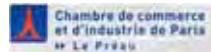


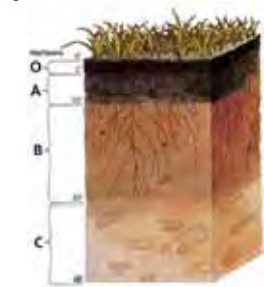
Avancées des approches Qualité dans le e-learning

Développer un marché transparent

Anne-Marie Husson
Le Préau-CCIP
Expert Qualité e-learning



Quelle approche pour la qualité ?



Contact : amhusson@ccip.fr

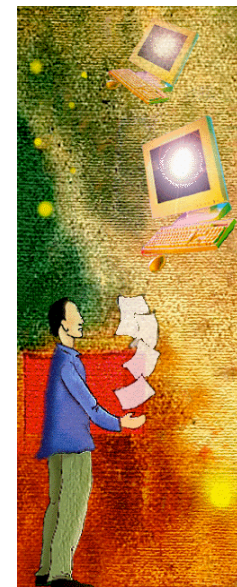
Europe + Qualité + e-learning = Diversités !



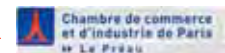
- **Diversité**
 - des approches,
 - des outils,
 - des expériences,
 - des implémentations
- **Diversité des utilisateurs :**
 - Fournisseurs,
 - Clients
 - Financeurs
- **Diversité des secteurs :**
 - Ecoles
 - Industrie (contenus, softwares, provision de services)
 - Universités/Academies
 - Organismes de formation



Diversités (encore !)



- ▶ **Diversité des contextes d'apprentissage**
 - ▼ Initial / Continu
 - ▼ Formation tout au long de la vie
 - ▼ Formelle / Informelle
- ▶ **Diversité des contextes culturels et légaux**
 - ▼ Langues
 - ▼ Valeurs Culturelles
 - ▼ Legislation pour l'enseignement & la formation
 - ▼ Systèmes d'éducation
 - ▼ Exigences d'organisation
- ▶ **Diversité des institutions et organismes**
 - ▼ CEN/ISSS
 - ▼ Offices nationaux (AFNOR, DIN, BSI, ...)
 - ▼ Entités privées (Qualicert ...)
 - ▼ Consortium (IEEE, ADL, W3C ...)
 - ▼ Fondation (EFQUEL)

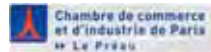


Une seule réponse : **LA TRANSPARENCE...**

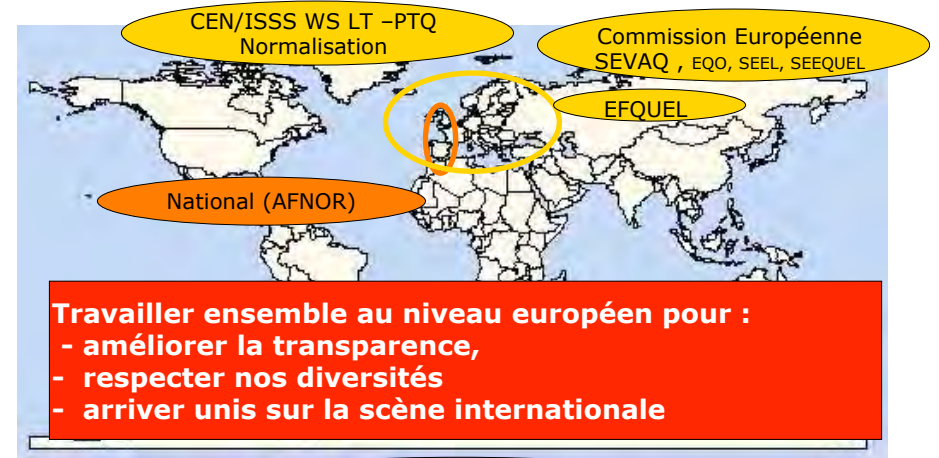


- * La normalisation fournit des cadres communs de référence, acceptés par toutes les parties prenantes qui donnent confiance et stabilisent le marché.
- * La normalisation permet la reproduction de process fiables, la réutilisation, l'optimisation, l'interopérabilité et la flexibilité.
- * Les standards se doivent d'être ouverts, transparents, adaptables et évolutifs pour satisfaire les besoins de leurs populations-cible

Contact : amhusson@ccip.fr

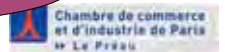


Au niveau mondial ...



ISO/IEC JTC1 SC36

Contact : amhusson@ccip.fr

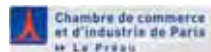


EFQUEL : European Foundation for Quality in e-Learning



- **Sa mission :** Promouvoir l'excellence de l'offre e-learning en Europe
- **Ses moyens :**
 - des membres issus de tous les pays et de tous les secteurs (éducation, industries, fournisseurs outils ...)
 - Des groupes de travaux (3) et des groupes d'intérêts (6)
 - Un portail <http://www.qualityfoundation.org/>
 - e-quality Award : récompense sur la meilleure façon d'utiliser les technologies pour la qualité du e-learning
- **Ses objectifs :**
 - L'apprenant au centre de la qualité (la marque européenne)
 - Étendre ses réseaux vers d'autres continents (Afrique, Amérique Latine et la Russie)
 - Influencer les réglementations européennes (par les productions, expérimentations propositions des groupes de travail)

Contact : amhusson@ccip.fr



Self-Evaluation
and Quality
in E-learning



Pour la qualité en
continu de nos
dispositifs

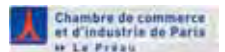
Objectif :

Améliorer en continu les offres de formation continue supportées par les TIC (FOAD, e-learning, blended-learning...)

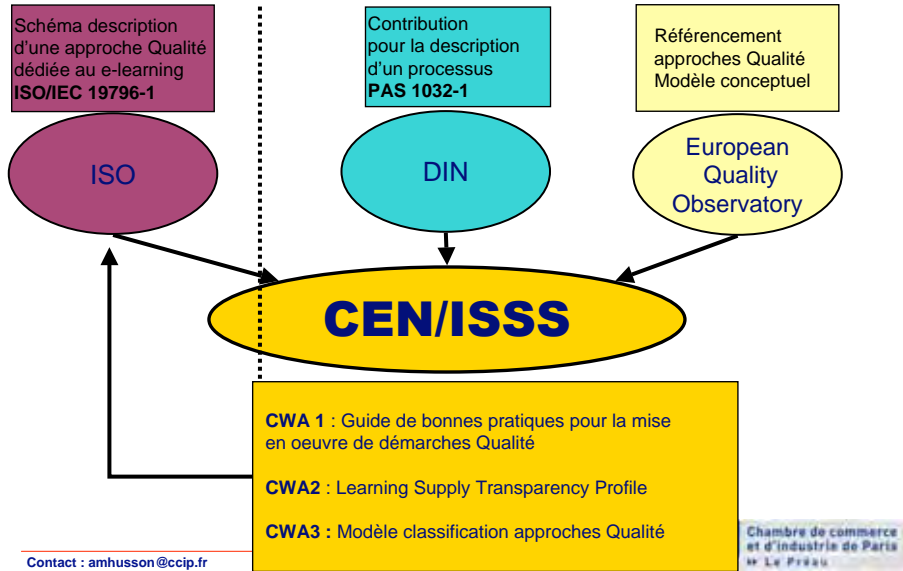
Un résultat en deux volets :

- **Un questionnaire d'évaluation des dispositifs de formation** permettant d'obtenir le feedback des clients, qui soit multi-fonctionnel, multi-entrées et qui permette de tenir compte des spécificités culturelles et nationales
- **Un manuel de Bonnes Pratiques** en direction des fournisseurs de façon à les aider à mettre en œuvre le questionnaire et à implémenter les résultats obtenus dans l'amélioration de leur offre.

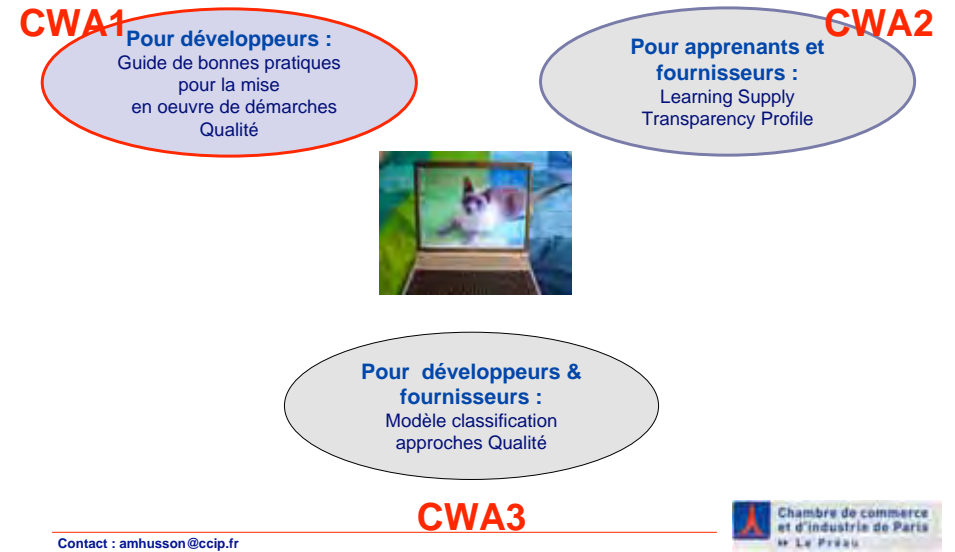
Contact : amhusson@ccip.fr



Les travaux du CEN_ISSS WS LT



Travaux d'assurance qualité du CEN ISSS WS LT



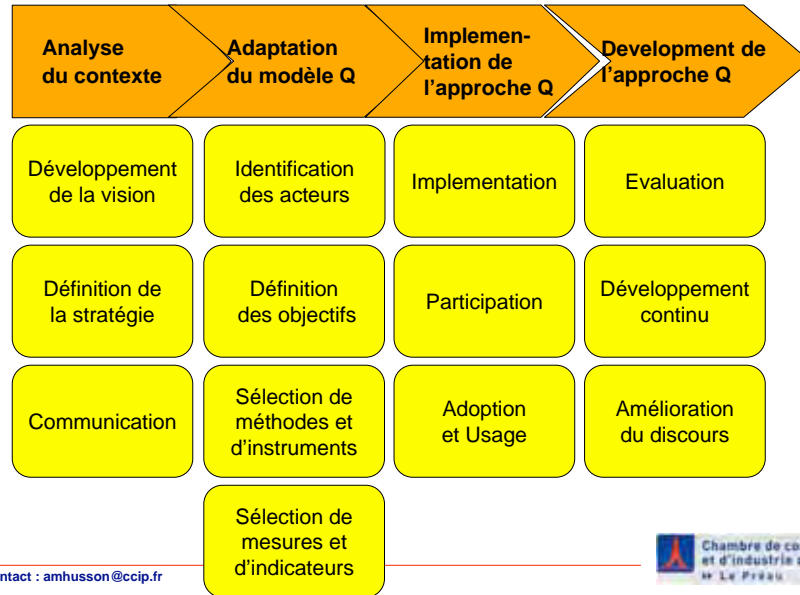
CWA1: un manuel de bonnes pratiques pour l'adaptation des approches qualités européennes au guide de référence ISO/IEC 19796-1

- Garantir la prise en compte :**
 - Besoins régionaux et culturels des organisations
 - Aspects spécifiques qui demandent une localisation / adaptation / contextualisation
- Une production en trois volets :**
 - Définition des critères d'une bonne pratique
 - Un échantillon documenté d'implémentation réussies d'approches qualité
 - A guide pour mettre en oeuvre une approche qualité dans le e-learning en accord avec ISO/IEC 19796-1
- Population ciblée :** Concepteurs, développeurs qui désirent ou ont déjà mis en place une approche qualité dans leur organisation

ISO/IEC 19796-1

Needs Analysis	Framework Analysis	Conception / Design	Development / Production	Implementation	Learning Process / Realization	Evaluation / Optimization
Initiation	Analysis of the external context	Learning objectives	Content realization	Testing of learning resources	Administration	Planning
Stakeholder identification	Analysis of staff resources	Concept for contents	Design realization	Adaptation of learning resources	Activities	Realization
Definition of objectives	Analysis of target groups	Didactical concept/ methods	Media realization	Activation of learning resources	Review of competencies levels	Analysis
Demand analysis	Analysis of the institutional and organizational context	Roles and activities	Technical realization	Organization of use		Optimization / improvement
	Time and budget planning	Organizational concept	Maintenance	Technical infrastructure		
	Environment analysis	Technical concept				
		Concept for media and interaction design				
		Media Concept				
		Communication concept				
		Concept for tests and evaluation				
		Concept for maintenance				

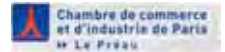
Structure du guide produit



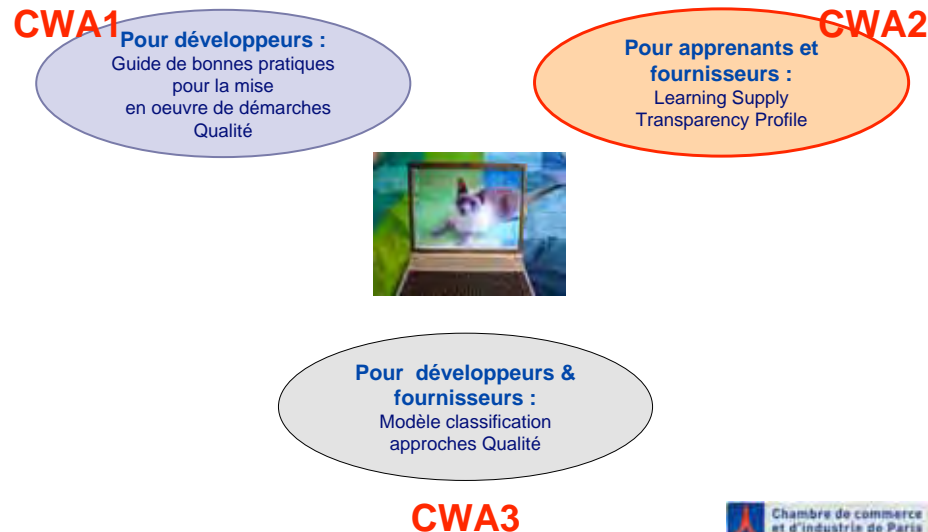
Principaux résultats

- La mise en oeuvre d'une démarche Q nécessite **une rigoureuse préparation**. Celle-ci doit être ancrée dans la vision, la stratégie et le règlement interne de l'organisation.
- Il est indispensable d'avoir une équipe consciente des enjeux et motivée sur le projet**. Il convient d'impliquer l'ensemble des acteurs dès le début de l'action.
- L'approche Q doit satisfaire les besoins et les contraintes de l'organisation**. ISO/IEC 19796-1 peut servir de guide méthodologique mais doit être adapté au contexte spécifique de l'organisation
- L'adaptation essentielle porte sur **l'identification des processus centraux de l'organisation** et de la définition d'objectifs opérationnels pour chacun d'eux.
- La qualité attendue doit être mesurée et garantie par **le choix d'indicateurs fiables et de méthodes stables de leur mesure**
- Importance de définir **une stratégie claire** pour mettre en oeuvre ce plan Q dans tous les secteurs de l'organisation.
- Un personnel impliqué et surtout formé sur la démarche**. La participation de chacun et leur agilité sur les concepts de la qualité sont des facteurs essentiels de succès.
- Un projet Q ne s'arrête pas après la première mise en oeuvre. C'est **un discours d'amélioration continue** qui doit être développé et mis en oeuvre.

Contact : amhusson@ccip.fr



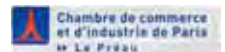
Travaux d'assurance qualité du CEN ISSS WS LT



CWA 2: E-Learning Supplies Transparency Profile

- Objectif** : Normer l'information donnée sur les offres e-learning
- Information utiles aux** :
 - Apprenants
 - Décideurs (RH, financeurs, ANPE ..)
 - Clients, producteurs, fournisseurs
- Productions** :
 - Learning Supplies Transparency profile (LST Profile)
 - Guide de l'apprenant

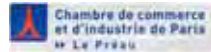
Contact : amhusson@ccip.fr



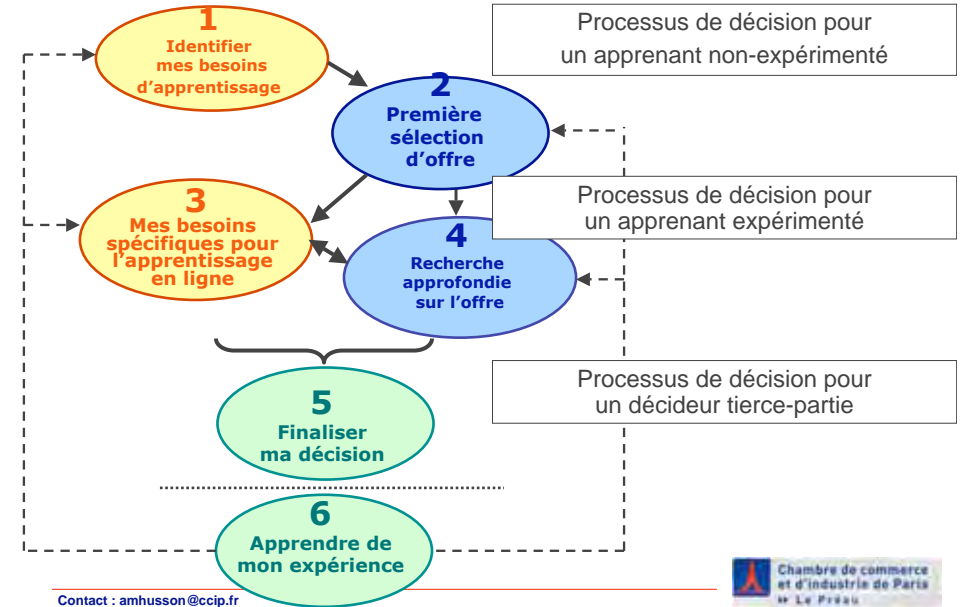
Méthodologie

- Une autre structure de métadonnées ?
 - Un profil d'application ?
 - Une nouvelle régulation pour restreindre les fournisseurs ?
- Outil méthodologique pour les apprenants
 - Faire évoluer les processus de recherche et d'assemblage de formations individuelles
 - Guide méthodologique pour les fournisseurs
 - Outil de communication / négociation entre fournisseurs et apprenants

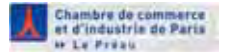
Contact : amhusson@ccip.fr



CWA 2: Le guide de l'apprenant



Contact : amhusson@ccip.fr



CWA2 : LST Profile

Deux niveaux d'information : général et approfondi
Toutes les catégories mentionnées sont requises mais pas leurs champs

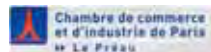
Premier niveau :

- Information sur le fournisseur (11)
- Information générale sur l'offre (12)
- Organisation globale de l'offre
 - ✓ Temps (2)
 - ✓ Approche pédagogique (2)
- **Structure (5)**
- Technologies (6 / 3 accessibilité)
- Inscription et administration

Niveau « Approfondissement »

- Contenus numériques (10)
- F à face / classes virtuelles (6)
- Travail collaboratif (5)
- Soutien à l'apprenant
 - ✓ Support embarqué (2)
 - ✓ Tutorat humain (5)
- Processus d'évaluation (10)

Contact : amhusson@ccip.fr

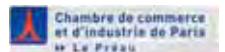


Exemple de champs

“e-Learning Supplies Transparency Profile”

Item	Description	Explanations, examples, further information on this item
I - Information on the provider		This category gives information on the provider of the educational supply
Name	Name of the provider	Please specify here the name of the provider of the educational supply. <i>This item is related to LOM 2.3.2 Entity if 2.3.1 is "publisher".</i>
Logo	Logo of the provider	
Address	Address of the administrative office / address of other offices	Please specify here the address(es) of the provider of the educational supply. If the provider's address is different from the one where the educational supply takes place or might take place, please indicate all addresses here. <i>This item is related to LOM 2.3.2 Entity if 2.3.1 is "publisher".</i>

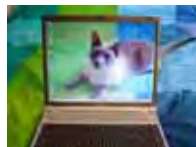
Contact : amhusson@ccip.fr



Travaux d'assurance qualité du CEN ISSS WS LT

CWA1

Pour développeurs :
Guide de bonnes pratiques
pour la mise
en oeuvre de démarches
Qualité



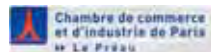
CWA2

**Pour apprenants et
fournisseurs :**
Learning Supply
Transparency Profile

**Pour développeurs &
fournisseurs :**
Modèle classification
approches Qualité

CWA3

Contact : amhusson@ccip.fr



CWA3: Guide pour le choix de l'outil et de l'approche Q

- Repose sur la classification proposée par ISO 19796-1 et CWA 14644
- Outil développé : EQO data base
Version 1.3 - <http://www.eqo.info>
- Outil de description des approches et outils qualité de façon à :
 - les analyser, les comparer
 - obtenir des retours d'expériences sur leurs mises en oeuvre
 - rechercher ou sélectionner la (les) approche(s) utiles à mon contexte
- Réalisations :
 - Description et catégorisation d'une approche Qualité
 - Processus d'identification des méthodes qualité appropriées à notre contexte

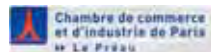


Contact : amhusson@ccip.fr

Les prochaines étapes

- Faire connaître ces CWA parmi les professionnels du secteur
- Les faire évoluer (TC au sein du CEN / SIG au sein d'EFQUEL)
- Les porter au niveau international (ISO JTC1 SC 36)
- Les mettre en oeuvre

Contact : amhusson@ccip.fr



Contacts

Anne-Marie Husson
amhusson@ccip.fr

Jan Pawlowski
Jan.Pawlowski@icb.uni-due.de

Michela Moretti
MMoretti@scienter.org

Claudio Dondi
CDondi@scienter.org



Contact : amhusson@ccip.fr

