

LES STANDARDS QUALITE ET LA FORMATION OUVERTE ET A DISTANCE

S. ELMENDILI, I. POULIQUEN

Faculté de Sciences et Techniques de St Jérôme

Service D52-Analyse et Qualité

13397 Marseille Cedex 20

s.elmendili@univ.u-3mrs.fr

i.pouliquen@univ.u-3mrs.fr

Résumé :

Aujourd'hui les TIC sont appelées à jouer un rôle central dans le développement de tous les secteurs d'activités et en particulier dans l'enseignement. Elles apportent une dimension nouvelle qui permet d'imaginer de véritables enseignements multimédia et interactifs pour une population d'étudiants dispersés ou tout au moins éloignée géographiquement.

Le problème de la qualité en formation se pose de manière accrue pour l'apprentissage via Internet, du fait de son caractère virtuel. Les systèmes de certification apparaissent comme des moyens puissants pour assurer la qualité de l'enseignement offert à distance. Pour répondre à la question "quel est le modèle qualité le plus adéquat pour garantir la qualité d'un dispositif de Formation ouverte et à distance ? », nous avons comparé les normes qualité ISO 9000 version 2000, la série des normes NF X50 (normes généralistes pour les prestations de formation) et le référentiel BAOL Quality Mark, produit spécifiquement par la British Association for Open Learning. Notre étude s'est basée sur le modèle du parcours de la e-formation proposé par le préau, organisme avec le quel nous avons collaboré pour la réalisation de l'étude "quel modèle pour la e-formation" en 2001

Ce travail été réalisé au sein du Laboratoire de Méthodologie et de Recherche Expérimentale (LMRE).

Grille d'analyse des trois normes qualité ISO, NF et BAOL

Afin de décrire de façon simple ces trois normes nous avons fait une analyse préalable des trois référentiels en regard de différentes questions : Qui délivre l'accréditation pour les 3 organismes? Quels sont les organismes concernés par chaque type de certification ? Pour quel périmètre ? Pour quelle période ?...La grille suivante présente cette analyse.

	Qui	Quoi	Où	Quand	Comment	Pourquoi
La norme ISO 9001 version 2000	COFRAC	Les entreprises y compris les organismes de FOAD. - Client international	-Décrit les activités et les moyens pour la réalisation de la prestation ainsi que les spécifications des exigences relatives au SMQ*	3ans	-Planification qualité (politique, objectifs...) -Approche processus (réalisation, support, management) -Mesure de la satisfaction client -Amélioration continue	-Certification: L'organisme a mis en place un système qualité et s'engage à appliquer la norme pendant trois ans - Reconnaissance internationale
La norme NF NF X50-760 NF X50-761		Organismes de formation professionnelle -Client national	-Information communiqué e par le prestataire de formation à son client (760) - Spécification du service et de la prestation du service (761)	3ans	Norme de métier qui décrit : -Traitement de la demande -Les informations à communiquer aux clients -Conception du produit pédagogique -Organisation de la formation -Réalisation de l'action de formation -Evaluation	- Certification NF service visant le champ de la formation professionnelle continue
Le référentiel BAOL		Organisme de FOAD -Client nationale	Promouvoir la qualité et les bonnes pratiques dans le domaine de la FOAD.	3ans	Il se base sur le modèle EFQM (fondation européenne pour le management de la qualité).le Quality Mark se décline en trois normes -Production de ressources pédagogiques -Le conseil, la mise en place des parcours pédagogiques -L'accompagnement des apprenants	Certification de la qualité de la FOAD

Cette grille ainsi que notre analyse font ressortir les points communs et les points d'écart entre ces trois normes.

*Système de Management de la Qualité

Les normes étudiées répondent à des objectifs différents: la norme ISO 9000 version 2000 décrit une approche managériale dynamique, qui se base sur un référentiel unique et permet d'offrir un niveau de qualité international. Par contre le niveau de prestations n'est pas défini dans le référentiel, elle ne développe pas certains points (la mesure de la satisfaction et la de la motivation personnel, les ressources financières), alors que ces thèmes sont très développés par le BAOL ou la NFX 050. Le référentiel BAOL, dédié à la FOAD, est très proche de la norme ISO. Il décrit une politique qualité mais reste moins exigeant au niveau de la traçabilité.

La certification NF est une norme de métier, définie dans un référentiel spécifique à la formation. C'est une approche ciblée sur l'opérationnel, elle décrit le processus de réalisation de la formation et présente un engagement concret pour le client. Par contre elle est moins orientée vers la prévention et ne permet pas de reconnaissance internationale. Il est intéressant de se demander si ces différentes normes s'appliquent de façon analogue au parcours du client de la FOAD.

Le modèle du parcours des client en e-formation

Ce parcours type des clients de e-formation à été bien décrit par le Préau. Le Préau est une association sous l'initiative de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, c'est un laboratoire de conseil, d'échange et de veille en faveur des Nouvelles Technologies Educatives. Le modèle du parcours des clients en e-formation est constitué par 8 étapes (Figure 1)

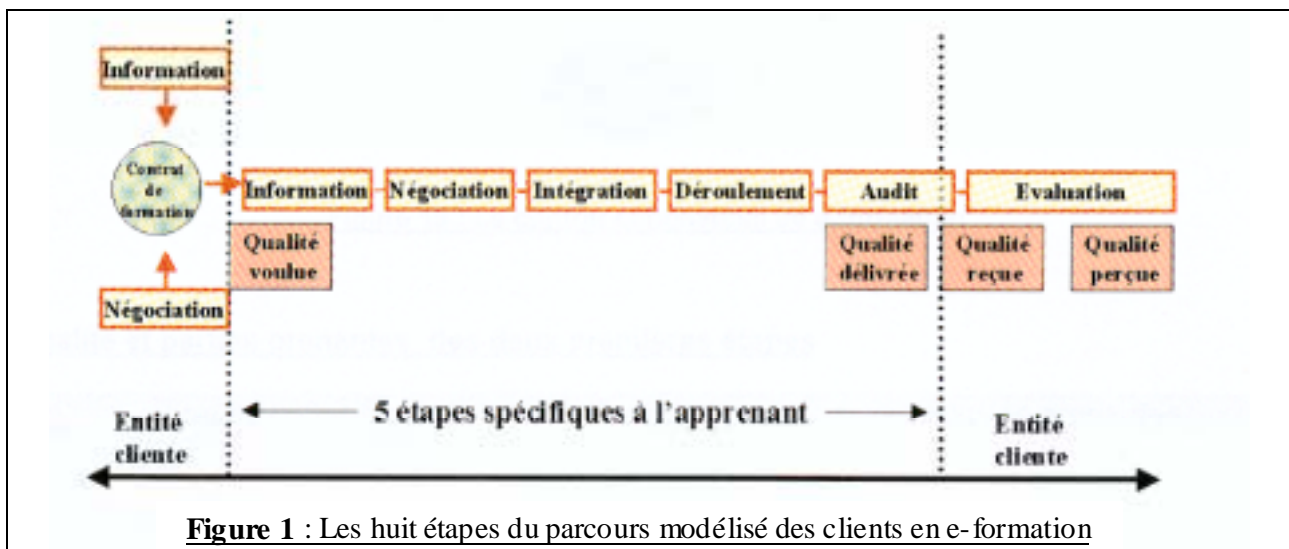


Figure 1 : Les huit étapes du parcours modélisé des clients en e-formation

Trois catégories clients sont identifiées dans le parcours de la e-formation (Préau 2002 page40):

- L'apprenant : salarié en formation continue ou étudiant en formation initiale. La personne qui suit la formation
- le prescripteur : les organisations et les entreprises. C'est la personne morale ou physique ayant une influence sur le choix de la formation
- le financeur : les payeurs (ANPE, communautés territoriales...) et le fournisseur (cabinets de consulting, centre de ressources ...). C'est la personne morale ou physique prenant en charge les frais pour la réalisation de la formation.

Les deux premières étapes du parcours "*Information*" et "*Négociation*" s'appliquent à l'ensemble client. Les cinq étapes qui les suivent "*Information*" "*Négociation*" "*Intégration*" "*Déroulement*" et "*Audit de validation*" sont dédiées particulièrement à l'apprenant. La dernière étape "*Evaluation*" concerne l'ensemble client.

Méthodologie de travail

Pour mener l'analyse comparative de l'adéquation des normes qualité ISO, AFNOR et BAOL au parcours de la e-formation en se basant sur le modèle décrit par le préau, nous avons commencé par une analyse détaillée de chaque norme, et à cette fin, utilisé un système de notation.

Une notation 9, 6, 3, 1 et 0 est affectée selon le tableau 1.

Tableau 1 le système de notation

0	Etape non décrite dans la norme
1	Etape décrite mais absence des sous étapes
3	Etape décrite par la norme mais pas de précision c'est l'organisme qui précise la méthode de travail
6	Etape décrite par la norme qui spécifie et fixe les objectifs
9	Etape décrite par la norme mais c'est l'organisme qui précise la méthode de travail + Obligation de la traçabilité documentaire

Tableau 2 : attribution du système de notation à chaque étape du parcours de la e-formation

Etapas du parcours de la e-formation		ISO	NF	BAOL
Information client	Organisme de formation	3	6	6
	Formation existante	3	6	6
	Formation sur mesure	3	6	6

Négociation client	Ecoute client	3	1	3
	Traitement de la demande	3	1	3
	Contrat commercial de formation	1	1	3
Information apprenant	Contenu de l'offre	9	6	3
	L'offre globale	9	6	3
	L'organisme	9	6	3
Négociation apprenant	Profil de l'apprenant	9	1	3
	Prescription du parcours	9	6	3
	Contrat pédagogique	9	6	3
Intégration apprenant	Présentation du dispositif	9	6	3
	Aide à l'apprentissage	3	6	6
	Prise en main	3	6	6
	Néthiquette	9	6	6
Déroulement	Activités pédagogiques	9	1	3
	Echange avec les pairs	9	6	3
	Suivi : accompagnement	3	6	6
	Validation de acquis	3	6	6
Audit validation	Entité organisme de formation	1	6	3
	Entité entreprise	1	6	3
	Entité apprenant	1	6	3
Evaluation	Qualité pédagogique reçue	9	6	3
	Qualité formation perçue	9	6	3
Somme		139	125	99

On calcule le pourcentage représenté pour chaque étape du parcours par rapport à la somme des points de chaque norme.

Par exemple pour

<p>La norme "ISO 9000" = cotation de l'étape "Organisme de formation" x 100 / somme des point pour la norme ISO</p> $2,16 = 3 * 100 / 139$
--

Les résultats sont donnés par le tableau 3

Tableau 3 : les résultats en pourcentage

		ISO	NF	BAOL
Information client (1)	Organisme de formation	2,16	4,80	6,06
	Formation existante	2,16	4,80	6,06
	Formation sur mesure	2,16	4,80	6,06
Négociation client (2)	Ecoute client	2,16	0,80	3,03
	Traitement de la demande	2,16	0,80	3,03
	Contrat commercial de formation	0,72	0,80	3,03
Information apprenant (3)	Contenu de l'offre	6,47	4,80	3,03
	L'offre globale	6,47	4,80	3,03
	L'organisme	6,47	4,80	3,03
Négociation apprenant (4)	Profil de l'apprenant	6,47	0,80	3,03
	Prescription du parcours	6,47	4,80	3,03

	Contrat pédagogique	6,47	4,80	3,03
Intégration apprenant (5)	Présentation du dispositif	6,47	4,80	3,03
	Aide à l'apprentissage	2,16	4,80	6,06
	Prise en main	2,16	4,80	6,06
	Néthiquette	6,47	4,80	6,06
Déroulement (6)	Activités pédagogiques	6,47	0,80	3,03
	Echange avec les pairs	6,47	4,80	3,03
	Suivi : accompagnement	2,16	4,80	6,06
	Validation de acquis	2,16	4,80	6,06
Audit validation (7)	Entité organisme de formation	0,72	4,80	3,03
	Entité entreprise	0,72	4,80	3,03
	Entité apprenant	0,72	4,80	3,03
Evaluation (8)	Qualité pédagogique reçu	6,47	4,80	3,03
	Qualité formation perçue	6,47	4,80	3,03

Pour bien étudier chaque étape du parcours, nous avons calculé la somme des points des sous étapes. Les résultats sont présentés par le tableau 4 et illustrés par la Figure 1

Tableau 4 : les résultats en pourcentage pour chaque étapes

		ISO	NF	BAOL
Information client (1)	Organisme de formation	6,47	14,40	18,18
	Formation existante			
	Formation sur mesure			
Négociation client (2)	Ecoute client	5,04	2,40	9,09
	Traitement de la demande			
	Contrat commercial de formation			
Information apprenant (3)	Contenu de l'offre	19,42	14,40	9,09
	L'offre globale			
	L'organisme			
Négociation apprenant (4)	Profil de l'apprenant	19,42	10,40	9,09
	Prescription du parcours			
	Contrat pédagogique			
Intégration apprenant (5)	Présentation du dispositif	17,27	19,20	21,21
	Aide à l'apprentissage			
	Prise en main			
	Néthiquette			
Déroulement (6)	Activités pédagogiques	17,27	15,20	18,18
	Echange avec les pairs			
	Suivi : accompagnement			
	Validation de acquis			
Audit validation (7)	Entité organisme de formation	2,16	14,40	9,09
	Entité entreprise			
	Entité apprenant			
Evaluation (8)	Qualité pédagogique reçu	12,95	9,60	6,06
	Qualité formation perçue			

Résultats

Les figures 2a et 2b illustrent les résultats trouvés

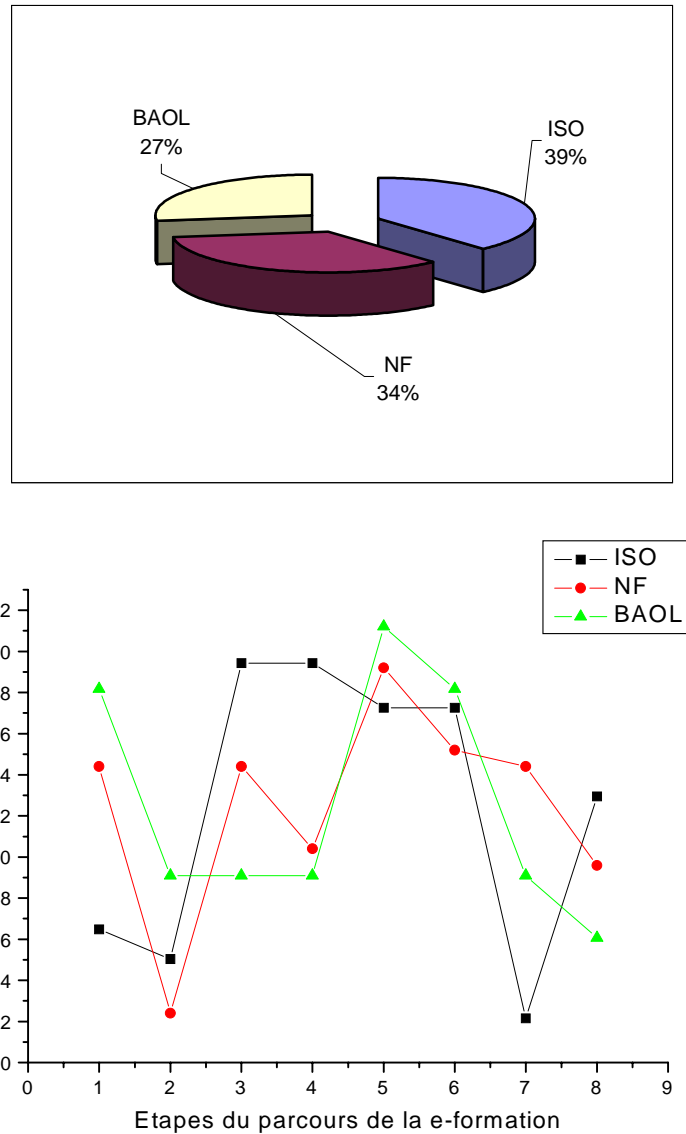


Figure 2 : la prise en compte des étape du parcours Préau par les trois normes
a) couverture de l'ensemble des étapes par chaque norme.
b) l'adaptabilité des normes ISO, NF et BAOL au parcours de la e-formation

En analysant les graphiques, nous constatons que l'ISO est la norme qui tient le plus en compte des étapes du parcours de la e-formation devant la NF (34%) et le BAOL (27%). Le BAOL présente un grand écart par rapport à l'ISO et à la NF. Ce référentiel ne prend pas en compte toutes les étapes. Alors que l'ISO et la NF restent très proches et répondent le plus au parcours de la e-formation décrit par le préau.

La norme ISO 9000 version 2000 couvre les différentes étapes du parcours clients de la e-formation. Par contre cette norme reste très générale au niveau des moyens que l'organisme doit engager pour satisfaire aux exigences client, par conséquent c'est à l'organisme de définir ces moyens. La norme décrit que l'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec le client mais en aucun moment ne précise la nature des dispositifs. D'autre part la norme exige l'efficacité du système de management de la qualité qui passe tout d'abord, par un engagement clair de la direction, par la formation des formateurs, par la planification, l'évaluation ainsi que d'autres exigences qui ne sont pas prises en compte dans la description du parcours de la e-formation.

Les normes AFNOR ne couvrent pas toutes les étapes du parcours clients de la e-formation. C'est le cas en particulier dans l'étape *Négociation client* : formalisation des ressources humaines et des enregistrements. Cette norme reste moins exigeante par rapport au système documentaire et les procédures d'analyse (audit...). Ces points clés occupent une très grande place dans la norme ISO 9000, pour laquelle ce sont des exigences pour avoir la certification. La série des normes NFX50 aborde pratiquement deux principaux processus. Il s'agit du processus communication avec le client (information, identification des exigences clients...) et du processus production (réalisation de la tâche, évaluation...). Les autres processus : management, conception, environnement de travail, achat, formation des formateurs et le processus d'innovation et d'amélioration continue (audit, revue...) échappent à ce type de certification. Ces derniers processus présentent pourtant des points essentiels pour la réussite d'un système qualité.

Il faut préciser que les normes par contre que la série NFX 50 des normes AFNOR, spécifique à la formation professionnelle, ne sont pas adaptées à des processus spécifiques la FOAD puisque tous les activités qui font la différence entre le mode d'apprentissage sur place et à distance ne sont pas prises en compte par les normes AFNOR (interaction apprenant-enseignant, etc). ce qui explique la dominance du BAOL dans l'étape *Déroulement*

le modèle proposé par le préau était basé sur la volonté de se placer de point de vue de client. Ce qui explique que l'ISO 9001 : 2000 recouvre la troisième étape du parcours puisqu'elle développe un chapitre sur l'écoute client. Le BAOL, référentiel dédié spécialement pour la FOAD, suit le chemin de l'ISO et s'intéresse au processus de l'amélioration continue.

Un autre point qui nous semble très important c'est que la norme ISO 9000 propose une reconnaissance internationale qui à notre avis présente un but essentiel pour la FOAD

Conclusion

Les outils qualité investigués couvrent de façon inégale les exigences des clients de la e-formation. Même s'ils ne permettent pas de prendre en compte l'ensemble des spécificités technologiques liées à l'implémentation de la e-formation, les référentiels ISO et AFNOR témoignent d'un niveau d'adéquation assez satisfaisant. Les normes AFNOR NFx50-... construites dans une approche qualité de service sont présentes dans l'ensemble du parcours mais présentent deux restrictions de taille : elles n'ont aucune 'couche technologique' et ne permettent pas d'apprécier la qualité perçue qui nous apparaît être une exigence fondamentale pour la satisfaction du client et l'amélioration permanente des processus. Les normes ISO 9000 : 2000 sont à ce niveau plus performantes même si, elles non plus, ne permettent pas la prise en compte des exigences techniques liées à la distribution et au suivi de la e-formation. Coupler l'une ou l'autre de ces deux démarches qualité avec l'implémentation en parallèle d'une certification avec l'un ou l'autre des standards technologiques (SCORM de préférence) pourrait être une façon de rassurer le client sur la bonne fonctionnalité des technologies utilisées. Quality Mark, même si son approche reste orientée management de l'organisation, présente lui aussi un fort taux d'adéquation à la condition que plusieurs référentiels soient utilisés conjointement afin de couvrir l'ensemble des étapes du parcours.