CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

RÉFÉRENTIEL

pour l'accréditation des offres de Formation Ouvertes et/ou À Distance (FOAD)

Réalisé en 2014 par le CAMES
avec l'appui du Projet d'Appui au Développement des TICE (PADTICE)

UNESCO
Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

UEMOA

CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

RÉFÉRENTIEL

pour l'accréditation des offres de Formation Ouvertes et/ou À Distance (FOAD)

Réalisé en 2014 par le CAMES
avec l'appui du Projet d'Appui au Développement des TICE (PADTICE)

Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture

UEMOA

TABLE DES MATIÈRES

1 PRÉAMBULE 6

2 INTRODUCTION 8

3 ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL 15

4 NOTATION 17

EXEMPLES DE RÉSULTATS POUR UNE RÉFÉRENCE DE 6 CRITÈRES 18

CONFORMITÉ AVEC DES CRITÈRES OBLIGATOIRES 19

- *Liste non exhaustive de critères cruciaux pour la FOAD* 23
- *Les étapes de la procédure d'accréditation d'une FOAD* 23

5 CHAMP 1 CONTEXTE DE L'ÉTABLISSEMENT ET STRATÉGIE DE L'OFFRE DE FORMATION 25

RÉFÉRENCE 1.1 : L'institution propose une offre de formation en adéquation avec ses missions, son environnement (politique, scientifique, socio-professionnel) et le contexte international 26

RÉFÉRENCE 1.2 : L'offre de FOAD/FAD intègre une stratégie d'apprentissage en ligne et dispose d'un environnement propice aux TICE (infothèque, espaces de connexion, bibliothèque virtuelle) 27

RÉFÉRENCE 1.3 : L'institution est engagée dans l'innovation 29

RÉFÉRENCE 1.4 : Le programme est ouvert à la communauté 30

6 CHAMP 2 RESSOURCES D'APPRENTISSAGE 33

RÉFÉRENCE 2.1 : L'institution dispose d'un mécanisme de gestion des ressources pour l'apprentissage 34

RÉFÉRENCE 2.2 : L'institution met à la disposition des apprenants un système d'information 36

RÉFÉRENCE 2.3 : L'institution est engagée dans la formation et l'accompagnement du personnel impliqué dans la FOAD 39

RÉFÉRENCE 2.4 : L'institution dispose d'outils et de mécanismes garantissant la sécurité et le fonctionnement de la FOAD 41

7 CHAMP 3 PROCESSUS D'APPRENTISSAGE 43

RÉFÉRENCE 3.1 : L'offre de formation intègre une pédagogie flexible et adaptée aux besoins des usagers dans une perspective d'amélioration continue 44

RÉFÉRENCE 3.2 : Les conditions et les modalités de l'évaluation sont définies et opérationnelles 45

RÉFÉRENCE 3.3 : L'institution dispose d'une politique de ressources humaines en FOAD 48

8 BIBLIOGRAPHIE 49

PRÉAMBULE

Le CAMES s'est doté en 2012 d'un programme dédié à l'assurance qualité, retenu comme axe majeur de son plan stratégique de développement, pour la période 2015-2019. Ce plan matérialise la nouvelle vision de l'Institution pour l'Enseignement supérieur, la Recherche et l'Innovation, véritables leviers du développement économique et social des 19 pays membres de son espace.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de développement, le CAMES, conscient de son rôle fédérateur et de leadership au niveau régional, s'inscrit résolument dans une dynamique partenariale.

Ainsi, notre institution et l'UNESCO ont signé en 2013, dans le cadre du Projet d'Appui au Développement des TICE (PADTICE), deux conventions relatives respectivement à la réalisation :

- d'un état des lieux dans l'espace UEMOA et d'un référentiel des systèmes d'information pour les institutions d'enseignement supérieur et de recherche ;
- d'un état des lieux dans l'espace UEMOA et d'un référentiel d'accréditation pour les offres de Formation ouvertes et à distance (FOAD).

Ces études et ces référentiels sont l'aboutissement d'un travail méthodique, conduit par notre organisation panafricaine de référence, allant de la définition des Termes de référence (TDR) à la validation des documents finaux, à la fois par les instances scientifique (Comité Consultatif Général) et politique (Conseil des Ministres) du CAMES que par l'UNESCO, en passant par la sélection des consultants chargés de proposer les projets de documents.

Avec ces outils, le CAMES confirme dans les faits, son rôle d'Agence régionale d'assurance qualité, en plaçant son action au cœur de l'accompagnement des institutions d'enseignement supérieur et de recherche de son espace dans l'implémentation de solides mécanismes institutionnels d'assurance qualité.

L'innovation dans ce cas de figure, c'est la volonté du CAMES de prendre en compte la dimension des Technologies de l'information et de la communication comme un des piliers dans la mise en place des instruments de la démarche qualité. Aussi, les outils proposés sont-ils spécifiquement dédiés à la FOAD et au Système d'Information dans un contexte mondial marqué fortement par l'utilisation du numérique. Ces nouveaux référentiels permettront certainement de mieux évaluer et encadrer la FOAD, d'harmoniser les systèmes d'information au moment où se posent dans les universités les problèmes de massification qui exigent un autre type de gouvernance et une meilleure exploitation de la prospective.

Je voudrais exprimer ma profonde gratitude à tous les acteurs, en particulier à l'UNESCO-BREDA, qui a contribué à poser une pierre supplémentaire dans le processus d'édification d'un espace harmonisé de l'enseignement et de recherche en Afrique.

Pr. Bertrand MBATCHI
Secrétaire Général du CAMES

INTRODUCTION

Créé en 1968, le Conseil Africain et Malgache de l'Enseignement Supérieur est l'instance de référence pour les pays membres, de la conception et la mise en œuvre des programmes de développement, d'évaluation et d'harmonisation régionale des pratiques dans le secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. Regroupant 19 pays francophones de l'Afrique et de l'Océan Indien, le CAMES a pour principales missions de promouvoir et favoriser l'interaction et les partenariats entre les États membres, proposer et participer aux plans de coopération pédagogique, scientifique et socioculturelle, collecter les informations stratégiques du secteur dans la zone (statistiques, documents universitaires, de recherche, institutions, projets, annuaires, etc.) et d'être le pivot nécessaire au suivi et à la diffusion de ces informations, gérer les concours et les évaluations des aptitudes des enseignants-chercheurs et chercheurs, assurer le suivi des projets de convention entre les pays membres et superviser l'harmonisation des programmes de formation et des cadres de la recherche (notamment le système Licence – Master – Doctorat ou LMD).

Pour assurer ses missions, le CAMES s'appuie sur les instances nationales et internationales du secteur (Ministères, CRUFAOCI, CRAAF, CRUORAC, REESAO, Universités) en plus de ses organes internes (Conseil des Ministres de l'enseignement supérieur et de la recherche des pays membres, Comité Consultatif Général, les instances techniques et scientifiques). Parmi ses activités, le CAMES a la responsabilité de procéder à la reconnaissance des diplômes ou des modules « enseignés en présentiel comme à distance », la définition et l'évaluation des critères d'équivalence des diplômes.

Si la Formation Ouverte et/ou À Distance (FOAD) requiert des spécifiés particulières compte tenu des transformations ou implications technologiques et organisationnelles indispensables, la reconnaissance des diplômes s'inscrit dans un référentiel général qui prend en compte depuis 2007 les exigences du système LMD. La FOAD est comprise ici selon ses deux dimensions technico-pédagogique et technico-organisationnelle : *« c'est un dispositif de formation conçu pour permettre à des individus de se former sans se déplacer sur le lieu de formation et sans la présence physique d'un formateur ».*[1]

1 Définition de l'Agence Française de Normalisation (AFNOR) ;

Compte tenu de la spécificité des disciplines académiques et pratiques, cette définition générale concerne les modules de formations en ligne via internet ou intranet. Ces modules pouvant intégrer des formations requérant une partie en présentiel, définissant ainsi une « formation mixte ». L'acronyme FOAD désigne ici les deux types que sont les « formations en ligne » et les « formations mixtes ».

Ce dispositif comprend traditionnellement :

- l'offre de parcours certifiants ou diplômants, pouvant être obtenus à distance ;
- la stratégie d'intégration des FOAD dans l'établissement, notamment dans des formations mixtes ;
- les ressources numériques conçues selon des normes les rendant interopérables avec les plateformes types d'enseignement en ligne – *e-learning* ou *Learning Management System* – ainsi que les règles et procédures de leur conception et de leur intégration ;
- un Environnement Numérique de Travail (ENT), respectant les standards internationaux permettant l'accès à distance aux ressources numériques, aux évaluations formatives, aux devoirs et aux outils de partage, de suivi et de communication.

Ces dispositifs doivent permettre la gestion d'une population importante avec le même niveau de qualité qu'une formation en présentiel. Chaque module en ligne doit pouvoir prendre en charge 100 étudiants minimum, l'objectif étant que les établissements pilotes puissent augmenter significativement le pourcentage des étudiants bénéficiant d'une formation à distance, sur les effectifs globaux.

Pour résumer, la FOAD est comprise ici comme un *« dispositif souple de formation, organisé en fonction des besoins individuels ou collectifs qui comprend des apprentissages individualisés, l'accès à des ressources et à des compétences locales ou à distance, et qui n'est pas exécuté nécessairement sous le contrôle permanent d'un formateur »*[2]

Plusieurs ouvrages et rapports sont à prendre en compte[3] pour comprendre le contexte du déploiement de la FOAD. Pour résumer, les enjeux de la FOAD dans la sous-région doivent satisfaire les objectifs suivants :

- offrir une solution alternative pour diplômer les personnes en dehors des situations classiques en présentiel ;

2 DGEFP (circulaire du 20 juillet 2001) ;
3 Voir documents « Audit » des FOAD dans la sous-région, les travaux de l'UNESCO sur les « sociétés des savoirs », les analyses socio-économiques de la sous-région (publiées par la Banque Africaine de Développement, la CEDEAO, la Banque Mondiale, l'Organisation Mondiale du Commerce, le Fond Monétaire International, etc.).

- absorber la démographie estudiantine, dans certains domaines de formation que les établissements ne peuvent gérer ;

- offrir à moyen ou long terme une solution pour la formation tout au long de la vie, pour permettre une requalification des actifs au cours de leurs parcours professionnels ;

- permettre de dispenser certains modules de formation (cours ou unités d'enseignement) à distance, pour certifier une compétence ;

- fournir des statistiques fiables sur la qualité des parcours de formation agréés par le CAMES, prenant en compte le référentiel d'accréditation validé par le CAMES.

Le référentiel formalise ces objectifs sous-jacents sous la forme d'un ensemble de critères et d'un système d'évaluation de leur satisfaction, qui sert tant la conception des FOAD que leur processus d'accréditation par le CAMES.

Le macro-contexte institutionnel est bien décrit dans le document du Plan Stratégique du CAMES 2015-2019, publié en avril 2013 : « *Les processus de mondialisation et d'internationalisation, en partie endigués jusqu'à la fin du XXe siècle par le caractère bipolaire du monde, ont pris de l'ampleur et transformé l'économie, la politique et l'éducation. Ces processus sont porteurs d'une force d'homogénéisation qui se manifeste dans plusieurs domaines. L'harmonisation du système LMD en Europe et en Afrique francophone en est un exemple. […] Le développement des TIC […] a transformé en profondeur l'organisation du travail, l'accès au savoir, le traitement et la diffusion du savoir* » (p.23). Pour évaluer la faisabilité du déploiement des FOAD dans sa zone d'exercice et notamment dans les institutions d'enseignement supérieur membres de l'espace UEMOA, le CAMES a commandé dans le cadre du projet PADTICE, un audit[4] de la FOAD. Cet audit dont les résultats ont été validés en 2014 par un comité de pilotage, a permis d'identifier et de décrire les capacités des établissements à produire avec les ajustements nécessaires, des FOAD de qualité tant pour les besoins des exigences internationales que pour les besoins des environnements socio-économiques nationaux. Les FOAD conçues par les établissements devront être accréditées par le CAMES. A titre de rappel, les conclusions de l'audit rapportent notamment :

« *Cet état des lieux a noté plusieurs initiatives de formations qui ont été prises et montre la nécessité de doter les universités d'un cadre de cohérence de mise en œuvre d'une formation ouverte à distance et d'un référentiel d'accréditation des*

4 Voir « État des lieux des Formations Ouvertes et à Distance de l'espace UEMOA ». UNESCO/CAMES, 2014, 57 pages.

Formations ouvertes et à distance. Ceci permettra à termes, de mettre à disposition des établissements, des outils compatibles aux besoins spécifiques de chaque établissement et garantira le respect des principes d'autonomie des établissements, tout en facilitant une meilleure communication aussi bien entre établissements, qu'avec le ministère de tutelle ou d'autres partenaires. Chaque établissement a engagé une réflexion autour de la FOAD. Ces initiatives hétérogènes, tant en termes d'objectifs, d'applications que d'outils numériques, mériteraient au plus vite d'être harmonisées et discutées, dans un cadre commun. Le CAMES est ici l'organisme le plus légitime pour l'organisation de ces discussions d'une part, et pour proposer un cadre de référence commun et négocié d'autre part. S'il est nécessaire de réfléchir à des outils spécifiques pour chaque besoin et domaine d'action des établissements, il est indispensable que ces outils répondent à des normes partagées aussi bien au niveau technique (langage, format, conteneur, protocole, etc.) qu'au niveau applicatif (logiciel pédagogique, services, systèmes d'administration, de gestion etc.). Le risque majeur d'un manque d'harmonisation des pratiques de FOAD serait le manque de cohérence entre les différents dispositifs envisagés et/ou mis en œuvre actuellement. Les TICE constituent un support essentiel à la FOAD. En effet, l'usage des TICE n'est pas seulement applicatif, il permet également d'accéder à des informations stratégiques indispensables pour l'optimisation des pratiques de gestion (scolarité, statistiques, suivi des étudiants, accompagnement personnalisé, mesure de l'activité des enseignants et des étudiants, aide à la décision, aide à l'orientation, etc.) ».

Suite à l'Audit, la réalisation du référentiel décrit dans ce document a permis de définir les critères d'accréditation d'une formation ouverte et/ou à distance par le CAMES. Le référentiel du CAMES pour la FOAD constitue un jalon essentiel de la stratégie des institutions responsables dont l'action et la vision cadrent alors avec celle du CAMES.

Le Conseil des Ministres, organe de décision du CAMES au cours de sa 25ème session ordinaire tenue en avril 2008 à Bangui en République Centrafricaine, a adopté une déclaration dite « de Bangui », engageant le CAMES dans la prise en charge de l'assurance qualité de l'enseignement supérieur. Dans le prolongement de cette logique et avec une démarche plus structurante, la 30ème session du Conseil des Ministres tenue à Cotonou en avril 2013, a validé le plan stratégique de développement de l'Institution dont l'un des principaux axes est consacré à l'assurance qualité. Cet axe « assurance qualité » est assorti d'un plan de mise en œuvre de la démarche qualité, dans les différents espaces régionaux qui constituent le CAMES : UEMOA, CEMAC, CEPGL, Océan indien.

Le développement des FOAD supportées par les TICE doit, sur la durée, appuyer la réalisation de certains objectifs définis par le CAMES, pour satisfaire sa mission d'appui au développement de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique dans ses pays membres, traduite notamment par :

- les objectifs spécifiques n°12 de l'axe stratégique 3 (Doter le CAMES d'une doublure virtuelle) et n°18 de l'axe stratégique 4 du CAMES qui vise à renforcer la démarche qualité : « Mettre en place une plateforme de gestion de l'assurance qualité et du programme d'accréditation » et « Appuyer la mise en œuvre de la réforme LMD » ;

- les actions visées par le projet FOAD qui concernent « le développement d'un système de traitement numérique des dossiers d'accréditation des formations » et l'appui aux établissements pour mettre en conformité leurs offres FOAD avec les critères qualité du CAMES ;

- l'objectif spécifique n°27 de l'axe stratégique 6 (Développer des synergies, des partenariats et des programmes innovants) du plan du CAMES[5] en vue de : « Promouvoir les TICE dans la pédagogie universitaire ».

Le référentiel d'accréditation des FOAD a été pensé selon une approche synergétique, intégrant aussi bien les obligations partagées des établissements d'enseignement supérieur que des instances de gouvernance nationales et internationales.

Il est conçu comme un outil d'autoévaluation et d'évaluation externe pour les établissements désireux de fournir une offre de FOAD aux normes exigées. Les FOAD, dans ce contexte et plus généralement selon les standards actuels, devront intégrer au mieux les TIC, afin d'en faire un outil de gouvernance qui répond aux besoins de l'environnement socio-économico-démographique de l'espace CAMES. Le référentiel est conçu pour que les FOAD que l'on souhaite faire accréditer puissent répondre aux critères clés de différents niveaux conceptuels[6] :

- **Critères au niveau institutionnel :** de l'établissement et des partenaires, dont le CAMES, afin que le programme FOAD s'intègre pleinement au dispositif organisationnel[7] de l'établissement d'une part, et des institutions de tutelle d'autre part (LMD, référentiel, évaluation, etc.) ;

5 Op. cit., p.38. ;
6 Lebrun, M. (2007). Théories et méthodes pédagogiques pour enseigner et apprendre : Quelle place pour les TIC dans l'éducation ? De Boeck, Bruxelles, Chapitre 4.
7 Au niveau technico-organisationnel : les programmes et dispositifs de FOAD doivent s'inscrire dans la stratégie de l'établissement et se coordonner avec les services administratifs et techniques de l'établissement.
8 Au niveau de la qualité des ressources pédagogiques numériques notamment leur interopérabilité et plus généralement sur les critères des activités de cours réalisées en ligne. Ces règles de conception doivent être applicables à une variété de solutions technologiques de e-learning.

- **Critères au niveau du développement des cours :** conception technico-pédagogique[8] des contenus et des scénarii pédagogiques adaptés à la FOAD ;
- **Critères au niveau de l'enseignement et de l'apprentissage :** élaboration des méthodes et des plans des critères types, pour l'évaluation des connaissances à distance, de l'insertion professionnelle, des activités interactives en ligne ;
- **Critères au niveau de la structure des cours :** dans le cadre notamment, de la stratégie du service de formation de l'établissement, tant pour les formations mixtes que les formations purement dispensées en ligne. Celles-ci doivent respecter des critères de modularité permettant une structure souple pour les étudiants et les partenaires (semestre en ligne, unités d'enseignement, cours ouverts, etc.) ;
- **Critères au niveau du soutien des étudiants** dans l'appropriation notamment technique du dispositif – par exemple, maitrise des compétences utiles au suivi d'une FOAD, et de par ses relations logiques avec d'autres activités telles que la scolarité, la vie universitaire, l'accès aux ressources virtuelles, les moyens d'interaction entre les étudiants, les enseignants et les organes de l'établissement, etc. ;
- **Critères au niveau du soutien des enseignants et du personnel administratif :** appui technico-pédagogique et technico-organisationnel pour la conception, la mise en œuvre et le suivi des FOAD, en fonction des spécificités de l'établissement et des besoins de l'environnement socio-économique ;
- **Critères au niveau de l'évaluation :** qui doivent rendre compte tant de la qualité de l'acquisition des connaissances par les étudiants, que de la qualité des processus de gestion des FOAD, au sein de l'établissement et auprès des organes de tutelle tels que le CAMES.
- **Critères au niveau de l'infrastructure :** rendre compte sur les locaux, le matériel et la connectivité.

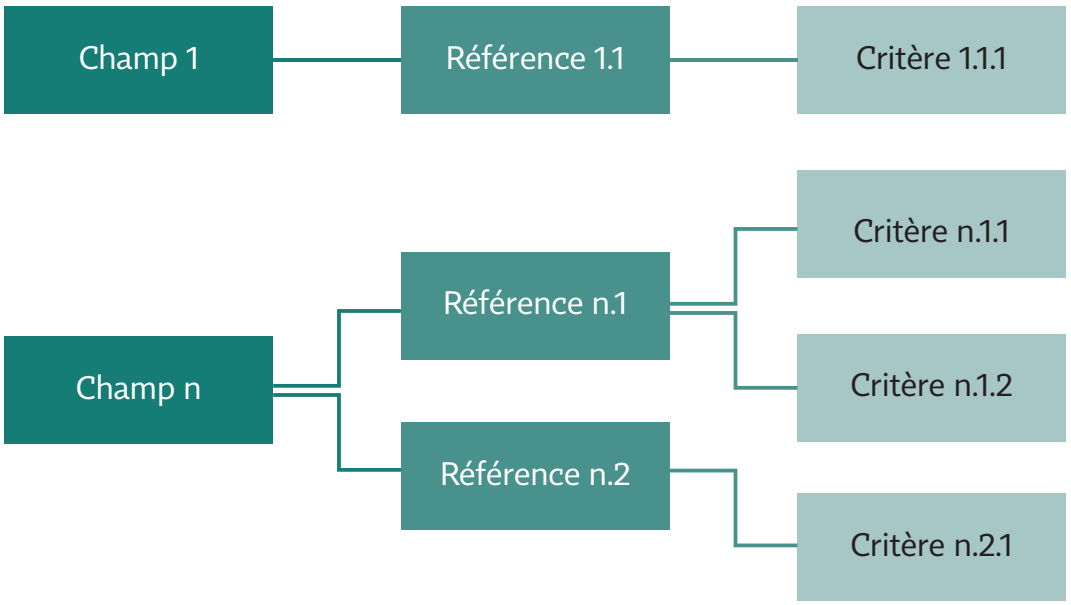
La traduction de ces niveaux conceptuels en domaine, référence et critères, avec des exemples d'éléments de preuve concrets, procède de la volonté de tirer vers le haut, la qualité des FOAD dans l'espace CAMES, en fournissant un guide utile pour les établissements d'enseignement supérieur afin qu'ils puissent contribuer à gérer l'enjeu essentiel porté par le secteur de l'enseignement supérieur, dans un contexte de mondialisation accéléré par les modèles de société fondés sur les savoirs, la connaissance et les technologies de l'information et de la communication.

ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL

ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL

Le référentiel est organisé de la manière suivante :

Domaine	Champs	Références	Critères
Offres de formation ouverte à distance et de formation à distance (FOAD/FAD)	1. Contexte de l'établissement et stratégie de l'offre de formation	4	16
	2. Ressources d'apprentissage	4	22
	3. Processus d'apprentissage	3	16



- Le domaine qui concerne les offres de formations ouvertes et à distance est découpé en champs ;
- Les champs sont eux-mêmes subdivisés en référence. Les champs et les références définissent des sous-périmètres du référentiel et identifient les secteurs et types d'activités sur lesquels porte l'évaluation ;
- L'ensemble des références correspond aux standards nécessaires, pour la définition d'un niveau de qualité. Ces références traduisent en action une valeur ou un objectif. Elles expriment des actions concrètes, dans le souci de conduire au meilleur niveau possible de réalisation, cette valeur ou cet objectif ;
- Chaque référence est décrite par un ensemble de critères qui sont des éléments permettant d'apprécier les capacités à satisfaire une référence.

NOTATION

NOTATION

L'accès à la procédure d'accréditation requiert que l'établissement soit jugé en conformité substantielle, avec chaque référence.

L'équipe d'évaluation d'une FOAD a pour tâche de noter chaque critère. Ces notes seront utilisées pour calculer la note de la référence.

La conformité substantielle est déterminée comme suit :

Notation du Critère	Le comité d'expert désigné par le CAMES, sur la base d'au moins un rapport d'évaluation interne, juge les performances et les capacités de l'établissement, puis octroie une valeur en se basant sur le bilan de la FOAD, dans le cas d'une formation existante et/ou le bilan d'une formation existante désirant transposer sa maquette dans le modèle FOAD, sur le projet soumis et la performance. Les options se présentent comme suit : - Pas en conformité avec le Critère (Valeur = 0) - Partiellement en conformité avec le Critère (Valeur = 5) - En conformité avec le Critère (Valeur = 10) - Excellentes pratiques et conformité totale avec le Critère (Valeur = 15)
Total de la note théorique de la référence	La note maximale théorique de la référence est calculée comme suit : Nombre de constituants du Critère × 15 (valeur de conformité totale)
Jugement de la conformité substantielle à partir d'une référence unique	Pour être considéré en **conformité substantielle** avec la référence, le seuil de validation pour l'établissement doit totaliser au minimum un score de 80% de la note maximale. En effet, si l'établissement devait être noté en conformité avec chaque critère, ce score devrait être atteint par critère. Ainsi, cette pondération interne à la référence qui détermine la valeur de conformité substantielle à une référence se calcule comme suit : 80% × nombre de constituants du critère × valeur de conformité (10). Si la Référence contient 10 Critères, nous obtenons un seuil de validation de : 80 % × 10 × 10 = 80 sur une note de conformité maximum de 80% × 10 × 15 = 120, donc 80/120.

EXEMPLES DE RÉSULTATS POUR UNE RÉFÉRENCE DE 6 CRITÈRES

Si l'on considère une référence composée de 6 critères constituants, on obtient :

Note maximum	6 × 15 = 90
Note de conformité substantielle	80 % x 6 x 10 = 48

Jugement des Critères	Note totale	Résultats
Conforme pour 3 Critères (3 × 10), partiellement conforme sur 2 (2 × 5), pas conforme sur 1 (1 × 0)	40	Non conforme
Conforme sur 3, partiellement conforme sur 3	45	Non conforme
Conforme sur 4, non conforme sur 2	40	Non conforme
Excellente pratique sur 2, conforme sur 2, partiellement sur 2	60	Conforme
Excellente pratique sur 1, conforme sur 3, non conforme sur 2	45	Non conforme
Excellente pratique sur 1, conforme sur 1, Partiellement conforme sur 4	45	Non conforme
Excellente pratique sur 1, conforme sur 3, Partiellement conforme sur 2	55	Conforme

CONFORMITÉ AVEC DES CRITÈRES OBLIGATOIRES

Plusieurs critères peuvent être considérés comme cruciaux pour assurer la qualité d'une référence de la formation. Dans ce cas, en plus d'atteindre les pourcentages de notation sur une référence donnée comme souligné ci-dessus, l'établissement doit également être en conformité substantielle avec tous les critères obligatoires, avec les mêmes conditions, soit 80% × Valeur de conformité (10/15), pour faire valoir sa certification.

Liste non exhaustive de critères cruciaux pour la FOAD

L'établissement apporte des éléments chiffrés et des rapports officiels visés par la gouvernance, qui mettent en évidence que l'apprentissage en ligne/FOAD fait partie intégrante de la stratégie de l'institution :

- éléments de preuve de planification : comptes rendus de décision de la gouvernance, procès-verbal des réunions des conseils, plans stratégiques, plans d'action, études d'opportunités, justification du projet, études de faisabilité, etc.

- éléments de preuve de gestion : budgétisation annuelle des FOAD sur la période de certification, bilan ou budget prévisionnel des coûts de fonctionnement et d'équipement, bilan comptable et financier, rapports de gestion des compétences, tableaux de bord des effectifs apprenants, tableaux de bord ou prévision de performances, etc.

- éléments de preuve que l'offre de FOAD dispose d'un environnement propice aux TICE : liste des équipements et des personnels dédiés à la FOAD ou la part réservée à la FOAD, existence d'une infothèque fonctionnelle et statistiques d'usage, salles de connexion et bilan d'exploitation, bibliothèque virtuelle et description des capacités, etc.

- Toutes les procédures de gestion de la FOAD qui s'appuient sur une technologie numérique doivent avoir été testées convenablement, selon les meilleures pratiques du secteur. Exemples de tests techniques : accéder aux environnements numériques de travail, sécuriser les accès, organiser les architectures des FOAD, mettre à disposition les contenus et les activités pédagogiques, collecter les informations et les documents, interagir avec les apprenants et les personnels, saisir les évaluations et les résultats d'évaluation des connaissances, etc. L'établissement doit disposer du capital humain et des instruments nécessaires à la maitrise de toute la chaîne technologique.

- L'établissement met en œuvre une politique de catalogage et d'archivage du matériel d'apprentissage et des équipements pédagogiques ainsi que de leur documentation technique.

- Le dispositif pédagogique de la FOAD permet ou prévoit un système de suivi et d'accompagnement des apprenants sur l'environnement numérique de travail, de manière à ce que le niveau d'acquisition des compétences et les registres d'activités des enseignants et des apprenants soient capables d'être reconstitués (alertes, informations pratiques, contrôles continus, dépôt de ressources, dépôt de devoirs, communication, activités en ligne, …).

- L'établissement met en place un système formel de soutien aux apprenants (de manière générale à tous les acteurs du dispositif) tant pour tout ce qui touche aux questions techniques (accès aux ENT, problèmes techniques liés à l'utilisation des équipements) que pour ce qui touche aux questions pédagogiques (identification des apprenants en détresse et diverses mesures de prise en charge).

- Des directives de conception et d'usage des dispositifs pédagogiques numériques sont disponibles pour chaque catégorie d'usagers (personnels enseignants/administratifs/techniciens, apprenants) et sont mises à jour régulièrement.

- L'organisation et le calendrier des FOAD mettent en évidence leur adéquation avec les besoins identifiés des apprenants cibles (connexions simultanées, capacités d'accès, horaires, alternance avec des activités en présentiel dans le cas de travaux pratiques, etc.).

- L'établissement conçoit, adopte, et fournit des modèles de scénarios pédagogiques qui satisfassent les besoins des différents utilisateurs. Les bénéficiaires « type » dans le contexte socio-économique et infrastructurel des pays du CAMES doivent faire l'objet d'une veille.

- Les outils et procédures d'évaluation des résultats de la formation sont régulièrement mis à jour, afin de mettre en perspective les statistiques des activités numériques et la performance de la FOAD (résultats). L'amélioration de la qualité de l'offre doit s'appuyer sur ces analyses.

- L'évaluation diagnostique, l'évaluation formative, l'autoévaluation et l'évaluation sommative doivent toutes être prévues dans les scénarios pédagogiques (voir Scallon 2000) :

    - l'évaluation diagnostique correspond à une évaluation préventive, effectuée en début de formation ou dans le cas de difficultés récurrentes, au cours de la formation et dont le but est de s'informer sur le niveau et les attentes des apprenants, pour adapter les rythmes et les contenus en conséquence ;

    - l'évaluation formative « a pour fonction exclusive la régulation des apprentissages » pendant le déroulement d'une FOAD, d'un module d'enseignement ou d'un cours. Cette évaluation permet d'améliorer en « temps réel » la formation, pour identifier les changements qui pourraient améliorer la progression de groupes d'apprenants ayant des besoins spécifiques ;

    - l'autoévaluation permet aux apprenants de se situer dans le processus d'apprentissage. Dans une large mesure, il joue un rôle non négligeable, dans l'évaluation diagnostique et d'évaluation formative.

    - l'évaluation sommative sert à sanctionner et certifier « le degré de maîtrise des objectifs pédagogiques visés pour chaque étudiant » (Scallon 2000) à travers un contrôle continu, tout au long d'un semestre, et au cours des examens de fin de séquence. Ce type d'évaluation est déterminant dans l'attribution des diplômes. L'évaluation sommative doit concerner des apprentissages externes professionnalisant et des savoirs internes académiques, nécessaires à l'orientation de l'étudiant dans le système d'enseignement supérieur. Il est important d'indiquer les procédures d'évaluation sommative mises en place. Elles doivent être fiables.

- L'établissement met en place un dispositif pertinent qui garantit la sécurité et la confidentialité des données personnelles des différents utilisateurs de la plateforme (informations relevant de l'identité de l'apprenant, du parcours universitaire, etc.).

- L'établissement se dote d'un règlement intérieur et de chartes qui encadrent de manière claire et concise les droits et devoirs des différents acteurs du dispositif (personnel enseignant, personnel administratif et technique, apprenants, etc.).

Les étapes de la procédure d'accréditation d'une FOAD

Les grandes étapes du processus d'évaluation permettant l'accréditation d'une FOAD sont les suivantes :

- réalisation d'une autoévaluation, par l'institution concernée, en impliquant le plus largement possible, tous les acteurs de la communauté éducative. L'objectif est de décrire, d'analyser et d'apprécier la façon dont l'institution (l'institut, l'UFR, la formation,…) atteint plus ou moins la qualité visée. Descriptions, analyses et appréciations doivent être étayées par des éléments de preuve qualitatifs et quantitatifs, par des retours d'expérience et des comptes rendus réguliers pour les premiers, et par des données statistiques consolidées obtenus à partir des registres d'utilisation des environnements numériques de travail et des équipements informatiques qui les supportent. Il faut donc collecter les informations disponibles et recueillir une pluralité de points de vue. L'autoévaluation débouche sur un rapport. Ce rapport sert de base à l'évaluation externe ;

- réalisation de l'évaluation externe, par une équipe d'experts choisis par le CAMES dans le respect de principes d'éthique et de déontologique et après avis favorable des autorités institutionnelles. Les experts examinent le rapport au regard du référentiel au cours d'une visite sur le site de l'institution évaluée. Ils viennent valider, en les complétant et en les corrigeant autant que nécessaire, les résultats de l'autoévaluation. Ils produisent ensuite un rapport d'évaluation externe, qui suit en général l'ordre du référentiel et qui débouche sur des conclusions et des recommandations ;

- validation par le CAMES de l'évaluation externe, au cours d'un colloque du Programme de Reconnaissance et Équivalence des Diplômes (PRED), débouchant ou non sur une décision d'accréditation, puis une publication des résultats ;

Pour que la démarche d'évaluation contribue vraiment à l'amélioration de la qualité, il importe qu'elle repose sur une forte implication des responsables de l'institution et qu'elle soit le plus possible partagée au sein de l'institution. Cette approche participative, promue par tous les organismes de certification agréés au niveau international, requiert d'associer des représentants de tous les acteurs : personnels enseignants chercheurs, administratifs, apprenants actuels et anciens, partenaires des secteurs professionnels concernés.

La réalisation d'une autoévaluation dans un laps de temps limité (de l'ordre de trois à six mois, en général) nécessite une bonne organisation. Si l'institution ne dispose pas d'une cellule d'assurance qualité, il est conseillé de constituer une « équipe qualité » qui serait composée de membres de différents services supports et métiers et qui sont sous la responsabilité de l'organe chargé de la gestion centralisée des FOAD d'un établissement ou d'un groupement d'établissements. Ces « cercles

qualité », en relation avec la gouvernance des établissements porteurs de projet, auraient pour mission de coordonner la collecte des résultats d'activité, de piloter l'autoévaluation et de rédiger le rapport.

Avant de présenter en détails les domaines, les références et les critères adaptés aux contextes du déploiement de la FOAD dans l'espace CAMES, nous proposons un schéma clé pour comprendre le principe général du référentiel d'accréditation, largement fondé sur les modèles de système de management de la qualité (SMQ, Figure-1)

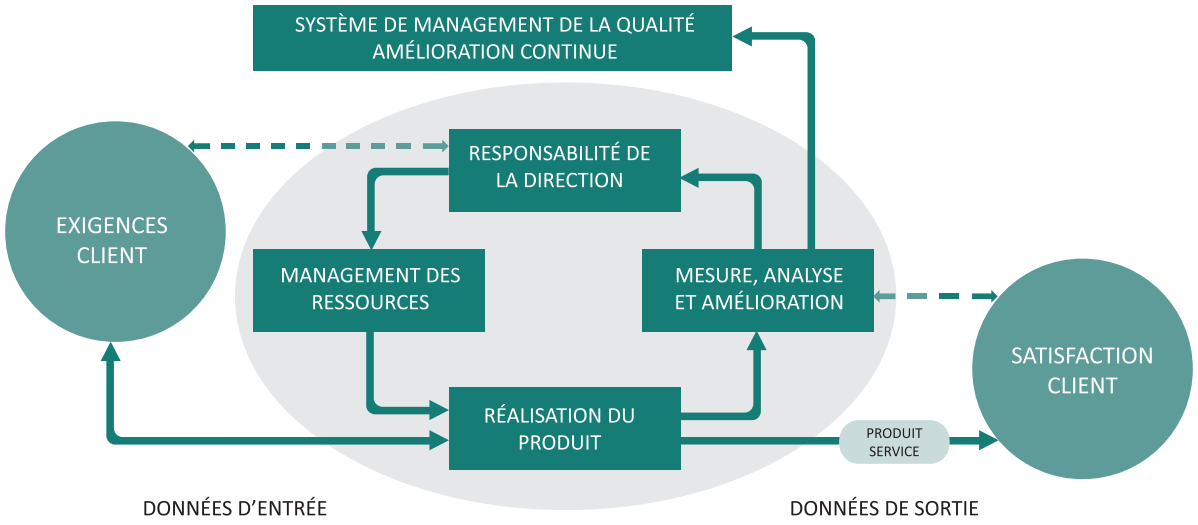


Figure 1 : Principe général de la démarche qualité : planifier à partir d'exigences et de besoins, réaliser, évaluer et améliorer les processus et les activités (ISO)

CHAMP 1

CONTEXTE DE L'ÉTABLISSEMENT ET STRATÉGIE DE L'OFFRE DE FORMATION

Référence 1.1 : L'institution propose une offre de formation en adéquation avec ses missions, son environnement (politique, scientifique, socio-professionnel) et le contexte international

Critère 1.1.1 L'offre de formation répond à une demande de formation	
Questions	Quels sont les objectifs de l'offre de formation ?
	Le bassin d'emplois est-il bien délimité ?
	Avez-vous un cadre de coopération avec les opérateurs économiques ?
Preuves	Document écrit sur les missions de l'institution dans le domaine de la formation.
	Document écrit sur les fondements/justifications des programmes de formation.
	Catalogues des domaines des offres de formation.
	Document écrit sur la politique de recrutement, d'accueil, d'information, de suivi et d'insertion des apprenants.
	Exemplaires de conventions de partenariat en rapport avec la formation.
	Catalogues de diffusion des programmes de formations.
	Document écrit sur les procédures de création de programmes de formation diplômante.

Critère 1.1.2 L'offre de formation est cohérente au regard du projet d'établissement et/ou du plan stratégique de l'Institution	
Questions	Les différentes unités d'enseignement (UE majeures, mineurs, optionnelles) sont-elles définies en cohérence avec les besoins identifiés ?
	Les objectifs de la formation sont-ils présentés en termes de savoir, savoir-faire, savoir-être ?
Preuves	Catalogues des programmes de formation.
	Document écrit sur le projet d'établissement dans le domaine de la formation.
	Document écrit sur les normes et les procédures de gouvernance de l'institution ou du programme de formation et la politique de création des programmes de formation.
	Documents organiques sur l'institution.

Critère 1.1.3 Le programme de formation respecte les exigences du LMD	
Questions	Les enseignements sont-ils structurés conformément aux exigences du système L.M.D ?
	Les volumes horaires de chaque UE sont-ils bien déterminés ?

Preuves	Catalogues des programmes de formation.
	Document écrit sur la politique de recrutement, d'accueil, d'information, de suivi et d'insertion des apprenants.
	Mobilité enregistrée sur le terrain ?
	Document écrit sur la politique de gestion des programmes de l'institution.
	Document écrit sur le règlement intérieur de l'institution en matière de formation.

Référence 1.2 : L'offre de FOAD/FAD intègre une stratégie d'apprentissage en ligne et dispose d'un environnement propice aux TICE (infothèque, espaces de connexion, bibliothèque virtuelle).

Critère 1.2.1 L'institution dispose d'une plateforme numérique ou d'un centre de ressources technologiques et pédagogiques impliqué dans l'offre de FOAD

Question	Quel type d'accès pour l'apprentissage en ligne FOAD ?
Preuves	Espace de connexion.
	Infothèque.
	Bibliothèque virtuelle.
	Observation de salle de formation virtuelle et physique.

Critère 1.2.2 Les procédures qualité relatives à l'apprentissage en ligne et à la FOAD/FAD sont en place, et sont toutes aussi rigoureuses que celles utilisées dans l'apprentissage 'traditionnel'

Questions	L'établissement mène-t-il des contrôles de qualité ou applique-t-il des standards qui sont spécifiques à l'apprentissage en ligne et à la FOAD ?
	Quelles procédures de qualité sont appliquées aux offres de l'apprentissage en ligne / FOAD ?
	Sont-elles différentes de celles mise en application pour les autres offres ? Et pourquoi ?
Preuves	Bilan et/ou projet de charte qualité pour la FOAD/FAD au sein de la charte qualité générale explicitant clairement les engagements de l'établissement.
	Plan d'actions stratégique type, pour la mise en œuvre d'une FOAD/FAD prévoyant la formulation de dispositifs spécifiques adaptés aux contraintes disciplinaires, une analyse des besoins des partenaires et des apprenants visés par elle.

Critère 1.2.3 L'établissement dispose de procédures pour s'assurer de la visibilité et de la transparence des dispositions, méthodes, outils et résultats de l'apprentissage en ligne et FOAD/FAD aussi bien pour les apprenants que pour la grande communauté académique.

Questions	Est-il possible de décrire les grandes lignes du projet de promotion et de communication interne/externe ?
	Quelles fiches descriptives des cours et des documents d'information technique individuels sont remis aux (a) apprenants en prospection, (b) aux apprenants actuels, (c) aux diplômés pour qu'ils soient reconnus par les autres établissements ?
Preuves	Procédure d'inscription pédagogique aux FOAD/FAD et aux parcours personnalisés.
	Document sur les modalités de contrôle des connaissances.
	Catalogues des maquettes des FOAD et des offres de formations en présentiel, décrivant l'architecture des enseignements, les relations entre les formations, les profils des équipes pédagogiques, la description de l'environnement numérique de travail et les calendriers.
	Nomenclature des supports de communication (mode d'emploi, information pratique, catalogues).
	Document écrit sur la procédure de diffusion des résultats des examens.

Critère 1.2.4 Des mécanismes et procédures adaptés supportent une coordination efficace entre la FOAD et les unités/départements de l'institution.

Questions	Expliquer la structure des unités de coordination/personnel responsables de votre apprentissage en ligne / FOAD et comment elles interagissent.
	Expliquer comment elles sont administrées et coordonnent leurs activités de manière formelle et informelle.
Preuves	Description des modalités de constitution de « cellules qualité ».
	Document écrit sur les normes et procédures de gouvernance sur l'institution ou du programme de formation.
	Document écrit sur le règlement intérieur de l'institution, faisant apparaître les responsabilités et les modalités de soumission d'un projet de FOAD/FAD.
	Organigramme général et schéma d'organisation de l'organe de gestion des FOAD.

Critère 1.2.5 Les parties prenantes à l'interne sont représentées dans les structures de prise de décision de l'établissement, et particulièrement celles concernant les politiques des TICE.

Question	Fournir un organigramme, en donnant des explications sur votre structure de prise de décision, et indiquez quelles sont les parties prenantes à l'interne, qui sont représentées dans les différentes commissions et à quelle hauteur (Adhésion et droits).
Preuves	Document écrit sur les statuts de l'institution.
	Document écrit sur le règlement intérieur de l'institution, notamment sur les modalités d'élection ou de nomination aux comités consultatifs et d'évaluation.
	Liste de présence aux réunions, comptes rendus de réunion et procès-verbaux de décision.
	Liste nominative de la composition des instances de gouvernance.
	Organigramme.

Critère 1.2.6 L'établissement fait intervenir les parties prenantes à l'externe dans la procédure de définition de la stratégie pour l'utilisation des TICE, soit par consultation régulière ou en les intégrant dans les commissions de prise de décision.

Questions	Expliquer quelle forme de consultation existe avec les parties prenantes à l'externe.
	Comment vérifier l'implication dans les structures de décision des représentants des acteurs économiques et sociaux ?
	Comment évaluer les besoins des parties prenantes ?
	Comment ces consultations influent sur la politique des TICE ?
Preuves	Existence d'un comité stratégique consultatif, composé de spécialistes des TICE.
	Liste des partenaires, des conventions et des procédures de validation des partenariats publics privés.
	Existence d'un projet ou d'une cellule de veille stratégique et technologique, sur les TICE et les besoins de l'environnement socioéconomique.
	Document écrit sur la politique de collaboration et de coopération.
	Exemple de plan de prospection auprès des opérateurs économiques.

Référence 1.3 : L'institution est engagée dans l'innovation

Critère 1.3.1 L'établissement met en œuvre une politique pour s'assurer d'une innovation constante et itérative des programmes de cours.

Question	Quelles sont les procédures existantes pour la mise à jour du programme d'études pour (a) les cours et (b) les modules des cours ?
Preuves	Documents écrits sur les fondements et les justifications des programmes de FOAD, tels que des études d'opportunités, des conventions de partenariats, des notes de projets, les relevés de décision des comités consultatifs, …
	Documents écrits sur l'évaluation des formations par les apprenants (points forts et points faibles).
	Bilan d'activités du service chargé de l'insertion professionnelle.
	Document écrit sur la politique de l'offre de la formation.
	Document écrit sur la politique de gestion de la cohérence du contenu de la formation.

Critère 1.3.2 Les procédures qualité relatives à l'apprentissage en ligne et à la FOAD/FAD sont en place, et sont toutes aussi rigoureuses que celles utilisées dans l'apprentissage 'traditionnel'

Questions	Quelles formations, support de communication et/ou outils de communication, l'établissement utilise-t-il pour tenir le personnel informé régulièrement sur les derniers développements, dans leur domaine en termes de contenu et de méthode d'enseignement ?
	Les bilans de compétences en TICE du personnel.
Preuves	Le plan de formation du personnel sur les TICE.
	Le cahier des charges des formations en TICE.
	L'organisation de séminaires de sensibilisation aux FOAD, au bénéfice de tous les acteurs.
	La cartographie des outils de communication numérique et de télécommunication.

Critère 1.3.3 Les pratiques et procédures établies pour la création et la distribution de contenu en ligne sont promues et encouragées

Questions	Expliquer quelles procédures ou motivations sont en place pour promouvoir la distribution de contenus en ligne.
	Quel contenu est mis en ligne ?
	Quelle proportion du contenu total des recherches/cours représente-t-il ?
	Une fois publié, qui y a accès ?
Preuves	Guide méthodologique de production de contenus pédagogiques interopérables, respectant les normes de type SCORM (Sharable Content Object Reference Model ; ou encore LOM, QTI, IMS, etc.).
	Schéma d'organisation et de processus de production des contenus numériques et des activités pédagogiques distantes, montrant l'implication pertinente du personnel et des apprenants.
	Stratégie de gestion des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle collective.
	Justificatifs de la participation de spécialistes externes aux activités innovantes.

Référence 1.4 : Le programme est ouvert à la communauté

Critère 1.4.1 L'institution est en lien avec les réseaux nationaux, régionaux et internationaux ayant trait à la formation.

Question	Les réseaux opérationnels auxquels participe l'établissement ou l'institut sont-ils identifiés et promus ? Lesquels ?

Preuves	Justificatifs d'appartenance à des associations (réseaux d'enseignants chercheurs, de chercheurs et de professionnels).
	Justificatifs de l'attractivité de l'établissement (candidature des personnels, choix d'orientation des apprenants, présence de chercheurs et apprenants internationaux, …).
	Nombre de soutiens institutionnels et politiques nationaux et internationaux (allocution officielle, invitation, participation à la gouvernance, reprise des travaux réalisés par la cellule FOAD/FAD, …).
	Accessibilité des réseaux d'acteurs, à partir des outils de communication numériques (visibilité sur Internet, référencement, etc.).
	Nombre d'événements organisés avec les partenaires (programme, budget, résultats).

Critère 1.4.2 Des outils et procédures de travail collaboratifs systémiques sont utilisés pour partager le savoir avec la communauté

Questions	Comment le personnel impliqué dans l'apprentissage en ligne et la FOAD, collabore et partage les connaissances avec leurs pairs à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement ?
	Quelles dispositions, programmes et/ou procédures existent pour cette promotion ?
Preuves	Mise en œuvre de communautés de pratiques (Wenger 2005) et de procédures de remontée d'information idéalement en lien avec les archives, la gestion des ressources humaines, et la direction des systèmes d'information.
	Statistiques d'usage d'un Intranet mettant en relation l'environnement numérique de travail des FOAD/FAD, avec les autres formations, ainsi que les services internes (reprographie, bibliothèque virtuelle, scolarité, communication, ressources humaines, recherche, etc.).
	Moyens de traçabilité des interactions, des communications et des travaux internes.
	Existence d'une politique de médiatisation interne et externe et nombre de supports de communication.

Critère 1.4.3 La cohérence entre les objectifs/la mission de l'établissement et les besoins/la demande de la communauté/marché est établie

Question	La mission générale et plus particulièrement les politiques de l'apprentissage en ligne et d'apprentissage à distance de l'établissement reflètent-elles les besoins de son environnement ?
Preuves	Document écrit sur les missions de l'institution dans le domaine de la FOAD et sur la synergie entre les formations classiques et les FOAD.
	Nombre d'études d'opportunité de formation.
	Justificatifs de la cohérence des projets FOAD/FAD avec l'environnement socioéconomique (bilan de la formation continue, contrats professionnels, alternance, nombre de stages, pertinence des lieux de stages, …).
	Statistiques de l'insertion professionnelle par spécialité.

Critère 1.4.4 Les offres pour l'apprentissage en ligne sont couvertes par un système de modules/ crédits équivalents aux autres offres de l'université

Questions	Décrire quelles qualifications peuvent être complétées à travers les cours de TICE/FOAD.
	Là où celles-ci sont différentes des offres standards, spécifier comment
Preuves	Maquettes prévoyant une mutualisation de cours à distance et de cours en présentiel.
	Maquettes permettant la mobilité entre les FOAD/FAD et les formations historiques.
	Sélection stratégique des FOAD/FAD en fonction des coûts de formation.
	Projet de mise en place d'enquêtes périodiques de satisfaction des apprenants, des partenaires et du personnel.
	Document écrit sur la politique de recrutement, d'accueil, d'information, de suivi et d'insertion des apprenants (supports de communication, journées portes ouvertes, etc.).
	Catalogue de diffusion des programmes de formation.

Critère 1.4.5 La politique Responsabilité Sociale de l'Université ou de l'Établissement tient compte du rôle de la technologie pour soutenir ses objectifs

Questions	La politique RSE de l'établissement fait- elle des références spécifiques à la technologie ?
	La technologie est-elle utilisée pour soutenir les objectifs de la politique RSE de l'établissement ?
Preuves	Documentation écrite sur la politique de RSE de l'institution.
	Les œuvres universitaires sont accessibles aux apprenants inscrits en FOAD/FAD (Bourses, vie associative, CROU, aide au logement, soins et santé, …). Dans ce cas, fournir les modèles de dossiers, les statistiques (nombre de requêtes, nombre de bourses, nombre de supports), les modèles de documents, …
	Existence d'un espace ouvert sur l'environnement numérique de travail permettant l'accès à des informations pratiques, des téléchargements (dossiers, documents, …), …
	Mise en œuvre d'une politique d'hygiène, de sécurité et de solidarité par les œuvres universitaires et promotion du développement durable sur les outils de communication.

Critère 1.4.6 Des procédures appropriées sont en place pour garantir la transparence et la reconnaissance de tous les crédits d'évaluation et toutes les qualifications de l'établissement

Question	Existe-t-il un cadre de référence pour harmoniser les descriptions des FOAD/ FAD et sont-elles cartographiées dans le cadre national de qualifications et/ou la législation nationale équivalente ? Si oui, de quelle manière sont-elles promues ?
Preuves	Maquettes et catalogue de diffusion des programmes de formation intégrant les spécificités des enseignements ouverts à distance.
	Cahier de procédures d'accès aux dossiers des apprenants et des droits des bénéficiaires des FOAD, à contrôler leurs données personnelles.
	Prise en compte de la modularité des unités d'enseignement, pour permettre la mobilité et les prestations commerciales.
	Document d'approbation nationale et éventuellement internationale, de l'offre de formation.
	Document écrit sur le plan architectural de l'offre, par rapport au LMD et précisant les valeurs en crédits d'évaluation des différentes unités d'enseignement.

CHAMP 2

RESSOURCES D'APPRENTISSAGE

Référence 2.1 : L'institution dispose d'un mécanisme de gestion des ressources pour l'apprentissage

Critère 2.1.1 Toutes les procédures basées sur la technologie sont testées convenablement, selon les meilleures pratiques du secteur

Questions	Comment le système de gestion d'apprentissage utilisé est-il testé ?
	Comment les différents éléments des prestations des cours, sur les aspects pédagogiques (adaptation pour l'enseignement/soutien pour l'enseignement/l'apprentissage) et technologiques (facilité d'usage, fiabilité etc.) ont-ils été testés/pilotés ?
Preuves	Rapports sur l'expression des besoins du service de FOAD/FAD.
	Fourniture d'un ouvrage décrivant les processus métiers et supports impliqués dans la gestion des FOAD, d'accès aux ressources et aux activités pédagogiques et administratives de l'environnement numérique de travail (ENT).
	Fourniture d'une note de cadrage, du cahier des charges, ou du cahier des spécifications techniques de l'ENT.
	Justificatifs de l'exécution de tests « utilisateur » pour chaque type d'interaction avec l'ENT et des résultats de performance : nombre de connexions simultanées, redondance, délais de communication et de téléchargement, …

Critère 2.1.2 L'établissement dispose d'une politique d'archivage pour le matériel d'apprentissage.'

Questions	Comment le matériel d'apprentissage est-il créé dans les cours et archivés dans l'établissement ?
	Y a-t-il des procédures pour les cours d'apprentissage en ligne / FOAD ?
Preuves	Projet de déploiement d'une interface administrateur qui ouvre les droits d'édition aux équipes pédagogiques et administratives, selon leurs droits d'accès.
	Intégration des liens web vers l'ENT sur le site internet et/ou intranet de l'établissement.
	Intégration d'un dispositif de traçabilité des usages numériques et des équipements pour chaque catégorie d'acteur.
	Périodicité pour l'archivage numérique des ressources et projet d'intégration des bilans dans le rapport d'autoévaluation.

Critère 2.1.3 Les pratiques et procédures établies pour la création et la distribution de contenu en ligne sont promues et encouragées

Questions	Quelles sont les techniques standards utilisées pour libeller les métadonnées ; pour la recherche et la collecte ?
	Comment la procédure est-elle mise en place et gérée ?
	Cela s'applique-t-il à toutes les ressources archivées par l'établissement ?

Preuves	Projet d'élaboration des modes d'emploi de l'ENT avec des tutoriels accessibles (audiovisuels, présentations visuelles, …).
	Technologies numériques supports de la FOAD/FAD interopérables avec les standards du web de données (XML, SCORM, HTML 5, …).
	Expression des besoins en équipements et infrastructures, pour permettre la continuité des activités 24H/24H et 7J/7J (énergie, sécurisation des locaux).
	Plan de formation du personnel à l'ENT.

Critère 2.1.4 Des indicateurs permettent de tracer l'utilisation par les apprenants des ressources d'apprentissage utilisées dans les procédures d'évaluation

Questions	Quels indicateurs sont collectés ? Comment sont-ils analysés ?
	Comment les données sont-elles rapportées à la cellule qualité et aux responsables des évaluations des cours ?
	A quelle fréquence cela arrive-t-il ?
Preuves	Schéma d'organisation des cercles qualité.
	Règles de collecte, de traitement et partage des données capturées par l'ENT, auprès des cercles qualité.
	Résultats d'enquêtes de satisfaction auprès des apprenants.
	Dispositif de réclamation qui protège l'anonymat des usagers non satisfaits des outils, des contenus ou de la progression de la FOAD/FAD.
	Rapports d'activités périodiques des activités de l'apprenant.
	Budget du coût de fonctionnement pour le traitement de ces rapports ; document de synthèse des résultats et diffusion auprès des équipes pédagogiques voire des apprenants.
	Dispositif de suivi de la progression pédagogique de l'étudiant.
	Preuve sur la disponibilité des ressources d'apprentissage en mode déconnecté.

Référence 2.2 : L'institution met à la disposition des apprenants un système d'information

Critère 2.2.1 Toutes les procédures administratives se font sur l'intranet de l'institution	
Questions	L'intranet de l'université supporte-t-il le traitement des admissions, inscription pour les modules de cours et examens, paiements à l'université, gestion des notes, portfolios électroniques (ou relevés de notes) ?
	Y a-t-il d'autres procédures administratives numérisées ?
	Les formulaires numériques sont-ils signés numériquement ?
	La sécurité et la confidentialité des données personnelles sont-elles garanties et selon quelles procédures ?
Preuves	Procédure d'inscription administrative et pédagogique.
	Document écrit sur la description de la procédure d'inscription, d'accueil, de recrutement, d'information et de communication.
	Document écrit sur des exemples de dossiers d'inscription, de recrutement des candidats présélectionnés.
	Plateforme de diffusion des coûts des FOAD/FAD.
	Document écrit sur la sécurité et la confidentialité des données.

Critère 2.2.2 Toutes les informations, les cours, les emplois du temps et autres sont notifiés aux apprenants à travers un dispositif de communication	
Questions	Les mises à jour des cours, les emplois du temps, les services pour les apprenants, l'actualité des apprenants (y compris le social) sont-ils transmis par le portail web ?
	Qui est responsable de la transmission de telles informations ? Qui les met à jour ?
Preuves	Exemples de cours disponibles en ligne.
	Scénarios d'usage de l'ENT, dans la maquette de la FOAD/FAD.
	Scénarios de production de contenus pédagogiques numériques aux normes des systèmes de e-Learning interopérables (contenus, conteneur de fichiers, description, base de données, indexation, registres, …).
	Dispositif de communication interne et externe du campus (portail web, réseaux sociaux, serveur sms, ...).
	Interface d'administration prévue sur l'ENT.
	Plan de formation des équipes pédagogiques.

Critère 2.2.3 Des informations écrites et détaillées sur chaque cours sont transmises aux apprenants	
Questions	Les informations incluent-elles (a) les exigences techniques, (b) les spécifications organisationnelles, (c) les spécifications pédagogiques ?
	Sont-elles basées sur les résultats d'apprentissage décrits en termes de connaissance, d'aptitude et de compétences ?
	Quels standards ont été pris en compte dans la formulation des descriptions ?
Preuves	Exemples de cours disponibles en ligne.
	Scénarios d'usage de l'ENT, dans la maquette de la FOAD/FAD.
	Scénarios de production de contenus pédagogiques numériques aux normes des systèmes de e-Learning interopérables (contenus, conteneur de fichier, description, base de données, indexation, registres, …).

Critère 2.2.4 Un système de suivi de la progression des apprenants est mis en place et partagé	
Questions	Pouvez-vous décrire comment le progrès des apprenants est suivi pour les cours en ligne / FOAD ?
	Comment les apprenants sont-ils informés de leur progrès ?
	Comment l'opportunité est-elle donnée aux apprenants d'avoir une discussion en personne concernant leur progrès ?
	Y a-t-il des procédures/standards formels à cet égard ?
Preuves	Procédure d'évaluation des apprentissages.
	Processus de suivi pédagogique, administratif des apprentissages.
	Descriptif des différents acteurs dans le dispositif (enseignant, tuteur, expert, etc.).
	Existence de délai de réponse garantie aux apprenants.
	Processus d'évaluation de la formation et des enseignements par les apprenants.
	Existence d'un service chargé du contrôle de la qualité des apprentissages.

Critère 2.2.5 Un soutien personnalisé pour l'apprentissage méthodologique, technique et organisationnel est disponible	
Questions	Quels sont les services de soutien mis en place pour les apprenants ?
	Comment et quand peut-on les contacter ?
	Quel est leur temps de réponse ?
	Ont-ils des objectifs de performance ?
Preuves	Cahier des charges indiquant le délai de réponse garantie aux apprenants et les règles de suivi.
	Traçabilité des activités pouvant permettre d'ajuster l'accompagnement (contenus, fréquence) et d'évaluer la progression pédagogique de l'apprenant.
	Document écrit sur la liste, qualifications, responsabilités, des ressources humaines impliquées dans la FOAD/FAD.
	Document écrit sur la description de l'infothèque.
	Document écrit sur la description de la plateforme contenant les renseignements utiles et des calendriers des offres FOAD/FAD.
	Document écrit sur la description de la méthode de suivi et de soutien des apprenants.
	Nombre d'enseignants au tutorat (ratio d'encadrement suivant le nombre d'apprenants par tuteur, nombre d'enseignants formés au tutorat).
	Accès aux coordonnées des équipes enseignantes et administratives et mise en œuvre de permanences à distance, via un système de messagerie instantanée et différée.

Critère 2.2.6 L'établissement forme les apprenants à l'utilisation des TICE dans le but de faciliter leur apprentissage	
Question	Décrire toute formation et/ou matériel éducationnel pouvant être fourni aux apprenants qui ont besoin d'améliorer leurs aptitudes en TICE afin de leur permettre de suivre l'offre d'apprentissage en ligne ?
Preuves	Liste des formations et ou des matériels éducationnels fournis aux apprenants.
	Système de réservation et d'attribution des matériels mutualisables ou prêtés pour la réalisation des travaux individuels et collectifs.
	Accès à des locaux sur site pour la réalisation des travaux.

Critère 2.2.7 Les apprenants disposent d'un identifiant pour accéder aux ressources pédagogiques	
Questions	A quelle bibliothèque et à quelles ressources de cours les apprenants ont-ils accès en ligne ?
	Où doivent-ils être pour y avoir accès ?
Preuves	Une bibliothèque virtuelle mise à la disposition des apprenants distants, avec la possibilité de consulter des fonds documentaires numériques récents.
	Un accès sécurisé distant aux archives administratives (relevés de notes, états de la scolarité, de l'inscription, des enrôlements dans les cours et/ou les formations, …).
	Un intranet de l'institution accessible en ligne.

Critère 2.2.8 Les apprenants ont accès à un ordinateur, aux services et matériels physiques/ digitaux (y compris l'internet) pour un usage complet et l'institution dispose des salles de formation et d'autoformation	
Question	Les apprenants doivent-ils payer des logiciels supplémentaires, ressources d'apprentissage et/ou autres matériels ?
Preuves	Un guide des logiciels libres par filière ouverte à distance, avec les syllabus et/ou les tutoriels d'utilisation pour le suivi des cours.
	Liste des logiciels, ressources et matériels payants et gratuits mis à la disposition des apprenants.

Référence 2.3 : L'institution est engagée dans la formation et l'accompagnement du personnel impliqué dans la FOAD

Critère 2.3.1 Les directives de conception et de prestation des cours sont disponibles pour le personnel concerné	
Questions	Quels standards sont en vigueur pour la conception, l'évaluation et la prestation des cours ?
	A qui ces standards s'appliquent-ils ?
Preuves	Procédure de création de ressources numériques.
	Document écrit sur la liste des enseignants, qualifications, responsabilités dans l'offre de formation.

Critère 2.3.2 Les supports méthodologiques, organisationnels et techniques pour toutes les personnes souhaitant développer leurs ressources d'apprentissage en ligne sont en place dans toute l'institution

Questions	Quelles sortes d'outils collaboratifs sont disponibles pour le personnel ?
	Quelles sortes de notifications en ligne, mises à jour, tableaux d'information sont disponibles sous format digital ?
	Comment les ressources d'enseignement sont-elles archivées et partagées ?
Preuves	Document écrit sur la communication interne et externe.
	Document présentant les supports méthodologiques, organisationnels et techniques pour tout personnel souhaitant développer des ressources d'apprentissage en ligne.

Critère 2.3.3 Des services techniques pour encourager l'interaction du personnel sont mis en place

Questions	Quelles sortes d'outils collaboratifs de travail sont mises à la disposition du personnel ?
	Quelles sortes de notifications en ligne, mises à jour, tableaux d'information sont disponibles sous format digital ?
	Comment les ressources d'enseignement sont-elles archivées et partagées ?
Preuves	Document écrit sur la communication interne et externe.
	Document sur les services techniques mis en place pour encourager l'interaction du personnel.

Critère 2.3.4 L'institution dispose d'une politique de formation du personnel aux TICE

Questions	Quelles opportunités de formation sont offertes au personnel pour améliorer leurs compétences en TICE ?
	Des motivations sont-elles offertes pour les encourager à le faire ?
	Y a-t-il des niveaux de compétence obligatoires pour le personnel ?
Preuves	Catalogues de formation aux TICE avec un calendrier adapté aux contraintes du personnel.
	Programmes de séminaires et lettres d'engagement des intervenants.
	Dispositifs de valorisation (symbolique, financier, organisationnel, …) des acteurs participants à la diffusion des bonnes pratiques, au sein des FOAD/FAD et au-delà
	Liste des formations et certifications offertes au personnel et plans des formations.
	n référentiel de compétences des acteurs de la FOAD.

Référence 2.4 : L'institution dispose d'outils et de mécanismes garantissant la sécurité et le fonctionnement de la FOAD

Critère 2.4.1 Le personnel et les apprenants ont un accès unique ou différent aux différentes applications	
Question	Quel est le niveau d'intégration des différents systèmes de gestion d'apprentissage, de communication et d'administration de l'université ?
Preuves	Procédure d'attribution d'un mot de passe.
	Identification unique S.S.O. (Single Sign On).
	Guide de sensibilisation à la sécurité des données personnelles.
	Service interconnecté avec la scolarité et l'administration centrale, soit par voie de fichiers interopérables, soit par intégration technologique.

Critère 2.4.2 L'institution met en place un système dont l'ergonomie assure avec fiabilité la cohérence et la validité des contenus	
Questions	Comment les systèmes sont-ils testés et évalués pour leur facilité d'utilisation, l'interface, l'efficacité, etc. ?
	Quels genres de données sont collectées lors de l'utilisation réelle et quels sont les problèmes communs ?
	Comment cela est-il analysé et rapporté, ensuite intégré dans les processus et corps d'évaluation de qualité ?
Preuves	Document décrivant le circuit de validation d'une ressource pédagogique numérique, engageant des niveaux de responsabilité précis (droits d'auteurs, qualité du contenu, etc.).
	Description d'un système d'alerte de dépôt ou de retard dans la mise en ligne de contenus sur l'ENT.
	Dispositif de partage d'expériences entre les personnels techniques qui créent les conditions d'émergence de bonnes pratiques d'autodidactie et de veille technologique.
	Rapport de textes d'évaluation et bases des incidents accessibles sur la plateforme.

Critère 2.4.3 L'institution dispose d'une politique éditoriale et d'une charte graphique pour l'ensemble de ses cours et ressources	
Questions	L'établissement a-t-il une politique sur les formats pour les ressources d'apprentissage ?
	Quels sont les principes d'une telle politique ?
	Quelles mesures sont prises pour protéger les ressources d'apprentissage contre les épreuves du temps ?
	Comment ces principes se reflètent-ils dans la sélection des plateformes technologiques ?
Preuves	Cadre de collaboration entre les services spécialisés des FOAD/FAD et les services historiques de l'université en termes de sauvegarde, de maintenance, de contribution, de mutualisation, de transfert de savoirs, …
	Guides, standards employés, modes d'emploi, documentation technique, administrative et règlementaire, liste de références et de ressources libres ou disponibles via l'ENT, …

Critère 2.4.4 Un cryptage solide de bout en bout est utilisé pour protéger toutes les données personnelles des utilisateurs dans le système	
Questions	Quelles mesures technologiques sont utilisées pour protéger les données confidentielles ?
	Quelles sortes de règles d'accès sont appliquées aux données ?
	Qui est responsable de l'ensemble de la gestion des données ?
Preuves	Données et technologies de cryptage.
	Règles d'accès applicables aux données.
	Charte d'utilisation des ressources informatiques.
	Code de déontologie de l'ENT.
	Capacité de l'ENT à capitaliser les traces d'usage et les accès autorisés ou non.
	Responsable de l'informatique et liberté du campus.

Critère 2.4.5 Des standards qualités communs convenus sont disponibles (cohérence dans le graphisme, compatibilité audio/vidéo...)	
Question	Quels standards de qualité technique sont mis en application à la production multimédia ?
Preuves	Cadre de collaboration avec le service communication de l'établissement, avec les départements audiovisuels, infographie ou informatique pour impliquer tous les acteurs dans l'amélioration continue de l'ENT.
	Procédure de création de ressources numériques.
	Standards utilisés, formats de fichier, scénarios d'enregistrement, de montage et de diffusion de supports audiovisuels et multimédia.
	Modèles de cours multimédia et/ou audiovisuels (QCM, activités en ligne, activités collaboratives, remise de devoir, suivi des rendus, production d'une norme documentaire pour le chargement de fichiers dans l'ENT ou l'intranet de l'établissement, en collaboration avec les archives et les Bibliothèques numériques.

Critère 2.4.6 L'institution dispose d'un plan de continuité de service de l'ensemble du dispositif	
Questions	Décrire les arrangements de l'Institution pour la sauvegarde
	Quels genres de procédures sont en place pour (a) la continuité du service, (b) la reprise après sinistre ?
Preuves	Capacités à maintenir l'activité avec le personnel technique.
	Capacités des serveurs de sauvegardes.
	Localisation hors site des serveurs de sauvegardes (contrats de prestation avec les fournisseurs).
	Fiche d'intervention du personnel technique pour justifier la maintenance.
	Procédure de continuité de service.
	Procédure de reprise après sinistre.
	Bases de sauvegardes (sites et redondances de sauvegarde).

CHAMP 3

PROCESSUS D'APPRENTISSAGE

Référence 3.1 : L'offre de formation intègre une pédagogie flexible et adaptée aux besoins des usagers dans une perspective d'amélioration continue.

Critère 3.1.1 Une pédagogie flexible et des modèles de prestation de cours sont adoptés pour satisfaire les besoins des différents usagers	
Questions	Comment les besoins des utilisateurs, en termes de provision de forme d'apprentissage, sont contrôlés et évalués ?
	Comment les processus de qualité prennent-ils note de cela, et comment les incorporent-ils dans l'amélioration itérative de l'offre de formation ?
	Fournir des preuves qui attestent que le mode d'apprentissage est façonné pour (a) une acquisition idéale des résultats d'apprentissage et (b) un environnement d'apprentissage optimal pour les apprenants, basé sur leurs conditions socio-économiques
Preuves	Dispositif d'apprentissage.
	Politique d'évaluation des apprentissages et dispositifs de suivi d'évaluation des apprentissages.
	Document écrit sur la constitution des unités d'enseignement, des crédits d'évaluation transférables.
	Document écrit sur les informations accessibles sur la plateforme.
	Document écrit sur la disponibilité des cours en ligne.
	Document écrit sur l'organisation des T.P. en présentiel et / ou en ligne.
	Document écrit sur l'organisation des travaux pratiques assistés.
	Document écrit sur les modalités d'évaluations pratiques des apprenants.

Critère 3.1.2 Des systèmes et services sont implantés pour appuyer la communication parmi les apprenants et le personnel	
Questions	Comment la technologie est-elle utilisée pour renforcer la communication apprenants-personnels ?
	Quels outils collaboratifs sont utilisés ?
	Y a-t-il des motivations en place pour encourager plus de communication ?
	Quelles sont les contraintes liées aux outils utilisés ?
Preuves	Dispositif d'apprentissage.
	Politique d'évaluation des apprentissages et politique de suivi d'évaluation des apprentissages.
	Dispositif de communication interne et externe.

Critère 3.1.3 L'offre d'apprentissage en ligne fournit un support technique, organisationnel, et pédagogique pour ceux qui utilisent les services de l'inscription jusqu'à la diplômation par matériels écrits, des sessions face à face et l'assistance en ligne.

Question	Quels sont les services disponibles pour les apprenants à chacune de ces étapes, en termes d'assistance en ligne, de formation, de support individuel et toute autre forme d'assistance ?
Preuves	Annuaire de contact des services supports et accessibilité.
	Tutoriels ergonomiques d'exécution des tâches sur l'ENT ou l'intranet.
	Nombre de canaux de contact avec les services d'assistance (en ligne, physique, horaires, rapports d'activités, etc.).
	Dispositif d'accompagnement et de suivi des apprenants, …

Critère 3.1.4 Les outils et procédures pour l'évaluation des résultats du processus d'apprentissage y compris l'utilisation de données recueillies des parties prenantes et des diplômés sont pris en considération, pour l'amélioration de la qualité de l'offre de formation.

Questions	Décrire les indicateurs et la méthodologie de collecte de données utilisés pour déterminer le succès du processus d'apprentissage, y compris les processus d'apprentissage en ligne/FOAD, aussi bien que tout autre objectif en place
	Comment ces données sont-elles systématiquement intégrées dans le cycle de qualité de l'établissement ?
Preuves	Qualité du guide d'autoévaluation.
	Périodicité de l'autoévaluation.
	Performance du dispositif de veille stratégique et technologique.
	Procédure d'évaluation des résultats d'apprentissage.
	Taux d'abandon, de défaillance et de réussite.
	Responsable de l'informatique et liberté du campus.

Référence 3.2 : Les conditions et les modalités de l'évaluation sont définies et opérationnelles

Critère 3.2.1 Évaluation diagnostique, évaluation formative, autoévaluation et évaluation sommative sont toutes utilisées et transposées dans les outils numériques.

Questions	Quels sont les standards existants pour l'évaluation pendant et à la fin des études, au niveau du cours et du module ?
	Comment la progression des apprenants est évaluée (a) pendant les études, (b) à la fin des études ?

Preuves	Calendrier d'évaluation diagnostique pour chaque maquette et modèle de questionnaire.
	Service de tickets sur l'ENT, pour les remontées d'informations au cours d'évaluation formative.
	Document écrit sur la plateforme, sur les différents types d'évaluation.
	Document écrit sur l'évaluation des apprentissages.
	Système de diffusion sécurisée des résultats de l'évaluation sommative.
	Système de réclamation transparent et indépendant des équipes pédagogiques, directement au niveau des cercles de qualité.

Critère 3.2.2 Des opportunités d'auto-évaluation continues sont à la disposition des apprenants, pour leur permettre de réfléchir sur leur expérience d'apprentissage

Questions	Une liste de méthodes d'évaluation des cours à utiliser par les apprenants est-elle fournie ?
	Comment la présence de tels outils est-elle contrôlée et encouragée ?
Preuves	Liste de méthodes d'auto-évaluation utilisées.
	Procédure de méthodes d'auto-évaluation utilisée.

Critère 3.2.3 L'établissement a des procédures et des outils appropriés pour sécuriser le processus d'évaluation et s'assurer de la confidentialité des résultats..

Questions	Quelles sont les politiques et systèmes techniques en place pour s'assurer d'un processus d'évaluation sécurisé ?
	Quelles sont les politiques de confidentialité appliquées ?
Preuves	Politique des systèmes et techniques de sécurité.
	Politique de confidentialité.
	Gestion des droits d'accès.
	Nomenclature des données sensibles.
	Politique de gestion des identités numériques (emails, profil des utilisateurs, interaction avec le web social et les réseaux sociaux, création de groupes de d'utilisateurs, …).

Critère 3.2.4 Des méthodes pour détecter le plagiat et autres formes de tricherie sont en place et sont communiquées aux apprenants

Questions	Quels sont les systèmes utilisés pour détecter le plagiat, la copie, etc.
	Les apprenants bénéficient-ils d'information/opportunités de formation, pour l'utilisation de références appropriées et autres standards de pratiques académiques et de rédaction ?
Preuves	Cours de méthodologie de rédaction du document de mémoire.
	Système utilisé pour la détection de plagiats.

Critère 3.2.5 Des feedbacks constructifs et compréhensifs sont fournis aux apprenants	
Questions	Les apprenants ont-ils un accès complet à leur travail et à l'évaluation détaillée ?
	Comment est organisé l'affichage de telles évaluations, et quelles procédures et standards régissent les apprenants à la recherche de feedbacks ; le personnel qui donne les feedbacks ?
Preuve	Procédure de publication des résultats d'évaluation.

Critère 3.2.6 Un système efficace et équitable pour les griefs issus des résultats d'évaluations est en place	
Questions	Comment un étudiant peut-il contester une note ?
	En combien de temps une décision est prise concernant une plainte ?
	Quelle est la procédure pour examiner les requêtes ?
Preuves	Procédure de gestion des requêtes.
	Formulaire de gestion des requêtes des apprenants.
	Délai de réponse garantie aux requêtes des apprenants.
	Processus d'évaluation de la formation des enseignements par les apprenants.

Critère 3.2.7 Les méthodes d'évaluation par les pairs sont soutenues et/ou le travail en groupe est encouragé pour les apprenants	
Questions	Donner des exemples de la manière dont les apprenants ont été encouragés à travailler entre pairs
	Y a-t-il des exemples de directives pour l'inclusion des travaux de groupe et/ou l'évaluation par les pairs dans les plans de cours?
Preuves	Exemple des travaux effectués en groupe et/ou d'évaluation par pairs.
	Scénarios pédagogiques collectifs et à distance.

Critère 3.2.8 La remise des diplômes aux apprenants est organisée	
Question	La remise des diplômes aux apprenants est-elle organisée ?
Preuves	Certification et la validité du diplôme.
	Document écrit sur l'organisation de la remise du diplôme.
	Événements organisés pour la valorisation des majors de promotion.

Référence 3.3 : L'institution dispose d'une politique de ressources humaines en FOAD

Critère 3.3.1 L'institution dispose d'une cellule de spécialistes compétents en FOAD/FAD pour la conduite de l'offre	
Questions	L'institution dispose-t-elle d'une cellule de spécialistes compétents en FOAD/FAD, pour la conduite de l'offre ?
Preuve	Document écrit sur la liste, qualifications, responsabilités, des ressources (enseignants, personnel technique et administratif) impliquées dans la FOAD, pour la conduite de l'offre.

Critère 3.3.2 Les analyses des besoins du personnel enseignant sont régulièrement réalisées, à travers des évaluations des compétences du personnel ou des processus d'auto-évaluation	
Questions	A quelle fréquence chaque membre du personnel évalue-t-il ses performances et compétences ?
	Comment cette évaluation est-elle menée ?
	Comment les résultats sont-ils compilés et comment les actions (a) individuellement, (b) dans tout l'établissement sont-elles entreprises ?
Preuves	Procédure d'évaluation annuelle du personnel.
	Document écrit sur la liste, qualification, responsabilités des ressources humaines impliquées dans la FOAD pour la conduite de l'offre.

Critère 3.3.3 Les dispositifs de formation du personnel chargé des services d'apprentissage sont disponibles pour les soutenir dans le processus de migration de l'enseignement conventionnel vers l'enseignement en ligne.	
Question	Quels cours de formation, soutien individuel et ressources d'apprentissage sont-ils disponibles pour le personnel en adoptant les TICE d'un point de vue (a) technologique et (b) pédagogique ?
Preuves	Catalogue de formation et certification du personnel.
	Politique de l'institution sur le matériel de formation.

Critère 3.3.4 Tout le personnel responsable de la conception des cours est soumis à un processus d'apprentissage et d'évaluation par les pairs	
Question	Quelles sont les exigences pour le personnel en termes de participation dans la communauté académique mondiale (conférences, publications, recherches etc.) ?
Preuves	Directives en matière de publication scientifique.
	Liste des publications.
	Liste des conférences, colloques, brevets, etc.

BIBLIOGRAPHIE

1. Autric, M. et al. (2013). *Démarche qualité dans l'enseignement supérieur : notions, processus, mise en œuvre.* Éditions L'Harmattan.

2. Chevalier, G. (2013). *La qualité publique durable Du « bien faire » au « mieux vivre ».* BoD - Books on Demand France.

3. Emery, Y., & Gonin, F. (2009). *Gérer les ressources humaines : Des théories aux outils, un concept intégré par processus, compatible avec les normes de qualité* (Édition : 3e édition revue et augmentée.). Lausanne : PPUR.

4. ENQA. (2009). *Report on Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.* European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2009, Helsinki.

5. FIED. (2013). *Guide de la formation universitaire à distance,* réalisé par la sur commande de la Mission au numérique (MINES) du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche français: http://www.uniso.fr/FFOAD/information/index.php.

6. ISO. (2005). *Technologies de l'information -- Apprentissage, éducation et formation -- Management, assurance et métrologie de la qualité -- Partie 1: Approche générale.* ISO/IEC 19796-1:2005

7. ISO. (2009). *Technologies de l'information -- Apprentissage, éducation et formation -- Management, assurance et métrologie de la qualité -- Partie 3:* Méthodes et métrologie de référence (MMR).ISO/IEC 19796-3:2009.

8. ISO. 9001/2008

9. Référentiels CAMES (2013) Référentiels d'évaluation (Institutionnelle, offres de formation et Programme de Recherche)

10. Lebrun, M., & Ketele, J.-M. D. (2007). *Théories et méthodes pédagogiques pour enseigner et apprendre : Quelle place pour les TIC dans l'éducation ?* (Édition : 2e édition.). Bruxelles: De Boeck.

11. Pouliguen I. (2013). Qualité et usage des indicateurs dans l'enseignement supérieur français. De l'assurance qualité au management des performances. In Autric, M. et al. *Démarche qualité dans l'enseignement supérieur : notions, processus, mise en œuvre,* Éditions L'Harmattan, pp.203-2010.

12. Pumain D., Dardel F. (2014). *Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur,* Rapport à Madame la Ministre (France). MESRS. France.

13. Nha Nguyen. (2006). *Gestion de la qualité.* Chenelière.

14. Scallon, G. (2000). *L'évaluation formative.* De Boeck Université.

15. Sérieyx, H. (1983). *Mobiliser l'intelligence de l'entreprise : Cercles de qualité et cercles de pilotage* (Édition : 3e éd.). Paris: Entreprise moderne d'édition

16. Vial, M. (2012). *Se repérer dans les modèles de l'évaluation :* Méthodes - Dispositifs - Outils. De Boeck Supérieur.

17. Wenger, E. (2005). *La théorie des communautés de pratique.* Presses Université Laval.

18. Eua (2012) Europe – Africa Quality Comment construire une capacité institutionnelle à travers le partenariat - Résultats du projet et perspectives.

19. UNESCO (2012) TIC UNESCO : un référentiel de compétences pour les enseignants disponible sur http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002169/216910f.pdf , Unesco publication, Paris.

CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

01 BP 134 Ougadougou 01 Burkina Faso
Téléphone : (+226) 25368146 / Fax : (+226) 25368573
cames@lecames.org