
Évaluation des compétences de base. Guide détaillé à l'attention des conseillères et conseillers ainsi que des personnes chargées de la formation continue.

1	PRÉAMBULE
2	INTRODUCTION
3	DOMAINES DE COMPÉTENCES DE BASE
4	NIVEAUX DE CLASSIFICATION
5	INSTRUMENTS
5.1	JEU DE CARTES
5.2	ÉVALUATION EN LIGNE
6	APPLICATION
6.1	UTILISATION DU JEU DE CARTES
6.1.1	COMPLÉMENT CONCERNANT LE DOMAINE DES COMPÉTENCES DE BASE EN TIC
6.2	UTILISATION DE L'ÉVALUATION EN LIGNE
7	ANNEXE CLASSIFICATION PAR NIVEAUX DE COMPÉTENCE

1 PRÉAMBULE

Bienvenue !

Vous travaillez dans un organisme de conseil ou de formation continue. À ce titre, vous avez souvent affaire à des personnes dont vous vous demandez si elles disposent des compétences de base nécessaires pour relever les défis auxquels elles sont confrontées dans leur vie professionnelle et dans leur quotidien. Les instruments fournis par TRIAGO vont vous permettre d'évaluer leurs points forts et leurs points faibles dans le domaine des compétences de base.

TRIAGO a été développé par la Chaire de formation des adultes et de formation continue de la Haute École Pédagogique de la Suisse du Nord-Ouest (PH FHNW), en collaboration avec des experts scientifiques et pratiques, sur mandat de la Conférence suisse de la formation continue (CSFC), une conférence spécialisée de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'instruction publique (CDIP).

L'objectif de ces instruments est de permettre une évaluation qualitative des compétences de base de personnes adultes de manière à leur donner envie de se perfectionner.

Nous avons le grand plaisir de mettre ces instruments à votre disposition en espérant qu'ils faciliteront votre travail. Nous espérons en particulier qu'ils permettront au public cible d'acquérir plus efficacement les compétences de base qui leur font défaut.

En cas de questions sur ces instruments, veuillez vous adresser à trialoge.iwb.ph@fhnw.ch.

Nous vous souhaitons succès et réussite dans l'évaluation des compétences de base auprès de votre public cible.

La direction du projet

Benedikt Feldges
Co-président de la Conférence suisse de la formation continue (CSFC)

Maya Schenkel
Conférence suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CS OPUC)

2 INTRODUCTION

Les compétences de base sont considérées comme indispensables pour l'apprentissage tout au long de la vie et la participation active à la vie sociale et professionnelle. Elles constituent un socle permettant de relever les défis du quotidien et du monde professionnel.

Les instruments présentés ci-après sont conçus pour déterminer les compétences de base de personnes adultes. Ils permettent d'évaluer les compétences déjà présentes et celles qui restent à développer. Même s'ils comportent aussi des exercices classiques, ils sont en premier lieu axés sur la dimension qualitative, de façon à inciter le public cible à s'interroger sur ses propres capacités et à envisager de nouveaux moyens d'action. De par votre fonction, vous accompagnez les participants dans ce processus en les guidant à travers les exercices et en dialoguant avec eux sur leurs points forts et leurs points faibles. L'analyse des résultats est le fruit d'un échange personnel axé sur la valorisation des compétences. Cette méthode d'évaluation des compétences de base permet, dans une moindre mesure, de déterminer des catégories de niveau.

Les instruments d'évaluation peuvent être utilisés aussi bien auprès de personnes ayant été scolarisées en Suisse qu'auprès de personnes arrivées ultérieurement en Suisse. Celles-ci devraient toutefois posséder un niveau d'expression orale au moins équivalent au niveau A2 tel que défini par le Cadre européen commun de référence pour les langues.

3 DOMAINES DE COMPÉTENCES DE BASE

Conformément à la loi sur la formation continue des adultes (art. 13 LFCo), les compétences de base comprennent les domaines suivants :

- a) lecture, écriture et expression orale dans une langue nationale ;
- b) mathématiques élémentaires ;
- c) utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Les instruments TRIAGO couvrent les quatre domaines de compétences de base que sont la lecture, l'écriture, les mathématiques et les TIC. Pour ce qui concerne l'expression orale, la liste de liens figurant sur la page d'accueil TRIAGO (www.kompetence.ch/fr/evaluation-des-competences-de-base/) donne accès à un ensemble d'instruments déjà testés et éprouvés.

La procédure décrite ci-après est à utiliser de manière quasiment identique dans les quatre domaines de compétences de base. La seule exception concerne le domaine des technologies de l'information et de la communication, pour lequel les modalités d'évaluation diffèrent légèrement de celles des autres domaines. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet au sous-chapitre « Complément concernant le domaine des compétences de base en TIC ».

4 NIVEAUX DE CLASSIFICATION

La classification repose sur les cadres d'orientation définis par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) pour les compétences de base. Chaque domaine de compétences de base a son propre cadre d'orientation. Les échelles de niveau définies dans les cadres d'orientation du SEFRI ont été ajustées sur deux points afin de permettre une meilleure classification des compétences:

- Réduction à trois niveaux de l'évaluation des compétences opérationnelles
- Classification hiérarchisée grâce à une catégorisation claire des contenus

Ces modifications permettent d'opérer une classification sur trois niveaux d'accompagnement:

- Besoin important d'accompagnement
- Besoin partiel d'accompagnement
- Besoin ponctuel d'accompagnement

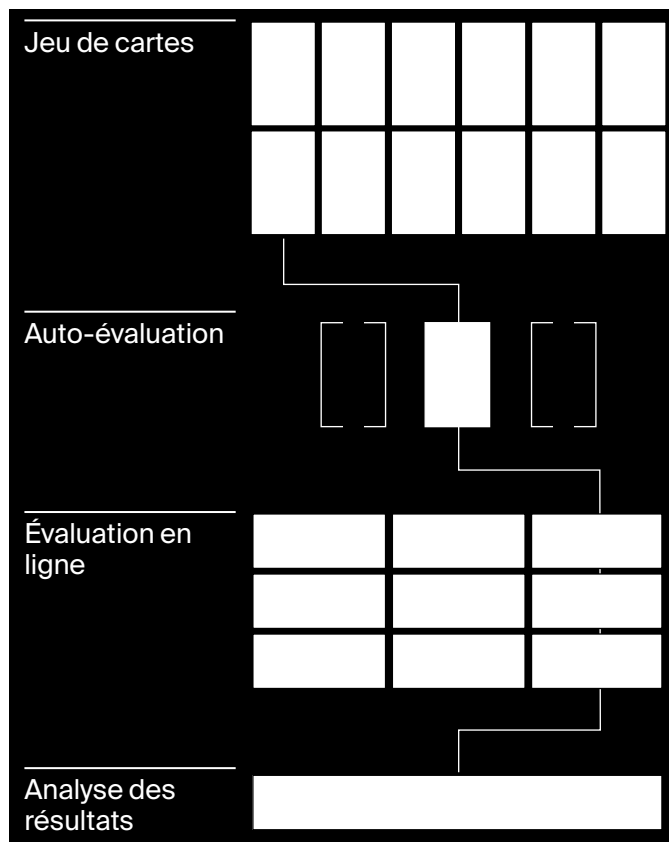
Cette classification vous permet de déterminer avec les personnes participantes les mesures d'accompagnement les plus adéquates.

5 INSTRUMENTS

L'évaluation des compétences de base repose sur deux instruments imbriqués l'un dans l'autre mais pouvant aussi être utilisés indépendamment l'un de l'autre.

1. Jeu de cartes: exercices d'auto-évaluation
2. Évaluation en ligne: exercices en version numérique

Ces deux instruments ont été conçus pour être utilisés aussi bien par des organismes de conseil que par des organismes de formation continue. L'outil d'évaluation détaillée en ligne peut, dans certains cas, être également utilisé dans un contexte autre que celui des prestations de conseil.



III. 1: Articulation des deux outils d'évaluation.

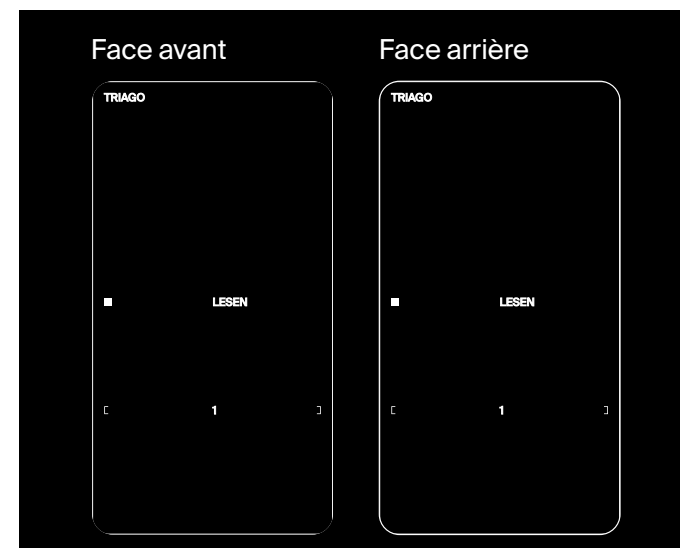
5.1 JEU DE CARTES

Le jeu de cartes est un instrument simple d'utilisation pour les deux parties et dénué de toute fonction de test. Il fait émerger un dialogue entre vous et la personne adulte présentant un besoin d'accompagnement au sujet des compétences de base déjà acquises et de celles restant à acquérir. Il peut être utilisé dans le cadre de prestations de conseil de manière flexible en fonction de la situation. Il permet de se faire une idée du niveau de compétences de base en environ un quart d'heure.

Les quatre domaines de compétences de base se distinguent les uns des autres par un code couleurs.

Douze cartes sont attribuées à chaque domaine, soit quatre cartes par niveau d'accompagnement (besoin important, partiel et ponctuel). Cet ensemble de quatre cartes est composé de trois cartes d'auto-évaluation et d'une carte exercice. Cette dernière se distingue des autres par l'énoncé de l'exercice apparaissant en foncé. Les niveaux et numéros de carte figurent au recto (par ex. 2.3 = besoin d'accompagnement de niveau 2, carte 3). Au verso figure uniquement le niveau d'accompagnement requis.

Ces indications n'ont aucune importance pour les personnes participantes au moment de l'évaluation. Il n'est ni nécessaire ni même recommandé d'entrer dans des explications à ce sujet.



III. 2: Recto et verso d'une carte du domaine de compétences de base ÉCRITURE

Le jeu de cartes comprend également un plateau subdivisé en trois champs (facile, moyen et difficile). Vous trouverez sur la page d'accueil TRIAGO (www.kompetence.ch/fr/evaluation-des-competences-de-base/) un guide d'entretien contenant des indications sur chaque carte ainsi qu'une fiche TIC annexe. Pour certaines cartes, il faut avoir de quoi écrire. Pour les compétences de base en mathématiques, une calculatrice peut être utile.

5.2 ÉVALUATION EN LIGNE

L'évaluation en ligne permet de dresser un tableau plus détaillé du niveau de compétences de base de la personne examinée. Il s'agit de tests classiques qui se déclinent en plusieurs types d'exercices permettant de dresser un état des lieux des compétences.

On accède à l'évaluation depuis la page d'accueil TRIAGO (www.kompetence.ch/fr/evaluation-des-competences-de-base/). À partir de la première évaluation effectuée à l'aide du jeu de cartes (ou sans celui-ci): choisissez, pour commencer les exercices, entre un niveau facile (besoin urgent d'accompagnement), intermédiaire (besoin partiel d'accompagnement) ou élevé (besoin ponctuel d'accompagnement). Le niveau sélectionné ne doit être ni sur- ni sous-évalué par rapport aux capacités des personnes participantes.

Chaque exercice est accompagné d'une brève marche à suivre. Le symbole de haut-parleur permet d'activer la fonction de lecture à voix haute. Une fois les exercices terminés pour un niveau donné, les résultats s'affichent. Vous devez alors discuter avec les participants de ces résultats et d'un possible accès à des mesures de formation. L'évaluation peut également être approfondie sur un niveau inférieur ou supérieur selon le niveau de carte utilisé.

Vous êtes invités à effectuer la batterie de tests avec le participant, à le soutenir et à l'observer durant la résolution des exercices. Cette méthode vous permet, en plus de l'évaluation numérique, de vous faire votre propre idée des compétences de la personne et d'estimer sa capacité à résoudre des problèmes.

6 APPLICATION

Le jeu de cartes et l'évaluation en ligne offrent deux possibilités d'évaluer les compétences de base. Ces deux instruments peuvent servir en situation de conseil et présentent des caractéristiques différentes. Quel que soit l'instrument choisi, vous devez tenir compte de certains impératifs pour l'utiliser.

Dans les deux cas, une relation de confiance doit être établie entre vous et la personne participante de manière à permettre une discussion ouverte et décomplexée sur un sujet auquel un sentiment de honte peut être associé. Avant de procéder à l'évaluation, il convient d'aborder tout particulièrement les questions suivantes:

- Quelles sont les conditions de vie de la personne?
- Traverse-t-elle actuellement une situation de crise?
- Quelles sont les difficultés éprouvées dans la situation actuelle?
- Quel est le degré de motivation existant pour résoudre le problème?
- Quels objectifs la personne peut-elle formuler?
- Quelles sont les ressources disponibles?
- Etc.

Cet entretien permet de décider de l'instrument d'évaluation à utiliser et du domaine de compétences de base à évaluer.

6.1 UTILISATION DU JEU DE CARTES

Il est recommandé d'utiliser le jeu de cartes comme suit.

→ Déroulement :

1. Posez le plateau de jeu au milieu de la table.
2. La personne participante étale toutes les cartes d'un domaine de compétences devant elle.
3. Demandez-lui de sélectionner celle qui lui parle le plus.
4. La carte contient la description d'une situation et des questions à résoudre en dialoguant avec vous.
5. Lisez-la à haute voix si nécessaire.
6. Pour chaque carte, le guide d'entretien propose des idées supplémentaires pour échanger avec la personne et des exercices destinés à aider la

personne à s'auto-évaluer de la manière la plus réaliste possible dans la situation présentée.

7. Décidez en commun où poser la carte sur le plateau. Il n'y a pas de critères prédéfinis ; le but est que l'évaluation se fasse par le dialogue et que la mesure la plus adaptée soit définie en commun. Vous trouverez dans le guide d'entretien des indications sur les éléments à prendre en compte pour faire votre choix.
8. Continuez exactement de la même manière avec les onze cartes suivantes.

Les cartes se trouvent finalement empilées sur les différents champs du plateau de jeu.

→ Variantes

Vous pouvez moduler l'utilisation du jeu de cartes en fonction de la situation de conseil. Vous pouvez par ex. n'utiliser qu'une carte ou un petit nombre de cartes pour approfondir la discussion et obtenir une évaluation plus ciblée. Plus vous utilisez les cartes, plus cela devient ludique et plus le nombre de variantes augmente. Appropriez-vous le jeu pour en faire votre propre outil d'évaluation !

→ Évaluation :

Les cartes du champ intermédiaire indiquent le niveau et les perspectives de développement. La difficulté de ces cartes joue un rôle important dans l'évaluation. Par rapport au champ «difficile», elles indiquent quelles compétences ne sont pas encore suffisamment développées.

La procédure d'évaluation est la suivante:

1. Demandez à la personne participante d'agencer les cartes du champ intermédiaire par ordre de priorité.
2. Discutez avec elle des différentes cartes. Tenez compte des conditions de vie, des objectifs, des ressources et de la motivation de la personne.
3. Le niveau de difficulté figure en haut de la carte ainsi qu'au verso.
4. Discutez des résultats. Si nécessaire, vous pouvez vous référer à la description des niveaux (cf. annexe «Classification par niveaux de compétence»).
5. Discutez ensuite des mesures d'accompagnement qui pourraient être prises.

→ Mesures d'accompagnement:

Les cantons soutiennent diverses mesures. Le site simplement-mieux.ch vous donne un aperçu de celles-ci. À noter que cette liste n'est pas forcément exhaustive. Veuillez également vous référer au catalogue de mesures de votre service.

En fonction des acquis des personnes participantes et de l'entretien, vous pouvez par exemple estimer qu'un cours ne permettrait pas forcément d'atteindre l'objectif poursuivi. Celui-ci pourrait être remplacé par des processus d'apprentissage informels. La liste des possibilités existantes dans ce domaine est quasiment infinie. Demandez aux personnes participantes d'organiser (une partie de) leur quotidien d'une manière propice à l'apprentissage. En fonction de ce qui aura été convenu, vous pourrez discuter des processus d'apprentissage la fois suivante. Voici quelques exemples:

- Lire à voix haute ou en public
- Créer un flyer pour une fête d'anniversaire
- Faire une liste de courses
- Dessiner un plan d'appartement
- Calculer les dépenses mensuelles
- Faire un plat en suivant une recette
- Écrire une lettre personnelle
- Faire des recherches sur Internet suivant ses centres d'intérêt
- Etc.

6.1.1 COMPLÉMENT CONCERNANT LE DOMAINE DES COMPÉTENCES DE BASE EN TIC

Pour l'évaluation des compétences de base en TIC, il existe un modèle sur lequel sont représentées les interfaces d'un ordinateur et d'un smartphone (fiche TIC annexe). Les participants sont invités à pointer la bonne réponse sur ce modèle. Il n'y a pas de cartes d'auto-évaluation, uniquement des cartes exercices. Pour le reste, les modalités d'évaluation sont les mêmes que pour les trois autres domaines de compétences de base (mathématiques, lecture et écriture): l'analyse des résultats et l'entretien sur les mesures d'accompagnement se déroulent de la même manière.

6.2 UTILISATION DE L'ÉVALUATION EN LIGNE

Il y a deux méthodes pour aborder les exercices en version numérique.

- En s'appuyant sur ce qui ressort du jeu de cartes: à partir de la première évaluation effectuée à l'aide du jeu de cartes, choisissez un niveau facile (besoin urgent d'accompagnement), intermédiaire (besoin partiel d'accompagnement) ou élevé (besoin ponctuel d'accompagnement).
- Sans s'appuyer sur ce qui ressort du jeu de cartes: décidez ensemble d'un niveau initial.

Pour choisir le niveau plus facilement, cliquez sur le bouton pour afficher un exemple ou la description d'une compétence. Cet exemple sert uniquement d'illustration et ne peut pas être utilisé.

→ Déroulement:

L'évaluation en ligne est intuitive et n'exige aucune connaissance (numérique) préalable. Il s'agit de questions à choix unique ou multiples ainsi que de questions glisser-déposer. Dans certains cas, il faut aussi insérer des chiffres ou des mots.

Effectuez les exercices, ensemble, dans l'ordre indiqué. Pour certains, il vous faudra de quoi écrire. Pour les mathématiques, à vous de décider si vous souhaitez proposer une calculatrice. En complément, les exercices nécessitent généralement une auto-évaluation de la part du participant et, éventuellement, une évaluation par une tierce personne. Leur fonction est d'aider les personnes participantes là où cela s'avère nécessaire. Les conseils suivants peuvent vous être utiles:

- Expliquez l'exercice s'il n'est pas compris.
- Envoyez des signes d'encouragement et de motivation.
- Observez les méthodes mises en œuvre pour résoudre les exercices.

→ Évaluation:

Une fois le dernier exercice résolu le programme informatique analyse l'ensemble du test. Le résultat global est exprimé par un pourcentage. Le seuil à considérer est de 75 %: si des réponses correctes ont été données dans 75 % des cas, il n'y a pas lieu d'entreprendre des mesures d'accompagnement pour le niveau considéré; si les 75 % ne sont pas atteints, il y a lieu de mettre en

place / définir des mesures d'accompagnement. Le programme permet de voir les corrigés de tous les exercices. Vous pouvez ainsi chercher ensemble où sont les lacunes.

Dans certains cas, il est recommandé de procéder à une nouvelle évaluation sur un autre niveau.

Lors de la discussion des résultats, votre estimation basée sur vos observations joue également un rôle important. Faites-en part à la personne participante et déterminez ensemble le niveau d'accompagnement nécessaire. Tenez compte des conditions de vie, des objectifs, des ressources et de la motivation de la personne.

→ Mesures d'accompagnement:

Les cantons soutiennent diverses mesures. Le site www.simplement-mieux.ch/personnes-privees-recherche-des-cours/ vous donne un aperçu de celles-ci. À noter que cette liste n'est pas forcément exhaustive. Veuillez également vous référer au catalogue de mesures de votre service.

En fonction des acquis des personnes participantes et de l'entretien, vous pouvez par exemple estimer qu'un cours ne permettrait pas d'atteindre l'objectif poursuivi. Celui-ci pourrait être remplacé par des processus d'apprentissage informels. La liste des possibilités existantes dans ce domaine est quasiment infinie. Demandez aux personnes participantes d'organiser (une partie de) leur quotidien d'une manière propice à l'apprentissage. En fonction de ce qui aura été convenu, vous pourrez discuter des processus d'apprentissage la fois suivante. Voici quelques exemples:

- Lire à voix haute ou en public
- Créer un flyer pour une fête d'anniversaire
- Faire une liste de courses
- Dessiner un plan d'appartement
- Calculer les dépenses mensuelles
- Faire un plat en suivant une recette
- Écrire une lettre personnelle
- Faire des recherches sur Internet suivant ses propres centres d'intérêt
- Etc.

7 ANNEXE CLASSIFICATION PAR NIVEAUX DE COMPÉTENCE

La description des compétences par niveau facilite leur évaluation. Elle aide à faire la distinction entre les trois niveaux et donc à classer les résultats de l'évaluation. Les descriptions se basent sur le cadre d'orientation correspondant au domaine de compétences de base concerné.

LECTURE

1

- Connaît toutes les lettres de l'alphabet latin et leur prononciation.
- Lit des mots courts, connus ou inconnus.
- Reconnaît et comprend des symboles et des pictogrammes.

2

- Lit et comprend des phrases ainsi que des textes courts ou simples.
- Trouve des informations dans des textes courts ou simples.
- Connaît et lit des informations qui sont représentées sous forme de tableau ou contiennent des abréviations usuelles (par ex. les jours de la semaine).

3

- Lit et comprend des textes longs et complexes.
- Trouve des informations dans des textes longs et complexes.
- Connaît les caractéristiques et la structure de différents types de textes (candidature, récit, etc.).
- Utilise des stratégies pour lire et comprendre (chercher des termes, résumer un contenu, etc.).

ÉCRITURE

1

- Connaît toutes les lettres de l'alphabet latin et leur graphie.
- Écrit des mots courts et des informations personnelles (nom, adresse, etc.).

- Entre des données dans un tableau.

2

- Rédige des messages courts dans des situations d'écriture quotidiennes et connues.
- Connaît et applique les règles de base de l'orthographe.
- Écrit couramment et de manière lisible (à la main et au clavier).

3

- Rédige des textes de différentes longueurs et de différents niveaux de difficulté pour informer, rapporter, convaincre, etc.
- Connaît et applique les règles de l'orthographe.
- Rédige de façon structurée, adaptée au public cible, et utilise des moyens pour modifier / corriger le texte.
- Connaît les caractéristiques et la structure de différents types de textes et les utilise à bon escient (lettre, candidature, mail, etc.).

MATHÉMATIQUES

1

- Reconnaît les structures et saisit les nombres jusqu'à 20.
- Effectue des calculs avec les deux opérations fondamentales (+ / -) sur les nombres allant jusqu'à 20, des multiplications par les facteurs de 1 à 5 sur les nombres allant jusqu'à 25 et des calculs simples sur l'ensemble des nombres allant jusqu'à 100.
- Classe par grandeur, compte par ordre croissant et décroissant, et 2 par 2 et 10 par 10 sur l'ensemble des nombres allant jusqu'à 100.
- Lit les nombres allant jusqu'à 1000 et les représente par unités, dizaines et centaines.
- Connaît les grandeurs et les unités de mesure pour l'heure, la monnaie, la longueur et le poids, et applique des calculs simples (par ex. de proportions).
- S'oriente dans l'espace à l'aide d'indications de direction et de position, et au moyen de plans simples.
- Nomme et reconnaît des figures géométriques et des solides.

2

- Effectue des calculs avec les quatre opérations fondamentales sur l'ensemble des nombres allant jusqu'à 100 et des calculs simples dans un mode semi-écrit jusqu'à 1000.
- Divise par deux et décompose les nombres jusqu'à 1000 par unités, dizaines et centaines.
- Comprend la signification des nombres négatifs et des fractions, et peut les représenter sous forme de pourcentages ou de fractions.
- Connaît, estime, mesure, convertit les grandeurs et les unités de mesure, et effectue des calculs sur l'aire, le volume, la vitesse et la température.
- Comprend les rapports de proportionnalité et de non-proportionnalité et effectue des calculs simples en appliquant la règle de trois.
- Lit des représentations géométriques de cubes, de parallélépipèdes et de figures, nomme leurs propriétés et effectue des calculs sur le périmètre et l'aire.

3

- Effectue des calculs sur les nombres allant jusqu'à 1000 par des stratégies adéquates et des calculs simples sur les nombres allant jusqu'à un million.
- Effectue des calculs avec des fractions et des entiers et vérifie les résultats dans des situations concrètes.
- Compare des grandeurs, convertit des unités de mesure, estime les résultats, étaye ses estimations.
- Comprend et effectue des calculs avec des rapports de proportionnalité et de non-proportionnalité, des règles de trois, des représentations en pourcentage, et des calculs par la règle de trois dans des tableaux.
- Lit des plans en deux dimensions et lit des plans en trois dimensions.
- Effectue, sur la base de plans, des calculs de périmètre, d'aire et de volume.
- Décrit les relations entre périmètre et aire, entre aire et volume, et effectue des calculs simples sur ces grandeurs.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

1

- Connaît les notions de base dans les interfaces utilisateurs telles que fichier, dossier, application, et peut les trouver et les ouvrir sur différents terminaux.
- Utilise des moteurs de recherche sur Internet pour trouver des informations, classe les résultats de recherche par ordre de pertinence, et comprend ce que sont les accès payants et les publicités.
- Fait la distinction entre communication publique et privée et sait communiquer par courrier électronique.
- Gère une messagerie, sait comment ajouter des pièces jointes et utiliser des liens d'activation.
- Assure sa sécurité par l'emploi de mots de passe sûrs et l'enregistrement de ses données sensibles dans des emplacements appropriés.
- Sait ce que sont les courriers indésirables, connaît le problème du piratage de données et est en mesure d'estimer le degré de fiabilité de contenus.

2

- Sait reconnaître et créer des dossiers et des fichiers sur plusieurs types de terminaux.
- Utilise et sait ouvrir différents formats de fichiers dans les programmes appropriés en utilisant pour cela différents outils.
- Utilise plusieurs services en ligne, crée et gère les identifiants de connexion nécessaires.
- Fait la distinction entre les formes de contenus telles que blog, forum, canaux d'information, etc.
- Communique par différents moyens numériques, utilise les logiciels correspondants et gère les pièces jointes et les contacts.
- Prend ses précautions dans l'utilisation d'Internet, reconnaît les contenus potentiellement dangereux et dispose de plusieurs stratégies de réaction.

3

- Connaît, trouve et installe de nouveaux logiciels ou applications sur différents terminaux et sait s'orienter même face à des symboles inconnus.
- Consulte sur Internet différentes sources d'information, classe les résultats de recherche en distinguant le vrai du faux et fait la distinction entre

les différents types de sources en fonction de leur fiabilité.

- Communique sur les réseaux sociaux, crée ses propres contributions ou contenus multimédias, les gère et en assure la modération, modère également des publications de tiers, prend part à des discussions en ligne et sait comment prendre part à des activités sociales en ligne.
- Protège les données et les terminaux des tentatives d'intrusion (des tentatives d'intrusion) en utilisant différents mots de passe, une connexion VPN et des antivirus.