.cfpc.ch).

Nous avons à maintes reprises, à travers ce travail, démontré la nécessité pour le CFPC d'étendre sa communication interne et externe à travers un site internet

« école ». Les différentes enquêtes et discussions nous ont confirmé que cet outil correspond aux besoins actuels. Nous avons personnellement et sans aucune donnée statistique, une bonne appréhension sur l'utilisation régulière du site. Après la présentation lors de la séance de rentrée, des personnes ont exprimés leur joie et leur intérêt envers ce nouveau canal d'informations qu'ils attendaient depuis un certain temps. De plus, certains se sont proposés spontanément de s'occuper de certains espaces. La gestion des données des sections métiers sera donc déléguée à un enseignant (pour chaque section) afin de d'alléger le travail des doyens.

Un espace public était déjà présent sur le web depuis quelques années, mais aucune enquête sur son contenu n'avait été menée. Les résultats ressortis ont confirmé nos hypothèses, les sites internet des centres professionnels sont l'un des principaux canaux d'informations utilisé par les personnes en recherche d'une formation. L'information principale qui doit y figurer concerne la présentation des différentes formations et métiers ainsi que les conditions d'admission. Un site provisoire ([www.ge.ch/cfp/construction](http://www.ge.ch/cfp/construction)) a été mis en place durant l'année scolaire 2007-2008 afin de remplacer le site du CEPTA. En effet, ce dernier avait été désactivé suite au changement de législature. Afin de pouvoir continuer à informer les personnes externes, le site provisoire a été mis en place. Les données présentes sur le site du CEPTA et le site provisoire du CFPC ont été réadaptées pour le site « école ».

La création d'un espace pédagogique/administratif sur internet est une nouveauté pour le CFPC. Actuellement cet outil est utilisé principalement par les écoles supérieures telles que les HES et les universités. Toutefois cette forme de communication est aujourd'hui nécessaire à tous les niveaux. Depuis quelques années, l'Etat de Genève mène une politique de communication et de transmission de l'information par les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), et plus particulièrement à travers internet. La création des sites « école » s'inscrit dans cette modernisation des canaux d'informations. Actuellement aucune nomenclatures ne défini précisément leurs contenus, le règlement étant en cours d'élaboration. Les sites des différents pôles divergents et leurs contenus diffèrent selon les intérêts de la Direction et de l'administration.

Ces dernières années, la communication au sein des entreprises et des administrations a évolué. L'information doit être accessible en temps réel par l'ensemble des destinataires. Le CFPC est situé sur deux emplacements géographiques, ce qui ne facilite pas la transmission des données. Le site « école » ainsi que les messageries, permettent d'améliorer cette situation. De nombreuses

entreprises utilisent aujourd'hui la technologie intranet pour communiquer au sein de leurs sociétés. Intranet est un réseau informatique interne qui, par sa structure et les moyens d'y accéder, est identique à internet, mais est réduit à l'usage des employés d'une même société. Nous pouvons donc considérer l'espace pédagogique/administratif du site comme l'intranet du CFPC. L'accès aux informations est limité aux personnes ayant un code. « L'intérêt d'un tel réseau réside dans la capacité qu'il possède à transmettre les données, mais aussi, et surtout, dans sa possibilité de faire transiter des informations confidentielles ou à destination des seuls employés de l'entreprise »<sup>17</sup>. L'augmentation constante de la quantité d'informations démontre la nécessité d'un tel outil.

Pour conclure, nous avons personnellement une bonne impression sur l'utilisation future du site. Plusieurs personnes suite, à la séance de rentrée, ont demandé la création d'espaces supplémentaires (espace paritaire, etc.) qui n'avaient pas été abordés dans le questionnaire. Nous pensons que ce travail de recherches a permis la mise en place d'un site utile et utilisable. Le CFPSHR (Service Hôtellerie, Restauration), qui n'a pas mené d'enquête auprès des futurs destinataires, trouve son site moins pratique et moins complet que celui du CFPC. Il va donc s'en inspirer pour l'améliorer. Un sondage sera lancé dans le courant de l'hiver afin d'avoir un compte rendu des utilisateurs et de pouvoir ainsi effectuer les modifications nécessaires.

Ce travail de recherches m'a également beaucoup apporté au niveau personnel. Mon rapport de maturité professionnelle avait porté sur un thème similaire; la mise en place du site internet d'une PME genevoise. Ma façon d'aborder le sujet et de l'analyse a été complètement différente. J'ai mis en pratique les connaissances et les outils acquis durant mes études supérieures. De plus, j'ai également pu m'imprégner des réalités du monde professionnel. En ayant passé plusieurs demi-journées au sein de l'établissement, je me suis rendue compte du travail qui était nécessaire au bon fonctionnement d'une école ainsi que de l'importance de la communication interne.

---

<sup>17</sup> Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation.

# Bibliographie

## Monographie :

- QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc, *Manuel de recherche en sciences sociales*. 3<sup>e</sup> édition, Paris : Dunod, 1995, 2006, 253 p. (Psychologie sociale).
- MOREL Philippe, *La communication d'entreprise : un parcours concret de l'externe à l'interne à travers la méthodologie et les techniques les plus récentes*, Paris : librairie Vuibert, avril 2005, 138 p. (Explicit)
- SERVVRANCKX Natalie, *intranet, un nouvel outil de communication au sein de l'entreprise*, Louverain-la-Neuve :Bruylant-Academia s.a, 1997, 58 p. (Rencontre de bibliothéconomie )
- WESTPHALEN Marie-Hélène, *Communicator*, 4<sup>e</sup> édition, Paris : DUNOD, 2004, 442 p.
- Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE), *L'administration ouverte*, In : *Moderniser l'Etat, la route à suivre*, EDITIONS OCDE, Paris, 2005

## Articles et documents :

- BARRILLIER Gabriel, Rapport de la Commission de l'enseignement et de l'éducation chargée d'étudier le projet de loi du Conseil d'Etat modifiant la loi sur l'instruction public (C 1 10) (réorganisation de la formation professionnelle en 7 pôles), 2 janvier 2008, <http://www.geneve.ch/grandconseil/data/texte/PL10036A.pdf>, (consulté le 24.04.2008)
- Microsoft ® Encarta ® 2006. © 1993-2005 Microsoft Corporation
- CFPC, Présentation. In : *site du centre de Formation Professionnel Construction*, <http://www.ge.ch/cfp/construction/doc/PrésentationCFPC.pdf>, (consulté le 02.04.2008)

- *République et Canton de Genève, Travailler à l'Etat de Genève, Janvier 2008*, [http://etat.geneve.ch/df/SilverpeasWebFileServer/3\\_Travailler\\_a\\_l\\_Etat\\_210108.pdf?SpaceId=WA67&ComponentId=kmelia71&SourceFile=1200923184375.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/&logicalName=3%20Travailler%20%C3%A0%20](http://etat.geneve.ch/df/SilverpeasWebFileServer/3_Travailler_a_l_Etat_210108.pdf?SpaceId=WA67&ComponentId=kmelia71&SourceFile=1200923184375.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/&logicalName=3%20Travailler%20%C3%A0%20) (consulté, le 4.09.2008).

### **Sites internet :**

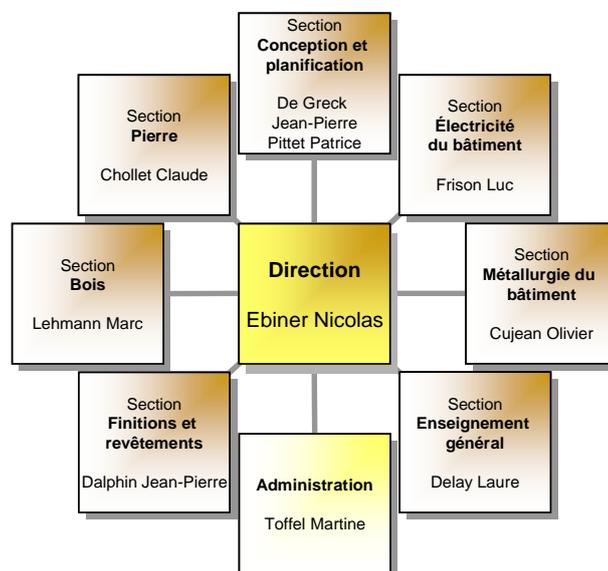
- CEPTA, *Centre d'Enseignement Professionnel Technique et Artisanal*, <http://www.ge.ch/cepta/welcome.html>, (consulté le 26.03.2008)
- CFPC, *Centre de Formation Professionnel Construction*, <http://www.ge.ch/cfp/construction/>. (consulté le 02.04.2008)
- Office Fédérale de la Statistique (OFS), *confédération suisse : statistique suisse*, [www.statistique.admin.ch/](http://www.statistique.admin.ch/) (consulté les 18.03.2008)
- Portail TECFA, université de Genève, *Grille d'évaluation d'un site pédagogique WWW pour enseignant : Learnett*, <http://tecfa.unige.ch/staf/staf-d/joye/super%20grille%20jeanfa1.doc>, (consulté le 10.03.2008)
- Centre de lecture et d'écriture (Clé-Montréal), *grille d'évaluation d'un site internet*, <http://www.communautaire.gc.ca/cle/rapport/grille.html>, (consulté le 13.03.2008)
- CFPC, *Centre de Formation Professionnel Construction*, <http://icp.ge.ch/po/cfp-c>, (consulté le 29.09.2008)
- HES-SO, *Centre e-learning HES-SO*, <http://cyberlearn.hes-so.ch/>, (consulté le 20.03.2008)
- Université de Genève, *Dokeos @unige.ch*, <https://dokeos.unige.ch/index.php>, (consulté le 15.04.2008)
- CPMB, *Centre Professionnel des Métier du Bâtiment*, <http://www.cpmb.ch/edit/accueil.php>, (consulté le 27.03.2008)
- CEPM, *Centre d'Enseignement Professionnel de Morges*, <http://cepm.ch/pvc/index.php>, (consulté le 27.03.2008)
- Bruxelles Formation, *Bruxelles Formation : page d'accueil*, <http://www.bruxellesformation.be/>, (consulté le 27.03.2008)

- Centre Gustave Eiffel, *Centre de formation Gustave Eiffel*,  
<http://www.centregustaveeiffel.net/>, (consulté le 27.03.2008)
- ECMC, *Ecole des Métier de la Construction de Montréal*,  
<http://www.csdm.qc.ca/emcm/index.htm>, (consulté le 2.03.2008)
- Orientation.ch, *le portail suisse de l'orientation scolaire et professionnelle*,  
<http://www.orientation.ch/dyn/1046.asp>, (consulté le 03.04.2008)
- OFPC, *Office de Formation Professionnelle et Continu*,  
<http://www.geneve.ch/OFPC/>, (consulté le 03.04.2008)

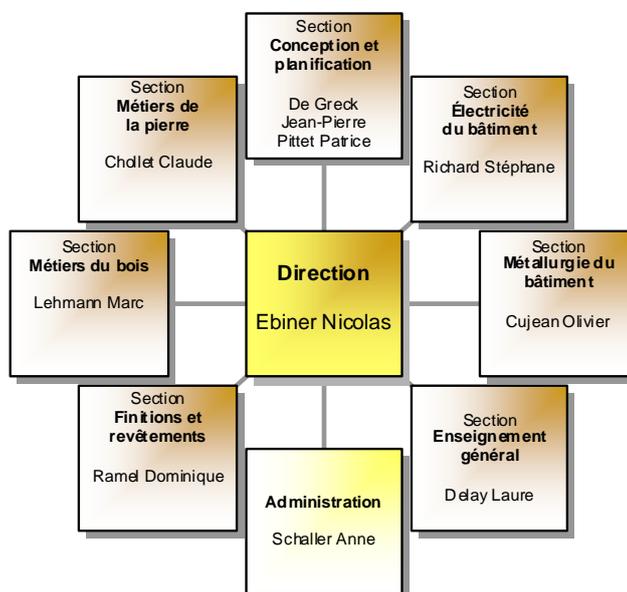
# Annexe 1

## Conseil de direction du CFPC

Année scolaire 2007-2008<sup>18</sup>



Année scolaire 2008-2009<sup>19</sup>

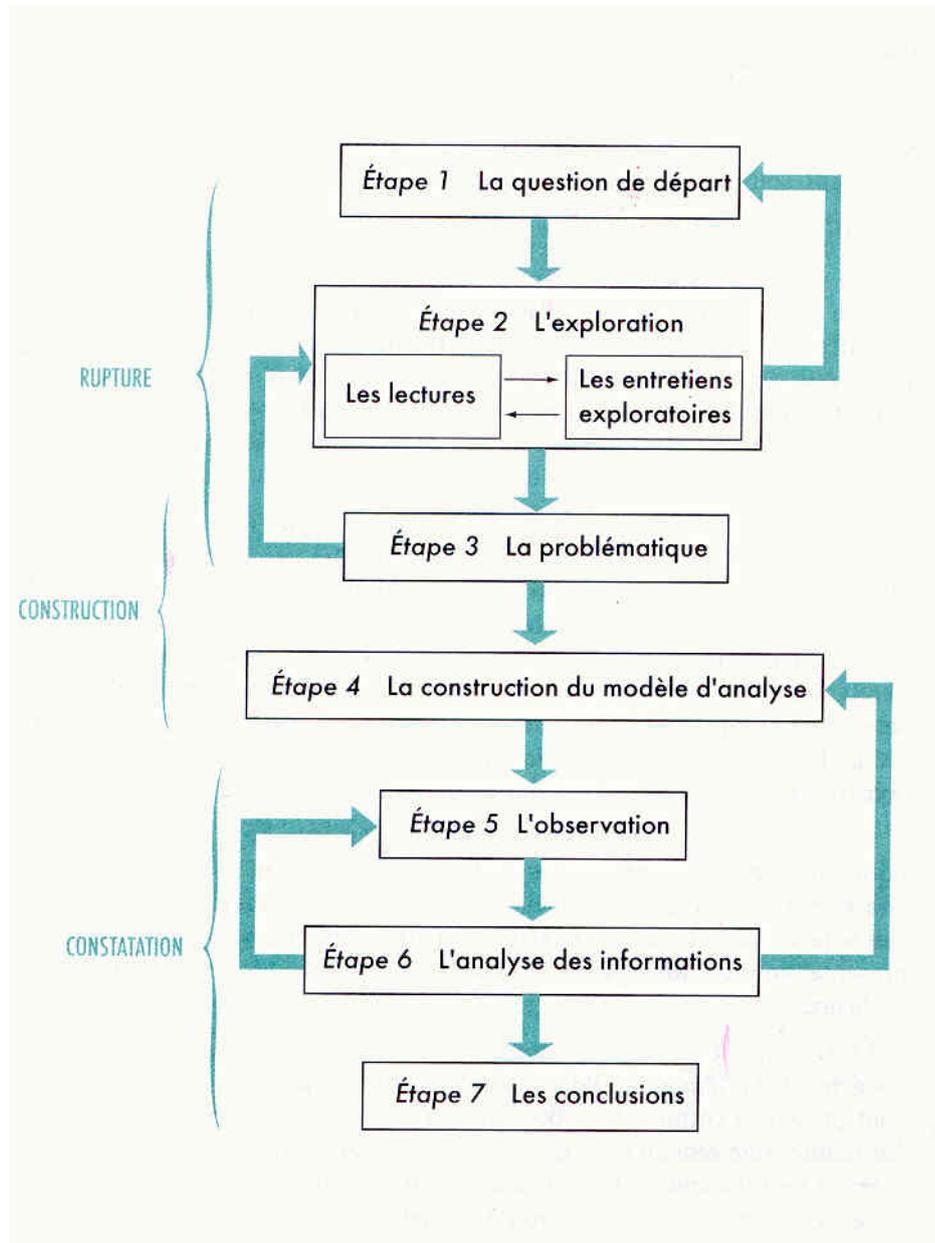


<sup>18</sup> CFPC, Présentation. In : *site du centre de Formation Professionnel Construction*, <http://www.ge.ch/cfp/construction/doc/PrésentationCFPC.pdf>, (consulté le 02.04.2008)

<sup>19</sup> CFPC, *Centre de Formation Professionnel Construction*, <http://icp.ge.ch/po/cfp-c>, (consulté le 29.09.2008)

## Annexe 2

### Étape de la démarche<sup>20</sup>



<sup>20</sup> QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUD Luc, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 3<sup>e</sup> édition, Paris : Dunod, 1995, 2006, p.16

## Annexe 3

### Grille d'analyse rapide <sup>21</sup>

<b>La situation</b>	<b>Qui informe ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La direction ?</li> <li>▪ L'encadrement ?</li> <li>▪ Certaines catégories de personnes ?</li> </ul>
	<b>Dans quels cadres ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information officielle et contrôlée</li> <li>▪ Information officieuse ?</li> <li>▪ Information ascendante ou descendante</li> <li>▪ Typologie des moyens d'information utilisés : sont-ils légers ou lourds ?</li> </ul>
	<b>Quand ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les flux d'information sont-ils réguliers ou occasionnels, imposés par les circonstances ?</li> <li>▪ A quel stade du processus de décision interviennent-ils ?</li> <li>▪ L'information interne précède l'information externe</li> </ul>

---

<sup>21</sup> WESTPHALEN Marie-Hélène, *Communicator*, 4<sup>e</sup> édition, Paris : DUNOD, 2004, P.83

<b>Les résultats</b>	<b>Quelles sont les attentes du personnel en matière d'information ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quels thèmes aborder : économie, social, culturel...</li> <li>▪ Dans quels buts : stricte information, participation aux décisions, formation, culture générale...</li> <li>▪ Le personnel est-il satisfait du système actuel d'information ?</li> </ul>
	<b>Le personnel connaît-il son entreprise</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qu'en sait-il ?</li> <li>▪ Dispose-t-il de suffisamment d'éléments ?</li> <li>▪ Retient-il l'information diffusée ?</li> </ul>
	<b>Quelle image d'entreprise le personnel propage-t-il à l'extérieur ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Parle-t-il de son entreprise à l'extérieur ?</li> <li>▪ Dans l'affirmative : de quoi et comment en parle-t-il ?</li> <li>▪ Quels sont, à son avis, les atouts de l'entreprise ?</li> <li>▪ Quelles questions lui pose-t-on le plus souvent ?</li> <li>▪ Quelles sont les réponses ?</li> </ul>

## Annexe 4

### Support de communication interne

Destinataires	Emetteurs	Supports	Importance	Type de documents
Membres du conseil de direction	Directeur	Messagerie	Elevée	Information rapide
Enseignants-es	Doyens-nes des sections	Répertoire CD sur serveur administratif	Elevée	Procès verbaux Documents administratifs
		Casier	Elevée	Documents importants
Personnel administratif et technique (PAT)	Administratrice	Messagerie	Moyenne	Documents de moyennes importances
		Messagerie	Elevée	Information rapide
		Séance	Moyenne	
Elèves	Membre de la direction de l'école	Répertoire PAT sur serveur administratif	Elevée	Document administratif
		Communication orale	Elevée	Informations courantes
		Courrier	Elevée	Documents officiels Convocation
		Messagerie	Rentrée 2008	A développer

#### Importance :

Elevé : moyen de communication utilisé par une majorité des destinataires

Moyen : moyen de communication utilisé que par une partie des destinataires

Faible : moyen de communication utilisé par une minorité des destinataires.

## **Annexe 5**

### **Liste des sites Internet publics analysés**

#### **Centre d'Enseignement Professionnel Technique et Artisanal (CEPTA)**

- [www.ge.ch/cepta](http://www.ge.ch/cepta)
- Suisse (GE)
- Ce site a été désactivé car le CEPTA n'existe plus et a été remplacé par le CFPC, le CFPT et le CFPSHR.

#### **Centre Cantonal de Formation Professionnelle des Métiers du bâtiment (CPMB)**

- <http://www.cpmb.ch/edit/accueil.php>
- Suisse (NE)

#### **Centre de Formation Professionnelle de Morges (CEPM)**

- <http://www.cepm.ch/pvc/index.php>
- Suisse (VD)

#### **Bruxelles Formation**

- <http://www.bruxellesformation.be/index.php?id=1>
- Belgique

#### **Centre Gustave Eiffel**

- <http://www.centregustaveeiffel.net/index.htm>
- France

#### **Ecole des Métiers de la Construction de Montréal (EMCM)**

- <http://www.csdm.qc.ca/emcm/index.htm>
- Québec (Canada)

## Annexe 6

### Grille d'analyse des sites pédagogiques <sup>22</sup>

	😊	😐	😞
<b>Présentation générale</b>			
La page d'accueil décrit-elle clairement l'objectif du site			
Le site a-t-il une présentation générale attractive (graphisme, couleur, etc.)			
La présentation du site est-elle soignée et sobre ?			
<b>Contenu du site</b>			
<b>Qualité de l'information</b>			
L'information proposée correspond-elle à l'objectif du site ?			
L'information mise sur le site est-elle utile ?			
La mise à jour de l'information et la maintenance du site sont-elles faites de manière régulière ?			
<b>Langue</b>			
La qualité de rédaction des données est-elle bonne ? (orthographe, grammaire, langage neutre ou scientifique)			
Le site est-il accessible en plusieurs langues ?			
Quelle est la qualité de la traduction ?			
<b>Présentation visuelle et sonore</b>			
Le contenu des pages est-il proportionné à une lecture à l'écran ?			
Le rapport texte-image-son est-il bon ?			
Les illustrations et les animations sont-elles utiles et pertinentes ?			
Les données sur le site sont-elles claires et lisibles ?			
La couleur des textes et du fond d'écran permettent-elles une bonne lisibilité des données ?			
<b>Fonctionnalité et navigation</b>			
Le chargement des pages du site est-il rapide ?			
Le téléchargement des documents mis en ligne sur le site est-il rapide ?			

<sup>22</sup> Portail TECFA, université de Genève, *Grille d'évaluation d'un site pédagogique WWW pour enseignant : Learnett*, <http://tecfa.unige.ch/staf/staf-d/joye/super%20grille%20jeanfa1.doc>, (consulté le 10.03.2008)

<sup>22</sup> Centre de lecture et d'écriture (Clé-Montréal), *grille d'évaluation d'un site internet*, <http://www.communautique.qc.ca/cle/rapport/grille.html>, (consulté le 13.03.2008)

La navigation est-elle fluide à tout moment de la journée ?			
L'architecture et l'organisation des rubriques sont-elles cohérentes ?			
Le site possède-t-il une cohérence graphique ?			
Le site possède-t-il une barre de navigation type durant tout le site ?			

# Annexe 7

## Questionnaire public



### Etude sur les attentes des élèves, parents et enseignants vis-à-vis du site internet du CFPC

Cette étude est menée en collaboration avec la Haute Ecole de Gestion de Genève (heg)

L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis

#### Quelques questions concernant votre recherche d'information

##### 1. D'une manière générale, l'on peut dire :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. J'utilise régulièrement internet	<input type="checkbox"/>				
b. Je suis à l'aise avec internet	<input type="checkbox"/>				
c. J'utilise internet lors de mes recherches d'information	<input type="checkbox"/>				

##### 2. Par quels canaux effectuez-vous vos recherches d'information pour votre future formation ou celle de votre enfant (plusieurs réponses possibles) ?

- Site internet des centres de formations professionnels.
- Site internet des associations professionnelles.
- Site internet de l'OFPC (Office de Formation Professionnelle et Continue).
- Séances d'information organisée par les centres de formations professionnels.
- Portes ouvertes.
- Documents édités par l'OFPC (Office de Formation Professionnelle et Continue) ou/et les centres professionnels.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

##### 3. Si vous désirez atteindre le site internet du CFPC, par quel biais le feriez-vous (une réponse possible) ?

- Par un moteur de recherche (Google, Yahoo, etc.).
- Par une recherche sur le site de l'OFPC (Office de Formation Professionnelle et Continue).
- Par une recherche sur le site de l'Etat de Genève ([www.geneve.ch](http://www.geneve.ch)).
- En me renseignant auprès du secrétariat du CFPC.
- En essayant différentes adresses internet.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**4. Si vous effectuez une recherche sur internet par mots-clés, lequel/lesquels utiliseriez-vous ?**

\_\_\_\_\_

**5. Avez-vous une connexion à internet à la maison ?**

- Oui       Non

**Si oui, quel type de connexion, avez-vous ?**

- ADSL  
 Ligne téléphonique (Modem)  
 Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Quelques questions relatives à vos attentes vis-à-vis du site internet**

**6. Selon vous le site internet du CFPC doit être : (une réponse possible)**

- Concis et présenter uniquement les informations importantes sans détail.  
 Concis et présenter les informations importantes de manière détaillées.  
 Complet et présenter toutes les informations de manière concises.  
 Complet et présenter toutes les informations de manière détaillées.

**7. Selon vous le site internet du CFPC doit permettre d'avoir:  
(2 réponses possibles)**

- Une vision générale des différents métiers.  
 Une vision générale des différentes formations.  
 Des renseignements précis sur les différentes formations et métiers.  
 Des renseignements sur les conditions d'admissions et les démarches à effectuer.  
 Une présentation des différents types de formations possibles (plein temps, dual, maturité).  
 Une vision sur les possibilités de carrières et études supérieures.  
 Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

### Quelques questions relatives au contenu du site internet

#### 8. Classé de 1 à 10, les informations ci-dessous selon leur degré d'importance (1 étant l'information la plus importante et 10 la moins importante)

- \_\_\_ Présentation de l'école (historique, plan de l'école, plan d'accès, organigramme)
- \_\_\_ Présentation et horaires des services de l'école (bibliothèque, cafétéria, infirmerie)
- \_\_\_ Présentation des différentes formations
- \_\_\_ Agenda (date des séances d'information, portes ouvertes, examens d'entrée).
- \_\_\_ Contacts
- \_\_\_ Informations générales (condition d'admission, coût de la formation).
- \_\_\_ Ordonnances et lois sur l'apprentissage
- \_\_\_ Liens avec d'autres sites internet
- \_\_\_ Explication des différents types de formations possibles (dual, plein-temps, maturité)
- \_\_\_ Plan du site internet

#### 9. Pensez- vous que d'autre(s) information(s) doit(vent) être présenté sur le site internet du CFPC ?

- Oui     Non

Si oui, le(s)quel(s) ?

---

#### 10. Concernant la présentation des différentes formations, quels est le degré d'importance des informations suivantes.

	Très important	important	Pas important	Peu important	Je ne sais pas
a. Présentation du métier (tâches à effectuer)	<input type="checkbox"/>				
b. Type de formations (dual, plein temps, maturité)	<input type="checkbox"/>				
c. Qualités requises pour le métier	<input type="checkbox"/>				
d. Durée de la formation	<input type="checkbox"/>				
e. Condition d'admission	<input type="checkbox"/>				
f. Lieux de cours	<input type="checkbox"/>				
g. Perspective professionnelle	<input type="checkbox"/>				

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| h. Salaire lors de l'apprentissage                                       | <input type="checkbox"/> |
| i. Salaire de sortie   | <input type="checkbox"/> |
| j. Organisation de la formation (type de cours, nombre d'heure de cours) | <input type="checkbox"/> |
| k. Date des examens d'entrée   | <input type="checkbox"/> |

**11. Parmi les informations présentes ci-dessus (question 10), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :**

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

#### Quelques questions concernant la présentation générale du site

**12. D'une manière générale, l'on peut dire que :**

- |  | Tout à fait d'accord     | D'accord                 | Pas d'accord             | Pas du tout d'accord     | Je ne sais pas           |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Une mise en page homogène facilite et rend plus agréable la lecture des informations.   | <input type="checkbox"/> |
| b. Un rappel de la hiérarchisation me permet de m'y retrouver plus facilement sur le site.   | <input type="checkbox"/> |
| c. L'utilisation du langage généralement utilisé sur les sites internet tel que home ou accueil pour la page de garde ou contact pour la liste des adresses facilite mes recherches d'information sur le site. | <input type="checkbox"/> |
| d. La classification des différentes formations par domaine me paraît la plus logique.   | <input type="checkbox"/> |

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**13. Selon vous, quelles données doivent apparaître sur la page d'accueil du site internet. (Deux réponses possibles)**

- Les dates importantes de l'agenda.
- Une brève présentation du CFPC.
- L'adresse, le téléphone et l'e-mail de l'administration du CFPC.
- La liste des différents domaines ou métiers.
- Une mise en page attractive avec des photos du centre.
- Une brève présentation du site internet.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Quelques questions vous concernant**

**14. Genre :**     Femme                       Homme

**15. Quel est votre âge ? \_\_\_\_\_ ans**

**16. Votre lieu habitation ? (n°postal et nom de la ville)**

\_\_\_\_\_

**17. Vous êtes :**

- En recherche d'une formation
- Parent
- Enseignant(e) (passez directement question 22)
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Si vous êtes en recherche d'une formation ou parent :**

**18. Suivez-vous une école actuellement ?  
Votre enfant suit-il une école actuellement ?**

Oui             Non

Si oui, laquelle ?

- Cycle d'orientation (regroupement :  H  A  B)
- Enseignement secondaire (canton de Vaud)
- École post-obligatoire (collège, école de commerce, école de culture générale)
- École privée
- Classe d'accueil
- Pré-apprentissage
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

Si non, que faites-vous/votre enfant fait-il actuellement ?  
(passez directement à la question 21)

\_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**19. Quel est le nom de votre école ou celle de votre enfant ?**

---

**20. En quelle année êtes-vous  
En quelle année est votre enfant ?**

---

**21. Par quel(s) métier(s) êtes-vous intéressé  
Par quel(s) métiers(s) votre enfant est intéressé ?  
(plusieurs réponses possibles)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dessinateur en bâtiment    | <input type="checkbox"/> Planificateur électricien                   |
| <input type="checkbox"/> Dessinateur en génie civil | <input type="checkbox"/> Charpentier                                 |
| <input type="checkbox"/> Maçon                      | <input type="checkbox"/> Ebéniste                                    |
| <input type="checkbox"/> Carreleur                  | <input type="checkbox"/> Menuisier                                   |
| <input type="checkbox"/> Peintre en bâtiment        | <input type="checkbox"/> Constructeur métallique                     |
| <input type="checkbox"/> Plâtrier                   | <input type="checkbox"/> Ferblantier-installateur sanitaire          |
| <input type="checkbox"/> Plâtrier-peintre           | <input type="checkbox"/> Ferblantier                                 |
| <input type="checkbox"/> Décorateur                 | <input type="checkbox"/> Monteur sanitaire                           |
| <input type="checkbox"/> Réalisateur publicitaire   | <input type="checkbox"/> Construction d'installations de ventilation |
| <input type="checkbox"/> Installateur électricien   | <input type="checkbox"/> Monteur de chauffage                        |
| <input type="checkbox"/> Electricien de montage     | <input type="checkbox"/> Storiste                                    |
| <input type="checkbox"/> Monteur frigoriste         | <input type="checkbox"/> Je ne sais pas                              |

**Si vous êtes enseignant(e) :**

**22. Dans quelle école enseignez-vous ?**

---

**23. Etes-vous un(e) maître(sse) de classe ?**

- Oui  Non

**24. Enseignez-vous le cours d'Information Scolaire et Professionnelle (ISP) ?**

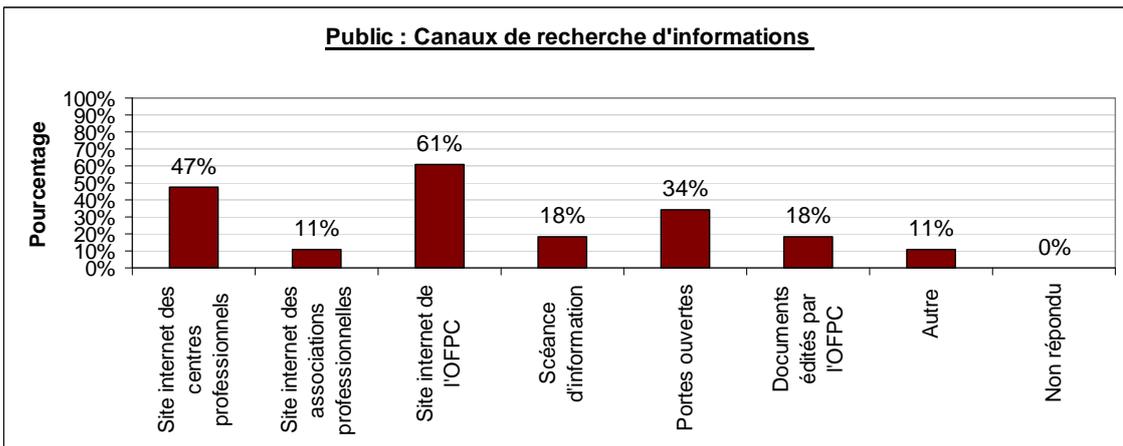
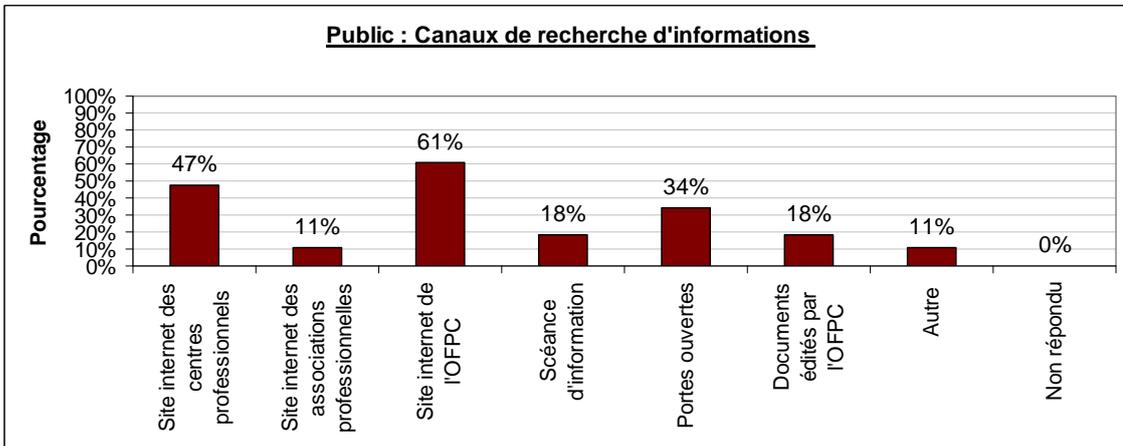
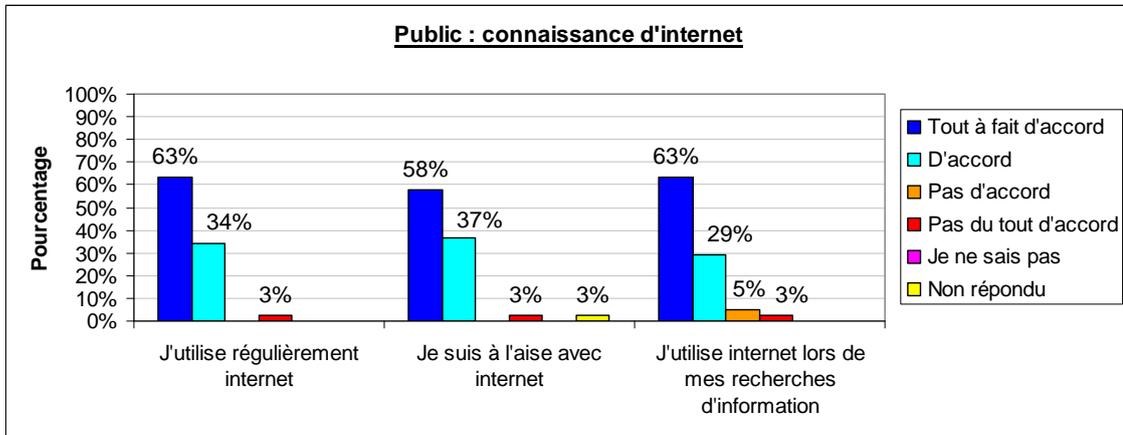
- Oui  Non

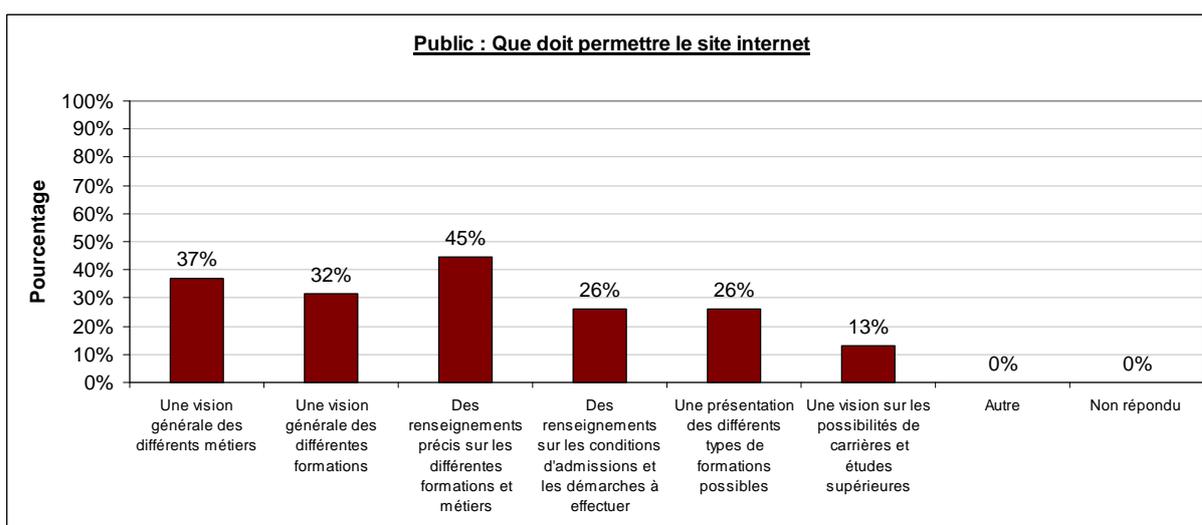
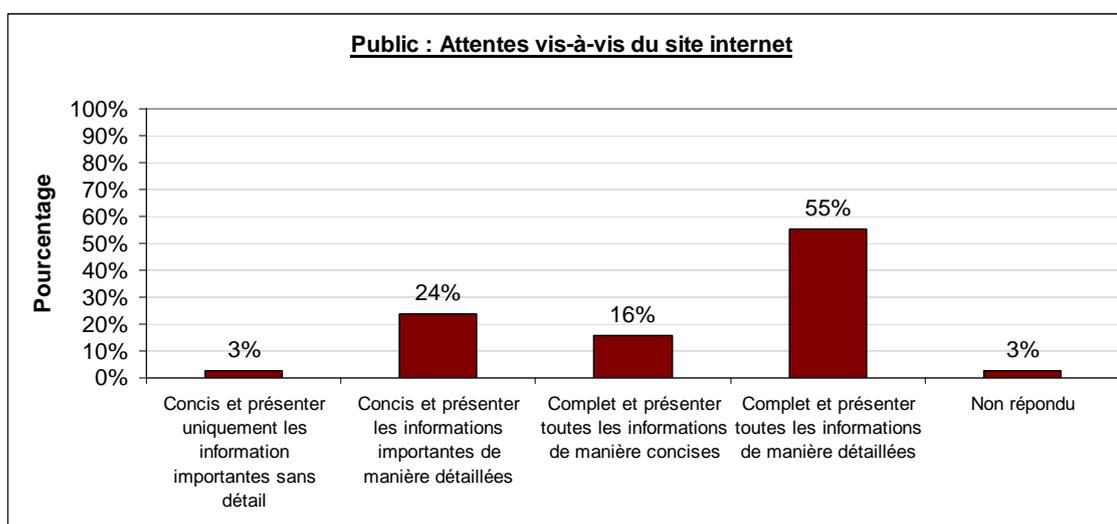
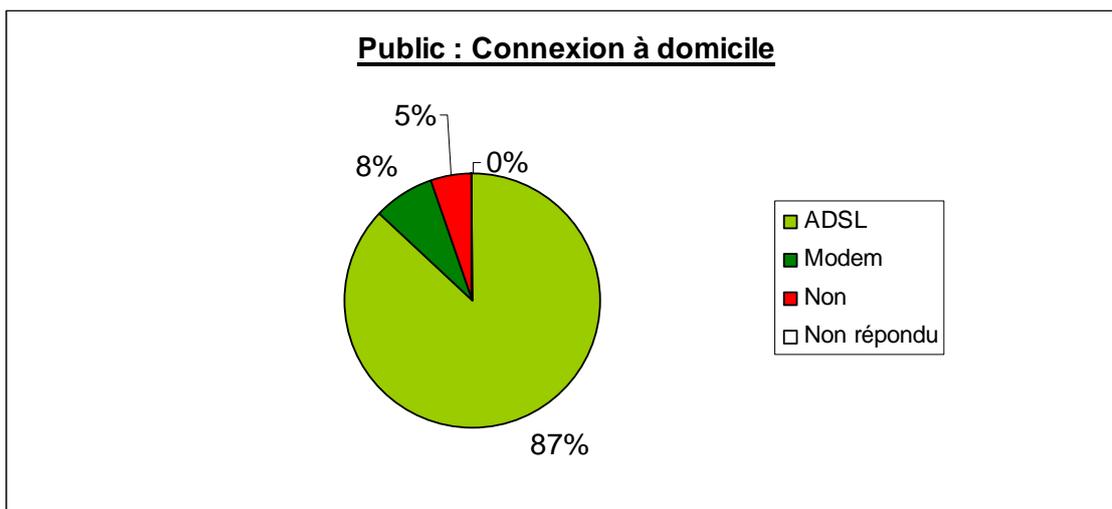
**Le CPFC vous remercie**

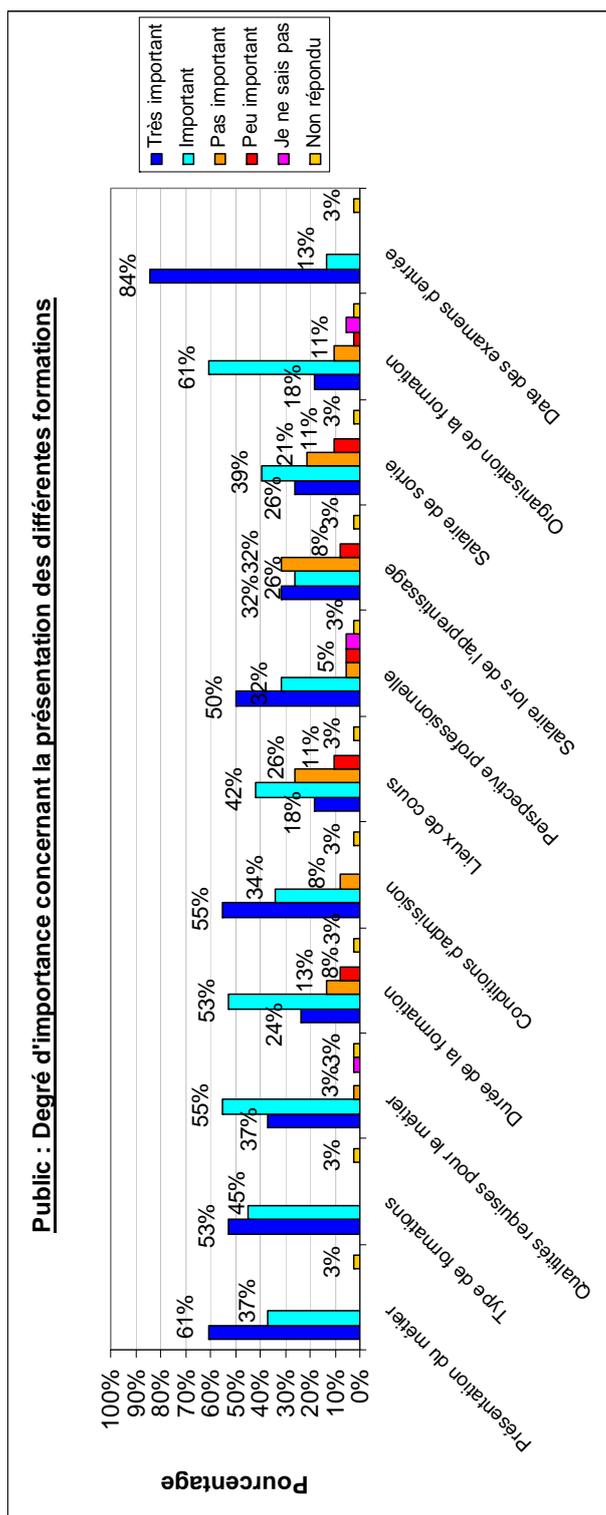
**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

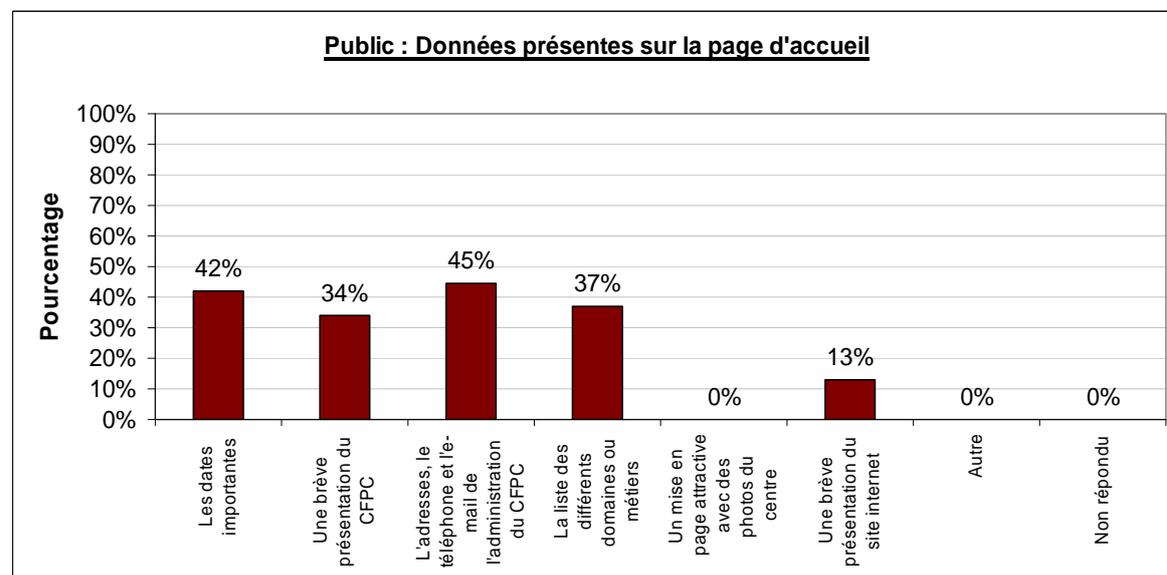
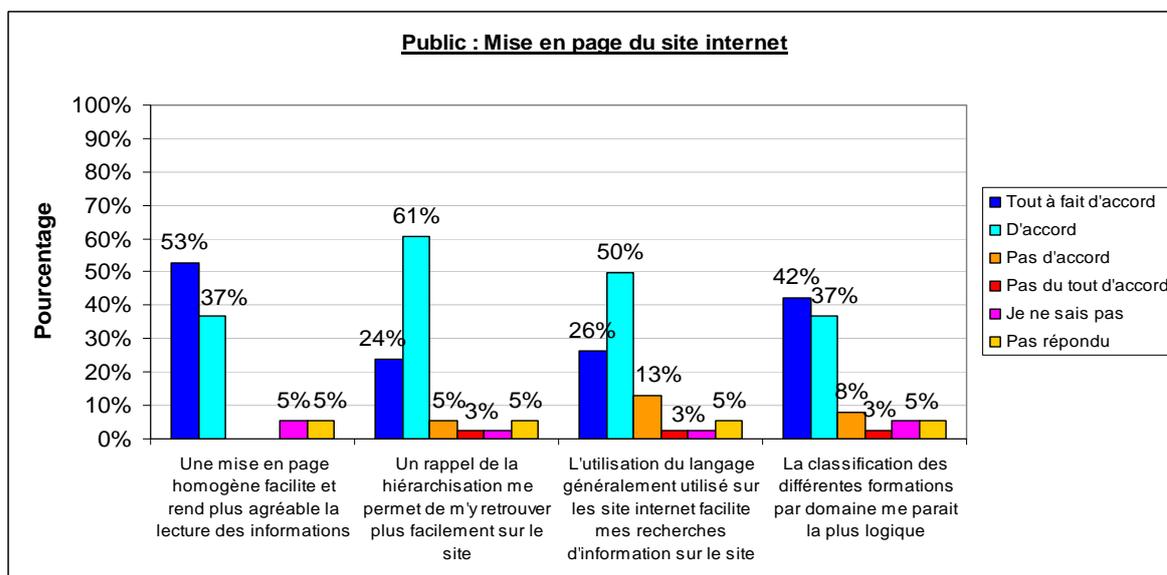
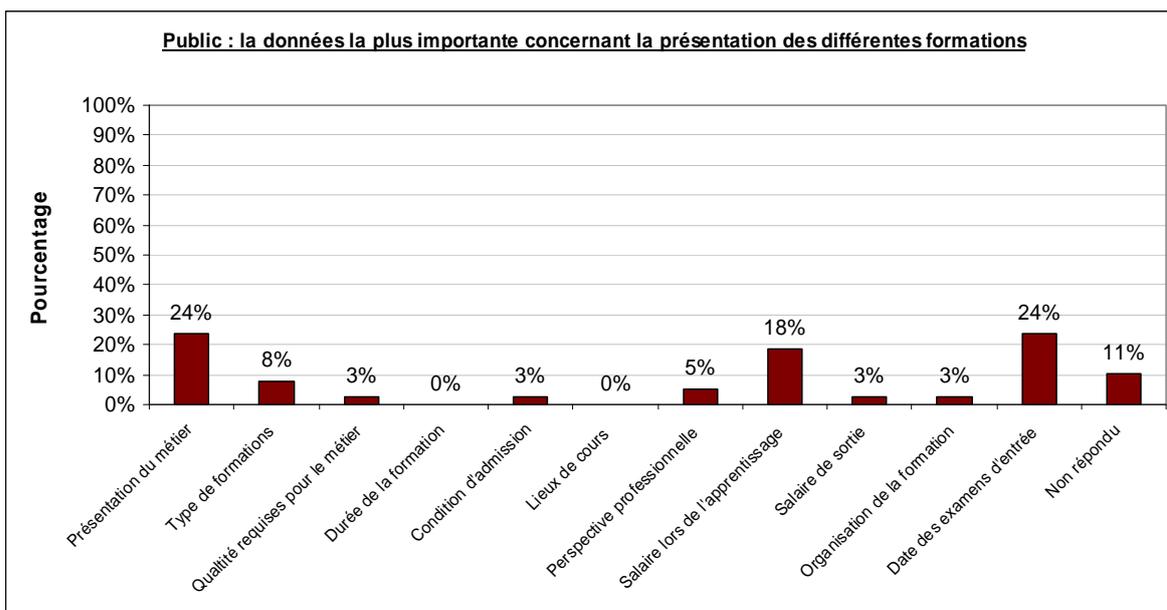
*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

## Annexe 8 Résultats public

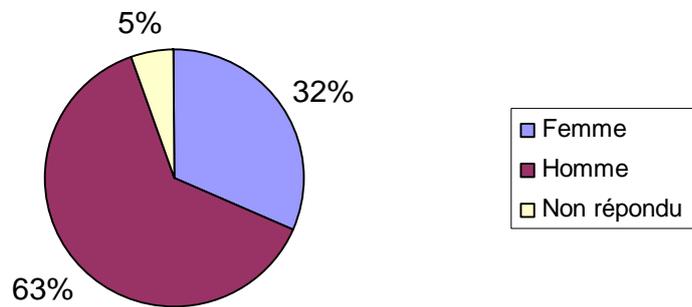




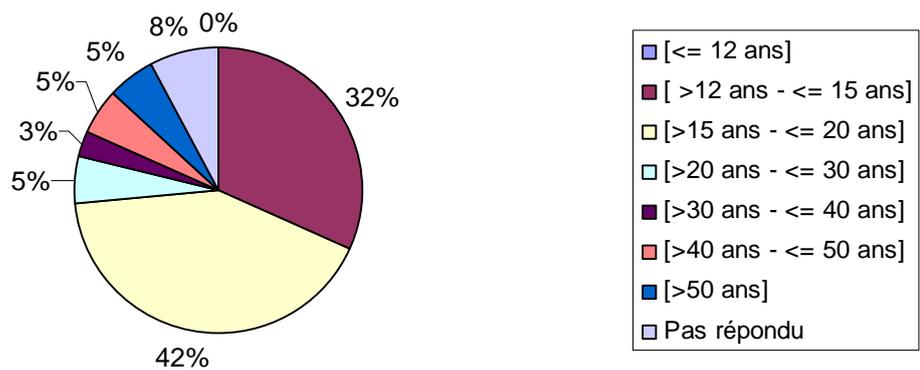




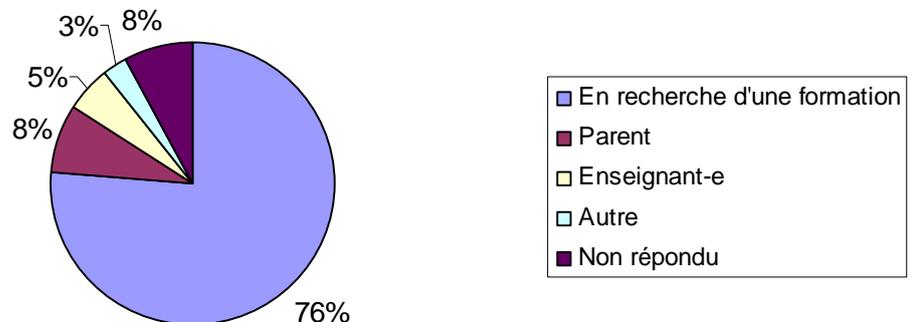
### Public : Genre



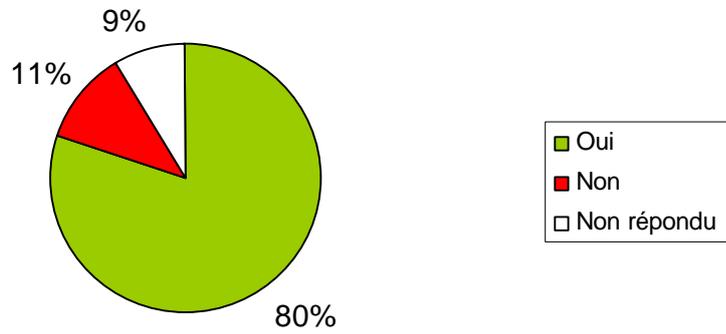
### Public : Age des personnes sondées



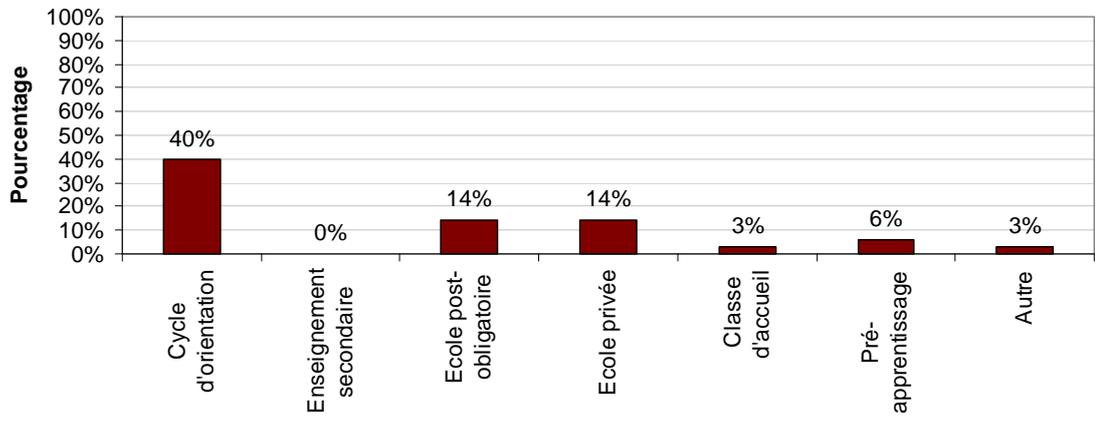
### Public : Profil des personnes sondées



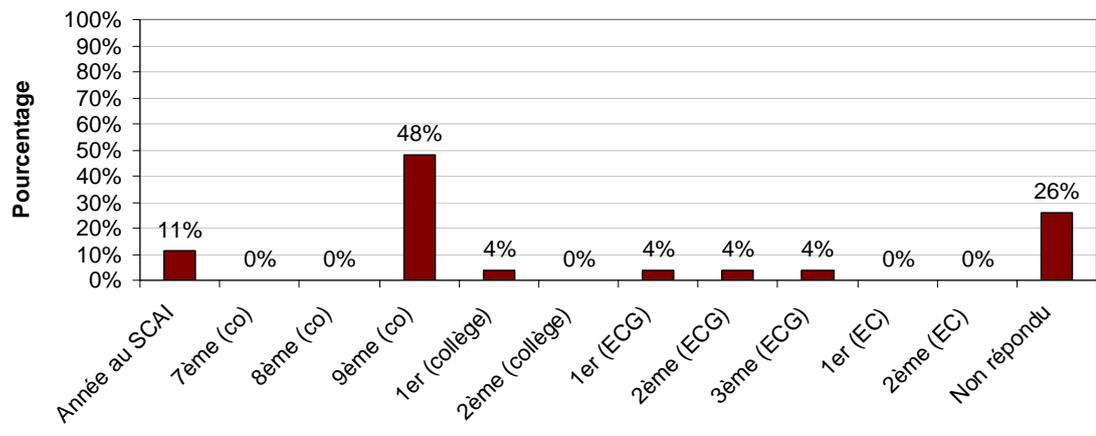
**Public : Suit une école actuellement**



**Public : Ecole actuellement suivie**

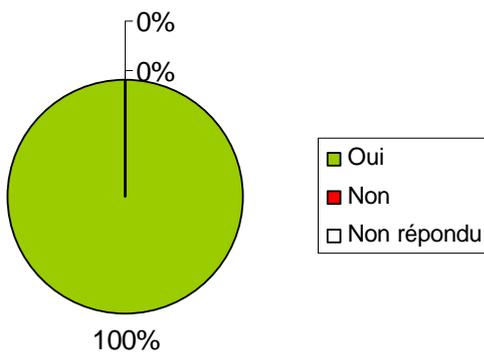


**Public : Année scolaire**

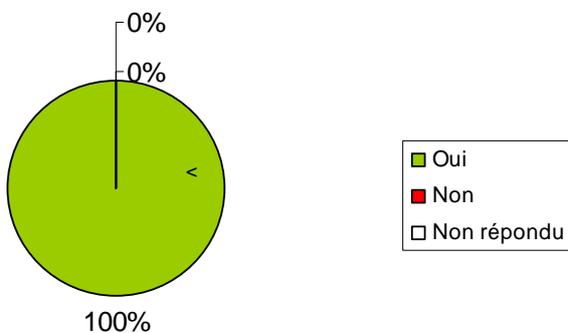




**Public : Maitre-sse de classe**



**Public : Enseigne l'ISP**



## **Annexe 9**

### **Questionnaire doyen**

#### **Quelques questions concernant votre secteur :**

1. Où sont dispensés les cours de votre secteur ?
2. Y a-t-il des élèves qui suivent une maturité professionnelle ?
3. Comment sont organisés les cours de votre secteur ?

#### **Quelques questions concernant le site pédagogique :**

4. Comment voyez-vous le site pédagogique vis-à-vis de vos élèves et de vos enseignants ?
5. Selon vous que vont mettre en ligne les enseignants (cours, exercice, etc.) ?
6. Selon vous quel va être le pourcentage d'enseignant qui va investir dans ce projet ?
7. Comment voyez-vous l'accès des élèves aux systèmes ? (mot de passe par classe, par élève, par section, etc.).
8. Que peuvent voir les élèves ? (tout la section, le métier, l'année)
9. Selon vous quel est le niveau d'informatique des enseignants de votre secteur ?
10. Si vos enseignants ont besoin de cours, pensez-vous qu'ils seront prêts à y participer ?
11. Selon vous à quel niveau faut-il mettre un modérateur ?
12. Seriez-vous d'accord de remplir ce rôle ?
13. Seriez-vous prêt à encourager les enseignants à l'utilisation du site pédagogique ?
14. Quel est votre degré d'intérêt vis-à-vis de ce dossier ?

# Annexe 10

## Questionnaire élèves



### Etude sur les attentes des élèves du CFPC vis-à-vis du site pédagogique

La direction est en train de mettre en place un site pédagogique pour les élèves et les enseignants du CFPC. Votre avis en tant que principal utilisateur est important afin que ce site corresponde au mieux à vos attentes.

Cette étude est menée en collaboration avec la Haute Ecole de Gestion de Genève (heg)

**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

### Quelques questions concernant votre utilisation d'internet

#### 1. D'une manière générale, l'on peut dire que :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. Je suis à l'aise avec internet	<input type="checkbox"/>				
b. Je communique souvent par internet (chat, mail, MSN, etc.)	<input type="checkbox"/>				
c. J'utilise internet lors de mes recherches d'information et de documentation	<input type="checkbox"/>				

#### 2. Normalement, je me connecte à internet : (une réponse possible)

- Tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Plus d'une fois par mois

#### 3. J'utilise Internet pour : (deux réponses possibles)

- Mes recherches d'information et de documentation.
- Pour faire des jeux en ligne
- Pour chatter
- Pour lire et envoyer mes e-mails
- Pour surfer
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**4. Avez-vous une connexion internet à la maison ?**

- Oui                       Non

**Si oui, quel type de connexion avez-vous ?**

- ADSL  
 Ligne téléphonique (Modem)  
 Autre : (précisez)\_\_\_\_\_

**5. Avez-vous une adresse e-mail que vous utilisez régulièrement ?**

- Oui                       Non

**Quelques questions concernant vos attentes vis-à-vis du site pédagogique**

**6. Selon vous, le site pédagogique doit permettre :  
(plusieurs réponses possibles)**

- De compléter les cours avec la mise à disposition d'exercices supplémentaires, de textes, de références de livres, d'anciennes épreuves, etc.  
 De trouver tous les supports de cours sur internet en format électronique.  
 D'avoir des informations sur les règlements et les directives internes ainsi que sur les lois sur la formation.  
 D'avoir un calendrier de classe avec les dates importantes (examens, épreuves, sorties, etc.)  
 De communiquer et échanger facilement avec les enseignants, les doyens et les élèves de la classe à travers un forum, les e-mails, etc.  
 D'avoir des informations sur les services proposés par l'école (bibliothèque, cafétéria, etc.)  
 Autre : (précisez)\_\_\_\_\_

**7. Selon vous, un site pédagogique doit être :  
(deux réponses possibles)**

- Un outil facile d'utilisation  
 Attractif  
 Un outil de communication active  
 Une plate-forme d'information et de documentation pour les élèves  
 Autre : (précisez)\_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**Quelques questions concernant le contenu du site**

**8. Concernant les données présentes sur le site pédagogique, quel est le degré d'importance des données suivantes**

	Très important	important	Pas important	Peu important	Je ne sais pas
a. Agenda de classe (dates des épreuves, sorties, libérations, etc.)	<input type="checkbox"/>				
b. Supports de cours (exercices supplémentaires, textes, etc.)	<input type="checkbox"/>				
c. Compléments de cours (livres de référence, exercices supplémentaires, etc.)	<input type="checkbox"/>				
d. Présentation du programme d'enseignement (chapitres, et matières traitées durant l'année)	<input type="checkbox"/>				

**9. Parmi les données présentes ci-dessus (question 8), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :**

a       b       c       d

**10. Selon vous, que doit contenir le site ? (deux réponses possibles)**

- Un forum d'échange entre enseignants et élèves et entre élèves et élève
- Une plate-forme où les enseignants mettent leurs documents en ligne
- Une plate-forme où les élèves peuvent mettre des documents en ligne (travaux effectués, dossiers de recherches, articles, etc.)
- Un agenda
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**Quelques questions concernant la présentation et la navigation sur le site**

**11. D'une manière générale, l'on peut dire que :**

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. Une mise en page homogène facilite et rend plus agréable la lecture des données.	<input type="checkbox"/>				
b. Un rappel de la hiérarchisation me permet de m'y retrouver plus facilement sur le site.	<input type="checkbox"/>				
c. L'utilisation du langage généralement utilisé sur les sites internet tel que home ou accueil pour la page de garde ou contact pour la liste des adresses facilite mes recherches d'information sur le site.	<input type="checkbox"/>				
d. Une navigation fluide à tout moment de la journée m'encourage à utiliser régulièrement le site.	<input type="checkbox"/>				
e. Le téléchargement rapide des documents mis en ligne m'encourage à utiliser le site.	<input type="checkbox"/>				

**12. Parmi les données ci-dessus (question 11), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :**

a    b    c    d    e

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**13. Selon vous quelles données doivent être présentes sur la page d'accueil du site : (deux réponses possibles)**

- Présentation du système d'exploitation
- Nom et coordonnées du webmaster (mail et numéro de téléphone) que l'on peut contacter en cas de problème
- Présentation et mode d'emploi des différentes ressources du site (forum, plate-forme d'échange, etc.)
- L'agenda
- La liste de mes cours
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**14. Comment voyez-vous votre accès aux systèmes (une réponse possible)**

- Avec un mot de passe personnalisé
- Avec un mot de passe par classe
- Avec un mot de passe par années scolaire (1<sup>ère</sup> années, 2<sup>ème</sup> année, etc.)
- Avec un mot de passe par métier
- Avec un mot de passe par section (bois, métal, etc.)
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Quelques questions vous concernant**

**15. Genre :**  Femme  Homme

**16. Quel âge avez-vous ?** \_\_\_\_\_ ans

**17. En quelle année êtes-vous ?**

- 1<sup>ère</sup> année
- 2<sup>ème</sup> année
- 3<sup>ème</sup> année
- 4<sup>ème</sup> année

**18. Faites-vous une maturité professionnelle ?**

- Oui  Non

**19. Quel type de formation suivez-vous ?**

- Duale  Plein-temps ( Normale ;  accélérée)

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

**20. Quelle formation suivez-vous ?**

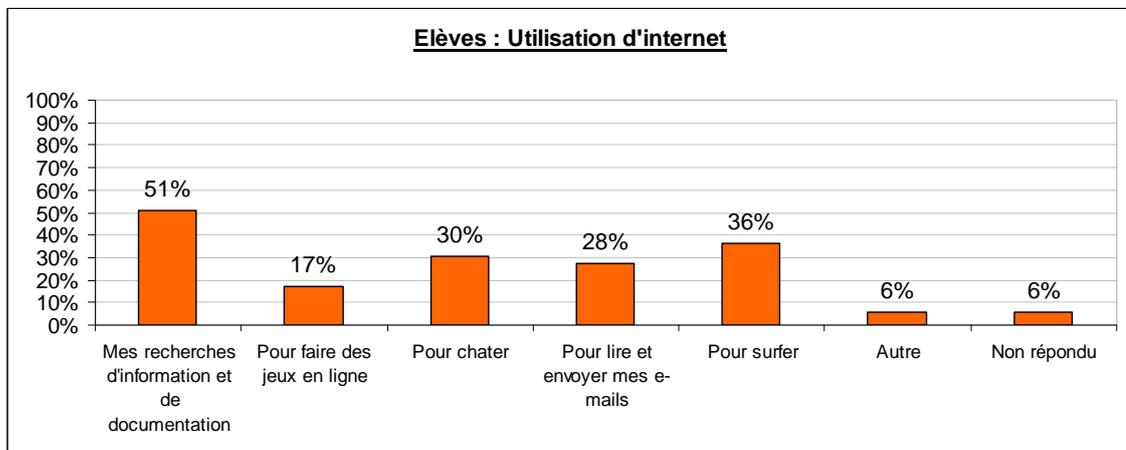
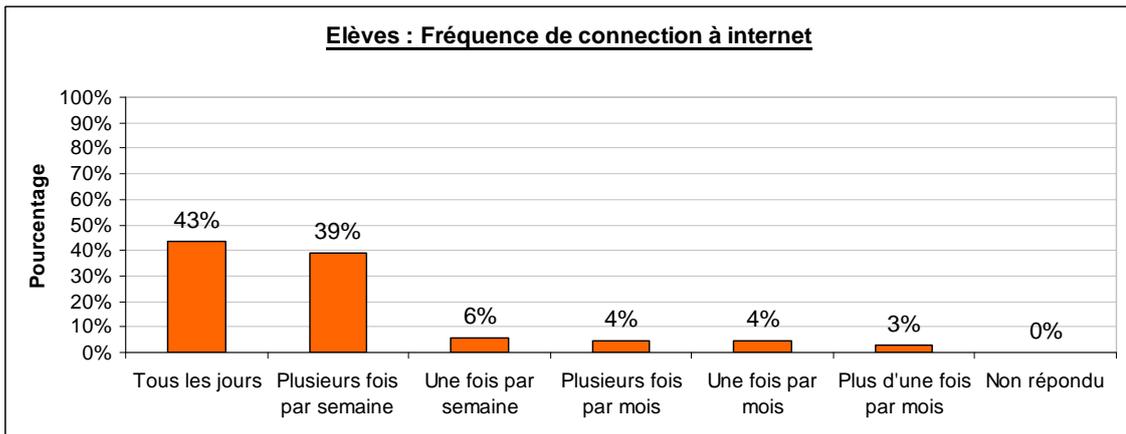
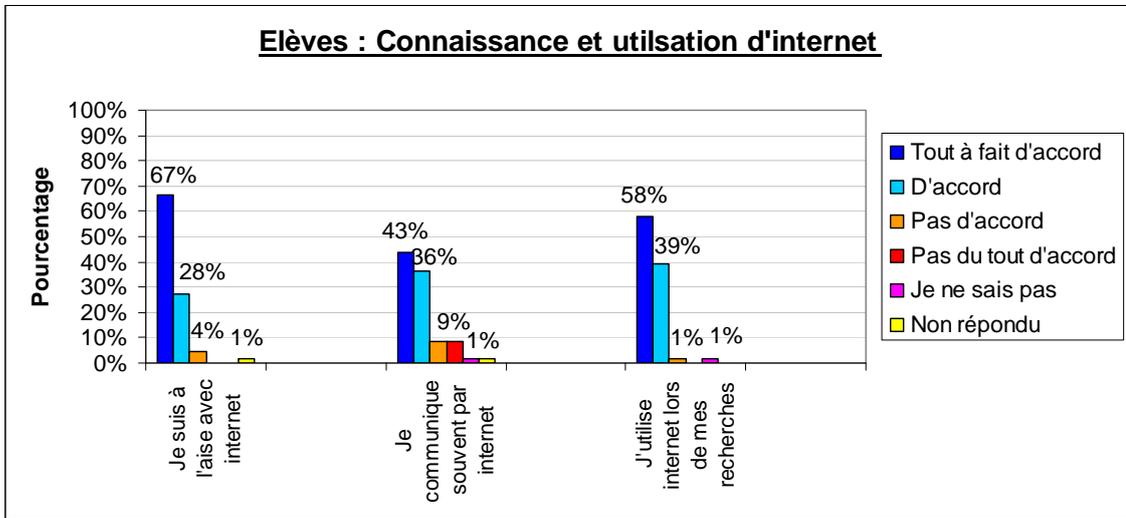
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dessinateur en bâtiment    | <input type="checkbox"/> Planificateur électricien                   |
| <input type="checkbox"/> Dessinateur en génie civil | <input type="checkbox"/> Charpentier                                 |
| <input type="checkbox"/> Maçon                      | <input type="checkbox"/> Ebéniste                                    |
| <input type="checkbox"/> Carreleur                  | <input type="checkbox"/> Menuisier                                   |
| <input type="checkbox"/> Peintre en bâtiment        | <input type="checkbox"/> Constructeur métallique                     |
| <input type="checkbox"/> Plâtrier                   | <input type="checkbox"/> Ferblantier-installateur sanitaire          |
| <input type="checkbox"/> Plâtrier-peintre           | <input type="checkbox"/> Ferblantier                                 |
| <input type="checkbox"/> Décorateur                 | <input type="checkbox"/> Monteur sanitaire                           |
| <input type="checkbox"/> Réalisateur publicitaire   | <input type="checkbox"/> Construction d'installations de ventilation |
| <input type="checkbox"/> Installateur électricien   | <input type="checkbox"/> Monteur en chauffage                        |
| <input type="checkbox"/> Electricien de montage     | <input type="checkbox"/> Storiste                                    |
| <input type="checkbox"/> Monteur frigoriste         |  |

**Le CPFC vous remercie**

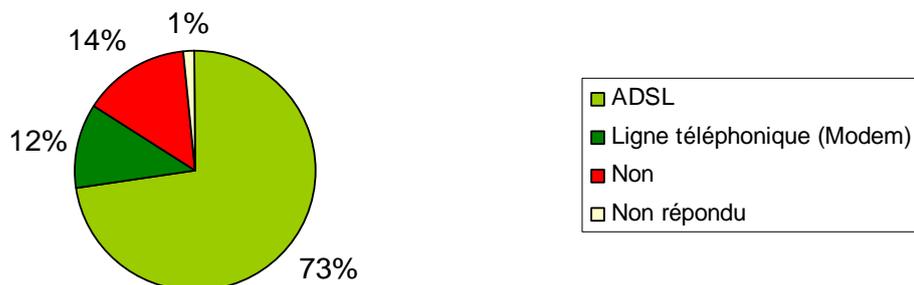
**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux jeunes filles et aux jeunes gens*

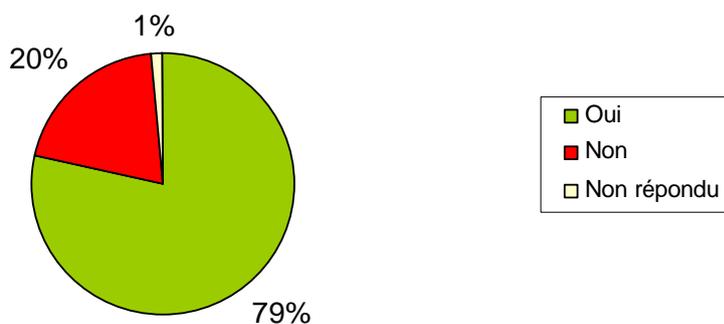
## Annexe 11 Résultats élèves



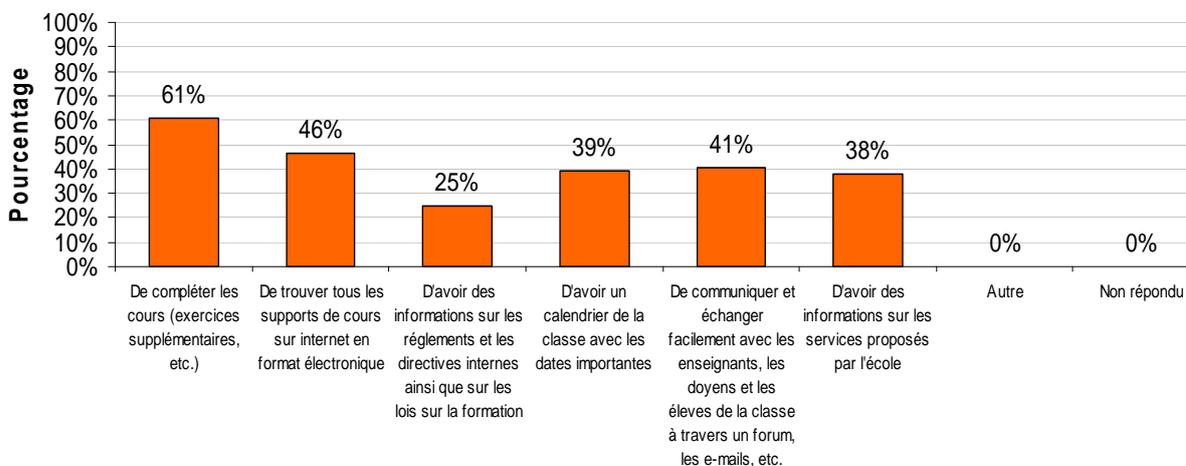
### Elèves : Connexion internet à domicile

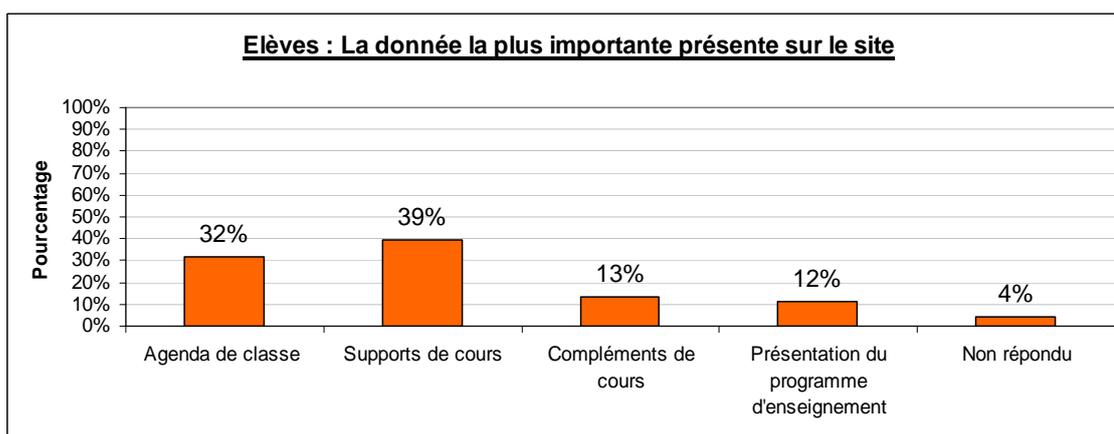
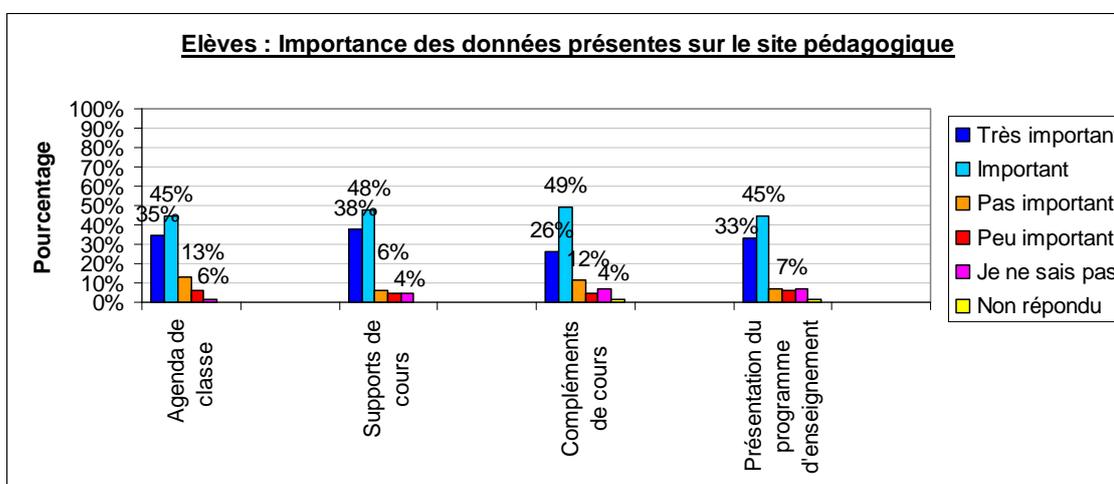
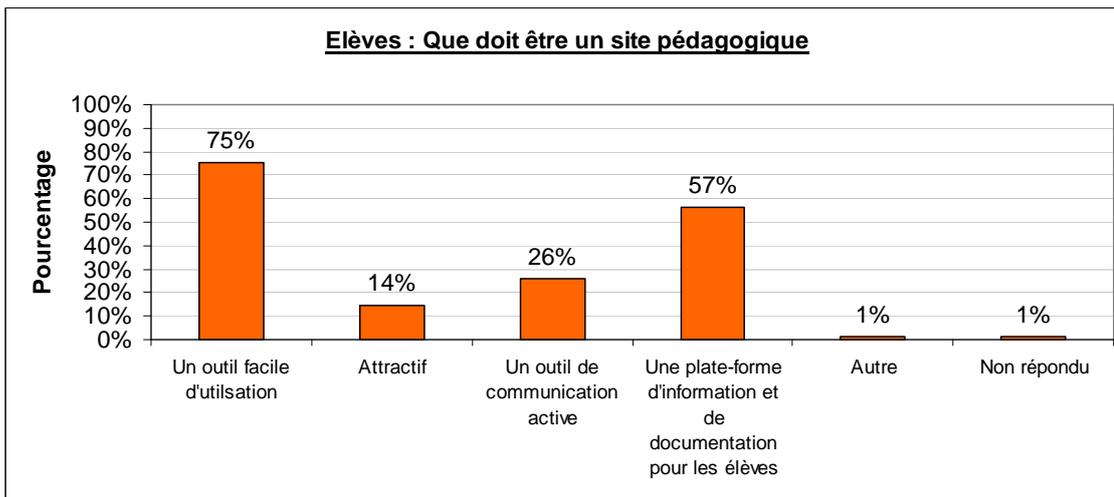


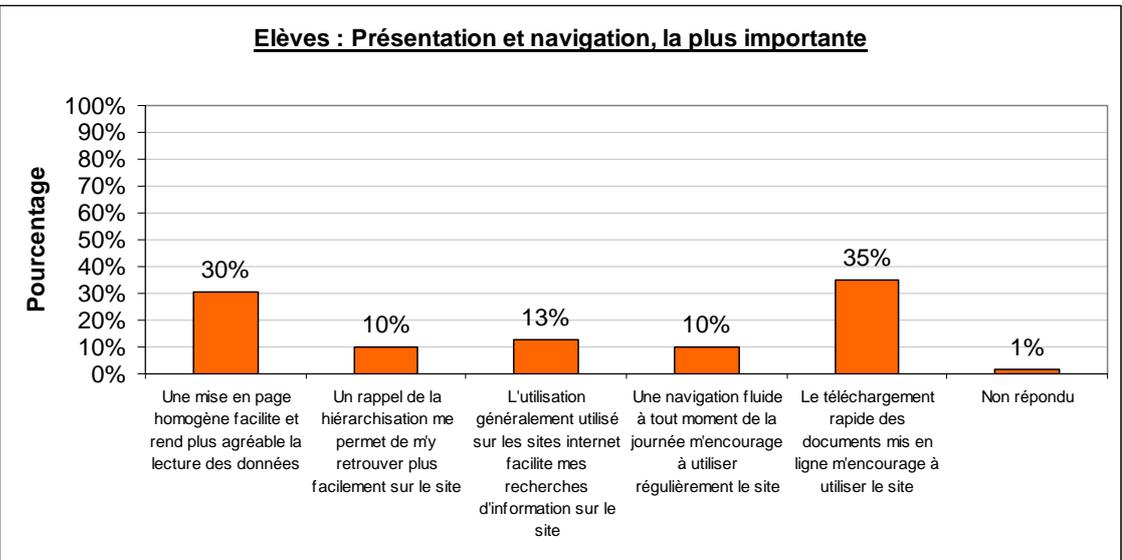
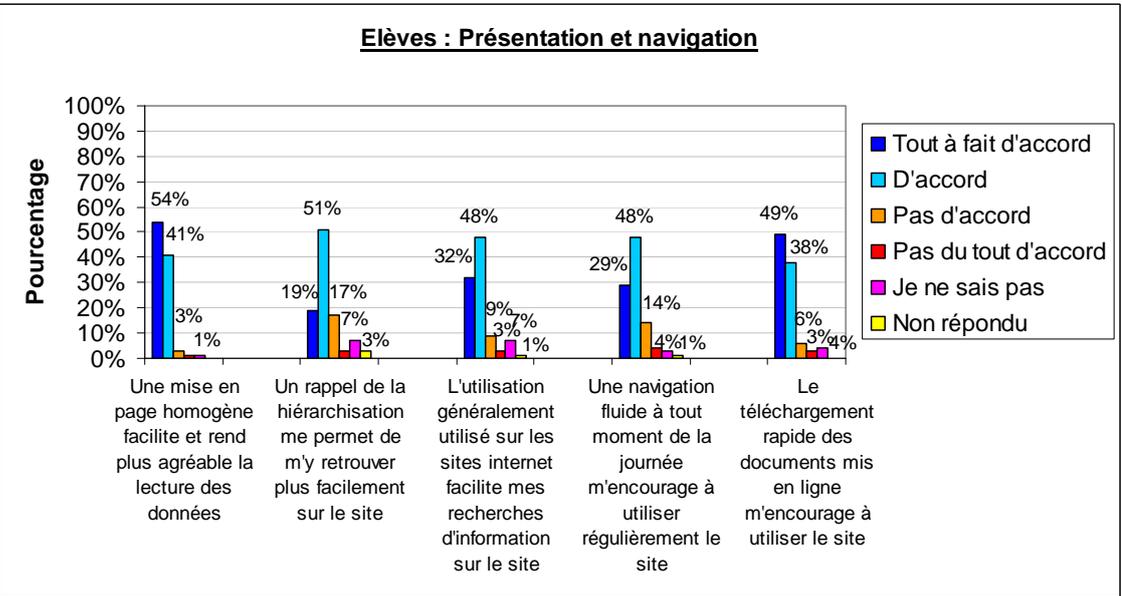
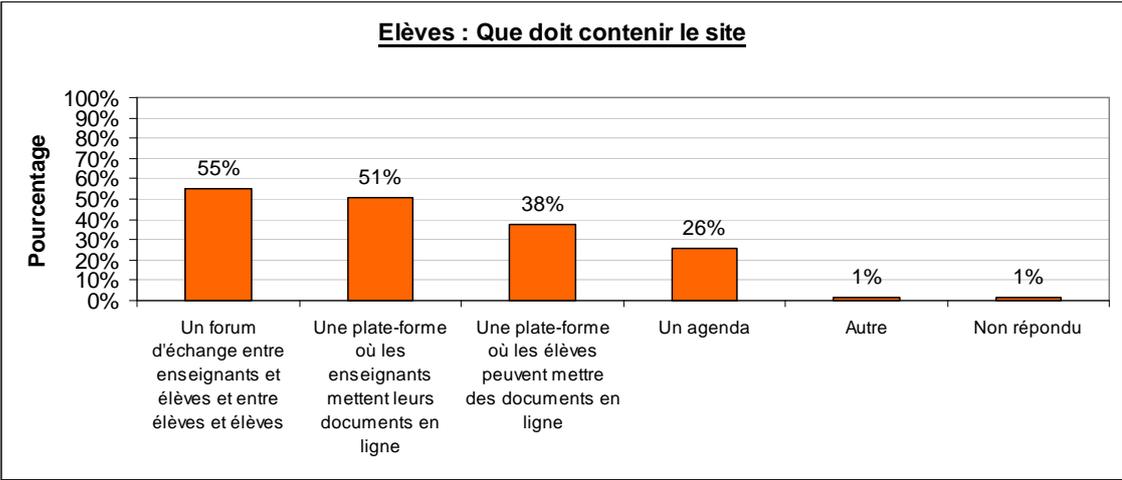
### Elèves : Utilisation régulière d'une adresse e-mail

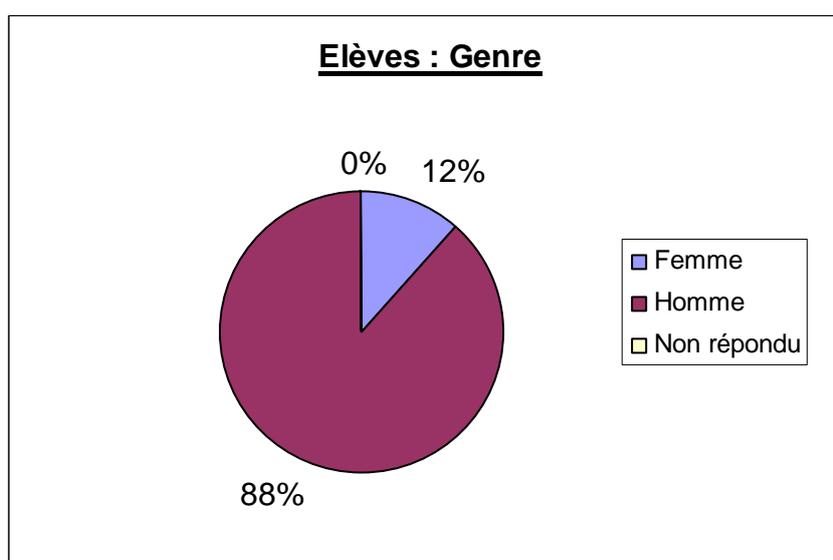
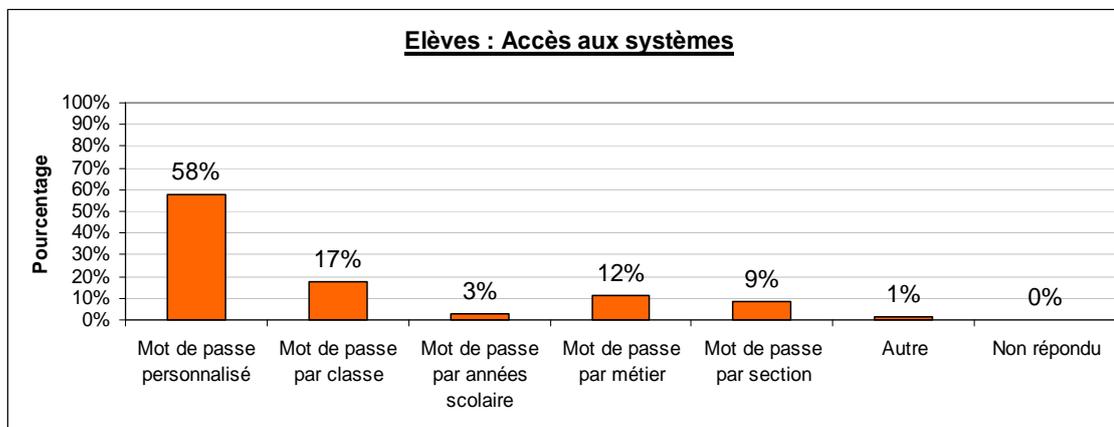
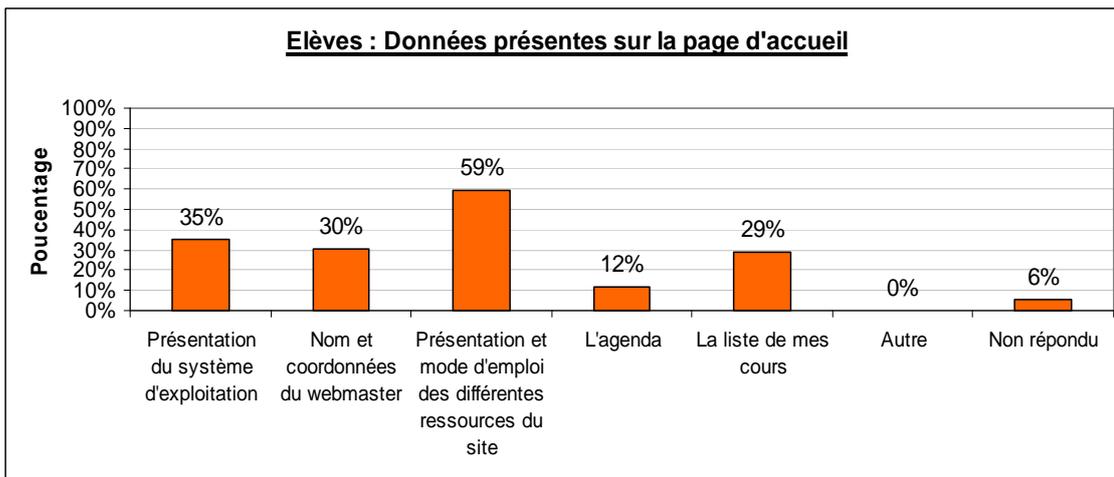


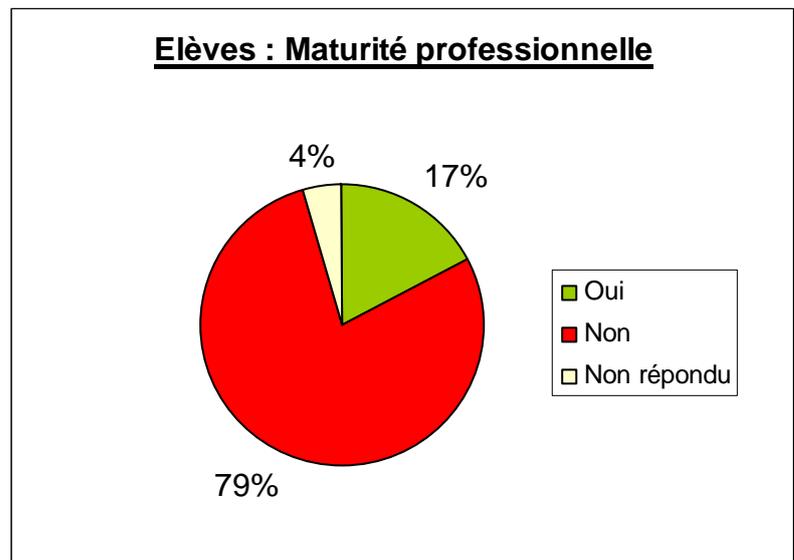
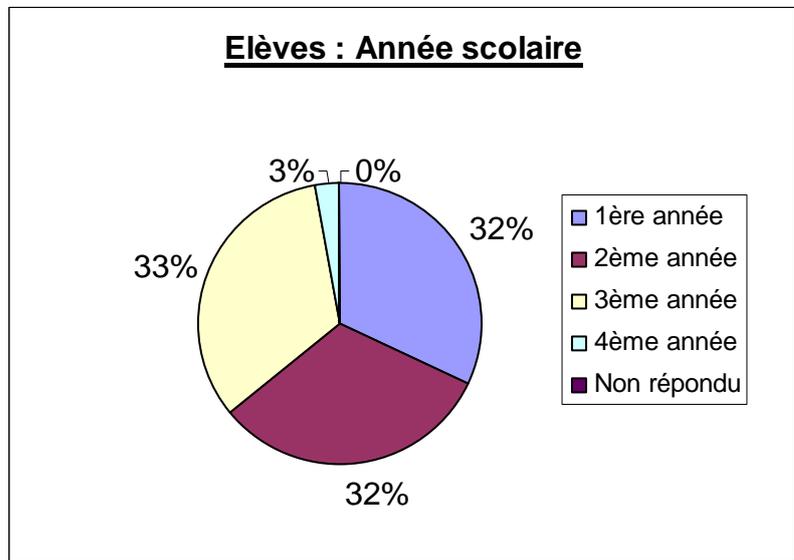
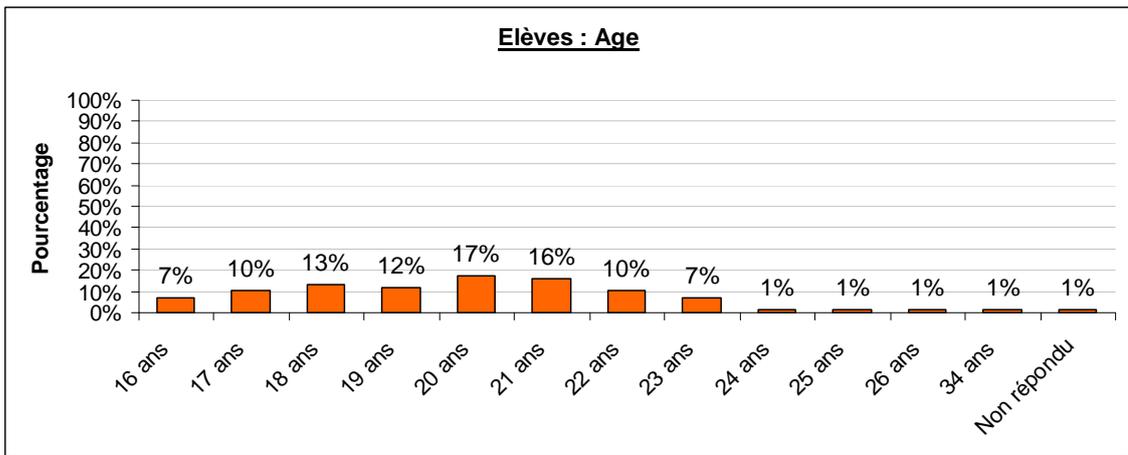
### Elèves : Que doit permettre un site pédagogique



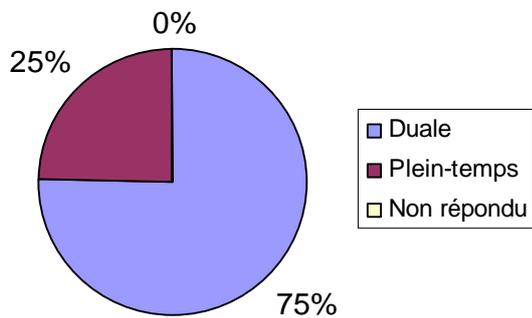




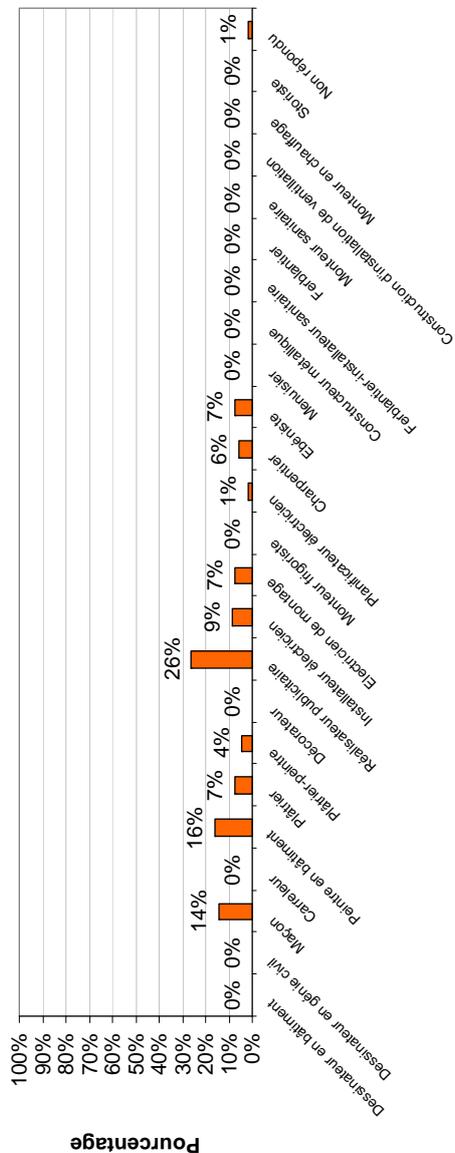




### Elèves : Type de de formation



### Elèves : Formation



## Annexe 12

### Questionnaire enseignant



#### Etude sur les attentes des enseignants du CFPC vis-à-vis du site pédagogique

La direction est en train de mettre en place un site pédagogique pour les élèves et les enseignants du CFPC. Votre avis en tant que principal utilisateur est important afin que ce site corresponde au mieux à vos attentes.

Cette étude est menée en collaboration avec la Haute Ecole de Gestion de Genève (heg)

**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

#### Quelques questions concernant votre utilisation d'internet

##### 1. D'une manière générale, l'on peut dire que :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. Je suis à l'aise avec internet	<input type="checkbox"/>				
b. Je communique souvent par internet (chat, mail, MSN, etc.)	<input type="checkbox"/>				
c. J'utilise internet lors de mes recherches d'information et de documentation	<input type="checkbox"/>				

##### 2. Normalement, je me connecte à internet (au niveau professionnel et personnel) : (une réponse possible)

- Tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Plus d'une fois par mois

##### 3. Avez-vous une connexion internet à la maison ?

- Oui
- Non

##### Si oui, quel type de connexion avez-vous ?

- ADSL
- Ligne téléphonique (Modem)
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

**4. Utilisez-vous régulièrement votre adresse e-mail de l'école (EDU) ?**

- Oui                       Non

**5. Utilisez-vous régulièrement une autre adresse e-mail ?**

- Oui                       Non

**Quelques questions concernant vos attentes vis-à-vis du site pédagogique**

**6. Selon vous, le site pédagogique doit permettre :  
(plusieurs réponses possibles)**

- D'avoir des informations sur les règlements internes, les lois et les ordonnances sur la formation.
- D'avoir un calendrier d'école avec les dates importantes.
- De pouvoir mettre en ligne des cours, des exercices supplémentaires, etc. à disposition des élèves.
- De pouvoir communiquer et échanger facilement avec les élèves, les doyens et les autres enseignants à travers un forum, les e-mails, etc.
- D'avoir une base de données des contacts dans l'école et pour le post-obligatoire (liste téléphonique)
- D'avoir des informations sur les services proposés par l'école (horaire de la bibliothèque, de la cafétéria, menu de la cafétéria, etc.).
- D'avoir une base de données commune entre les enseignants afin de pouvoir partager les informations, les documents, les références, etc.
- D'avoir accès à différents documents officiel (avis de retenue, d'absence, etc.)
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**7. Selon vous, un site pédagogique doit être :  
(deux réponses possibles)**

- Un outil facile d'utilisation
- Attractif
- Un outil de communication active
- Une plate-forme d'information et de documentation pour les enseignants.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

**Quelques questions concernant le contenu du site**

**8. Concernant les données présentes sur le site pédagogique, quel est le degré d'importance des données suivantes**

	Très important	important	Pas important	Peu important	Je ne sais pas
a. Agenda de l'école (dates des examens, vacances scolaires, etc.)	<input type="checkbox"/>				
b. Règlements internes, lois et ordonnances	<input type="checkbox"/>				
c. Documents administratifs pour les maîtres de classes (avis de retenue, d'absence, etc.)	<input type="checkbox"/>				
d. Présentation du programme d'enseignement (chapitres, et matières traitées durant l'année)	<input type="checkbox"/>				
e. Annuaire téléphonique de l'école	<input type="checkbox"/>				

**9. Parmi les données présentes ci-dessus (question 8), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :**

a

b

c

d

e

**10. Selon vous, que doit contenir le site ? (deux réponses possibles)**

- Un forum d'échange entre enseignants et élèves et entre élèves et élève
- Une plate-forme où les enseignants mettent leurs documents en ligne
- Une plate-forme où les élèves peuvent mettre des documents en ligne (travaux effectués, dossiers de recherches, articles, etc.)
- Un agenda
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

**Quelques questions concernant la présentation et la navigation sur le site**

**11. D'une manière générale, l'on peut dire que :**

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. Une mise en page homogène facilite et rend plus agréable la lecture des données.	<input type="checkbox"/>				
b. Un rappel de la hiérarchisation me permet de m'y retrouver plus facilement sur le site.	<input type="checkbox"/>				
c. L'utilisation du langage généralement utilisé sur les sites internet tel que home ou accueil pour la page de garde ou contact pour la liste des adresses facilite mes recherches d'information sur le site.	<input type="checkbox"/>				
d. Une navigation fluide à tout moment de la journée m'encourage à utiliser régulièrement le site.	<input type="checkbox"/>				
e. Le téléchargement rapide des documents mis en ligne m'encourage à utiliser le site.	<input type="checkbox"/>				

**12. Parmi les données ci-dessus (question 11), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :**

a    b    c    d    e

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

**13. Selon vous quelles données doivent être présentes sur la page d'accueil du site : (deux réponses possibles)**

- Présentation du système d'exploitation
- Nom et coordonnées du webmaster (mail et numéro de téléphone) que l'on peut contacter en cas de problème
- Présentation et mode d'emploi des différentes ressources du site (forum, plate-forme d'échange, etc.)
- L'agenda
- La liste des liens possibles vers d'autres pages.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Quelques questions vous concernant**

**14. Genre :**     Femme             Homme

**15. Vous êtes :**

- Nommé en 20-24
- Nommé à un poste inférieur (10-12, 13-15, 16-19)
- Mensualisé à moins de 12 périodes / semaine
- Au cachet
- En formation

**16. Vous enseignez :**

- Les branches professionnelles
- La pratique (atelier)
- L'enseignement général (culture générale, maturité, gym)

**17. Vous enseignez pour quelles professions ?**

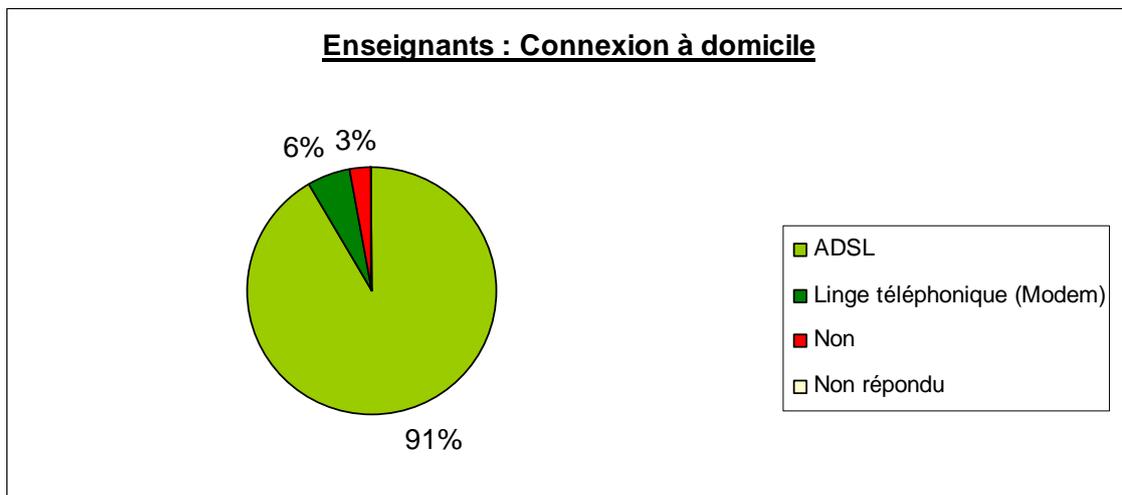
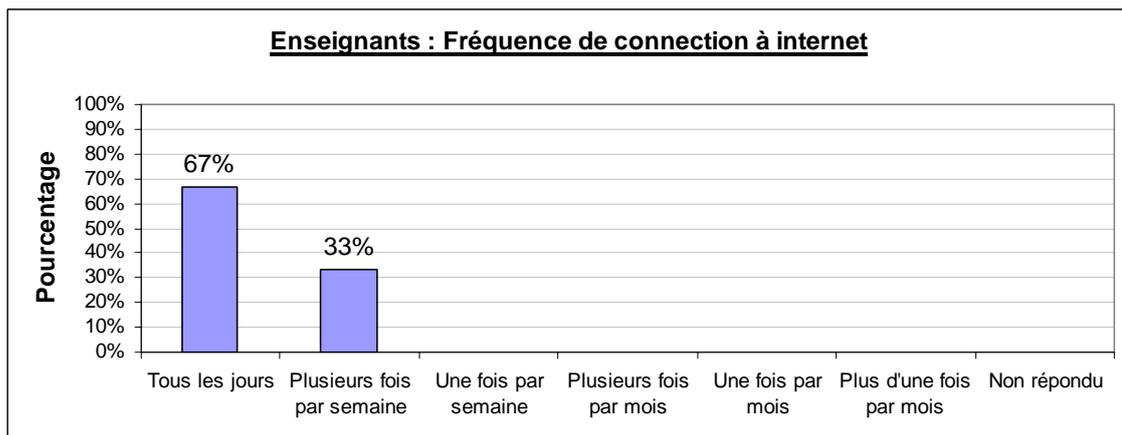
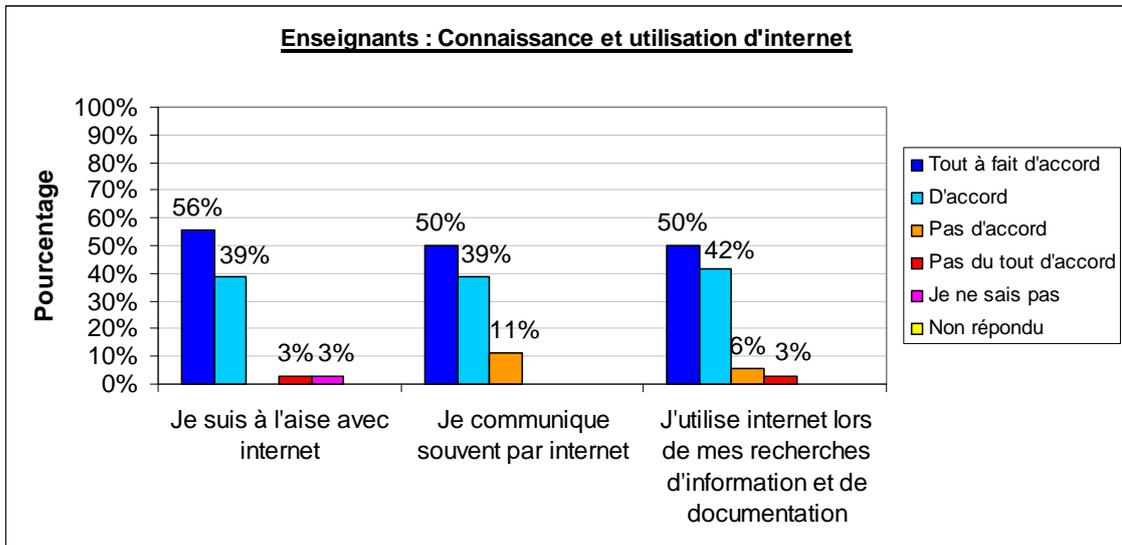
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Dessinateur en bâtiment    | <input type="checkbox"/> Planificateur électricien                   |
| <input type="checkbox"/> Dessinateur en génie civil | <input type="checkbox"/> Charpentier                                 |
| <input type="checkbox"/> Maçon                      | <input type="checkbox"/> Ebéniste                                    |
| <input type="checkbox"/> Carreleur                  | <input type="checkbox"/> Menuisier                                   |
| <input type="checkbox"/> Peintre en bâtiment        | <input type="checkbox"/> Constructeur métallique                     |
| <input type="checkbox"/> Plâtrier                   | <input type="checkbox"/> Ferblantier-installateur sanitaire          |
| <input type="checkbox"/> Plâtrier-peintre           | <input type="checkbox"/> Ferblantier                                 |
| <input type="checkbox"/> Décorateur                 | <input type="checkbox"/> Monteur sanitaire                           |
| <input type="checkbox"/> Réalisateur publicitaire   | <input type="checkbox"/> Construction d'installations de ventilation |
| <input type="checkbox"/> Installateur électricien   | <input type="checkbox"/> Monteur en chauffage                        |
| <input type="checkbox"/> Electricien de montage     | <input type="checkbox"/> Storiste                                    |
| <input type="checkbox"/> Monteur frigoriste         |  |

**Le CPFC vous remercie**

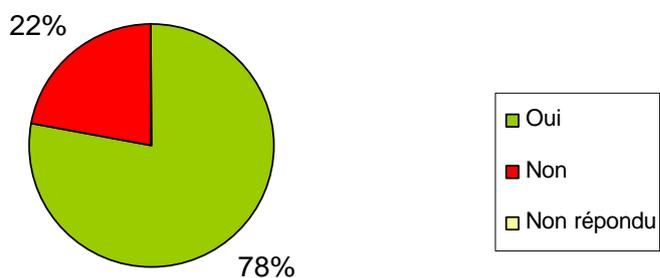
**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

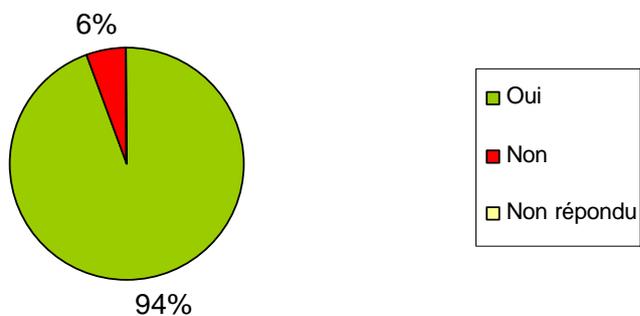
## Annexe 13 Résultats enseignants



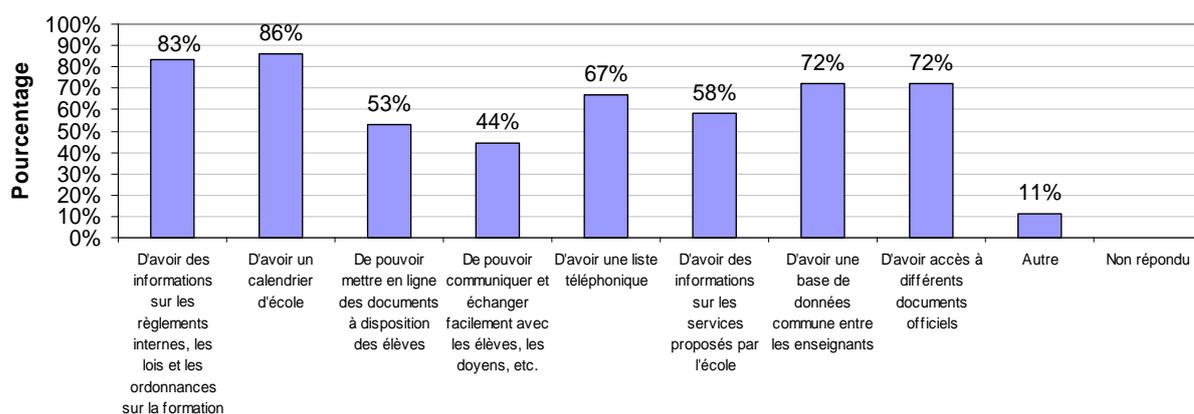
### Enseignants : Utilisation régulière de l'adresse e-mail de l'école

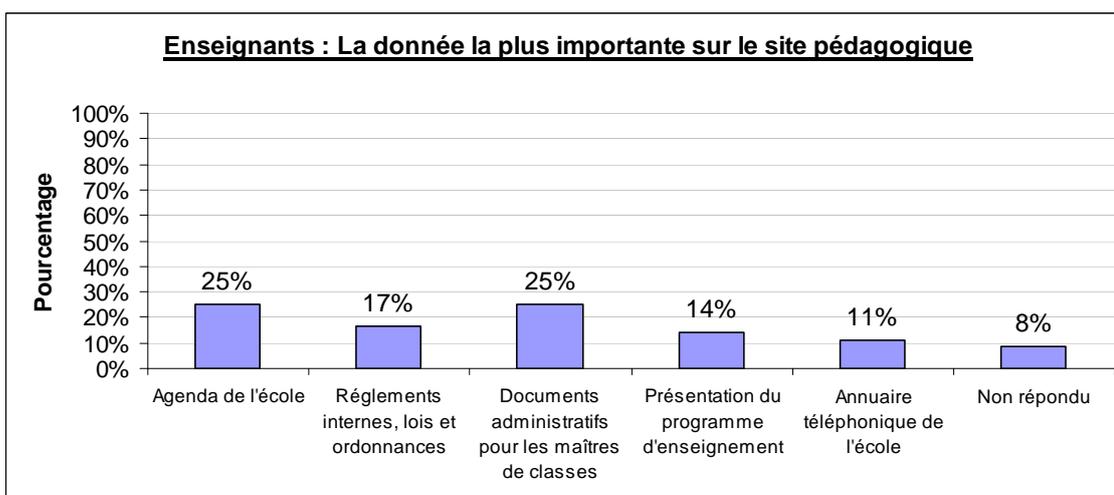
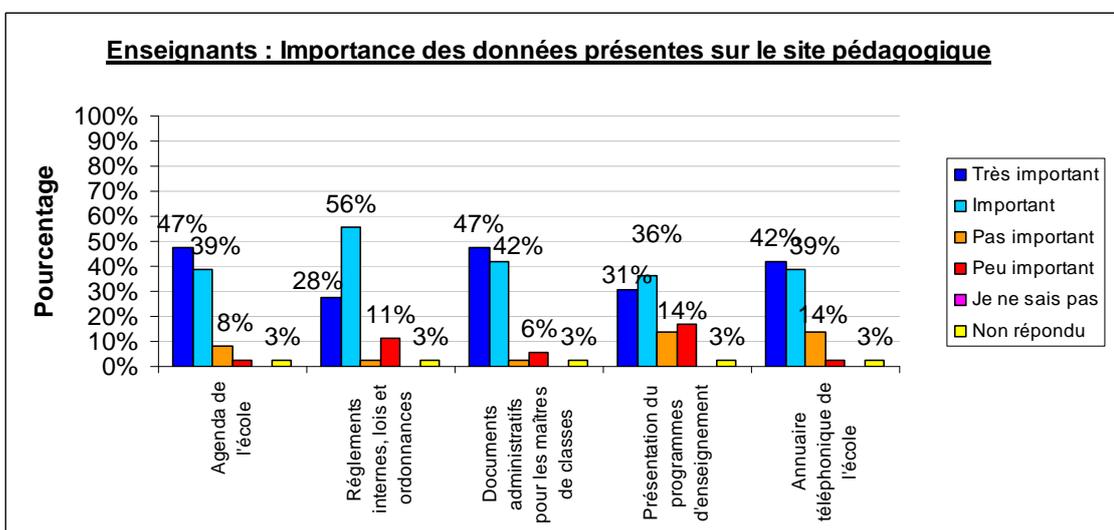
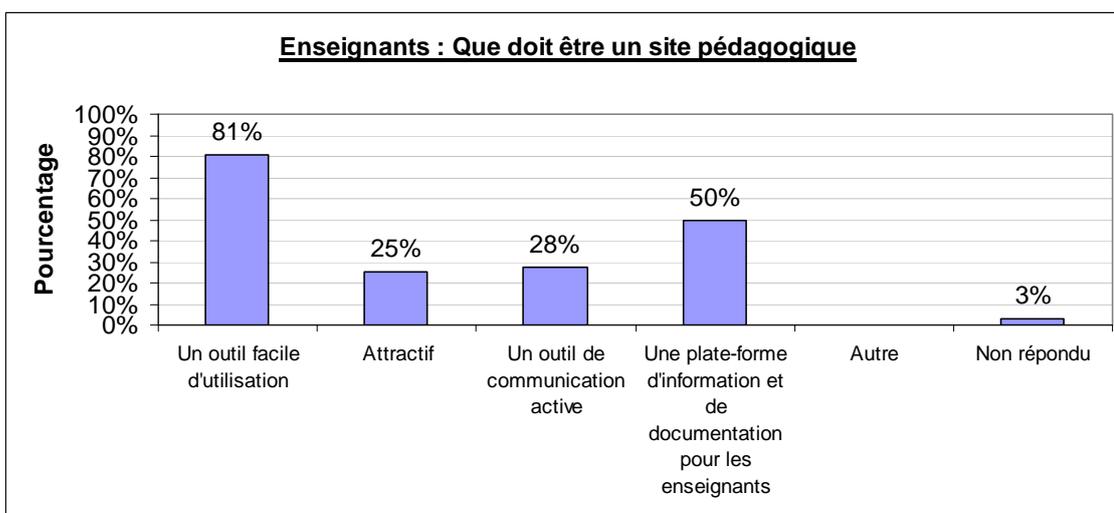


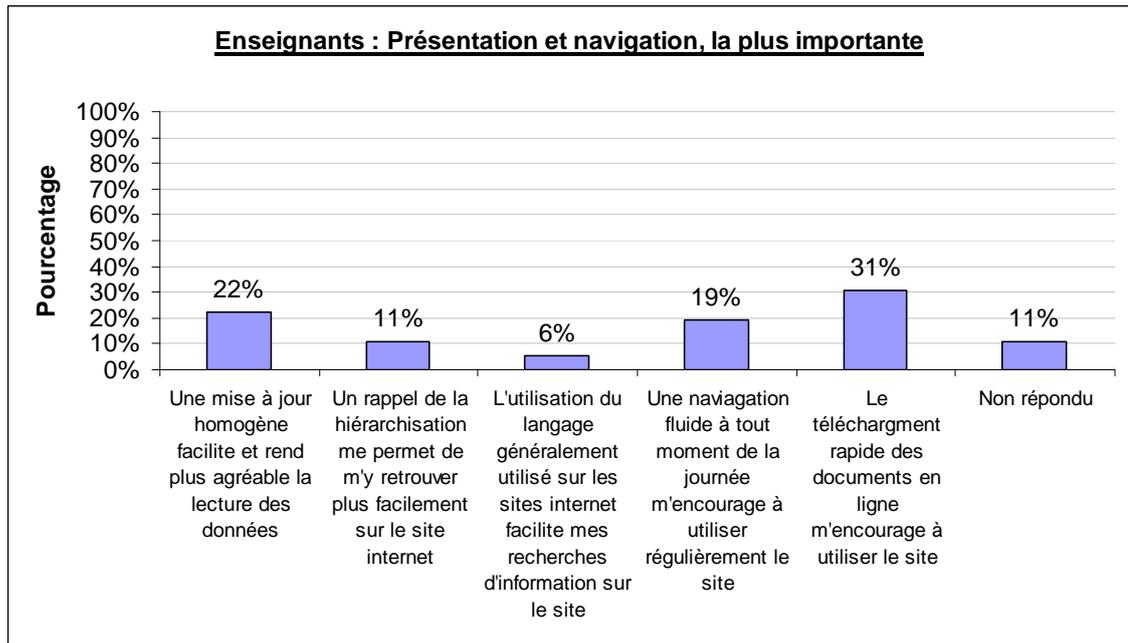
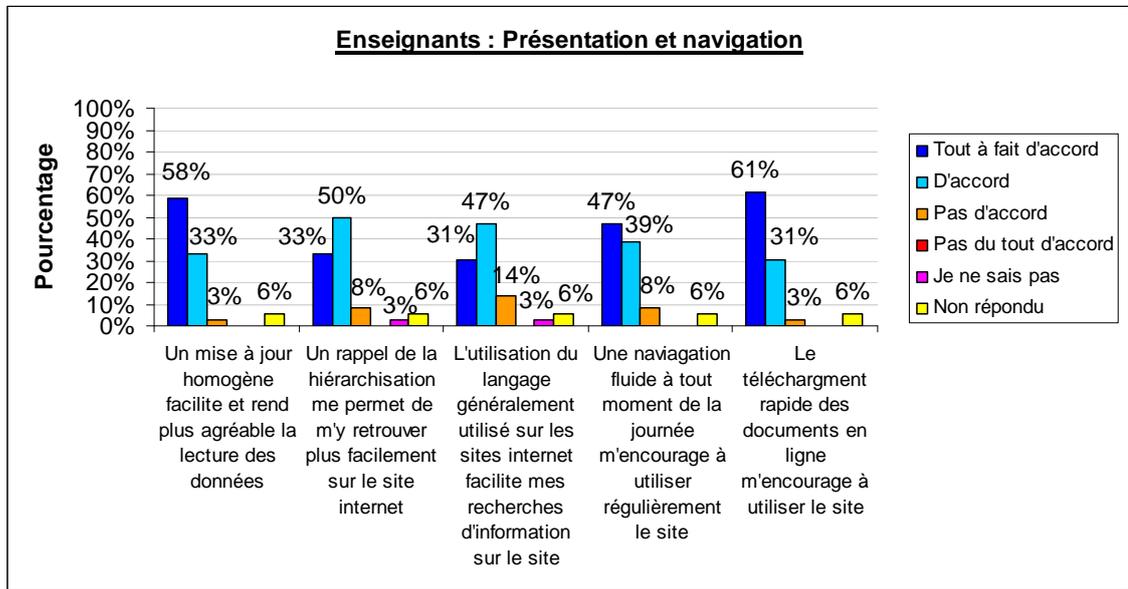
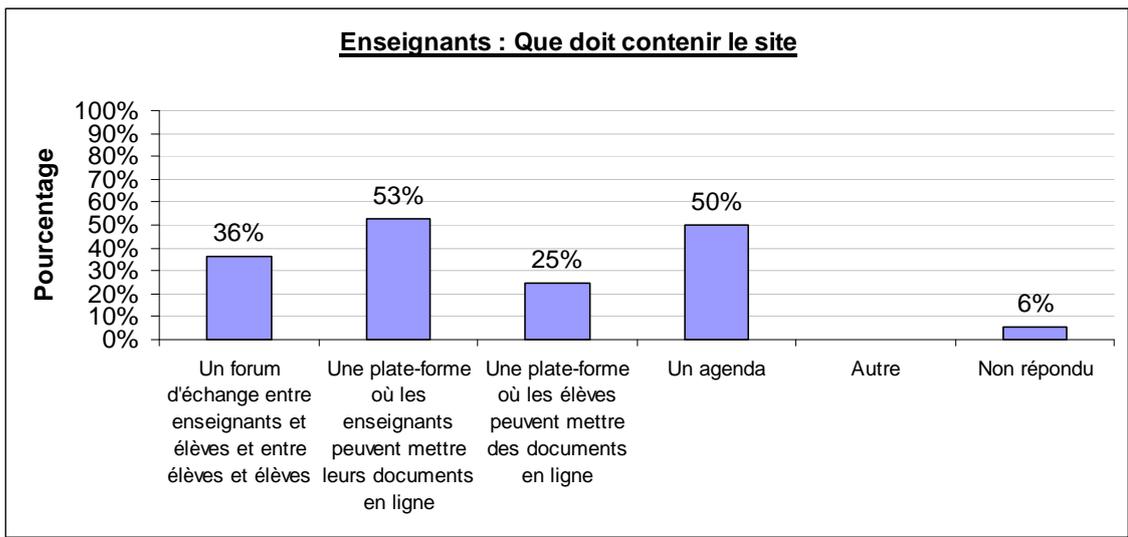
### Enseignants : Utilisation régulière d'une adresse e-mail privée

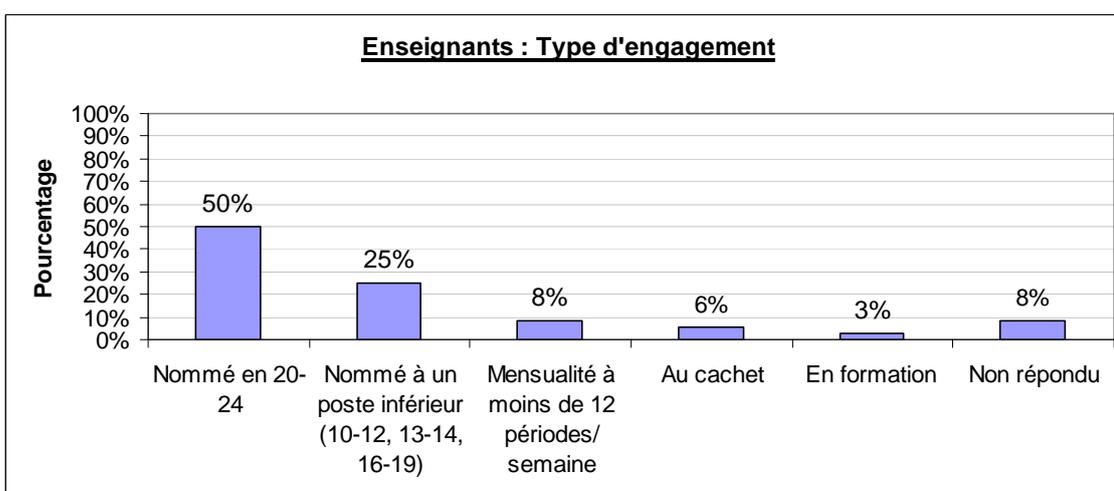
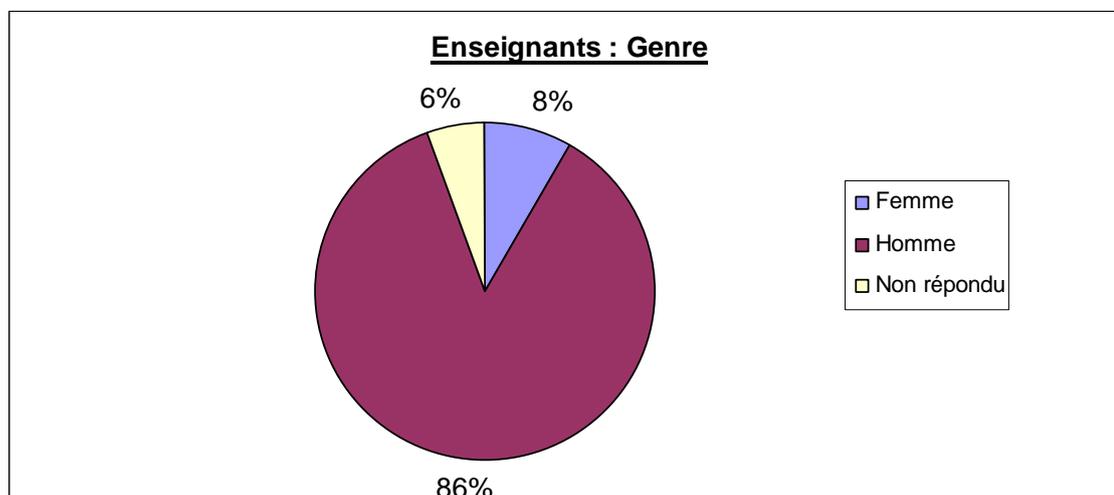
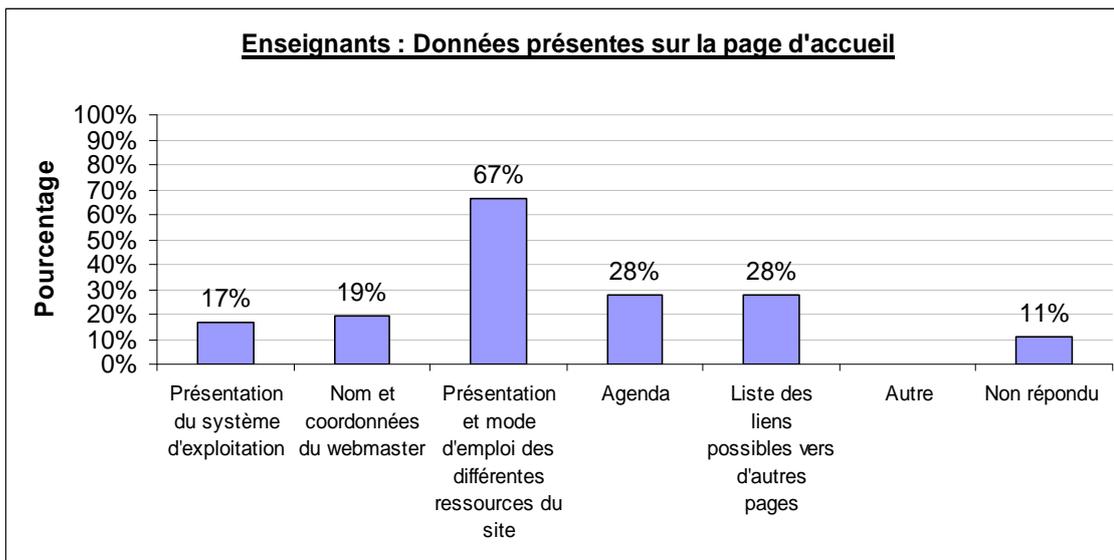


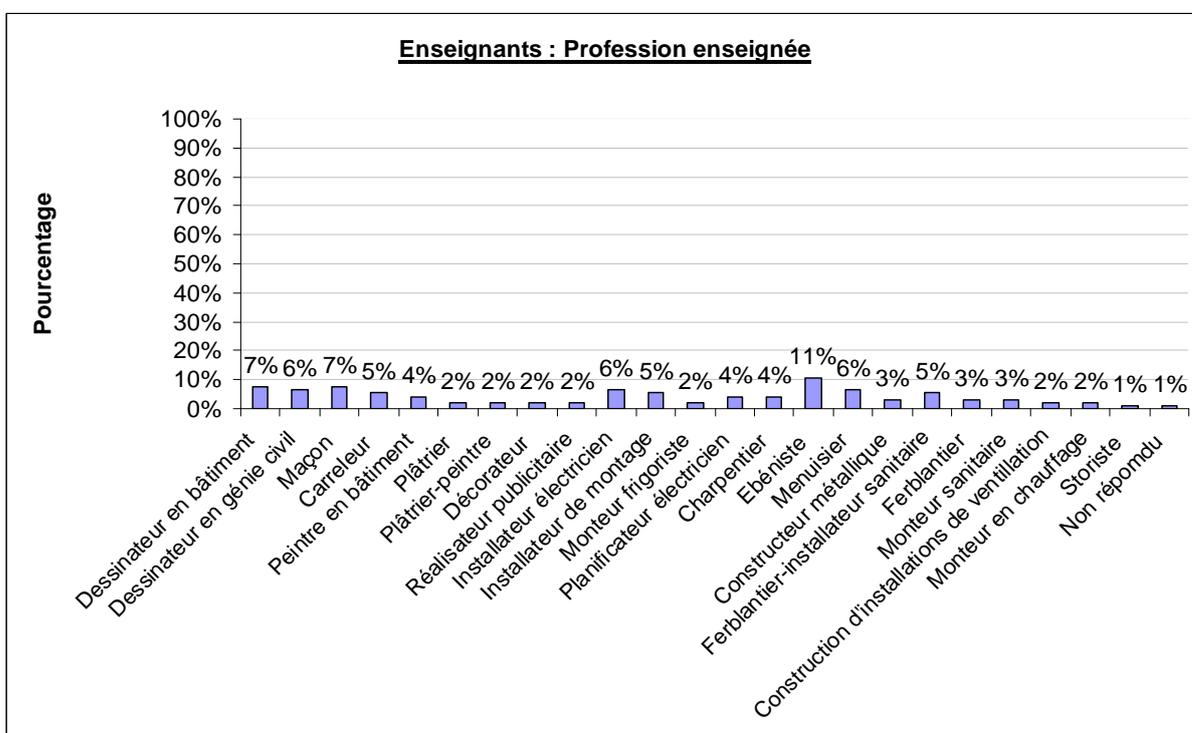
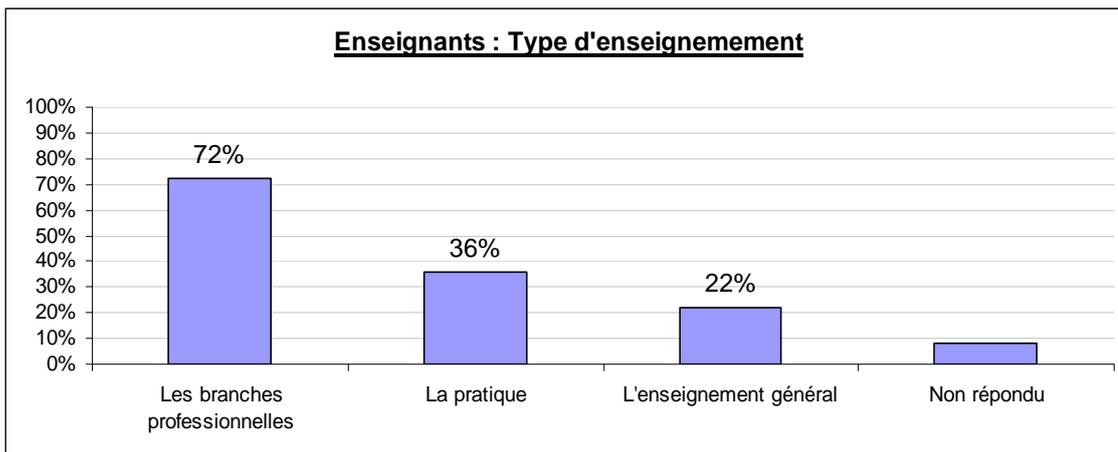
### Enseignants : Que doit permettre un site pédagogique











# Annexe 14

## Questionnaires PAT



### Etude sur les attentes du personnel administratif et technique du CFPC vis-à-vis du site pédagogique

La direction est en train de mettre en place un site pédagogique pour les élèves, les enseignants et le PAT du CFPC. Votre avis en tant que principal utilisateur est important afin que ce site corresponde au mieux à vos attentes.

Cette étude est menée en collaboration avec la Haute Ecole de Gestion de Genève (heg)

**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

#### Quelques questions concernant votre utilisation d'internet

##### 1. D'une manière générale, l'on peut dire que :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. Je suis à l'aise avec internet	<input type="checkbox"/>				
b. Je communique souvent par internet (chat, mail, MSN, etc.)	<input type="checkbox"/>				
c. J'utilise internet lors de mes recherches d'information et de documentation	<input type="checkbox"/>				

##### 2. Normalement, je me connecte à internet (au niveau professionnel et personnel) : (une réponse possible)

- Tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Plus d'une fois par mois

##### 3. Utilisez-vous régulièrement votre adresse e-mail de l'école (EDU ou ETAT) ?

- Oui
- Non

##### 4. Utilisez-vous régulièrement une autre adresse e-mail ?

- Oui
- Non

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

### Quelques questions concernant vos attentes vis-à-vis du site pédagogique

#### 5. Selon vous, le site pédagogique doit permettre : (plusieurs réponses possibles)

- D'avoir des informations sur les règlements internes, les lois et les ordonnances sur la formation.
- D'avoir un calendrier d'école avec les dates importantes.
- De pouvoir communiquer et échanger facilement avec les différents membres de l'école.
- D'avoir une base de données des contacts dans l'école et pour le post-obligatoire (liste téléphonique)
- D'avoir des informations sur les services proposés par l'école (horaire de la bibliothèque et de la cafétéria, menu de la cafétéria, etc.).
- D'avoir accès à différents documents officiels.
- De pouvoir mettre en ligne un certain nombre d'informations, de documents, et de recherches.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

#### 6. Selon vous, un site pédagogique doit être : (deux réponses possibles)

- Un outil facile d'utilisation
- Attractif
- Un outil de communication active
- Une plate-forme d'information
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

### Quelques questions concernant le contenu du site

#### 7. Concernant les données présentes sur le site pédagogique, quel est le degré d'importance des données suivantes

	Très important	important	Pas important	Peu important	Je ne sais pas
a. Agenda de l'école (dates des examens, vacances scolaires, etc.)	<input type="checkbox"/>				
b. Annuaire téléphonique de l'école et du post-obligatoire	<input type="checkbox"/>				
c. Règlements internes, lois et ordonnances	<input type="checkbox"/>				
d. Procédures et processus	<input type="checkbox"/>				
e. Documents administratifs pour le PAT	<input type="checkbox"/>				

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

8. Parmi les données présentes ci-dessus (question 7), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :

a     
  b     
  c     
  d     
  e

9. Selon vous, que doit contenir le site ?  
(Deux réponses possibles)

- Un forum d'échange entre le PAT et les autres membres du centre de formation professionnelle.
- Une plate-forme où les membres du PAT peuvent mettre en ligne des documents
- Un agenda de l'école
- Une liste des contacts de l'école et du post obligatoire
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Quelques questions concernant la présentation et la navigation sur le site**

10. D'une manière générale, l'on peut dire que :

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas
a. Une mise en page homogène facilite et rend plus agréable la lecture des données.	<input type="checkbox"/>				
b. Un rappel de la hiérarchisation me permet de m'y retrouver plus facilement sur le site.	<input type="checkbox"/>				
c. L'utilisation du langage généralement utilisé sur les sites internet tel que home ou accueil pour la page de garde ou contact pour la liste des adresses facilite mes recherches d'information sur le site.	<input type="checkbox"/>				
d. Une navigation fluide à tout moment de la journée m'encourage à utiliser régulièrement le site.	<input type="checkbox"/>				
e. Le téléchargement rapide des documents mis en ligne m'encourage à utiliser le site.	<input type="checkbox"/>				

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

**11. Parmi les données ci-dessus (question 10), laquelle est pour vous la plus importante. Cochez la lettre correspondante ci-dessous :**

a     b     c     d     e

**12. Selon vous quelles données doivent être présentes sur la page d'accueil du site : (deux réponses possibles)**

- Présentation du système d'exploitation
- Nom et coordonnées du webmaster (mail et numéro de téléphone) que l'on peut contacter en cas de problème
- Présentation et mode d'emploi des différentes ressources du site (forum, plate-forme d'échange, etc.)
- L'agenda
- La liste des liens possibles vers d'autres pages.
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

#### **Quelques questions vous concernant**

**13. Genre :**     Femme     Homme

**14. Dans quel domaine travaillez-vous ?**

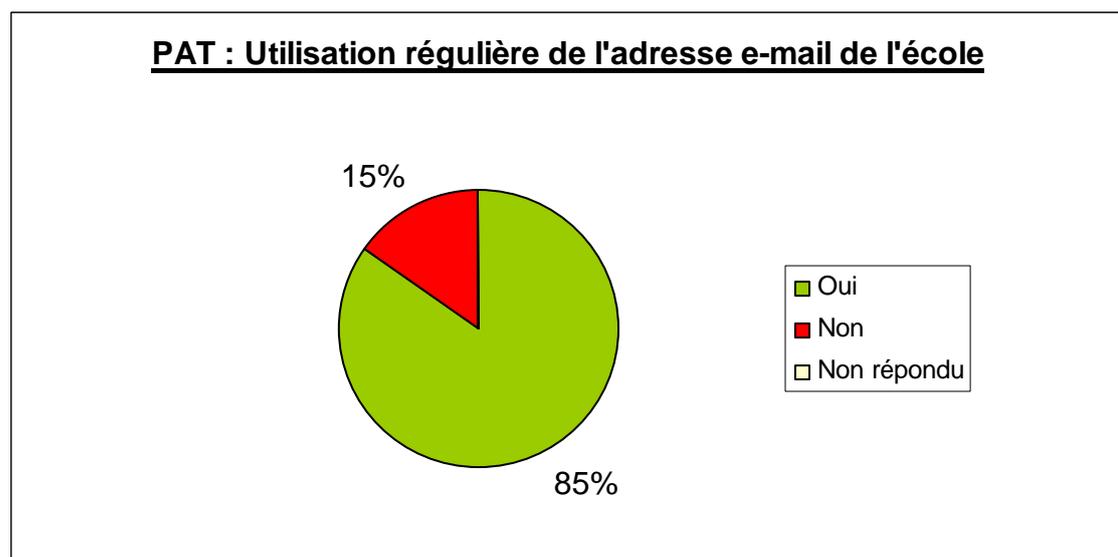
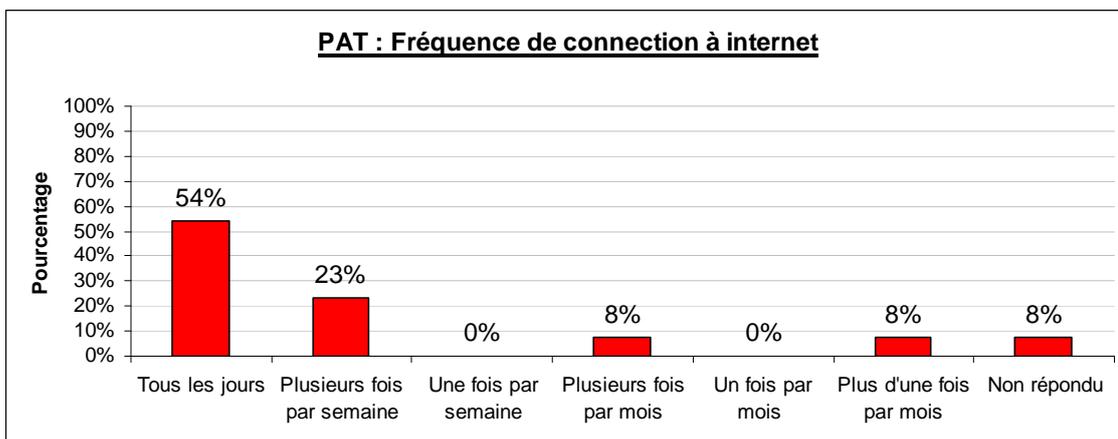
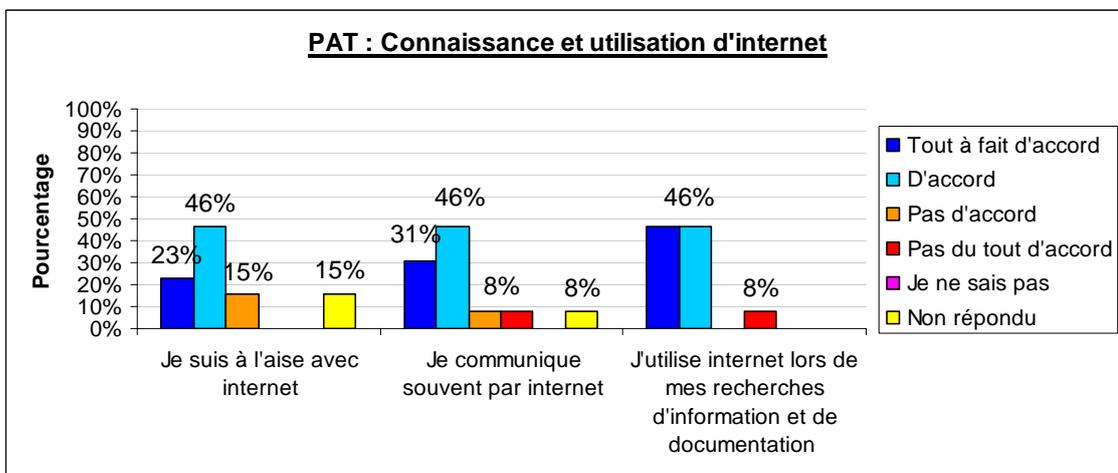
- Secrétariat
- Bibliothèque
- Technique
- Social
- Autre : (précisez) \_\_\_\_\_

**Le CPFC vous remercie**

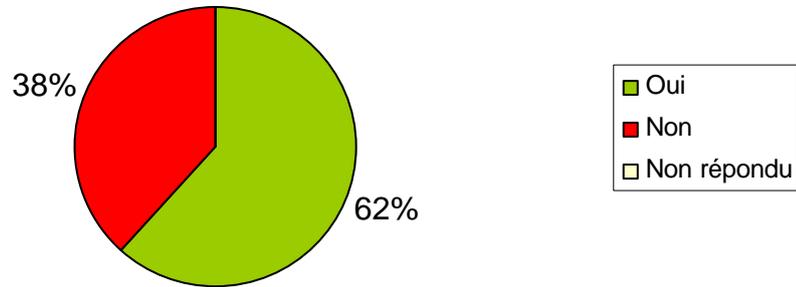
**L'anonymat et la confidentialité des données sont garantis**

*Ce questionnaire est indifféremment adressé aux femmes et aux hommes*

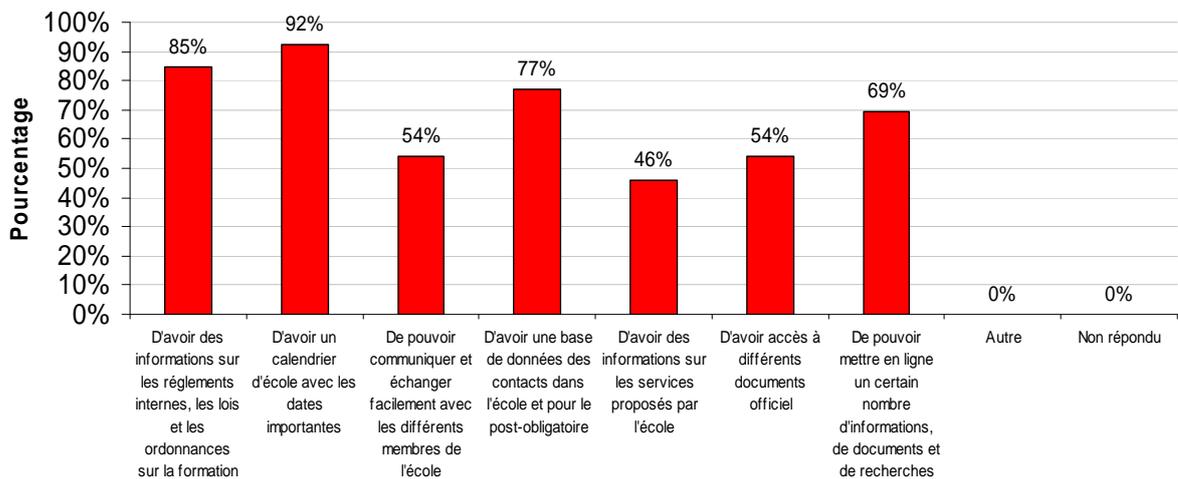
## Annexe 15 Résultats PAT



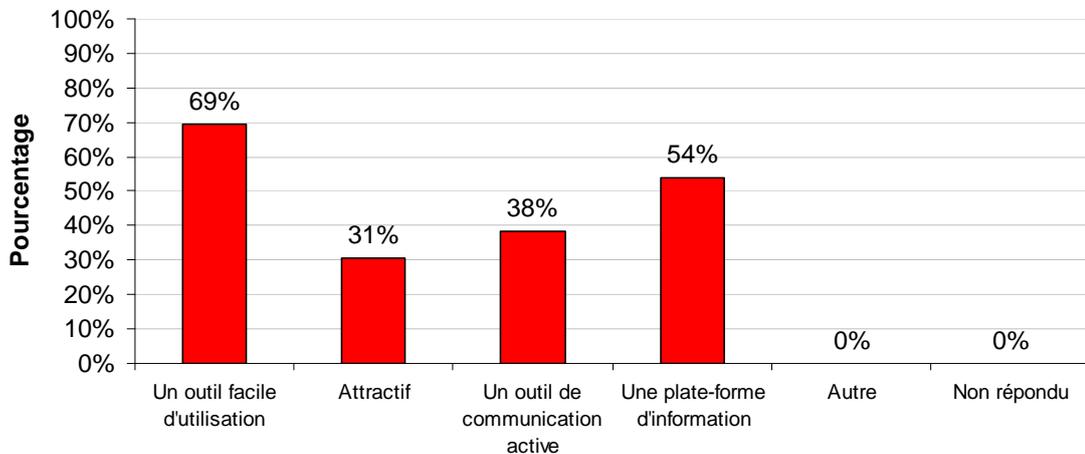
**PAT : Utilisation régulière d'une adresse e-mail privée**

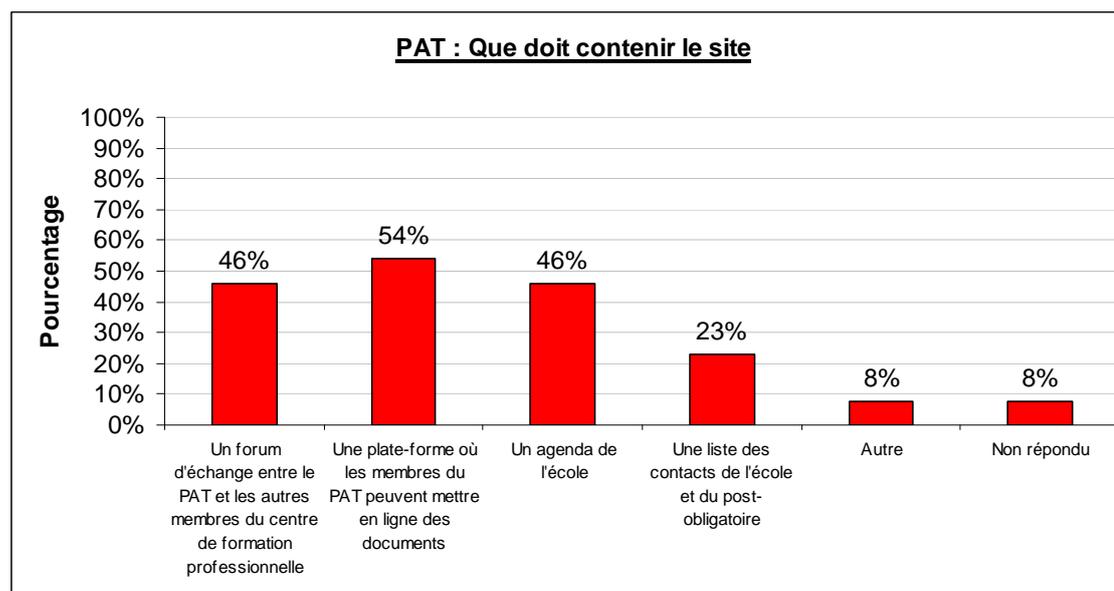
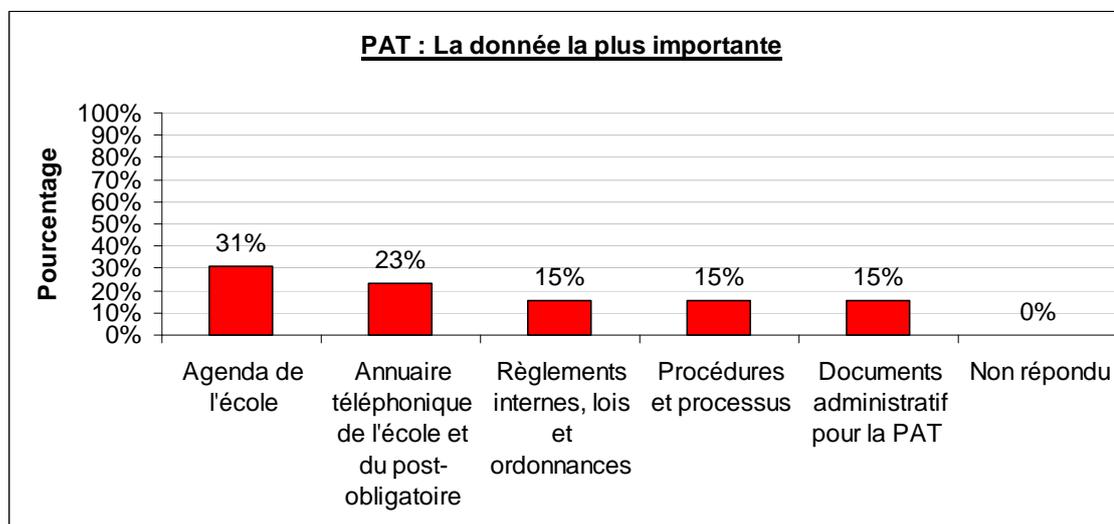
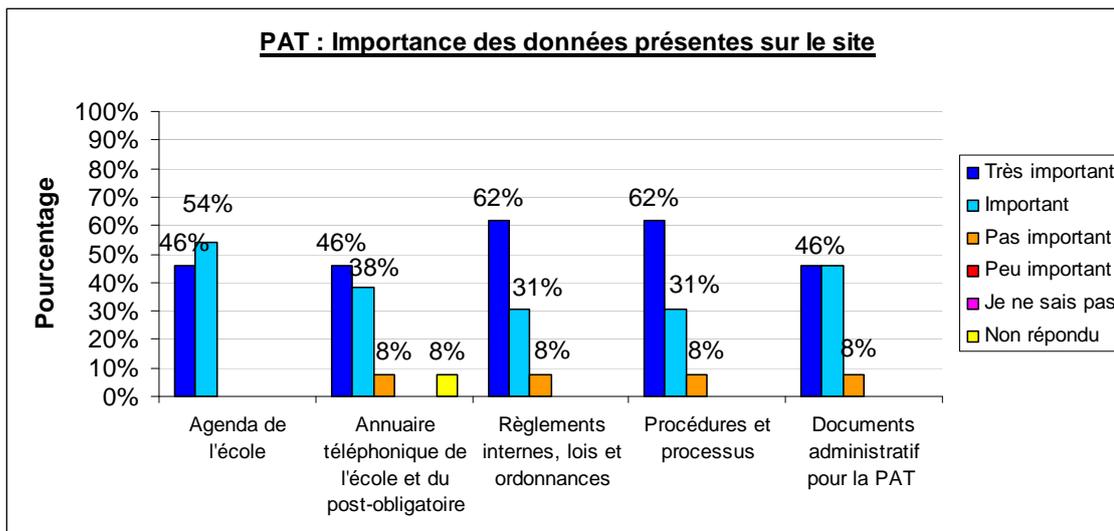


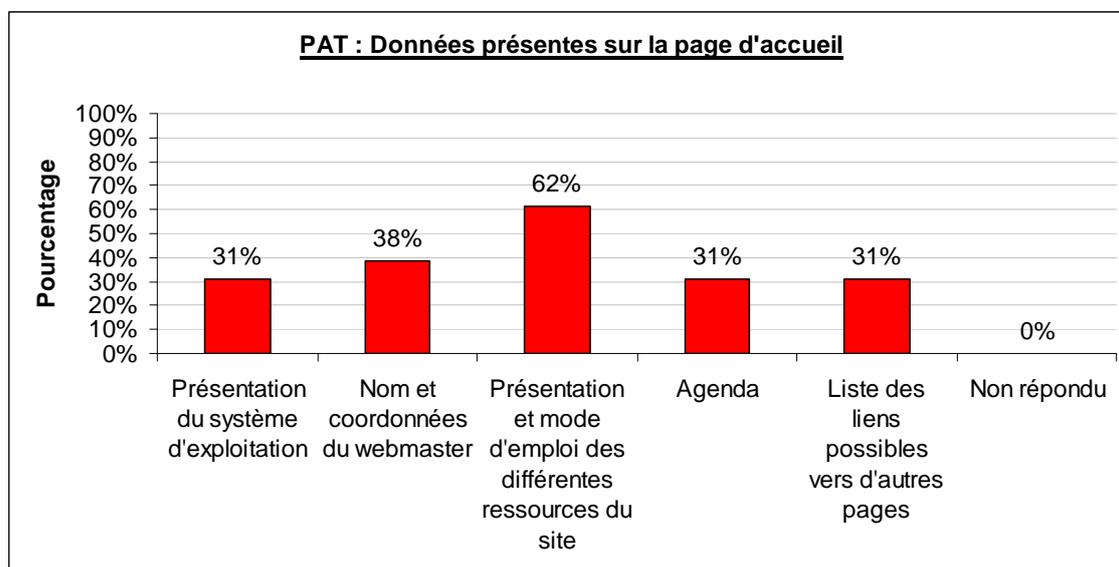
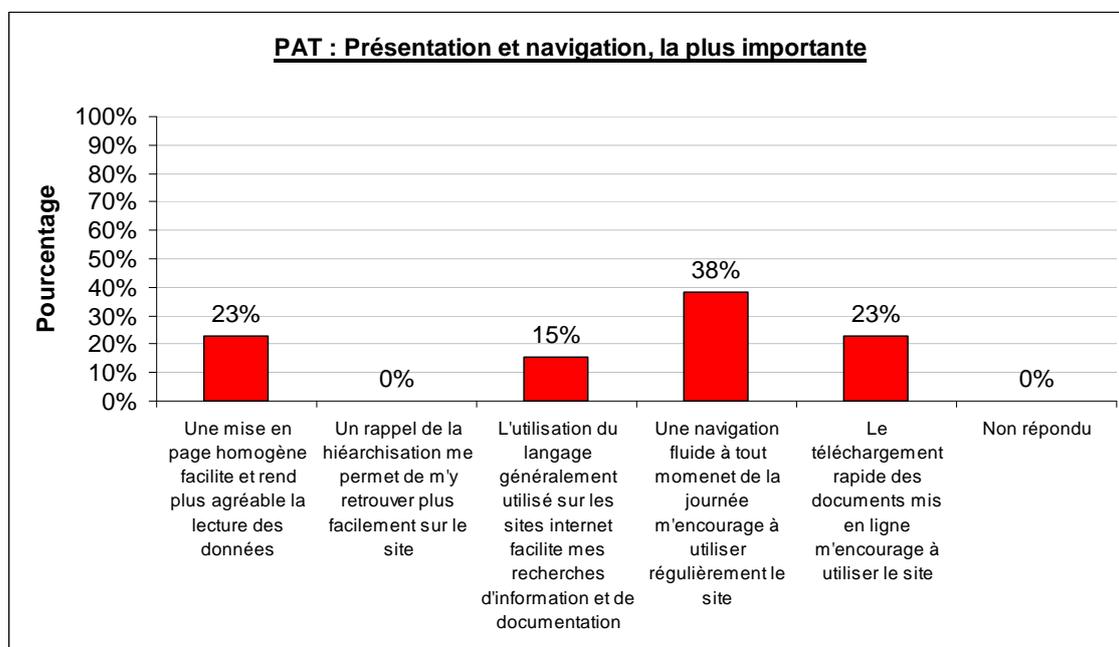
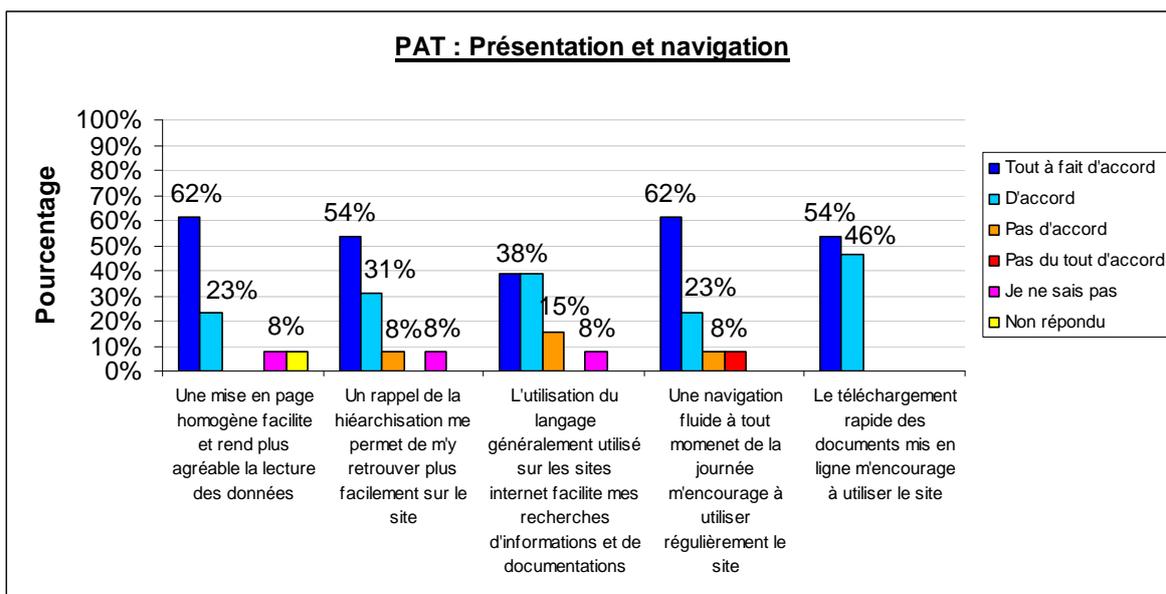
**PAT : Que doit permettre le site pédagogique**

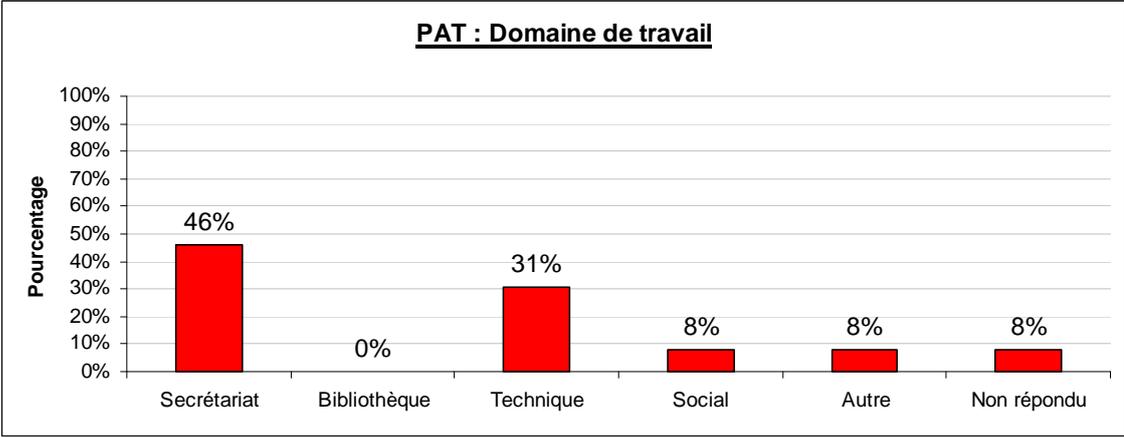
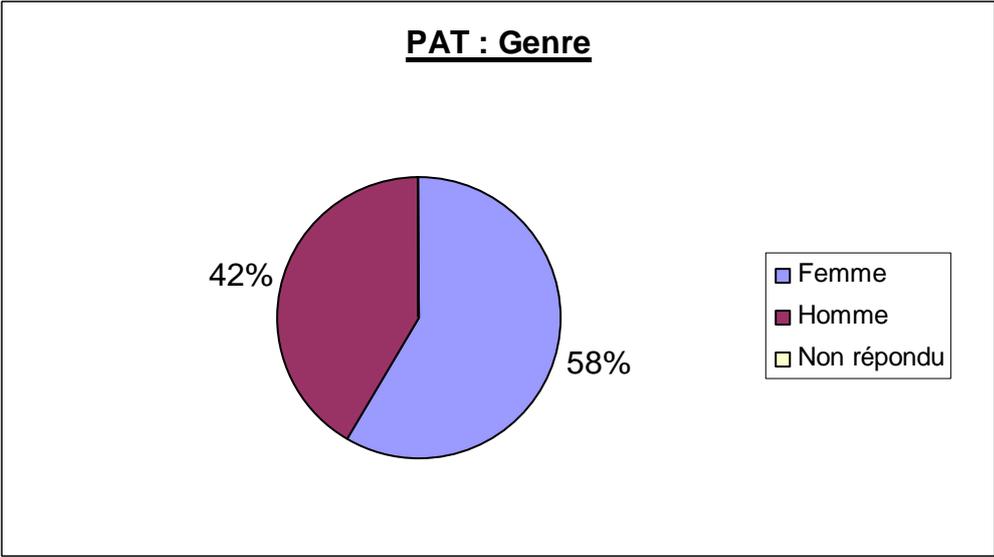


**PAT : Que doit être un site pédagogique**









## Annexe 16

### Planning de formation et de communication

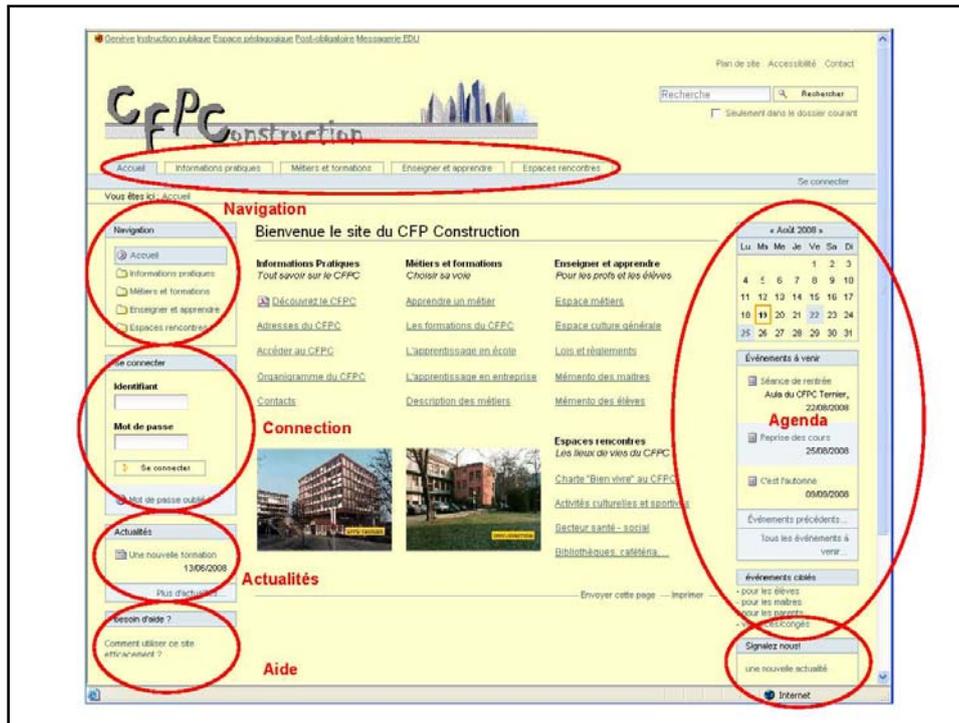
MACRO ACTIVITE	SUPPORTS	OBJECTIF	DATE
Séance de rentrée	PowerPoint	Présentation du site internet du CFPC à l'ensemble du personnel	22.août.08
Envoi aux enseignants de leurs codes d'accès	Messageries	Activation et réinitialisation des mots de passe afin que les enseignants puissent accéder au site	22.août.08
Retour des mails des codes non activé	Messageries	Relancer les personnes qui n'ont pas activé et réinitialisé leur code	26.août.08
Séance des maîtres de classe	Oral	Transmettre les directives et les documents pour les élèves	22.sept.08
Information et formation des élèves	Oral Document	Activation des mots de passe afin que les élèves puissent accéder au site et distribution du "mode d'emploi"	fin septembre
Rendez-vous avec les différents responsables des espaces spécifiques	Oral	Former les personnes responsables de mettre en ligne les données	septembre
Cours de formation	Oral	Répondre aux questions des utilisateurs	octobre

# Annexe 17

## Présentation de la séance de rentrée<sup>23</sup>



<sup>23</sup> Claude CHOLLET, doyen du secteur pierre et administrateur du site



## Se connecter:

Pour atteindre l'espace pédagogique, il faut se connecter...

- en tant qu'enseignant

Nom + première lettre du prénom  
Exemple: cholletc

Mot de passe à choisir, informations par courriel

- en tant qu'élève de section

Elève + section  
Exemple: elevepierre

Mot de passe: eleve

- en tant qu'élève de classe (uniquement pour les classes dont les enseignants ont fait une demande pour créer un espace)

Classe  
exemple: MACO-D3

Mot de passe: à définir par l'enseignant

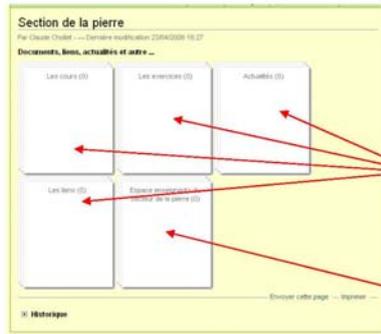
Veuillez vous connecter

<p><b>Identifiant</b></p> <input type="text"/>	<p><b>Mot de passe oublié ?</b></p> <p>Si vous avez oublié votre mot de passe, Cliquez ici pour le récupérer.</p>
<p><b>Mot de passe</b></p> <input type="password"/>	
<p><input type="button" value="Se connecter"/></p>	

## Les éléments visibles varient selon la connection:

Exemple dans l'espace métier:

Un enseignant ou un élève d'une section ne verra que la fourre de sa section



Dans la fourre, les élèves et les enseignants de la section concernée voient les 4 premiers dossiers. Les enseignants peuvent introduire des documents.

Seuls les enseignants de la section voient ce dossier, ils peuvent y introduire des documents.

L'espace de l'enseignement général est réalisé selon le même schéma

## Mémento des maîtres et formation continue

Les enseignants et le PAT ont accès au mémento des maîtres

Les documents peuvent être complétés en ligne et imprimés directement

## Vous trouverez beaucoup d'autres informations

Par exemple :

Les lois et règlements qui régissent la formation professionnelle (dans le memento des maîtres) et notamment tous les règlements d'apprentissage et les nouvelles ordonnances.

Un espace pour le personnel administratif et technique

(visible uniquement par les personnes concernées)



### Espaces rencontres

Les lieux de vies du CFPC

[Charte "Bien vivre" au CFPC](#)

[Activités culturelles et sportives](#)

[Secteur santé - social](#)

[Bibliothèques, cafétéria ...](#)

Dans l'espace rencontre, des personnes gèrent indépendamment une partie du site.

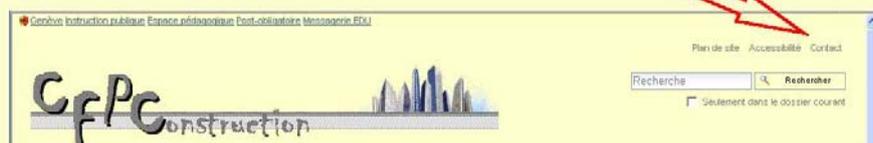
- La page du conseiller social et de l'infirmière
- Les informations des bibliothécaires
- Les informations des gérants de cafétéria
- Etc...



## Site Internet du CFPC

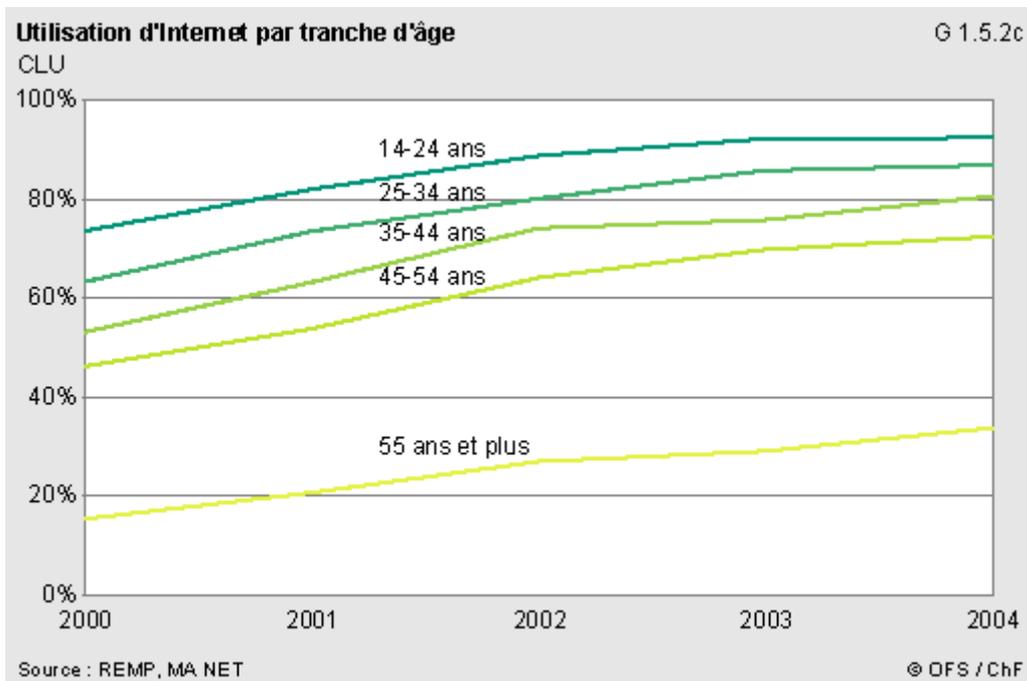
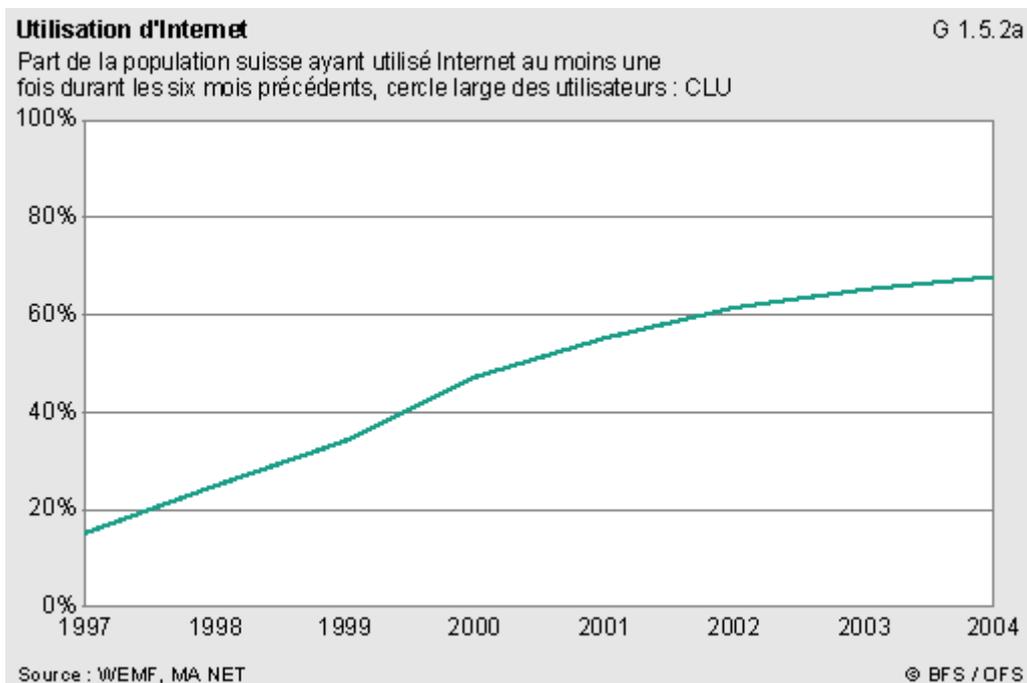
<http://icp.ge.ch/po/cfp-c>

Si vous ne recevez pas vos informations de connection par courriel ces prochains jours, contactez l'administration du site.



## Annexe 18

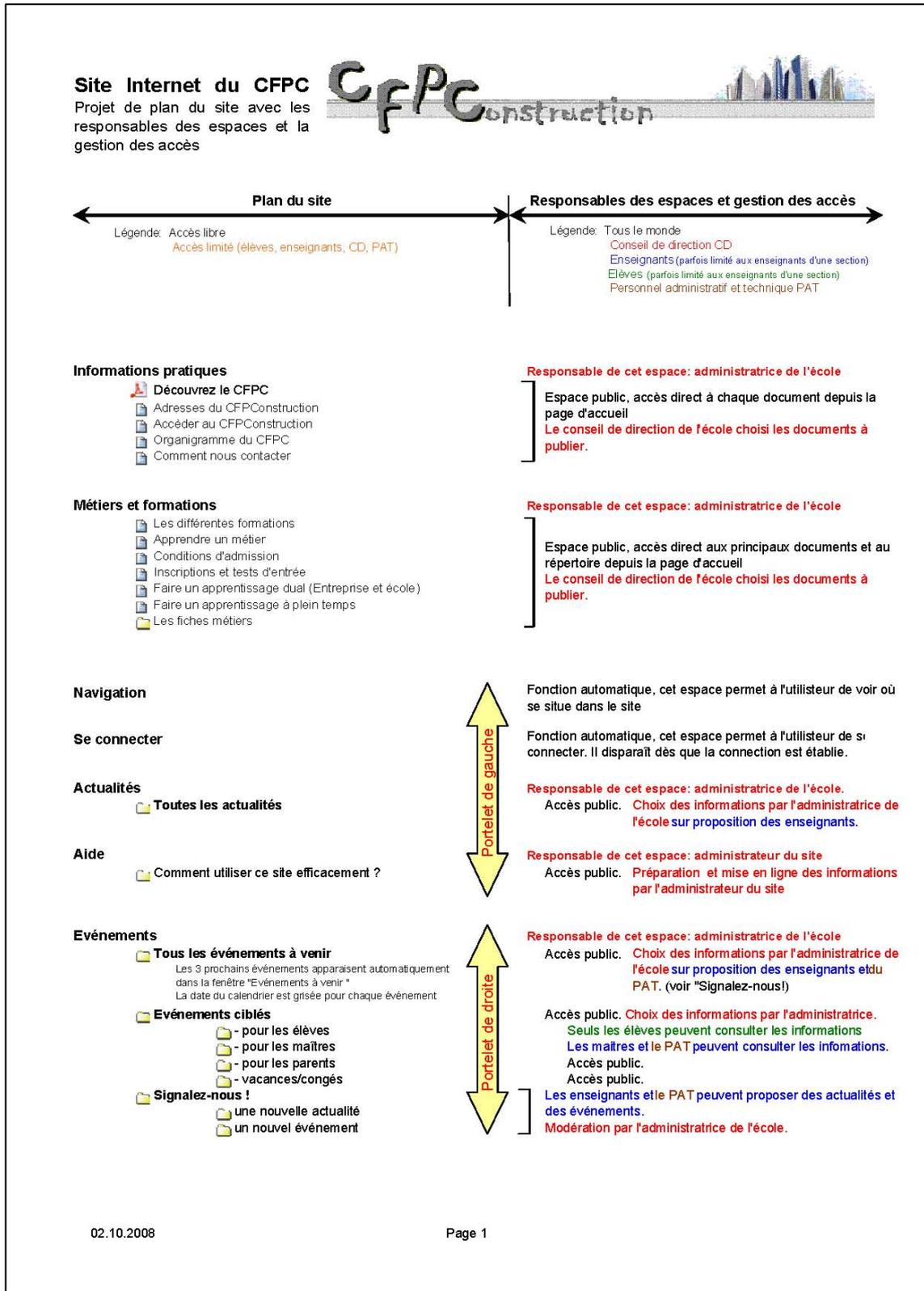
### Statistique Suisse sur l'utilisation d'internet (2004)<sup>24</sup>



<sup>24</sup> Office Fédérale de la Statistique (OFS), *confédération suisse : statistique suisse*, [www.statistique.admin.ch/](http://www.statistique.admin.ch/), (consulté le 18.03.2008)

# Annexe 19

## Nomenclature du site internet



## Enseigner et apprendre

### L'espace des sections métiers

#### Section de la pierre

- Les cours
- Les exercices
- Actualités
- Les liens
- MACO-D3A (exemple)
- CARR-D3A (exemple)
- Espace enseignants de la section de la pierre

#### Section conception et planification

- Section du bois
- Section électricité du bâtiment
- Section finitions et revêtement
- Section métallurgie du bâtiment

### Espace de l'enseignement général

#### Espace de la culture générale

- Documentation
- Exemples d'examens de CG
- Travail personnel de terminale
- MACO-D3A (exemple)
- CARR-D3A (exemple)

#### Espace de la maturité professionnelle

- Documentation
- Informations par branches
- MPT-I1G (exemple)
- MPT-I11 (exemple)

#### Espace de éducation physique

- Informations aux élèves

#### Actualités

#### Les liens

#### Espace des enseignants de culture générale, de la maturité et de l'éducation physique

- Espace enseignants de la culture générale
- Espace enseignants de maturité professionnelle
- Espace enseignants d'éducation physique

### Ordonnances, règlements et plans d'études

- Lois, ordonnances et règlements sur la formation professionnelle
- Règlements d'apprentissage
- Ordonnances et plans de formation CFC
- Ordonnances et plans de formation AFC
- Ordonnances et plans de formation de culture générale

### Mémento des maîtres et formation Continue

- Formation continue
- Informations générales et procédures
- Formulaires pour envois aux élèves
- Formulaires pour diffusion interne
- Documents pour maîtres de classe

### Mémento des élèves

- Règlements de l'école et du DIP
- Formulaires divers

### Responsable de cet espace: un doyen de section métier

#### Responsable de cet espace: doyen de la section

Les enseignants peuvent introduire des documents  
Les élèves peuvent les consulter et les télécharger  
Possibilité d'introduire des groupes classes à la demande des enseignants (voir l'information ci-dessous)  
Dans l'espace enseignants, les enseignants peuvent introduire et consulter les documents

Même schéma que la section de la pierre pour chacune des sections métiers.  
Le responsable de chaque espace est le doyen de la section métier concernée

### Responsable de cet espace: doyenne de l'EG

Les enseignants peuvent introduire des documents  
Les élèves peuvent les consulter et les télécharger  
Possibilité d'introduire des groupes classes à la demande des enseignants (voir l'information ci-dessous)

Les enseignants peuvent introduire des documents  
Les élèves peuvent les consulter et les télécharger  
Possibilité d'introduire des groupes classes à la demande des enseignants (voir l'information ci-dessous)

Les enseignants peuvent introduire des documents  
Les élèves peuvent les consulter et les télécharger  
Les enseignants peuvent introduire des documents  
Les élèves peuvent les consulter et les télécharger

Les enseignants peuvent introduire et consulter les documents sur deux niveaux. Soit dans l'espace qui couvre tous les enseignants de l'enseignement général, soit dans l'espace de chaque section

### Responsable de cet espace: un membre du CD

Accès public, un membre du conseil de direction fait des propositions au CD et introduit les documents

### Responsable de cet espace: administratrice de l'école

Les enseignants et le PAT peuvent accéder à cet espace. Les documents peuvent être complétés en ligne puis imprimés ou envoyés par courriel.  
Introduction des documents par l'administratrice

### Responsable de cet espace: administratrice de l'école

Accès pour les élèves, des documents peuvent également être complétés en ligne et imprimés

#### Groupes classes

Chaque enseignant a la possibilité de demander à l'administrateur du site de créer un espace pour sa classe. Un formulaire est à disposition dans le mémento.

L'espace a le nom de la classe (par exemple: MACO-D3A) et un mot de passe.

Cet espace apparaît dans la page de la section métier pour tout ce qui concerne les branches professionnelles (par exemple: Accueil Enseigner et apprendre → L'espace des sections métiers → Section de la pierre → MACO-D3A).

Il apparaît dans la page de l'enseignement général pour ce qui concerne la culture générale (par exemple: Accueil Enseigner et apprendre → Espace de l'enseignement général → MACO-D3A).

Les élèves se connectent sous le nom de leur classe et introduisent le mot de passe transmis par l'enseignant.

L'enseignant se connecte sous son nom et dispose des droits pour gérer les accès et le partage de l'espace. (Par exemple: possibilité ou non d'introduire de documents par les élèves)

Sans une demande spécifique de l'enseignant auprès du doyen, l'espace est automatiquement détruit à la fin de l'année scolaire.

### Espaces rencontres

- Charte "Bien vivre" au CFPC
- Activités culturelles et sportives
  - Tour de Moron
  - Voyages de fin d'étude
  - Sorties spéciales
- Secteur santé - social
- Bibliothèques, cafétérias, ...
  - Bibliothèque Ternier
  - Bibliothèque Jonction
  - Cafétéria Ternier
  - Cafétéria Jonctions

### Espace PAT

- Liste des numéros de téléphone
- Documents types
- Informations internes du PAT

**Responsable de cet espace: administratrice de l'école**

Les enseignants peuvent proposer des documents  
Modération par l'administratrice de l'école  
Accès public

Gestion de cet espace: assistant social. Accès public

Gestion de cet espace: bibliothécaire. Accès public  
Gestion de cet espace: bibliothécaire. Accès public  
Gestion de cet espace: gérant cafétéria. Accès public  
Gestion de cet espace: gérant cafétéria. Accès public

**Responsable de cet espace: administratrice de l'école**

Chaque membre du personnel administratif et technique ont accès à cet espace. Ils peuvent introduire des documents