

Démarche Qualité à l'usage des UNT

Préambule

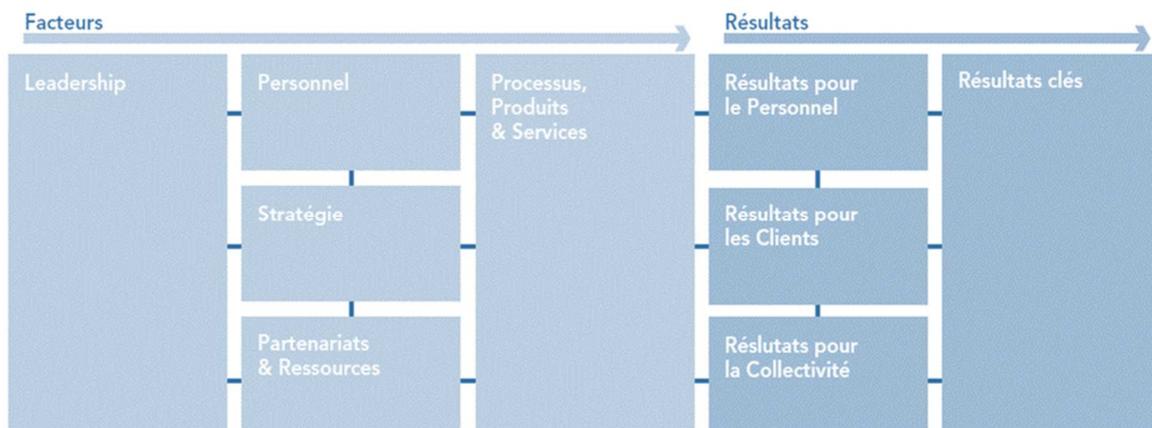
L'objectif de cette action commune à quatre UNT sur la qualité est multiple. Il s'agit de fournir des retours adaptés aux différents acteurs de la production des ressources éducatives libres (REL), de manière à améliorer la qualité des ressources, ainsi que leurs usages. Cette démarche intègre et complète le retour des experts évaluateurs qui assurent le suivi et la validation des ressources soutenues financièrement par les UNT. Elle ajoute une dimension relative à l'usage des ressources une fois mises à disposition sur les portails et recueille l'avis explicite (par formulaire) ou implicite (par analyse des traces d'usage) des utilisateurs. Pour ce faire, les 4 UNT ont choisi de s'appuyer sur l'outil Péricles, développé dans le cadre d'un projet PIA e-éducation dont certaines UNT étaient partenaires.

Les principaux acteurs destinataires des résultats de cette démarche qualité sont multiples :

- **les auteurs des ressources** : il s'agit de leur fournir un retour « usagers » (apprenant ou enseignant) sur les ressources qu'ils ont conçues en plus de celui d'un expert évaluateur. En effet, il est important que les auteurs puissent connaître les points durs rencontrés par les apprenants, les points d'amélioration à travailler concernant les contenus. Il pourra être envisagé par le biais des contrats avec les auteurs, qu'il soit demandé de retravailler la ressource en fonction des remontées obtenues.
- **les producteurs des ressources**, afin de déterminer une évaluation de la "forme" de la ressource : la médiatisation est-elle adaptée aux besoins et aux usages des utilisateurs ? Comme précédemment, il pourra être envisagé dans les contrats de production une phase d'amélioration continue des ressources en fonction des évaluations des utilisateurs de la ressource, si cela s'avère nécessaire.
- **les institutions partenaires** qui s'appuient sur les ressources pour rénover leur formation ou construire des enseignements hybrides sont aussi des cibles. Elles sont nos financeurs au travers des cotisations, il est important de leur destiner des données permettant d'évaluer l'activité. Ces données pourront constituer des éléments de promotion, pour convaincre les institutions ou d'autres formations similaires.
- **les administrateurs et experts scientifiques** qui déterminent les orientations stratégiques des 4 UNT. En particulier, il semble indispensable que les conseils disposent d'éléments objectifs sur les contenus développés et les utilisations qui en sont faites, sur les "formes" de ressources et l'intérêt évalué chez les utilisateurs en fonction de leur profil. La démarche mise en place doit être un élément de gouvernance et permettre d'identifier les ressources à améliorer, les formes numériques à privilégier (formats cours ou longs, vidéos ou jeux sérieux, ...). Mieux connaître les utilisateurs, leurs besoins, leurs préférences, leurs attentes est un aspect essentiel pour conduire une politique de mise à jour, de production, d'organisation et de promotion des ressources.

La démarche

Sans mettre en œuvre une démarche complète EFQM (European Foundation for Quality Management) nous allons nous appuyer sur le cadre de l'EFQM basée principalement sur les critères « facteurs » et « résultats ». Les critères portant sur les facteurs couvrent ce qu'une organisation fait et les résultats couvrent ce qu'une organisation obtient. Un des grands principes de l'EFQM est le processus d'auto-évaluation qui permet de détecter clairement ses points forts et les domaines susceptibles d'être améliorés. Ce processus d'évaluation conduit à la mise en œuvre de plans d'amélioration dont les progrès doivent être suivis régulièrement.



On peut ainsi mettre en place des boucles d'amélioration continue qui permettent de perfectionner les résultats en fonction des actions mises en œuvre. Il est certain que les facteurs sont interdépendants et agissent de façon différente sur les résultats, toutefois on peut identifier certains facteurs qui ont un impact plus ou moins direct sur les résultats. En particulier les facteurs « stratégie » et « processus » agissent sur les résultats. Le facteur « stratégie » va plutôt agir sur les résultats clés, alors que le facteur « processus » va plutôt agir sur les résultats clients.

La première boucle d'amélioration continue porte sur la stratégie et en particulier comment une UNT identifie, comprend et anticipe les changements de son contexte externe (notamment le ministère et les institutions membres), afin de répondre au mieux aux résultats clés qui sont, entre autres, le respect des budgets, la performance rapportée au budget et au plan stratégique (pourcentage de réalisation par rapport au plan stratégique).

Cette boucle d'amélioration continue ne sera pas traitée ici car elle peut être différente en fonction de chaque UNT, mais il est recommandé de la mettre en place.

La deuxième boucle d'amélioration continue porte sur le facteur processus, produits et services et les résultats pour les « clients », autrement dit dans le cas des UNT le processus de production des ressources et les résultats pour les utilisateurs de ces ressources.

L'essentiel du travail réalisé porte sur ces deux facteurs :

- Processus, produits et services : portant essentiellement sur les produits et services communs aux 4 UNT qui sont l'aide à la production et la diffusion de ressources éducatives libres.
- Les résultats pour les clients : les clients sont dans ce cas limités aux utilisateurs de ces ressources éducatives libres

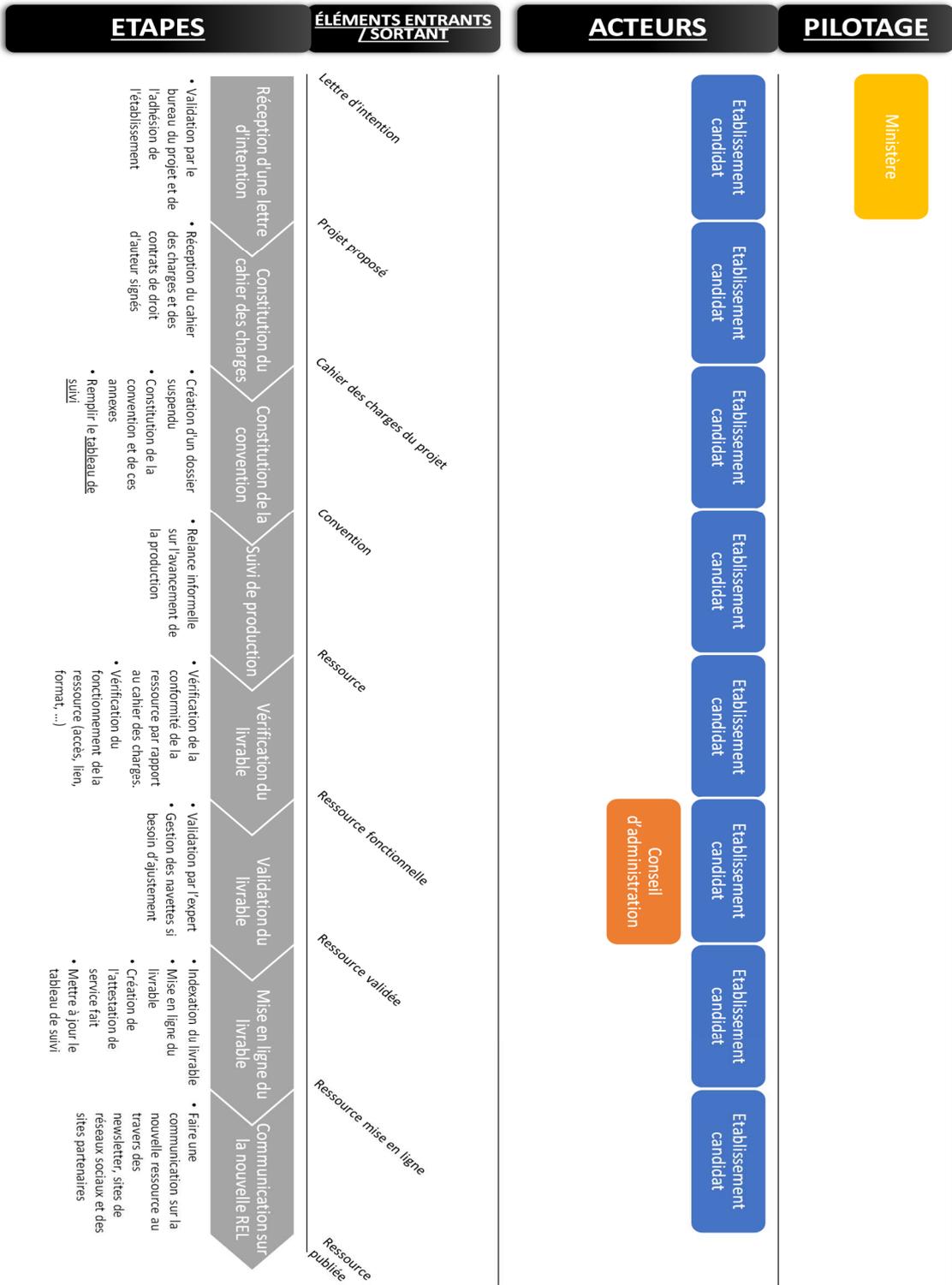
Les processus :

La première étape a été la définition des processus des UNT partenaires du projet, elle a été réalisée en s'appuyant sur des entretiens successifs avec les personnels des UNT.

Les résultats de ces entretiens ont permis de réaliser les cartographies des processus d'accompagnement des partenaires dans la création des Ressources éducatives libres mis en œuvre dans les UNT.

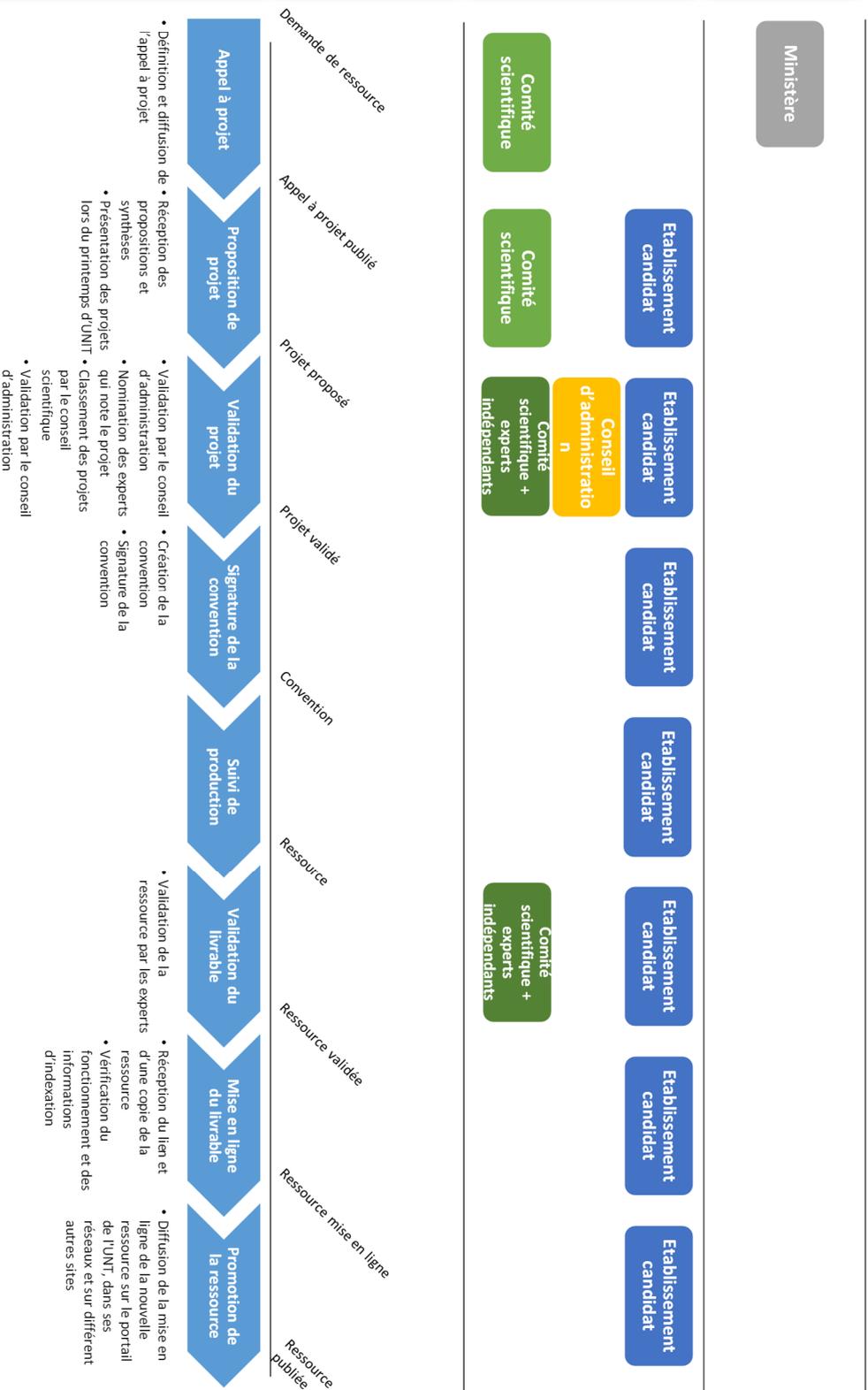
AUNEGE

ACCOMPAGNEMENT DES PARTENAIRES DANS LA CRÉATION DE REL



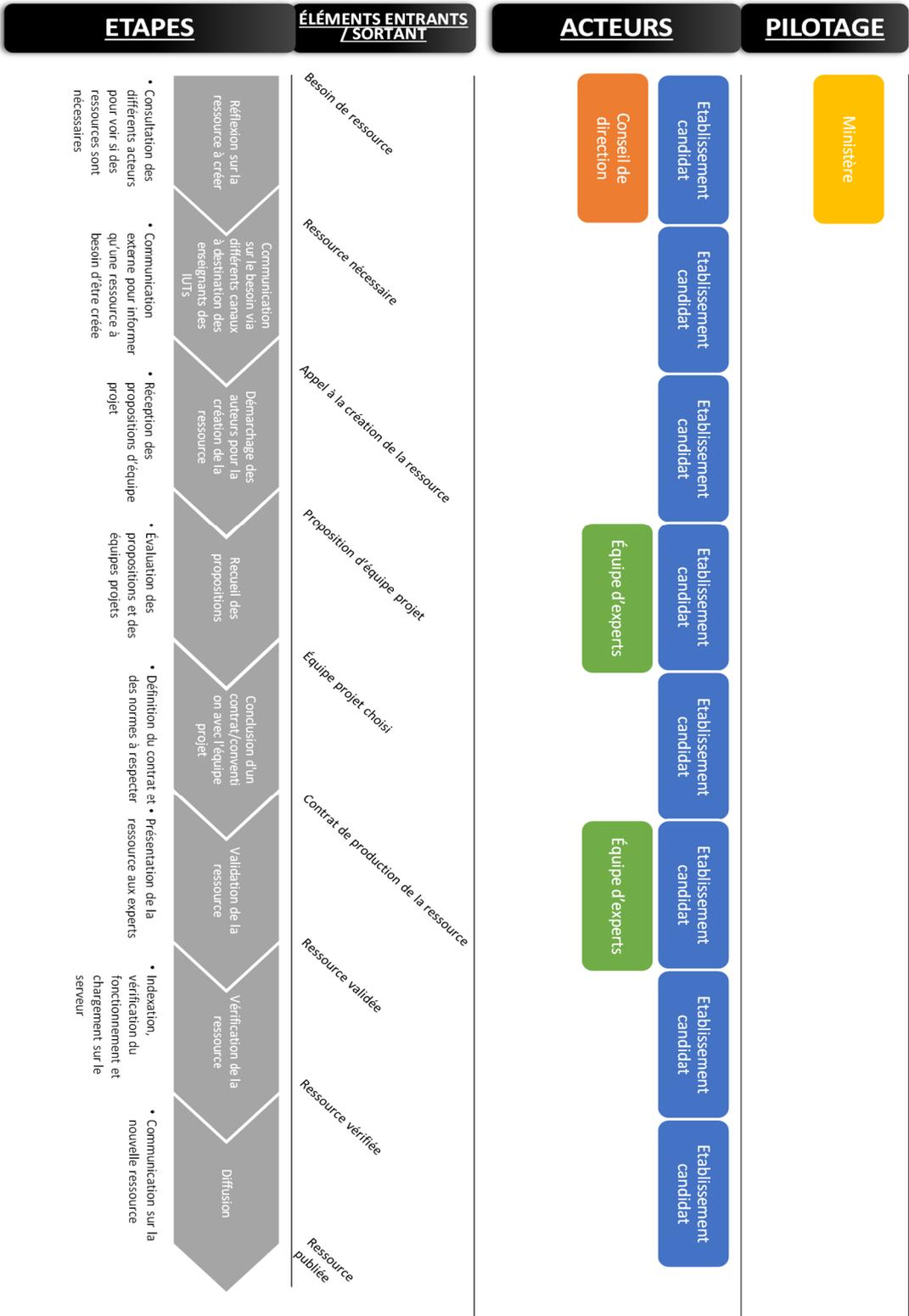
UNIT

AIDE A LA CRÉATION DE RESSOURCE



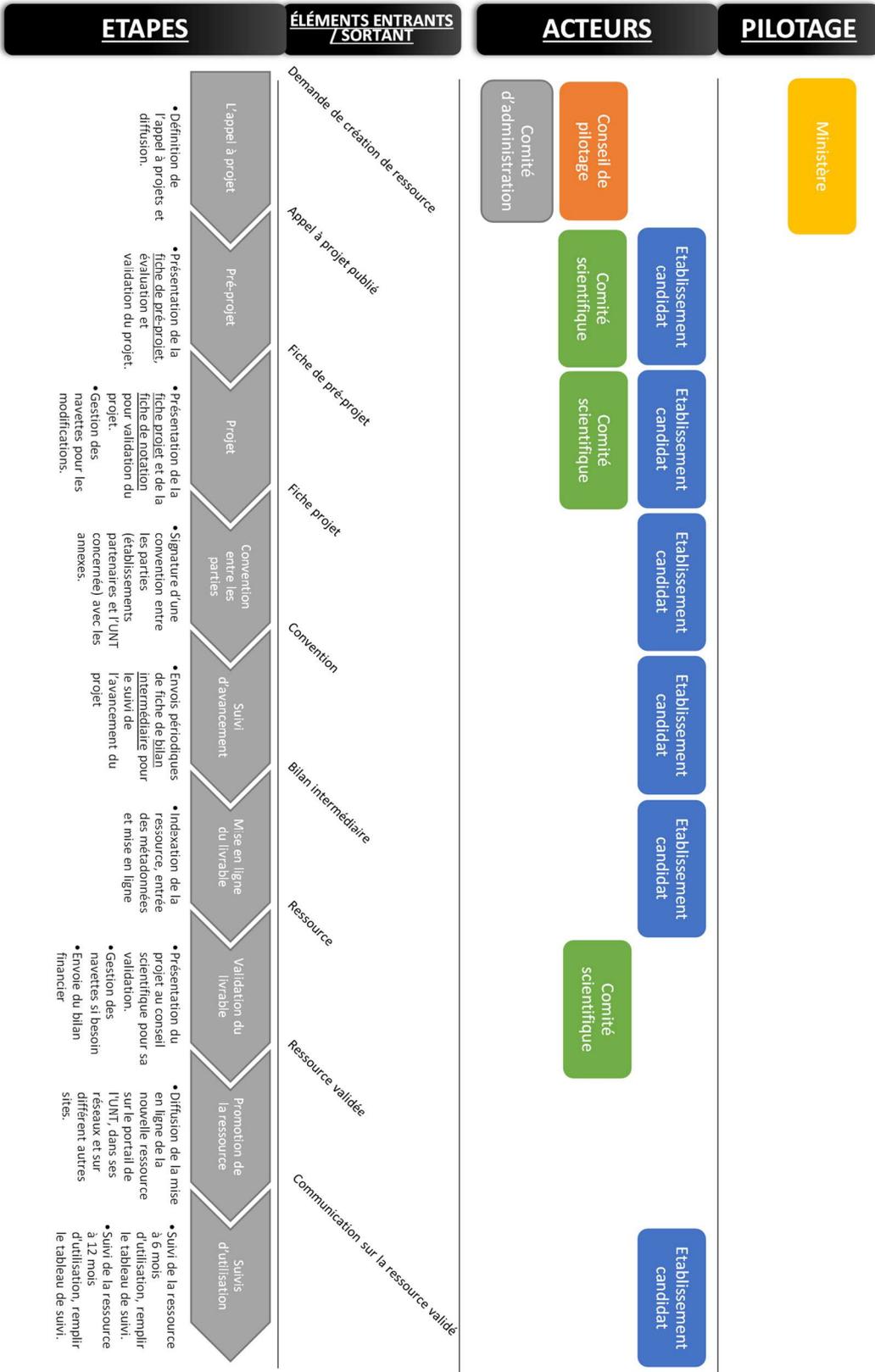
IUTenligne

ACCOMPAGNEMENT DANS LA CRÉATION DE RESSOURCES PEDAGOGIQUES



UOH

ACCOMPAGNEMENT DES PARTENAIRES DANS LA CRÉATION DE REL PÉDAGOGIQUES



Les résultats pour les utilisateurs :

L'objectif de ce critère est de comprendre d'une part comment les utilisateurs, mais aussi les producteurs, des ressources perçoivent les produits et services (REL mises à disposition et les services associés).

Il permet aussi de définir ce que l'UNT fait de cette compréhension pour s'améliorer au niveau des facteurs et en particulier celui des processus de production.

La perception des utilisateurs sur les ressources éducatives libres est mesurée grâce à l'outil d'évaluation Périclès.

Pour cela deux questionnaires ont été conçus via l'outil afin de mettre en place deux types d'évaluations, sur la forme ou sur le fond, qui sont ensuite rattachées à chaque ressource. Les questions sont différenciées en fonction du type d'utilisateur (apprenant ou enseignant).

Les principaux types d'utilisateur identifiés sont l'apprenant qui se sert des REL pour son propre apprentissage et l'enseignant (ainsi que les institutions à travers les enseignants) qui se sert de REL pour son enseignement.

Ces questionnaires ont été établis conjointement entre les quatre UNT du projet. Toutefois des questions complémentaires spécifiques à chaque UNT, voire à chaque ressource, peuvent être ajoutées.

Dans un premier temps une phase d'expérimentation, portant sur une dizaine de ressources pour chaque UNT, est mise en œuvre avant de tester le dispositif sur l'ensemble des REL financées par les quatre UNT.

La diffusion des résultats des évaluations est définie par chaque UNT, par défaut ils sont communiqués au créateur de l'évaluation et elle peut être étendue à des personnes identifiées pour cela dans l'UNT.

Les questionnaires et les évaluations:

Afin de maximiser le nombre de réponses, les questionnaires ont été limités dans le nombre de questions, chacun comportant toutefois une question ouverte. Les résultats peuvent être lus sous différentes formes graphiques (secteurs, histogrammes ...).

L'outil Périclès permet aussi de faire des agrégations entre plusieurs évaluations.

Une campagne de communication est réalisée dans chaque UNT pour informer les utilisateurs des ressources de cette démarche d'évaluation des ressources éducatives libres.

Le traitement global des résultats :

La première étape consiste au recensement et au pré tri de tous les questionnaires : afin d'éviter d'avoir une personne mobilisée par UNT nous suggérons d'avoir un premier traitement commun de tous les questionnaires :

Ce premier tri peut se faire sur une base commune :

Les affirmations étant toutes posées dans un sens positif, par exemple : « le format (vidéo, texte, exercice etc.) de la ressource est pertinent ». Seules les réponses en désaccord avec l'affirmation seront traitées (plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord) et les réponses ouvertes indiquant un problème ou un dysfonctionnement sur la ressource seront traitées.

Cette tâche de tri peut être traitée de façon commune pour toutes les UNT.

Le traitement des réponses par chaque UNT :

Après ce pré-tri, chaque UNT peut mettre en place un cycle PDCA (Plan, Do, Act, Check) pour mettre en place des actions correctives en lien avec les résultats « négatifs » des évaluations de ressources.

Plan : en fonction de la réponse et surtout de la réponse ouverte des évaluations chaque UNT doit analyser le problème à résoudre, dans notre cas il s'agit d'une analyse de la ressource en fonction du résultat de l'évaluation et donc définir à quelle étape du processus cette anomalie, ce dysfonctionnement de la ressource a eu lieu dans le processus.

Une fois le problème bien défini, il faut rechercher les causes du dysfonctionnement.

La dernière étape du Plan est de rechercher des solutions intégrant un plan d'actions à mettre en place.

Do : cette étape est la réalisation des actions. Elle peut intervenir sur une des étapes du processus qui a dysfonctionné mais peut également impacter le processus lui-même si celui-ci n'est pas adapté

Par exemple une ressource n'est plus compatible techniquement il convient de revenir au processus pour voir ce qui est prévu en termes de mise à jour technique.

Dans le cas où le processus ne prévoit pas de mise à jour technique, intégrer cette mise à jour dans le processus.

Check : l'objectif est de vérifier si la solution mise en place a bien résolu le problème. La mise en place d'indicateurs de performance sur les ressources est souhaitée (par exemple cette ressource fonctionne avec tous les navigateurs récents).

Act : dans cette partie, il s'agit de pérenniser la solution mise en place dans l'étape « do » soit en l'ajustant soit en l'étendant. Par exemple si une solution mise en place pour une ressource a bien fonctionné pourquoi ne pas l'appliquer à d'autres ressources ayant le même problème ou en validant le changement de processus s'il a eu lieu.

Ce traitement nécessite, une personne commune pour réaliser le pré-tri et pour chaque UNT une équipe pour mettre en œuvre le cycle PDCA. Cette équipe inclue à la fois les instances de décision de l'UNT : pour le cadrage des opérations, les choix stratégiques, les ressources à évaluer ; ainsi que les personnes en charge du processus d'accompagnement de production des ressources pour les actions correctives.