



Évaluation externe du cours pilote « Initiation à l'informatique et Internet » de l'association Voie F

Réalisée dans cadre du projet de recherche DORA « Défis et opportunités du numérique en formation en compétences de base : une recherche-action » de l'Université de Genève.

Table des matières

Introduction	2
Contexte	2
Processus d'évaluation et d'accompagnement.....	2
Description du cours pilote « Initiation à l'informatique et Internet » :	4
Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA et impact sur les apprentissages.....	6
Atteinte des objectifs et impact sur les apprentissages	11
Conclusions de l'évaluation et recommandations pour la prochaine session.....	13
Conclusion générale de l'évaluation	15
<i>Annexes.....</i>	<i>16</i>
Annexe 1 : Contenus abordés pendant le cours	16
Annexe 2 : Compte rendu de l'observation de cours du 30.10.24	18
Annexe 3 : Compte rendu de la dernière séance de bilan du cours du 18.11.24	20
Annexe 4 : Transfert des apprentissages à la suite au cours	22

Introduction

Ce document est destiné à Voie F et a été réalisé dans le cadre du projet de recherche DORA¹. En première partie, il contient un résumé du contexte de Voie F, des besoins qui sont à l'origine de la création d'une nouvelle offre de formation ainsi qu'une présentation du processus d'évaluation en lien avec le projet DORA (temporalité et but, objectifs spécifiques, structure de la démarche, aspects financiers).

La deuxième partie du document porte sur la démarche d'évaluation externe réalisée par l'équipe du projet de recherche DORA sur le cours pilote « Initiation à l'informatique et Internet », l'impact sur les apprentissages et les transferts réalisés par les apprenantes et s'organise dans les chapitres suivants :

- Une description globale du cours pilote
- La mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA
- L'atteinte des objectifs au regard des activités et du programme de cours
- Des recommandations en vue de la reconduite du cours

Contexte

L'Association Voie F est partenaire de la recherche DORA¹ de l'Université de Genève et participe notamment à l'axe 1 sur l'identification des besoins de formation des adultes peu ou pas scolarisés dans le domaine numérique, la création de principes de conception pédagogique et l'expérimentation de dispositifs de formation pilotes basés sur ces mêmes principes.

Voie F a pour mission d'encourager, soutenir et accompagner les femmes en situation de vulnérabilité dans un parcours de formation qui vise l'autonomie, le renforcement de leur pouvoir d'agir et la (ré)insertion sociale et professionnelle. Dans ce contexte, Voie F vise à soutenir l'acquisition de compétences numériques de base pour les femmes. Un certain nombre de besoins ont été identifiés dans le cadre d'un mandat confié à Ourida Cherpillod, chargée de réaliser une analyse sur les besoins de compétences numériques du public de Voie F et du Réseau femmes*². Parmi les constats de ce rapport, on peut citer la « peur de faire faux », un élément récurrent qui montre que le numérique amène une crainte de ne pas pouvoir « revenir en arrière » après avoir fait une erreur.

En parallèle à cette étude, Voie F a testé une permanence numérique hebdomadaire en soirée et un samedi matin par mois, gratuite et ouverte à toutes, dès janvier 2024. Le choix des horaires permet aux femmes, occupées en journée, de venir s'informer, s'autoformer et de gagner en compétences numériques. Dans ce cadre, l'animatrice numérique a également recueilli des difficultés « techniques » rencontrées dans la pratique numérique du quotidien, ainsi que les émotions négatives en lien avec cette pratique : peurs, stress, souffrance, dévalorisation. Lorsque les femmes demandent de l'aide aux proches, cela génère souvent du stress et des tensions. Une femme a expliqué l'exigence de son employeur, une entreprise de nettoyage, d'avoir des connaissances de base en informatique sur ordinateur pour recevoir des rendez-vous par mail et utiliser un calendrier ainsi qu'un login pour les horaires.

Pour donner suite à ces constats et besoins, une nouvelle formation pilote a été mise en place sur la période de l'automne 2024. Celle-ci a été proposée en horaire du soir et sans objectif de certification (contrairement aux autres formations en informatique proposées à Voie F) permettant d'aller au rythme du groupe d'apprenantes. Ce nouveau cours a été accompagné et évalué par l'équipe DORA de l'Université de Genève avec pour finalité ce rapport du processus.

Processus d'évaluation et d'accompagnement

Il est précisé que l'association Voie F est partenaire de la recherche DORA depuis les prémises du projet,

¹ Pour plus de détails sur le projet DORA, voir la page internet comprenant les détails www.crfba.ch/dora

² « Recueil et analyse des compétences et besoins numériques des femmes bénéficiaires des prestations de Voie F et du Réseau femmes* », en libre accès sur le site internet de Voie F <https://voief.ch/documents-concernant-lassociation/>

en juin 2022. Ses représentantes impliquées dans DORA ont participé à définir les objectifs de la recherche, à identifier les besoins des apprenantes à l'aide d'entretiens et ont participé aux rencontres et échanges qui ont permis de développer ensemble les principes de conception pédagogique.

L'équipe de l'Université de Genève a mis en place deux processus : un accompagnement et une évaluation de la formation « Initiation à l'informatique et Internet ».

Cette formation a été conçue et validée par le comité de l'association Voie F en avril, plusieurs mois avant l'intervention de l'Unige dans le cadre du projet DORA, intervention qui a débuté en octobre 2024, quelques semaines après le début du premier cours. La démarche d'accompagnement s'est donc concrétisée dans la mise en place d'un dialogue avec Voie F – et en particulier avec la formatrice en charge de la formation – portant sur deux principes de conception pédagogiques issus de la recherche-action DORA. L'objectif était ainsi de vérifier dans quelle mesure ces principes étaient mis en œuvre dans la formation, d'adapter le programme et le déroulement de celle-ci aux principes de conception DORA et de vérifier dans quelle mesure ces mêmes principes – dont la forme était encore provisoire – ne devaient pas être améliorés et adaptés. Il s'agissait d'enclencher un processus de va-et-vient entre les principes de conception DORA et le déroulement d'une formation qui visait à les mettre en œuvre.

La démarche d'évaluation de la formation a été réalisée en parallèle de l'accompagnement, entre octobre 2024 et janvier 2025. Elle avait pour objectif d'évaluer la formation de manière générale, sur le plan de l'efficacité et de l'impact, à partir des observations du cours, des échanges avec la formatrice et d'un certain nombre d'entretiens avec un échantillon de participantes réalisés plusieurs semaines après la fin.

Les objectifs de l'évaluation étaient les suivants :

- Analyser le déroulement du cours au regard de l'engagement des apprenantes dans la formation et de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports).
- Vérifier l'atteinte des objectifs du cours tels que définis par l'association Voie F.
- Identifier les points forts et les points d'amélioration du cours en vue de le reconduire par la suite, avec des recommandations.
- Analyser l'impact du cours sur les apprenantes en matière de transfert (changement des pratiques numériques hors cours), de développement de la confiance en soi et du rapport au numérique.

Les modalités des deux démarches d'évaluation et d'accompagnement ont été discutées en amont avec les parties prenantes concernées et formalisées dans un document validé par toutes, indiquant les objectifs, le planning, les aspects financiers et le livrable attendu.

Les personnes impliquées dans l'expérimentation étaient, pour Voie F, Christine Meyerhans (directrice), Isabelle Cooper (formatrice et monitrice salle informatique) et Maya Chacon Moran (animatrice de la permanence numérique et formatrice du projet pilote « Initiation à l'informatique et Internet »). Pour l'Université de Genève, il s'agit de Daniele Beltrametti (chargé d'enseignement) ainsi que Jessica Belperroud (collaboratrice scientifique).

But du rapport

Ce rapport vise à :

- Rendre compte des deux démarches d'accompagnement et d'évaluation de l'Université de Genève pour la formation « Initiation à l'informatique et Internet ».
- Vérifier l'opérationnalisation des principes de conception pédagogique issus de l'axe 1 de la recherche DORA, pour en évaluer la pertinence dans le cadre d'une mobilisation à partir d'une situation réelle dans un cours.
- Fournir des éléments portant sur l'efficacité et l'impact du cours, en se basant sur le point de vue des acteurs concernés – notamment la formatrice et les apprenantes – ainsi que les observations réalisées par l'équipe de l'Université de Genève.

Activités d'accompagnement et de récolte de données pour l'évaluation

Pour réaliser ces démarches d'accompagnement et d'évaluation, plusieurs activités ont été réalisées :

- Analyse par l'équipe de l'Université des divers documents produits par Voie F (document transversal sur les contenus, programmation de cours, supports de cours, rapport d'analyse de besoins, etc.)

- Trois séances d'échange avec l'équipe de Voie F, qui ont fait chacun l'objet d'une prise de notes
 - Une séance de présentation en octobre 2024 pour comprendre les origines du projet pilote et les aspects déjà mis en place dans le cadre de ce cours
 - Une séance en novembre 2024 pour poser des questions et émettre des recommandations quant à la mise en place du dispositif de formation proposé (discussions des documents)
 - Une séance d'évaluation en janvier 2025 pour faire le bilan de cette première expérimentation avec les différentes personnes impliquées
- Mise à disposition à la formatrice de Voie F de documents et de ressources élaborées dans le cadre de la recherche DORA par les autres institutions partenaires du projet (programmes de cours, retours des vécus, ressources et documentation créée pour d'autres cours pilotes)
- Deux visites de cours en observation non-participante avec prise de notes (en deuxième partie de la formation et à la séance de bilan avec le groupe, lors du dernier cours). Un canevas d'observation a été élaboré en collaboration avec la formatrice de Voie F pour la prise de notes.
- Quatre entretiens individuels pour récolter des données sur l'avis des participantes environ trois semaines après la fin du cours.

Éléments financiers

Voie F a financé cette formation pilote grâce à des ressources obtenues indépendamment du projet DORA. La contribution de l'équipe de l'Université s'est limitée au travail d'accompagnement et d'évaluation de ce projet pilote.

Description du cours pilote « Initiation à l'informatique et Internet » :

Cette formation a eu lieu le lundi et mercredi, du 23 septembre au 20 novembre 2024. Elle a permis d'accueillir 8 femmes et visait les objectifs suivants :

- Se familiariser avec les concepts de base du numérique.
- Renforcer la confiance dans l'utilisation des outils numériques.
- Encourager l'autonomie dans le monde numérique, au niveau personnel et au travail.

Éléments généraux

- Nom du cours : Initiation à l'informatique et Internet
- Temporalité : 3h de cours, 2x par semaine, le lundi et le mercredi soir
- Durée : du 23 septembre au 20 novembre (16 cours)
- Groupe : 8 personnes (1 abandon, 7 personnes ont terminées)
- Recrutement : personnes usagères de la permanence numérique, apprenantes des autres formations Voie F, le bouche à oreille, promotion auprès des partenaires et réseaux
- Public : femmes en emploi ou à la recherche d'un emploi ou à l'aide sociale, orientées par les conseillers et conseillères de l'Office cantonal de l'emploi ou les assistant-es social-es.
- Prérequis langagiers : B1 à l'oral, pas de prérequis à l'écrit
- Supports utilisés :
 - Ordinateur : les apprenantes utilisent les ordinateurs fixes de la salle informatique
 - Smartphone : chacune utilise son smartphone
 - Classeur : regroupe les documents et supports créés par la formatrice
 - TBI : utilisation par la formatrice pour la présentation de contenus au tableau

Conception et organisation de la formation

La pédagogie de cette formation vise à s'éloigner de la « forme scolaire », car chaque cours commence et se termine avec un « temps individuel », donnant la possibilité de travailler les contenus souhaités par les

participantes, d'arriver plus tard ou de partir plus tôt, en alternant entre moment de travail individuel et de travail collectif :

- 18h-18h30 : arrivée progressive et travail autonome sur Tap" Touche (choix des participantes)
- 18h30-20h30 : cours collectif (avec pause)
- 20h30-21h : travail individuel (besoins individuels et particuliers)

Les contenus de la première moitié des cours (8 premiers cours en septembre-octobre) ont été basés sur les besoins évoqués précédemment (usage du mail y compris avec les enjeux de forme des textes, scanner des documents, ranger des fichiers, utiliser internet, se déplacer avec un GPS, rechercher une information en ligne, etc.), pour permettre aux participantes d'être rassurées et renforcer leur confiance vis-à-vis du numérique et du groupe. Cette première moitié des cours préalablement structurée a été suivie par une deuxième moitié des cours (8 derniers cours en octobre-novembre) dont les contenus ont été co-construits avec les participantes, selon les besoins qui ont émergés dans et pendant le cours (paiements, application TPG, assurances).

Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA et impact sur les apprentissages

L'accompagnement de ce cours pilote par l'Université avait pour objectif de mobiliser et tester un certain nombre de principes de conception pédagogique issus du projet DORA. Ce chapitre est structuré autour des principes choisis par Voie F, ce qui permet d'aborder les points suivants :

- Description succincte du principe concerné et modalité de mise en œuvre dans le cours.
- Impact du principe sur le cours et points critiques du point de vue de l'utilité et de la faisabilité.
- Adaptations et points d'améliorations qui en découlent.

Principe 1 : en début de formation, prévoir des espaces/temps d'échange collectifs – sans mobiliser les outils numériques – pour soutenir l'expression des besoins et des représentations autour du numérique, en vue de proposer des contenus de formation adaptés

En s'appuyant sur une hypothèse de base du projet DORA (« les adultes peu ou pas scolarisés ne sont pas toujours conscients de leurs besoins et prouvent parfois des difficultés à les exprimer »), la formatrice a voulu créer les conditions pour établir une relation de confiance avec les apprenantes, ce qui a soutenu l'émergence des besoins de manière progressive par les apprenantes et a permis d'y répondre par la suite ainsi que de soutenir les apprenantes dans les craintes et peurs face au numérique.

Voie F a opérationnalisé ce principe avec les activités et choix pédagogiques suivants :

- Création d'une charte de fonctionnement avec le groupe.
- Co-construction des contenus avec les participantes.
- Espace d'échange et de questions à la fin de chaque rencontre.

Les sous-chapitres suivants portent sur la mise en œuvre et le retour des apprenantes sur ces activités.

Création d'une charte de fonctionnement

Les formatrices de Voie F proposent dans toutes les formations, depuis la rentrée scolaire 2024, une charte de fonctionnement coconstruite avec les apprenantes, ce qui se distingue d'un contrat de formation, qui est établi d'avance et ne fait pas l'objet d'une discussion. Ainsi, lors du premier cours, la formatrice a défini avec son groupe les besoins communs et les besoins particuliers, ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.

- Besoins communs : ponctualité, confidentialité, respect du temps de parole, respect des cultures et des croyances, bienveillance, entraide.
- Besoins particuliers : disposer du programme des cours en avance, faire une pause de 15 minutes, recevoir les supports de cours, avoir le droit de répondre au téléphone, avoir le droit de se rafraîchir pendant le cours, être attentive à la fatigue de chacune (cours du soir).

Concernant le besoin de « recevoir les supports de cours », les apprenantes ont reçu des fiches techniques pour chaque cours avec des explications des procédures pour les sujets abordés. Chaque apprenante a pu ranger ces fiches dans un classeur personnel qui est resté dans la salle de cours pendant la durée du cours. Pendant le cours, les participantes n'avaient pas le temps de relire et voir les choses à la maison. A la fin du cours, elles ont ramené le classeur chez elles.

Compte tenu du temps que cela a nécessité, il a été décidé d'évaluer l'utilité de ces supports de cours par les apprenantes (mobilisation individuelle après le cours, soutien des compétences d'organisation des documents et gestion de son parcours d'apprentissage, etc.).

Dans les entretiens individuels d'évaluation après la fin de la formation, la moitié d'entre des personnes interviewées (deux sur quatre) ont utilisé le classeur depuis de la formation, comme pratique régulière ou ponctuelle.

« Depuis la fin de cours, oui, je donne un coup d'œil de temps en temps pour me rappeler ». Elles disent beaucoup apprécier les photos et les marches à suivre qui leur permettent de revenir sur les étapes et de s'y retrouver lorsqu'elles en ont besoin à la maison : « Quand elle a donné les photos alors ça, ça m'aide beaucoup pour comme ça ça reste dans ma tête, j'oublie pas ».

Une apprenante a amené le classeur au travail et elle l'utilise régulièrement ; il s'agit même d'un outil très utilisé par ses collègues, à qui elle donne des explications également ; « moi le classeur (...) je le laisse au

travail, s'il y a quelque chose que je devrais faire dans l'ordinateur, je regarde (...) c'est là-bas que j'ai besoin des ordinateurs et tout. Je l'ai laissé au travail, parce que tout ce qu'on a fait, c'est marqué dedans (...) Même mes collègues ils profitent des fois, ils regardent, moi je les aide, je montre... Comme ça, ils apprennent aussi parce que c'est tout marqué (...) ils ont profité mon classeur, c'est pas mon classeur c'est à tout le monde. C'est aussi bien d'aider les autres ».

Pour certaines, le classeur n'a pas encore été utilisé, car elles ne possèdent pas d'ordinateur ou qu'il n'est pas fonctionnel, ce qui leur empêche de pratiquer ce qu'elles ont appris durant le cours : « Je l'ai pas réutilisé, parce que vraiment j'ai pas d'ordinateur, je peux pas ».

Co-construction des contenus

Tout au long de cette formation, la co-construction des contenus a été fortement valorisée car elle implique activement les apprenantes dans leur parcours d'apprentissage et permet de répondre à leurs besoins directs. Les objectifs de cette démarche étaient les suivants :

- Promouvoir la prise de décision.
- Rester en phase avec la réalité de leurs besoins.
- Favoriser l'engagement et la motivation.
- Encourager la créativité et l'innovation.

La formatrice avait établi un calendrier de cours pour les huit premières rencontres. Elle a ainsi commencé avec les notions de base sur l'ordinateur et ensuite elle est passée au smartphone. Cela a permis aux participantes d'être rassurées pour la suite grâce à la mise en place d'un lexique commun, pour comprendre quoi faire grâce à une meilleure compréhension des terminologies et les bases de l'ordinateur. Les apprenantes ont donc commencé avec l'utilisation de l'ordinateur (chaque apprenante devant un ordinateur fixe de l'institution) et ensuite la formatrice a accompagné les apprenantes sur l'usage de leur smartphone personnel.

A titre d'exemple d'activité, lors du premier cours la formatrice a montré des photos en lien avec le numérique et les apprenantes ont dû trouver les points communs entre les différents éléments. Cela a permis d'avoir un échange sur la représentation qu'elles avaient du numérique et de clarifier dès le début du cours les attentes, représentations et les terminologies spécifiques.

Dans la seconde moitié de la formation (huit derniers cours), les sujets abordés ont été construits en fonction des besoins identifiés en début de cours par les apprenantes, qui avaient notamment le souhait de travailler sur les modes de paiements et les assurances maladies. Ces demandes venant d'elles-mêmes, ce sont des sujets que la formatrice a approfondi et mis en place dans la seconde moitié du cours. Le programme s'est donc modifié au fur et à mesure selon les demandes des participantes, les besoins immédiats et la préparation de la formatrice. Un document retraçant les apprentissages et les activités réalisées à chaque cours a été élaboré par la formatrice, permettant d'avoir une trace de suivi global du cours.

Le retour des apprenantes, un mois après la fin de la formation permet de mettre en avant un retour très positif de ces espaces de parole. Que ce soit pour des sujets personnels qui ont pu être abordés ou pour des idées apportées par les camarades, elles ressortent avec le sentiment d'avoir été écoutées dans leurs besoins; « On a demandé pour l'assurance maladie (...) payer en ligne aussi (...) et puis des E-Démarches aussi », « Je voulais voir par exemple comment créer un dossier, comment on, comment on peut enregistrer un dossier et du coup, oui oui, on a fait ça aussi (...) Comment on peut nommer enregistrer un fichier et comment les retrouver ».

Les apprenantes ont demandé elles-mêmes plusieurs sujets et une négociation a également eu lieu pour déterminer les besoins et les demandes prioritaires. Deux apprenantes interviewées après la formation ont pu retirer beaucoup de cette démarche, qui leur a permis de réaliser des transferts à la suite du cours et impacté concrètement leur pratiques numériques et leur autonomie ; « C'est moi qui ai demandé pour expliquer un peu le Helsana App, le assurance maladie et tout ça, et ça, c'était génial pour nous tous et c'est grâce à cette séance-là que on a fait (...) moi j'ai changé mon assurance et tout ça, donc pour moi c'était vraiment quelque chose qui est qui on peut dire que oui ça ouvre une nouvelle nouvelle vie devant moi que je sais pas du tout avant » ainsi que « Moi je comprenais rien à ce que c'était le paiement par carte, TWINT parce que (...) il faut plusieurs choses que moi je connais pas et je me mets pas à les faire parce que j'ai peur (...) faire des achats par Internet, savoir qu'est-ce que c'est légal ou pas légal... qu'on se prenne pas au piège en faisant des choses en fait, oui, parce que j'ai eu des soucis déjà avec ma maman, et j'ai pris encore plus

peur parce qu'elle a fait des choses par Internet que voilà... et puis on a eu beaucoup de soucis. »

La plupart ont trouvé tous les sujets évoqués intéressants mais sortant parfois du cadre du cours, selon leurs attentes ; « elle a voulu nous transmettre tout ça, tout ce qu'elle savait par rapport aux assurances maladie, mais je trouve que que ça, ça peut être expliqué, les différentes sortes de d'assurance maladie et tout ça, est-ce que ça, ça peut prendre tout un temps de cours pour, pour, pour au niveau numérique, ça, je trouvais que (...) on a rien touché en fait, on n'a rien vu de de par rapport à... au travail de de l'informatique (...) et ça n'a rien absolument à voir avec avec ce que je suis en train d'apprendre aux élèves ou d'apprenants (...) c'était bien de le savoir et tout... mais après c'est dans le cours d'informatique, je sais pas je je... je trouvais que c'était un peu il fallait parler, mais d'une manière sommaire, mais elle nous a donné tout un tout un cours que j'ai trouvé aussi très riche ».

Espace d'échange et de questions en fin de chaque rencontre

En fin de cours, une participante différente est restée à chaque fois pour profiter de l'aide individuelle de 20h30 à 21h. Chacune avait des besoins immédiats à différents moments et cela a permis à la formatrice d'avoir un temps individuel avec chacune d'entre elles, sans que ce soit planifié. Les demandes des apprenantes ont varié d'une semaine à l'autre, mais restaient ciblées sur les sujets et thématiques abordés pendant les cours.

Les demandes des apprenantes ont été les suivantes :

- Poser des questions par rapport au sujet vu en cours, revoir une fois les démarches pour se sentir plus à l'aise et autonome avec les étapes/procédures.
- Continuer l'exercice qui avait été demandé pendant le cours collectif et qui n'avait pas pu être terminé dans le temps proposé.
- Aller plus en profondeur dans un sujet, notamment pour comprendre le lien entre son ordinateur et son téléphone ainsi que les différents lieux de stockages (la mémoire, Cloud, One Drive, Gmail).
- Découvrir comment retrouver certaines informations sur internet, par exemple comment trouver une fiche de formulaire pour changer de logement.
- Résoudre un problème sur son téléphone avec l'utilisation de l'application WhatsApp ou découvrir la manière de faire des rangements de fichiers sur l'ordinateur ou sur le téléphone.
- Demander du soutien pour répondre de manière adéquate à un mail personnel qu'elle avait reçu avant le cours.
- Parler d'un sujet personnel qui les touche directement en lien avec le numérique et discuter de leurs réflexions ou leurs méthodes, de la place du numérique dans le monde, l'éthique du numérique.

Ce temps a été un espace de confiance et de confiance, pour que les apprenantes puissent partager leurs craintes et leurs questionnements, tout en étant écoutées et entendues tout en recevant des explications claires et compréhensibles selon leur niveau de langue.

- « On a vraiment de la chance parce qu'elle a, elle a répondu à toutes nos questions ».
- « Elle était tout le temps disponible, ouverte à nos questions et puis elle essayait aussi de s'adapter au niveau des chacune » (...) « elle est à l'écoute des besoins des des élèves et et et que ça, ça motive encore parce que je me sens, je me sens écoutée, je sens que c'est que je suis, comment on appelle ça, que c'est légitime et qu'elle répond à ma demande ».
- « J'aime beaucoup de partager des choses que je n'arrivais pas à faire et surtout ce qui était trop informatique (...) c'était quelqu'un qui qui m'écoutait quand je disais quelque chose, c'était pas pris à la légère (...) c'est une personne qui savait très bien expliquer, mais à part expliquer elle était assez, comment on dit, j'ai pas le nom, elle était assez basique dans les mots... pas les mots des programmeurs d'informatique. Elle était basique, tous les mots... donc même si on n'était pas dans l'informatique, on comprenait qu'est-ce qu'elle voulait dire ».
- « avant, je j'étais paniquée de de faire des fautes de la, mais avec elle, elle nous a tellement bien expliqué de manière simple et du coup que que voilà que ça nous permet de mieux comment dire... avoir moins peur et puis, et puis vouloir apprendre et se lancer (...) ce que j'ai pas pu voir avec elle et j'essaie un peu de de me former pour écrire les textes, voir les paragraphes, comment faire les sauts de pages, et cetera, tous des Windows base si vous voulez »

Conclusion et adaptation du principe à la suite de l'expérimentation

Ce principe pédagogique sera adapté de manière à valoriser cette notion de création de relation de confiance et d'entrée progressive dans le numérique, qui permet de faire émerger les besoins, tout en donnant la possibilité aux participant-es de prendre conscience de comment fonctionne le numérique et ses potentialités.

Principe 3 : soutenir les apprentissages plutôt que les enseignements, proposer des formats de formation éloignés de la forme scolaire

La forme de cours avec des temps individuels de travail en autonomie en début de cours permet de soutenir les apprentissages des apprenantes, où chacune a pu utiliser Tap'Touche pour développer ses connaissances du clavier et son aisance avec l'ordinateur et l'écriture en français. Les consignes de la formatrice pour les exercices étaient envoyées systématiquement par mail, pour favoriser une répétition et une compréhension de ces démarches.

Voie F a opérationné ce principe avec les activités et choix pédagogiques suivants :

- Arrivée progressive avec la mise en route de l'ordinateur et ouverture de plusieurs comptes et sites.
- Pratique sur le site Tap'Touche et impact sur les apprentissages.
- Format de consignes par envoi de mails.

Arrivée progressive et ouverture de l'ordinateur avec les comptes et les pages internet

Les 30 premières minutes du cours ont permis à chacune d'arriver à son rythme. La plupart des participantes arrivaient à 18h et commençaient à travailler de manière autonome. Les tâches étaient les mêmes pour tout le monde : allumer l'ordinateur, ouvrir sa session, entrer son mot de passe, ouvrir une page internet, ouvrir sa boîte mail. Ensuite, les participantes pouvaient choisir ce qu'elles souhaitaient faire selon leurs besoins, la plupart d'entre-elles a décidé d'aller sur le site Tap'Touche pour améliorer l'utilisation du clavier de l'ordinateur. Ce temps de travail individuel a été marqué par une grande concentration des participantes, qui ont travaillé individuellement en silence en attendant le début du cours. La formatrice passait dans les rangs pour souhaiter la bienvenue à chacune, remplir la fiche de présence et répondre aux questions. Les témoignages des apprenantes permettent de montrer que ce choix pédagogique est à la fois motivant pour entrer dans une routine mais à la fois déstabilisante pour les apprenantes habituées à une structure « traditionnelle » :

- « Au début bon moi je me sentais un peu perdue, mais une fois que après elle nous a dit ça va, ça va, ça va se passer comme ça... d'abord en attendant que que les autres arrivent aussi, vous pouvez déjà commencer à pratiquer et du coup bah ça permettait aussi de pouvoir mémoriser, pratiquer, aller plus rapide, améliorer sa performance au niveau de la dactylographie. Et ce que j'ai trouvé aussi bien, c'était au début seulement qu'on peut, on savait pas trop comment, mais après on avançait petit à petit et non, c'était c'était bien, c'était bien, c'était bien pensé, bien réfléchi ».
- « Là j'arrive à faire les codes et tout, les comptes chez mon ordinateur... parce que nous on a un ordinateur à notre disposition au travail... avant je sais pas faire, je sais même pas faire mes compte, je tremblais... là je rentre tranquille, je fais mes codes, je regarde mon portail (...) maintenant j'ai j'ai moins peur »
- « On peut aller facilement sur de sur des sites (...) en utilisant le mot de passe, on peut facilement rentrer. Il y a une gamme de des données qui se présentent dans laquelle on peut naviguer. Après il y a l'utilisation des mots aussi, des mots aussi informatiques et c'était pas non plus, j'étais un peu perdue. Mais ça m'a donné aussi l'envie par contre après de d'apprendre, de demander aussi des cours et de me former de manière personnelle (...) ce qu'on a vu c'est (...) des mises en bouche seulement, c'est une sensibilisation si je peux dire. Mais après, pour voir plus approfondie, ça demande plus de temps, plus de travail, d'exercice aussi à la maison, c'est un travail personnel ».

Pratique sur le site Tap'Touche et impact sur les apprentissages

L'utilisation de Tap'Touche a fortement marqué l'ensemble des apprenantes. Tap'Touche est un site ludique qui permet de voir sa progression, ce qui, selon la formatrice, valorise les progrès des participantes. Dans les bilans un mois après la fin de la formation, c'est un élément qui ressort comme activité phare du cours.

- « Surtout j'ai appris, j'ai adoré Tap'Touche, j'adore, parce que ça a fait prendre conscience à l'écriture, à la grammaire (...) savoir où ils vont, les les mains, les doigts et comment faire pour écrire (...) à la fin, ça, ça, ça aide, ça aide beaucoup pour écrire ».
- « Avant je j'ai, je tremblais, j'étais devant l'ordinateur (...) c'est ça qui ça m'a beaucoup aidé. Le Tap'Touche, moi j'ai, j'ai continué à faire maintenant (...) ça me motive à l'écriture sur un clavier. En fait, parce qu'au travail, je dois utiliser des claviers (...) j'ai écrit avec le clavier répondre à un email (...) maintenant pour utiliser le tape touche, je prends les bouquins et puis j'ai écrit tout ce que c'est marqué dans les bouquins pour m'avancer un peu (...) depuis que je suis à la voie F, je connais tous les boutons à utiliser, comment j'ai écrit »
- « Il y a l'ordinateur sur place, vous pouvez faire le pratique avec Tap'Touche (...) pour nous ces deux mois là je j'étais un petit peu habituée avec quelques doigts. Il n'y a pas besoin de regarder, avant quand je tape, je sais pas c'est où ? Que je regarde et après je touche. Mais avec cette pratique là j'arrive avec deux trois doigts je save que ici il y a juste il y a fait tout ça donc vraiment c'est génial si quelqu'un il fait vraiment la pratique c'est c'est une bonne chose »

En résumé, l'utilisation de Tap'Touche semble avoir plusieurs avantages et intérêts : possibilité de travailler à son rythme et individuellement tout en étant accompagné par le logiciel sur sa progression et ses erreurs, apprentissage ou renforcement de la connaissance du clavier d'ordinateur et renforcement de la confiance en soi, amélioration du niveau de français et renforcement des apprentissages par l'exercice et la répétition.

Format de consigne par envoi de mails

La formatrice a décidé d'envoyer les consignes des différentes activités de cours par mail aux apprenantes. Cela a demandé de mettre en place les prérequis en début de formation : vérifier que chaque apprenante dispose d'une boîte mail, vérifier les conditions d'accès (mot de passe, support, etc.) et apprendre la procédure. Avant de pouvoir répondre aux messages de la formatrice, les participantes devaient suivre la procédure pour accéder à leurs boîtes mail. Par la suite, lors qu'elles ouvraient le mail, elles devaient réfléchir à la manière dont elles pouvaient y répondre adéquatement et faire les démarches nécessaires pour suivre les consignes (recherche d'information, impression, scannage, transformation de document, téléchargement).

Impact et transfert de ces apprentissages

Ces démarches récurrentes et répétitives (accès à la boîte mail, réponse au mail, ajout de pièce jointe, numérisation de documents) sont également évoquées par les apprenantes comme des apprentissages clés :

- « C'est envoyer des emails, parce que je savais rien, avant j'étais nulle. J'ai appris un peu, le truc d'envoyer de certificat médical par scannage, ça je savais pas non plus, et là, je fais maintenant (...) les mails parce qu'il faut envoyer au médecin. Il faut envoyer ci, il faut envoyer ça ».
- « Ça a changé beaucoup (...) ça m'a beaucoup avancé aussi dans mon travail, c'est bien, j'ai plus besoin de demander (...) j'ai même pas révisé et ça reste dans la tête (...) rien que j'arrive à imprimer, j'arrive à envoyer un email, déjà je suis très très contente (...) j'ai pas tout, tout tout retenu, mais c'est déjà pas mal... je trouve c'est super même, j'ai beaucoup avancé (...) je suis très très contente. (...) j'ai pratiqué pour communication par email, apprendre à joindre le document, numériser ça aussi j'ai c'est c'est bien, j'arrive maintenant à non non non c'est franchement, j'ai fait ces cours, j'ai pas tout retenu mais tout ce que j'ai retenu, bah ça m'a beaucoup aidé dans ma profession (...) avant j'ai jamais fait, j'ai commencé, j'ai peur de répondre du mail et maintenant c'est quelque chose qui va bien ».

Conclusion et adaptation du principe à la suite de l'expérimentation

Nous pouvons voir l'impact sur les apprenantes en matière de transfert (changement des pratiques numérique hors cours) grâce au format de cours peu scolaire et axé sur les besoins concrets au regard de ce principe.

Pour une apprenante, les apprentissages réalisés sont principalement mis en avant et transférés dans le cadre de son travail, où elle doit souvent utiliser l'ordinateur pour communiquer avec les différents secteurs. Elle est contente de réussir à allumer son ordinateur et ouvrir ses comptes, se souvenir de ses mots de passes et codes d'accès, scanner des QR Code, scanner des documents lors des réunions de travail et imprimer des documents lorsqu'elle en a besoin. Elle a également été félicitée par son chef pour ses progrès dans l'utilisation de l'ordinateur : « Mon chef, il m'a dit que c'est c'est génial ce que je fais (...) il m'a dit mon chef, il m'a dit 'C'est c'est vraiment correct maintenant quand j'ai envoyé mon email tout de suite, c'est génial ce que tu as fait', mon chef qui m'a dit ça... J'ai dit je suis allé à la Voie F ».

Pour une autre apprenante, les changements réalisés sont en lien avec ses assurances maladies, un sujet qu'elle a demandé d'aborder. Elle est à l'initiative de la demande pour changer la franchise de son assurance maladie voire d'assurance. Au niveau de son travail elle a pris des responsabilités qui lui demandent des connaissances numériques : « au niveau de de mon travail, il m'a donné la responsabilité de la cuisine et aussi il a dit petit à petite que je fais mise à jour les les recettes, je fais le planning pour, pour tous les autres. Dans l'ordinateur il faut y a, il y a une App connectée, mais tout ça il faut se lancer là-bas ».

Une apprenante a beaucoup apprécié ce cours et a appris de nombreuses choses qu'elle retient un mois après la fin de la formation ~~le cours~~ « ce que j'ai appris que j'ai bien aimé, c'est faire des choses pour apprendre, pour l'état, pour les subventions, pour les codes, des trucs comme ça ». Pour cette apprenante, les changements de pratiques à la suite du cours sont en lien avec ses émotions face au numérique dans une réduction de son angoisse tout en mentionnant qu'elle souhaite poursuivre les cours pour continuer à apprendre « J'ai moins peur mais il me faudrait encore faire des cours pour ça ».

Pour la dernière, cela l'a fortement motivée à faire des démarches supplémentaires pour continuer à apprendre « pour moi c'était comme un pain béni parce que d'abord parce que j'ai appris je des choses que je connais pas nécessairement et puis dans le cours, on peut voir tranquillement pas dans le stress (...) ce que j'ai appris, c'est surtout aussi comment aller par exemple (...) sur le site de la ville de Genève ».

« Le numérique ne s'arrête pas, il y a plein de choses qui changent... dans le numérique, ça ne s'arrête jamais. On va ensemble sur la route prendre des précautions pour ne pas s'arrêter. »

(Maya, formatrice, pendant une séance d'évaluation du projet pilote)

Atteinte des objectifs et impact sur les apprentissages

Dans cette partie, il s'agit d'analyser l'atteinte des objectifs de la formation définis par l'institution au regard du déroulement du cours, de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports) et de l'engagement des apprenantes dans la formation (développement de la confiance en soi et du rapport au numérique).

Les objectifs définis par l'institution étaient les suivants :

- Se familiariser avec les concepts de base du numérique.
- Renforcer la confiance dans l'utilisation des outils numériques.
- Encourager l'autonomie dans le monde numérique, au niveau personnel et au travail.

Objectif 1 : Familiarisation avec les concepts de base du numérique

De manière générale, la formation a permis aux apprenantes de se familiariser avec un bon nombre de termes pour développer une meilleure compréhension du monde et du langage numérique. Elles sont heureuses d'avoir été sensibilisées au monde numérique et de comprendre le fonctionnement actuel de certains outils numériques. Des exemples notables sont la compréhension du QR Code avec son fonctionnement ainsi que le fonctionnement d'internet et la navigation entre plusieurs pages. Elles sont

reconnaissantes d'avoir appris l'existence de certains outils, par exemple l'application CamScanner pour scanner et envoyer des documents, ou l'application Google Maps avec les termes GPS également, pour retrouver son chemin à l'aide des adresses pour les endroits. La présentation de ces outils pendant le cours est donc un moyen efficace pour soutenir la familiarisation avec le monde numérique, dans la mesure où ils permettent d'avoir un aperçu de certains usages potentiels du numérique et de la manière dont ses usages peuvent être mobilisés au quotidien, en fonction des besoins individuels.

Les témoignages des apprenantes lors du bilan de fin de la formation montrent qu'elles se sentent plus à l'aise avec le langage propre du monde numérique et même si cela ne correspond pas forcément à l'acquisition et la capacité à mobiliser un lexique technique, il en ressort clairement que ces femmes ont compris un certain nombre de concepts de fonds importants, comme la différence entre Mac et PC ou l'importance de prendre des précautions de sécurité quand on travaille sur un ordinateur partagé (ne pas enregistrer les mots de passe par exemple).

Objectif 2 : Renforcement de la confiance dans l'utilisation des outils

La formatrice a mis en place une stratégie de progression par étapes dans la découverte des contenus et des informations (par exemple : apprendre à accéder à sa boîte mail, accéder à Google Doc, télécharger le document en Word ou en PDF, envoyer un mail sans pièce jointe et ensuite envoyer un mail avec pièces jointe, modifier un document Google Docs ou PDF et imprimer depuis le bureau ou depuis un drive). Elle a proposé l'introduction de ces différentes tâches les unes après les autres, en reprenant à chaque cours un ou deux éléments de la semaine précédente pour favoriser leur renforcement. Cette stratégie a permis aux participantes de prendre confiance dans les tâches réalisées et d'aborder les nouveaux contenus (les tâches plus complexes) de manière progressive, sans être confrontées à de grandes difficultés, sans être déstabilisées.

De manière générale, les témoignages et les propos des apprenantes (voir annexes) ont évoqué très souvent le renforcement de leur confiance dans l'usage des outils numériques, avec des phrases très fortes sur l'impact de cette mise en confiance quant aux usages concrets au quotidien et dans la vie professionnelle. Plusieurs femmes ont ainsi appris à se donner le droit de faire des choses qu'elles n'osaient pas avant la formation et une personne a même évoqué sa curiosité pour découvrir de nouvelles fonctions, un signe très fort de l'impact de la formation sur sa propre confiance vis-à-vis du numérique.

Objectif 3 : Encouragement de l'autonomie

Pour le développement de leur autonomie, pendant les cours les apprenantes ont fait beaucoup de recherches personnelles et elles ont allumés les ordinateurs, ouverts les sites et les applications par elles-mêmes. Elles ont appris à utiliser Tap'Touche, à ouvrir une page internet, un Google Doc, et leur boîte mail à chaque cours. Elles ont également lu les consignes des activités seules et cherché les réponses par elles-mêmes. Elles ont fait le lien plusieurs fois entre leur téléphone et leur ordinateur et se sont retrouvées seules derrière leur ordinateur pour trouver les solutions par elles-mêmes. Les activités proposées leur ont permis de découvrir le site ou l'application de leur assurance, d'apprendre à faire une capture d'écran sur ordinateur et sur téléphone, de télécharger un PDF, d'envoyer un mail avec les formules de politesses adéquates, insérer une pièce jointe dans un mail, remplir un formulaire en ligne, télécharger un document dans le mail, imprimer un document, scanner et trier ses fichiers avec CamScanner.

Au niveau des témoignages concernant l'impact après la formation, plusieurs exemples montrent un gain important en autonomie aussi en dehors de la formation, pour des tâches aussi primordiales que l'accès et l'usage du mail et la gestion des contrats pour les assurances maladie.

Conclusions de l'évaluation et recommandations pour la prochaine session

Au travers de ce dernier chapitre, nous allons identifier les points forts et les points d'amélioration du dispositif en vue de sa reconduction, avec des recommandations. Toutes les apprenantes ont partagé des réussites au travers de cette formation et ont montré une progression très forte dans leurs apprentissages, compétences et représentation du numérique.

Recommandations des apprenantes

Lors des entretiens réalisés après la fin de la formation, les apprenantes ont partagé leur fierté d'avoir appris toutes ces choses grâce à ce cours et de réussir à s'en souvenir également un mois plus tard. Elles sont contentes de leurs apprentissages, d'avoir découvert le monde numérique et cela les a aussi motivées à utiliser davantage ces outils et à se former davantage pour approfondir les compétences développées lors de ce cours.

Leurs propositions pour une prochaine session seraient les suivantes :

- Garder la structure du cours avec ses parties distinctes : travail autonome et en groupe.
- Garder la formation en soirée qui est très utile pour les femmes qui travaillent la journée.
- Continuer de prévoir des espaces pour la mise en pratique « moi il me faut plus de formation, plus de temps, plus de devoirs, de refaire le cours pour continuer à apprendre ».
- Raccourcir le temps du cours (1h30 ou 2h de temps), en raison de la fatigue du soir et difficile pour des mamans d'enfants en bas âge.
- Proposer un cours sur une durée plus conséquente « deux mois c'est trop court ».
- Aborder des sujets « un peu plus pour débutant ».
- Aborder l'apprentissage de l'utilisation d'un agenda électronique.

Points forts de la formation pilote

Sur la base des éléments précédents, les points forts du dispositif peuvent être résumés ainsi :

- Des contenus qui visent à la fois à soutenir l'acquisition d'une culture numérique (vocabulaire, technique, concepts, etc.), à faire découvrir des outils (pour se faire une idée du potentiel du numérique) et à travailler sur des pratiques concrètes auxquelles sont confrontées les apprenantes, permettent un transfert efficace et garantissent un impact réel du cours sur le niveau d'autonomie numérique.
- L'approche progressive de la formation qui commence par des apports prédéfinis permet aux participantes de découvrir le potentiel de certains outils numériques et d'acquérir des éléments de culture numérique (comme le lexique ou des notions sur le fonctionnement technique), en retardant l'apprentissage des outils numériques spécifiques dans la deuxième partie du cours.
- Les moments de pratique individuelle libre en début et en fin de cours permettent aux participantes de s'exercer sans pression du temps, à leur rythme, en prenant progressivement confiance dans l'usage du clavier grâce à la mise à disposition du logiciel Tap'Touche, avec son accompagnement ludique par exercices pratiques de saisie de texte.
- L'usage du numérique comme support à la formation (l'envoi des consignes par mail et l'échange de mail entre participantes) permet de pratiquer concrètement des outils numériques ; l'usage des mails personnels sur différents supports (smartphone, ordinateur) soutient notamment l'acquisition d'une culture numérique (compréhension des principes de fonctionnement transversaux).
- Les horaires en soirée, qui permettent à des femmes qui travaillent la journée d'accéder à la formation.
- La charte de fonctionnement coconstruite au début de la formation, pour faire émerger certains souhaits des apprenantes et négocier collectivement les règles pour le fonctionnement en groupe.
- La taille réduite du groupe pour favoriser une bonne dynamique de groupe, les réponses aux besoins individuels (très difficile avec un groupe élargi) et la négociation des contenus.

Changement de posture de la formatrice

La posture de la formatrice est un élément central de toute formation pour adultes et le changement vécu par la formatrice pendant ce projet pilote – évolution dans sa posture entre le début et la fin – justifie un chapitre spécifique.

La formatrice concernée est passée d'une position de « détentrice du savoir » à celle « d'accompagnatrice des apprentissages ». En fin de parcours elle a acté le fait que la formatrice ne sait pas tout et qu'il est possible de chercher ensemble des solutions avec les participantes. Au lieu de dire « je vais vous donner les réponses », elle a accepté la possibilité de dire « on va chercher ensemble des solutions ». L'objectif de ce changement est que les participantes entrent elles-mêmes dans les recherches et les résolutions de problèmes, par exemple en leur donnant des devoirs ou des consignes adaptées.

Le passage d'une posture à l'autre n'est pas simple à vivre et a demandé un effort particulier dans ce projet pilote, comme l'ont montré les échanges et discussions avec la formatrice dans le cadre de la démarche d'accompagnement. Cet effort s'accompagne cependant d'un impact important sur la dynamique de groupe et sur l'attitude des participantes, qui tout en étant un peu déstabilisées ont été capables d'accepter d'assumer elles-mêmes une autre posture, plus active et exigeante mais plus efficace sur le plan des apprentissages. Ainsi, ce changement a amené vers une « éclosion » des apprenantes, qui ont osés s'exprimer plus, partager leurs craintes et prendre ainsi plus de confiance en elles-mêmes.

Il est très important de préciser que cette posture de la formatrice peut être adoptée à certaines conditions, puisqu'il faut éviter qu'elle mette en difficulté des personnes en situation de vulnérabilité. Les publics peu scolarisés et peu habitués aux situations de formation formelle ont besoin d'un accompagnement renforcé lors de l'entrée en formation, il faut donc rester dans une logique de progressivité pour évoluer à petits pas vers cette posture de « recherche conjointe », seulement au moment où les participantes sont prêtes à être un peu « déstabilisées », comme évoqué ci-dessus, pour accepter que l'on sait ce que l'on cherche mais on ne sait pas encore ce que l'on va trouver, ni comment.

Recommandations : points d'amélioration et changements possibles

Sur la base des éléments qui précèdent, l'évaluation permet d'identifier les recommandations de changements suivantes :

- En début de formation, prévoir une séance de discussion à partir de cartes-photos en version papier pour faire émerger les besoins³, les usages et les représentations autour du numérique, ce qui va anticiper en partie l'identification des besoins prévue en milieu de parcours et une meilleure connaissance des participantes et de leurs usages et représentations concrètes des outils numériques.
- Préparer les discussions sur l'analyse des besoins (au milieu de la formation) en clarifiant dès le départ les « règles du jeu », puisqu'on ne pourra pas répondre à tous les besoins, il faudra faire des choix, cela afin de réduire la frustration des personnes qui ont évoqué des besoins spécifiques auquel le cours n'a pas répondu.
- Prendre en compte les craintes vis-à-vis du numérique dès le début de la formation pour y travailler pendant la première partie en vue de les réduire et limiter ainsi leur impact sur la deuxième partie.
- Prévoir des moments individuels en amont du cours pour vérifier les prérequis et si besoin accompagner les participantes pour pouvoir y répondre (avoir une boîte mail, disposer des identifiants d'accès, pouvoir y accéder sur son smartphone, etc.). Ce travail d'évaluation individuelle des prérequis pourrait être nécessaire aussi en cours de formation pour les thématiques abordées sur la base des besoins qui émergent pendant la formation. Par exemple si les participantes demandent de travailler sur les paiements bancaires, il faut vérifier que toutes les conditions soient réunies (compte à leur nom par exemple, accès à leur application bancaire, connaissance de leurs codes d'accès).
- Commencer par travailler sur des applications communes, utilisées par une majorité d'apprenantes et ensuite passer sur des applications avec quelques différences.
- Allonger la durée de la formation pour réduire la durée sur une même soirée, mais en prévoyant plus de temps sur la durée totale, pour mettre la mise en pratique individuelle des différentes tâches

³ Des [cartes-photos sur les usages du numérique au quotidien](#) ont par exemple été produites dans le cadre du projet DORA pour répondre à ce type de besoins

numériques travaillées dans les moments collectifs.

- Créer des espaces de pratiques libre à côté, soit avec les moments individuels déjà prévus soit dans d'autres espaces, tels que la permanence informatique en journée ou la permanence numérique en soirée.
- Diviser le cours en plusieurs modules plus courts, mais qui peuvent être suivis de manière consécutive, ce qui permet aux participantes de ne pas s'engager sur un long parcours dès le départ, mais qui permet à celles qui le souhaiteraient, de pouvoir poursuivre le cours.
- Renforcer les liens entre l'utilisation d'un ordinateur et celle du smartphone, par exemple avec un accès à sa boîte mail sur les deux supports et un travail d'analyse sur les points communs et les différences, la synchronisation et l'envoi de fichiers, etc.
- Tout en tenant compte des commentaires précédents sur la posture de la formatrice :
 - Proposer des temps de travail en petits groupes composés de personnes ayant les mêmes outils (même banque, même assurance ou même téléphone) pour chercher ensemble des solutions concrètes et travailler sur les usages au quotidien.
 - S'appuyer sur la collectivité et l'entraide entre les participantes pour instaurer une culture du travail de groupe et de recherche de solutions afin de favoriser l'autonomie.
 - Thématiser le fonctionnement du cours par autonomisation progressive, expliciter les intentions pédagogiques et la manière dont le cours a été conçu.
- Les ressources personnelles des apprenantes favorisent leur autonomie et leur développement dans la recherche de solutions, il serait important d'encourager les apprenantes à trouver leur propre manière de garder une trace de leurs apprentissages (en complément au classeur), par exemple :
 - Faire des albums de photo de cours comme prise de notes, faire des captures d'écran avec leurs téléphones et les mettre dans leurs galeries (par exemple dans un album spécifique).
 - Inviter les participantes à prendre des notes, vérifier (sans avoir une posture de contrôle) ce qu'elles écrivent et évaluer l'utilisabilité de ces notes en vue d'un usage après le cours.

Conclusion générale de l'évaluation

La formation pilote « Initiation à l'informatique et Internet » de l'association Voie F répond à des besoins réels et a permis aux apprenantes de réaliser des apprentissages importants dans le domaine du numérique, tant au niveau de la culture numérique générale (comme au niveau du lexique ou des usages potentiels des outils) que des compétences concrètement transférables dans leur vie de tous les jours. Les témoignages des personnes interviewées plusieurs semaines après la fin de la formation montrent un impact fort sur leur niveau d'autonomie numérique et des gains réels en matière de pouvoir d'agir individuel, dans la vie quotidienne, mais aussi au travail.

Le fait d'être en priorité destinée aux femmes qui travaillent, au vue de l'horaire en soirée, est un autre point fort de cette formation pilote, qui soutient l'amélioration de l'autonomie en emploi et donc les compétences professionnelles, dans la mesure où des compétences numériques sont de plus en plus exigées dans le monde du travail.

Certains aspects du cours restent à consolider et à améliorer (cf. recommandations ci-dessus), mais cette évaluation permet de confirmer qu'il serait pertinent de poursuivre avec cette offre de formation.

Annexes

Annexe 1 : Contenus abordés pendant le cours

Lors du dernier cours, une rétrospective a permis de voir l'ensemble des sujets abordés.

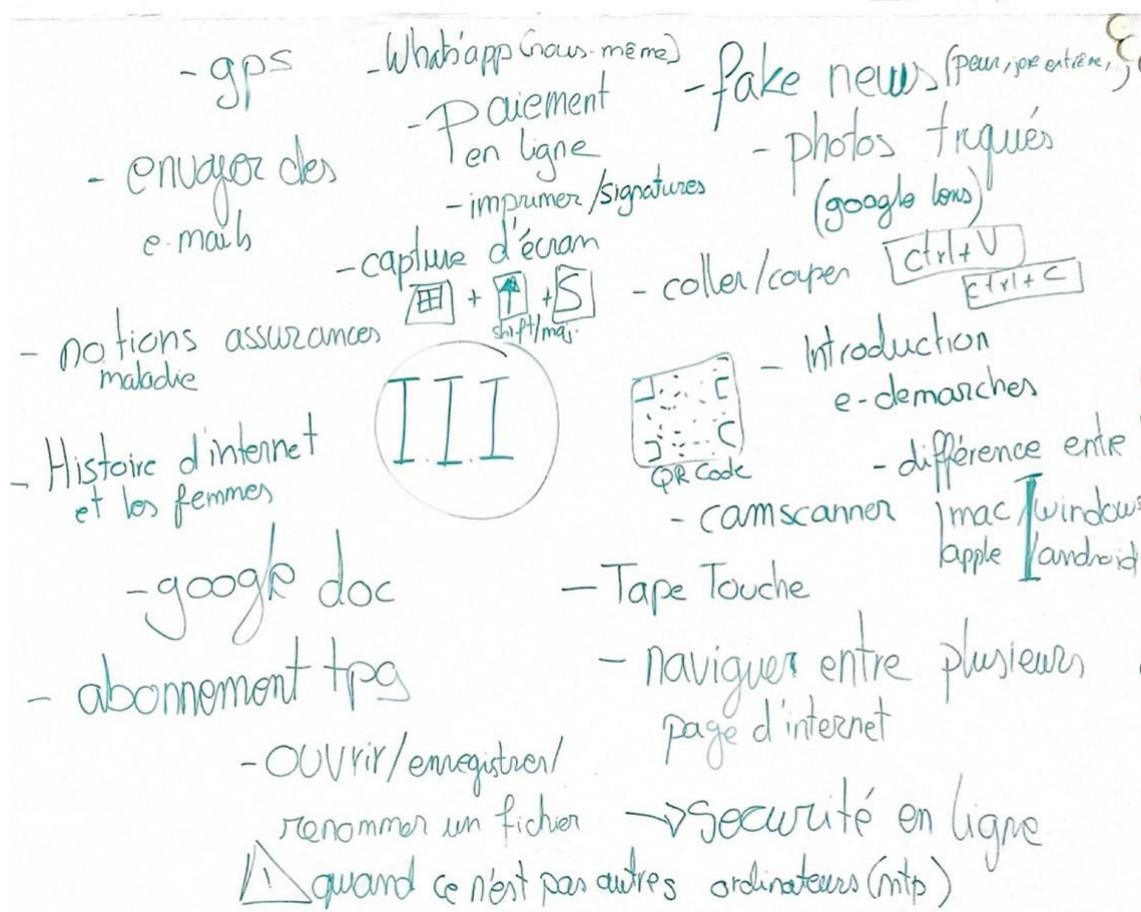


Image : Capture d'écran du TBI lors de la séance bilan – rétrospective des sujets abordés pendant le cours Contenus du cours selon les besoins identifiés en amont

Les premiers cours ont été ciblés sur les besoins identifiés en amont :

- Place de la femme dans l'informatique
- Logiciel, système d'exploitation, application : clarification des termes
- Différence entre Mac/Windows et Apple/Android
- Utilisation de OneDrive et Google Drive
- Mails pour le travail (Outlook et Gmail, chacune avec son système)
- Comment parler dans les mails (structures de politesse, phrases simples)
- Numériser un document (application : cam scanner)
- Sécurité en ligne (mots de passe, enregistrement automatique) et éthique

- Trouver une adresse, Google Maps
- Se retrouver sur l'application TPG
- Tape Touche

Contenus de cours selon les besoins identifiés lors du cours

La seconde partie s'est fait en co-construction avec les participantes au fur et à mesure du cours :

- Paiement en ligne
- Notion de QR code
- Introduction aux E-Démarches
- Assurance maladie
- Capture d'écran sur téléphone et ordinateur
- Naviguer entre plusieurs pages internet
- Ouvrir, renommer et enregistrer un fichier
- Envoi de documents par WhatsApp à nous-mêmes
- Reconnaissance et attention pour les FakeNews
- Reconnaissance et attention pour les photos truquées

Contenus identifiés comme besoins mais pas abordés dans le cours

- Atelier sur la gestion de l'argent avec les outils numériques (garder le suivi, voir les dépenses, etc)
- Gestion de son agenda personnel (comprendre comment utiliser le calendrier ou l'agenda)

Annexe 2 : Compte rendu de l'observation de cours du 30.10.24

Informations de base

Le cours du 30 octobre a eu lieu de 18h à 21h dans les locaux de Voie F. 7 apprenantes étaient présentes.

Les objectifs de ce cours étaient d'aborder les assurances maladies. La structure de cours est la suivante :

- 18h : arrivée de chacune et travail autonome sur le site Tap'Touche
- 18h30 : brainstorming sur le terme « assurance » sur le TBI
- 18h45 : présentation Powerpoint sur les assurances
- 19h : première activité, avec consigne envoyée par mail – trouver le contact de son assurance
- 19h30 : pause
- 19h50 : seconde activité, avec consigne envoyée par mail – remplir un formulaire d'assurance
- 20h45 : bilan et clôture

Sujet et demande des apprenantes

Ce cours était pour la formatrice un cours particulier. Les apprenantes avaient envie d'aborder les assurances maladie, sujet dont peu d'entre elles étaient au courant. Pour la plupart c'est leur époux qui gère leur assurance maladie, donc elles avaient peu de connaissance par rapport à ce sujet, une motivation pour elle à apprendre, mais un frein également car elles avaient peur de rentrer leurs données personnelles. L'adaptation du cours à la demande des apprenantes est très courageuse, et surtout d'aborder un domaine où il faut être spécialiste pour répondre correctement. L'envie de répondre à la demande des apprenantes, est très positive pour elles, or les implications peuvent être grandes par rapport aux sujets à aborder.

Activités proposées pendant le cours

Les activités principales ont permis aux apprenantes de faire beaucoup de pratique derrière leur ordinateur. Pour faire cette activité, les consignes leur étaient envoyées par mail. Elles devaient donc ouvrir une page internet, se connecter à leur boîte mail et lire la consigne envoyée dans un nouveau mail de la part de la formatrice. Ces différentes étapes permettent de les rendre autonomes dans la procédure de la lecture de mails. Lors de la réalisation de son cours, elle a changé plusieurs fois par rapport à ce qu'elle avait imaginé. Elle avait imaginé que chacune pourrait télécharger son application d'assurance et chercher les informations par rapport aux questions posées directement sur l'application, or plusieurs n'avaient pas leurs identifiants pour se connecter, donc elle a fait un changement de programme sur le moment et elle a demandé de regarder le site de leur assurance et de voir comment contacter.

Outils numériques utilisés pendant le cours

Le premier outil numérique utilisé dans le cours était l'ordinateur fixe individuel. Lors de leur arrivée, elles s'installent à leur place, allument l'ordinateur, ouvrent le site Tap'Touche et commencent à taper en faisant l'exercice. L'aménagement de la salle fait qu'elles se trouvent toutes devant leur ordinateur et face au bureau.

A la fin du temps individuel, la formatrice allume le TBI (Tableau Blanc Interactif) et projette à l'aide de cet outil un tableau blanc permettant la prise de notes pour la discussion et l'introduction du sujet. Par la suite, la formatrice a proposé la projection de son PowerPoint sur le TBI. La manière choisie de préparer la présentation du sujet était, selon la formatrice, « très scolaire », avec un PowerPoint de présentation, mais en regardant le PowerPoint avant de venir, elle s'est rendu compte que ce ne serait pas adapté et trop compliqué à mettre en place dans son cours. Sur le moment, elle a donc plutôt posé des questions, en allant sur le tableau blanc, et ensuite elle est revenue à son PowerPoint pour voir ce qu'elles en savaient et ce qu'elles ne savaient pas, au niveau des termes qu'elle avait souhaité aborder. Ce changement d'outil de présentation a amené de la confusion, mais en fin de compte les apprenantes étaient très concentrées et attentives lors de cette présentation et discussion, très contentes de pouvoir apprendre des nouveaux mots et comprendre le fonctionnement des assurances maladies. Pendant cette présentation, 1 ou 2 personnes parlaient et les autres dames étaient très silencieuses. La formatrice s'est posé la question de savoir s'il s'agissait d'une recherche de compréhension de leur part, de la peur ou manque de compréhension. Au début du cours suivant, elle a fait un quiz, et elle a réalisé qu'elles avaient très bien compris le sujet. Elles ont toute répondu et participé. Le silence lors du cours était donc plutôt le fait que ça leur travaillait et

qu'elles se concentraient pour comprendre. Pour la suite du cours, les apprenantes alternaient entre l'utilisation de l'ordinateur et de leur téléphone, afin de faire des transferts entre les documents, les mises en forme et les contenus de l'un et de l'autre.

Support et mémoire de cours

Les apprenantes reçoivent des fiches techniques pour chaque cours. Dans le cadre de ce cours, ce ne sont pas des documents qu'elles ont regardé en détails pendant le cours, mais ça les a rassurés de les avoir. Le classeur reste à l'institution, et n'est pas ramené à la maison entre les cours. Elles suivent attentivement la logique du cours et demandent d'avoir les supports pour chaque cours, mais elles le perçoivent plutôt comme un réconfort, pour tout avoir dans leur classeur.

Le classeur, est-ce que c'est utile ? Il faudrait trouver une manière de les inciter à chercher dans le classeur, où elles sont encouragées à aller dans les PowerPoint pour trouver les réponses.

Est-ce que la prise de note est un moyen d'arriver à l'autonomie ? La formatrice a pris le choix de créer elle-même des supports, car certaines personnes ne sont pas à l'aise avec l'écriture, manuscrite ou digitale. Elle a donc décidé de ne pas faire des prises de notes des apprenantes. Elle avait pensé à la capture d'écran avec des images mais ça prend vite du temps, et elle n'arrive pas actuellement à voir comment mettre en avant.

Objectif 1 : Familiarisation avec les concepts de base du numérique - Zoom sur le cours observé

Pour la familiarisation avec les concepts de base du numérique, le cours observé a permis de présenter les termes numériques en lien avec les assurances maladies et de revenir sur les termes abordés précédemment au sujet du numérique. Lors du brainstorming, elles ont pu voir les différents termes des assurances : assurance, quote-part, prime, LAMal, etc. Ensuite, elles ont également repris les termes abordés dans les cours précédents : CamScanner, mail, PDF, formulaire, site internet, barre de recherche, clavier.

Objectif 2 : Renforcement de la confiance dans l'utilisation des outils : zoom sur le cours observé

Dans ce cours, les apprenantes ont utilisé leur propre téléphone et leur propre application ou site d'assurance ; il y a donc eu de nombreuses différences entre les apprenantes mais cela leur a permis de continuer à travailler avec un outil qu'elles connaissaient déjà. Au niveau de l'utilisation personnelle des outils, l'accès reste difficile pour ces apprenantes. Pour les assurances, la formatrice a observé qu'elles avaient leurs cartes d'assurances mais qu'elles n'avaient pas leurs codes d'accès. N'ayant pas anticipé les difficultés et les réticences des apprenantes, la formatrice a proposé des liens avec les cours précédents pour renforcer les apprentissages, comment télécharger un formulaire en PDF et le remplir. Elles ont découvert les différentes manières de remplir des PDF en lien avec des changements d'assurance.

Annexe 3 : Compte rendu de la dernière séance de bilan du cours du 18.11.24

En attendant l'arrivée de tout le monde avant le début du bilan, elle a fait l'explication de l'application TPG, en utilisant l'application TPG sur leur téléphone pour comprendre le fonctionnement. Elle a pris le temps d'aller vers chacune d'entre elles. Elle montrait sur son téléphone et elles ont reproduit sur le leur. Ensuite, la formatrice a proposé plusieurs temps d'échanges sur les apprentissages réalisés. Elles sont elles-mêmes surprises d'avoir osé prendre la parole pour donner leur avis sur le cours pendant le bilan. Alors que plusieurs sont généralement très timides, elles sont contentes d'y arriver. L'application CamScanner a été utilisée pour prendre en photo le TBI avec les apprentissages réalisés durant le cours par les apprenantes.

Témoignages des apprenantes sur l'objectif 1 : Connaissances du langage numérique

Une des apprenantes du cours témoigne de reconnaissance et de gratitude pour le cours en disant :

« Maintenant je sais que ça existe car avant je ne savais pas ». Elles ont appris l'histoire d'internet et le rôle de la femme dans l'internet, ça c'est quelque chose avec lequel elles repartent également.

Une apprenante a beaucoup découvert sur les assurances et elle a découvert le fonctionnement des assurances maladies et complémentaires. A côté du cours, elle a écrit un mail pour son assurance complémentaire, s'assurer de ce qu'elle avait et faire les démarches pour avoir une assurance complémentaire adéquate. Une apprenante dit **« ça m'avance beaucoup, merci »**. Au travers de ce cours, elle a pu apprendre beaucoup de choses et remplir son classeur. Elle se réjouit de reprendre ces éléments à la maison pour les réviser. Elle a notamment compris la différence entre Windows et Apple, ainsi que Android et iPhone. Une apprenante est fière d'avoir compris plusieurs notions en lien avec la sécurité des données en ligne : **« Quand on ne travaille pas sur son ordinateur, on doit effacer et fermer les sessions. Il ne faut pas enregistrer automatiquement les mots de passe »**.

Témoignages des apprenantes sur l'objectif 2 : Confiance dans l'utilisation des outils

« Maintenant, je suis très à l'aise » est le discours de plusieurs personnes lors du bilan du cours. Se retrouver devant un ordinateur fixe, un clavier et une souris était quelque chose d'angoissant pour plusieurs apprenantes en amont du cours, et grâce à ce cours pilote, elles se sentent plus en confiance avec un ordinateur devant elles. Elles se sentent à l'aise et capable de se retrouver sur l'interface de l'ordinateur et également dans l'utilisation du clavier grâce à l'exercice régulier sur le site Tap'Touche. Elles se sentent aussi à l'aise dans les tâches de gestion sur l'ordinateur : enregistrer, nommer, ouvrir un dossier et un fichier.

« En faisant des petits pas, ça m'a aidé à avoir confiance et ça a réveillé ma curiosité » : elles sont contentes et se sentent en confiance dans l'utilisation de Google Doc pour la rédaction de textes et la gestion de la messagerie électronique également. Avant de suivre ce cours, une des apprenantes se sentait paralysée pour faire ses démarches et après avoir appris à faire, elle se rend compte **« ce n'est pas difficile, je suis très contente de savoir le faire. Lors d'un entretien, j'ai envoyé mon CV en PDF quand il m'a demandé »**. Elle n'a actuellement plus peur et se sent motivée à continuer à avancer car venir et pratiquer pendant le cours ça l'a beaucoup aidée. Elles sont aussi très contentes d'avoir compris les démarches bancaires et les applications bancaires pour faire des paiements plus simplement avec leur téléphone, ainsi que l'utilisation de l'application TWINT.

Témoignages des apprenantes sur l'objectif 3 : Liberté et autonomie

« Camscanner m'a sauvé la vie », dit une apprenante qui l'utilisent quotidiennement depuis qu'elles l'ont appris en cours. Elle trouve que c'est une excellente découverte.

Le terme de liberté revient chez beaucoup d'apprenantes, leurs apprentissages leur permettent de se sentir libre dans les apprentissages et les compétences en lien avec le numérique. Elles se sentent autonomes et indépendantes pour réaliser ces tâches, alors qu'auparavant, elles devaient demander de l'aide. L'une d'entre elle a déjà pu mettre en pratique ses apprentissages par rapport à l'utilisation de Google Doc et de l'envoi, car elle a décidé de réaliser un flyer pour l'anniversaire de sa famille. C'est une belle réussite personnelle pour elle et elle s'est trouvée en confiance pour le faire. Une apprenante explique qu'elle a pu

envoyer un mail à son médecin et qu'il a compris ce qu'elle voulait dire. Une autre a appris les mails et les QR Code, elle a déjà changé son code mot de passe et elle cherche seule maintenant sur internet. Une apprenante parle qu'au travail, alors qu'avant elle n'osait pas toucher l'ordinateur au travail, actuellement elle est heureuse de réussir « *j'ai moins peur, j'arrive et je me sens à l'aise de me connecter au travail sur l'ordinateur* ».

Ressentis des apprenantes en fin de cours sur leur processus d'apprentissage



Image : représentation des participantes de leurs apprentissages au travers du cours

La première image identifiée par une apprenante, permet de montrer une longue route droite au milieu de la nature. Cette image illustre pour elle le parcours qu'elle a réalisé au fur et à mesure du cours. Au début, elle avait peur de se faire mal, elle avait peur de l'utilisation des outils numérique. Au fur et à mesure du cours, elle a parcouru le chemin proposé par le cours, et ce parcours lui a fait perdre la peur face au numérique « *On a appris des choses pour résoudre notre quotidien* ». Elle a donc moins peur pour toutes ses démarches personnelles impliquant le numérique et elle a envie de découvrir plus.

La seconde image illustre la photo du monde numérique avec la tête d'une personne et toutes les applications autour de la personne. Elle souligne les aspects positifs, qu'on peut retrouver beaucoup d'amis et qu'il y a beaucoup de choses positives, mais avec l'inconvénient que « ça donne beaucoup mal à la tête ». Elle termine avec l'explication que le cours lui a permis de réaliser de nombreux apprentissages « *On a appris les choses pour bien utiliser pour notre bien-être et la vie quotidienne* ».

La troisième image montre un appareil photo. Une apprenante a utilisé cette image pour montrer qu'elle est contente car ce cours lui a permis d'« améliorer la situation pour avoir moins peur ». Ça représente qu'elle a appris beaucoup de choses.

La quatrième image montre une vision du numérique pour une apprenante. Les rouages, les chambres, les photos, cela montre le monde numérique avec tous les mots et les éléments à connaître pour comprendre ce monde. « *Dans le premier cours, on a appris à aller d'une chambre à une autre dans le numérique* ». Elle est contente de savoir utiliser différentes pages sur internet et de naviguer entre ces pages, mais aussi de comprendre le fonctionnement d'un ordinateur et d'un téléphone portable avec tous les éléments qui s'y rattachent.

La dernière image illustre la liberté avec le coucher de soleil avec les mains ouvertes. Pour elle, les mains ouvertes montrent la liberté et la réussite, et le soleil donne la force. Ce cours, avec l'apprentissage du numérique, lui donne la liberté. Si on apprend, on doit passer par ça car on est obligé d'apprendre « *avant c'était dur mais maintenant je n'ai pas peur de prendre l'ordinateur et y aller. On apprend tous les jours* ».

Craintes et peurs restantes

Selon leurs discours, elles continuent d'avoir « peur de faire des bêtises » et elles souhaitent encore plus développer leur autonomie pour ne plus avoir peur de cela. Une apprenante dit « *ce qui me fait peur encore, c'est envoyer mail, savoir si c'est vrai ou pas les fakenews ou les photos truquées, et naviguer entre email et google doc c'est difficile encore, avec les e-démarches de chercher les infos* ».

Annexe 4 : Transfert des apprentissages à la suite au cours

Dans cette partie, il s'agit de présenter les témoignages des apprenantes en matière de transfert (apprentissage retenus un mois après le cours, changement des pratiques numérique hors cours).

Changement de pratiques et transferts de 1

Pour cette apprenante, les apprentissages réalisés sont principalement mis en avant et transférés dans le cadre de son travail, où elle doit souvent utiliser l'ordinateur pour communiquer avec les différents secteurs. Elle est contente de réussir à ouvrir son ordinateur et ses comptes, se souvenir de ses mots de passes et codes d'accès, scanner des QR Code, scanner des documents lors des réunions de travail et imprimer des documents lorsqu'elle en a besoin. Elle a également été félicitée par son chef pour ses progrès.

- « Là j'arrive à faire les codes et tout, les comptes chez mon ordinateur... parce que nous on a un ordinateur à notre disposition au travail... avant je sais pas faire, je sais même pas faire mes compte, je tremblais... là je rentre tranquille, je fais mes codes, je regarde mon portail. Là, j'ai voulu essayer de poser mes vacances aussi (...) je vais me débrouiller. Maintenant j'ai j'ai moins peur (...) ça va je vais essayer. Je vais pas demander »
- « Et puis scanner aussi, scanner sur le téléphone, ça je savais pas du tout. Pendant les réunions on doit scanner un truc, puis j'ai dit mais comment il faut faire ça ? Les documents, j'ai scanné, j'ai suivi, je réponds à tout le monde... et puis là j'ai rigolé fort puis ils dit quoi ? J'ai dit waouh je suis contente, j'ai réussi (...) scanner les documents. Oui j'ai réussi. Ouais parce que y a les tout est marqué hein, il y a les boutons qu'il faut utiliser, non mais c'est génial »
- « Au travail (...) la deuxième réunion, on doit scanner un code (QR), je l'ai scanné, puis on suit sur l'écran. Ça, on a fait ça pendant le cours, oui, les scanner par les téléphones et tout ça. Maintenant je sais aussi faire ça (...) on scanne et puis on suit, on doit répondre, on donne notre avis pendant la séance... mais j'ai réussi la dernière fois »
- « Je dois imprimer un document au travail, je regarde les vidéos de Maya et puis j'ai réussi à imprimer, c'est génial »
- « Mon chef, il m'a dit que c'est c'est génial ce que je fais (...) il m'a dit mon chef, il m'a dit C'est c'est vraiment »
- correct maintenant quand j'ai envoyé mon email tout de suite, c'est génial ce que tu as fait, mon chef qui m'a dit ça »

Dans d'autres situations personnelles, elle a également utilisé des outils qu'elle avait appris dans le cours :

- « Une fois j'étais j'étais perdue, alors j'étais au Google Maps parce qu'on a appris, c'était génial (...) ça aide ça, parce qu'on était à, on était en vacances à Bordeaux. Aïe. Et puis là je me dis bravo (...) j'ai dit oula on est perdu et puis j'ai utilisé ça, ça c'est génial. Ça aussi c'est très important, hein... pour connaître où on est, c'est super, moi je connais pas ça avant, j'ai appris à la Voie F »
- « J'ai pas osé encore faire payer en ligne. Mais je sais maintenant que qu'est-ce qu'il faut pas le faire et quand on peut aller... Oui, ça on a appris ça, c'est bien déjà... parce que moi quand j'étais j'étais, j'étais allée en vacances là, quand on a payé en ligne et j'ai dit ça, j'ai dit à ma fille ça il faut pas donner. Il m'a dit où t'as appris ça ? J'ai dit oui, j'ai appris ça à la Voie F et il m'a dit Oui, c'est tout à fait juste »

Changement de pratiques et transferts de 2

Cette apprenante a beaucoup apprécié ce cours et a appris de nombreuses choses qu'elle retient un mois après le cours « ce que j'ai appris que j'ai bien bien aimé, c'est faire des choses pour apprendre, pour l'état, pour les subventions, pour les codes, des trucs comme ça ». Les changements de pratiques suite au cours sont en lien avec ses émotions face au numérique : « J'ai moins peur mais il me faudrait encore faire des cours pour ça (...) Je suis en attente que le cours il aille en avant. Et je vais toujours à la permanence le jeudi (...) et puis on a fait Tap'Touche après je suis, j'ai fait aussi des... Une demande de logement. Je savais pas faire (...) j'ai moins peur, c'est vrai que j'ai moins peur. Mais il me faudrait faire des cours, ça je suis sûre et

certaine (...) j'aimerais bien aller refaire le cours (...) Vous savez quand on fait les choses 2 ou 3 fois ça rentre mieux qu'une fois seulement... Moi je suis comme ça moi, ça dépend si c'est la pratique... moi je suis plus pour la pratique que à l'étude (...) je suis une personne je suis trop à l'écoute, j'aime bien écouter les erreurs des autres et puis apprendre (...) je prends beaucoup de plaisir à à y aller, à écouter et je prends du plaisir aussi à apprendre ».

L'opportunité de suivre des cours est également une source de lien et un espace relationnel important :

« j'aime bien aller, être avec les gens, écouter... même si ça me reste pas dans la tête... j'aime bien être avec les gens (...) ça me fait bouger et sortir de la maison... et ça vous apprend à être avec les autres gens qui sont comme vous parce que moi je croyais que c'était que moi voilà qui savait pas faire... que j'étais bête, que je savais pas faire les choses, que j'étais ignorante... Et j'ai eu beaucoup de chance que j'ai ma nièce qui qui m'a dit mais tata je veux pas t'entendre dire ça... tata t'es pas imbécile... t'es pas bonne à rien... non simplement qu'il faut temps en temps y aller, copier, faire ».

Changement de vie et transferts de 3

Les changements réalisés sont en lien avec ses assurances maladies, un sujet qu'elle a demandé d'aborder :

« pour le assurance mais avant il y avait franchises qui sont trop hauts et après quand elle a expliqué elle m'a dit que il faut que vous vous rappelez bien vous si vous arrivez pas à comprendre il faut faire une traduction. Après même si vous arrivez pas, moi je suis là. Beaucoup de choses qui je sais pas avant. J'ai choisi par exemple, moi j'ai le assurance Helsana, là -bas dans la Helsana App, il y a l'option de télé-médecin. Je savais pas c'est quoi ça là alors ça écrit que si vous choisissez ça, c'est le le prime ça va un peu bas... Dès que j'ai choisi, c'est vraiment, c'est 75 CHF de différence entre les primes et tout ça. Et oui, cette année j'ai, j'ai choisi télé-médecin, j'ai baissé mon franchises et à la même prix, j'arrive à à avoir le même médecin... avant j'ai peur aller au médecin parce que les franchises est trop haut et maintenant j'ai baissé et j'ai choisi télé-médecin, c'est environ le même prix, mais je pourrais aller à médecin tranquillement »

Elle a également appris pour son travail et sa prise de responsabilité :

- « Moi je travaille comme une responsable aussi a le même temps (...) le travail jusque cuisinière, c'est bon mais responsabilité, tout ça, ça, besoin de de comprendre comment écrire comment partager les tâches et tout ça... Et ça c'est besoin de faire un ordinateur (...) surtout le administrative, mais et beaucoup de choses comme mise à jour, les recettes et tout ça, ça je savais pas du tout »
- « Au niveau de de mon travail, il m'a donné la responsabilité de la cuisine et aussi il a dit petit à petite que je fais mise à jour les les recettes, je fais le planning pour, pour tous les autres. Dans l'ordinateur il faut y a, il y a une App connectée, mais tout ça il faut lancer là-bas et tout ça »

Au niveau personnel, elle est également contente de réussir à gérer Word pour faire des flyers : « Word, J'ai appris comment mettre votre sécurité, trier votre ordinateur... j'ai appris comment écrire sur le ordinateur. Par exemple, si j e voulais faire une flyer ou quelque chose, ça, j'ai appris un petit peu. Avant j'ai demandé toujours à mes sœurs et tout ça pour faire ça. Mais maintenant c'est le dernière fois, c'est moi qui ai fait. Donc Google Drive et tout ça je savais pas du tout, pas du tout. Mais maintenant, il y a, il y a eu le premier étape qui j'ai appris, après ça, c'est le pratique que j'ai toujours besoin »

Changement de vie et transferts de 4

Pour elle, actuellement infirmière, « je trouve que, à l'heure actuelle, c'est indispensable dans le métier, dans tous les métiers en fait. Et pour pouvoir retravailler à nouveau dans le métier que, que je vais exercer (...) pour rédiger des lettres, pour tout en fait, c'est important l'informatique actuellement et puis même c'est dans les règles demandées, dans les conditions aussi dans le CV que c'est important aussi d'avoir de de en fait déjà des notions ou de maîtriser... même certains endroits, ils demandent une maîtrise comme on appelle ça des Windows base, Excel et Powerpoint ».

Au niveau du travail, cela l'a aidée et aussi motivée à approfondir les sujets et continuer à se former : « Ce que j'ai appris, c'est surtout aussi comment aller par exemple (...) sur le site de la ville de Genève, (...) on peut aller facilement sur de sur des sites. Et en utilisant le mot de passe, on peut facilement rentrer. Il y a une gamme de des données qui se présentent dans laquelle on peut naviguer. Après il y a l'utilisation des mots aussi, des mots aussi informatiques et c'était pas non plus, j'étais un peu perdue. Mais ça m'a donné aussi l'envie par contre après de d'apprendre, de demander aussi des cours et de me former de manière

personnelle aussi (...) parce que oui, ce qu'on a vu c'est c'est comment dire, c'est, comment on appelle ça, des mises en bouche seulement, c'est une sensibilisation si je peux dire. Mais après, pour voir plus approfondie, ça demande plus de temps, plus de travail, d'exercice aussi à la maison, c'est un travail personnel aussi après ».

Ce cours l'a aussi aidée dans ses démarches personnelles : « j'étais pas à jour par rapport à certaines choses par exemple, par rapport voilà pour le paiement, c'est-à-dire l'utilisation de TWINT et puis après comment la faire la ré capture d'une image (...) là, par exemple aussi, comment effacer, couper un texte, le transporter, avoir accès à des à des logiciels, faire la différence » (...) « c'est clair qu'il y a des choses que il faut développer Outlook, faire des exercices sur le traitement des textes après Microsoft Word. Et oui, il faut pratiquer la seule, le seul moyen c'est d'y pratiquer, de se mettre à faire, mettre la pratique. Parce que si on le voit une fois et après on le voit plus du tout, ben ça a rien servi, j'ai perdu mon temps et mon énergie, mais si on le pratique, si on voit le à quoi ça peut nous servir après utile, c'est très intéressant parce que ça nous aide à gagner du temps, en indépendance et puis on peut rendre au service aussi pour préparer les dossiers, dossiers aussi pour envoyer pour les recherches d'emploi, ça m'aide... après pour organiser aussi un travail, que c'est pas des activités »

Le témoignage d'une apprenante montre l'atteinte des objectifs du cours : « j'étais très contente et j'étais fière de moi parce que malgré la fatigue (...) ça m'a permis quand même d'apprendre de de choses basiques et de dire bah voilà, quand on me parle de twint, de de iCloud, quand on me parle... je sais de quoi on parle et (...) WhatsApp, utiliser Google Maps, ces choses-là je suis moins perdue et il faut aller toujours à la recherche d'une solution (...) après ma fille, elle me disait, maman, tu fais des progrès et puis voilà, comme ça on est plus autonome, on devient plus autonome, plus indépendante ».