

Une démarche Qualité dans les Campus Numériques : Présentation des réponses aux questions fermées de l'enquête initiale Premiers commentaires

Pascal HENRI

Rapport du stage effectué du 14 avril au 24 juillet 2003 sous la direction de Philippe PERREY, chef de bureau, et Elisabeth BRODIN au Ministère de la Jeunesse, de l'Éducation Nationale et de la Recherche, Direction de la Technologie, Sous-Direction des Technologies de l'Information et la Communication pour l'Enseignement, bureau B3 pour l'Enseignement Supérieur.

Sommaire

Introduction

1. Le cadre de la démarche qualité
2. Les valeurs mises en avant
3. Décrire l'activité du campus : quels points sensibles ?

Conclusion

Introduction

Le bureau B3 du Ministère de la Jeunesse, de l'Éducation Nationale et de la Recherche a pour mission d'impulser la politique de développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) au sein de l'Enseignement Supérieur. Dans ce domaine aussi, il est nécessaire d'avoir le souci de la qualité. Les Campus Numériques sont donc concernés par cette préoccupation. Le bureau B3 a entamé un projet destiné à encourager les campus qui souhaitent s'engager dans une démarche qualité ou renforcer celle qu'ils ont commencée.

Connaître les réalisations, les attentes ou les projets des campus dans ce domaine grâce à une enquête a semblé constituer une étape initiale appropriée. Elle a été menée auprès des 64 campus en avril - mai 2003. Un tiers des campus, 21 précisément, ont répondu au questionnaire envoyé. Il porte sur les buts et les valeurs mises en avant qui définissent le cadre du projet du campus. Puis il interroge sur les activités du campus pour lesquelles une amélioration de la qualité est souhaitable ou nécessaire. Les activités suggérées sont regroupées en cinq processus. Pour chaque activité, il est demandé si elle est pratiquée actuellement ou si sa mise en pratique est projetée.

Dans ce rapport, nous présentons uniquement les réponses aux questions fermées (1 seule réponse par question) de l'ensemble des répondants, les autres types ne pouvant être exploités à ce stade. La présentation suit l'ordre du questionnaire, à savoir le cadre, les valeurs, puis les processus. Chaque partie contient un rappel ou un extrait des indications du questionnaire, un graphique des résultats et un commentaire.

Concernant les réponses quant à l'existence (Actuel) d'une activité ou sa prévision (Projeté), il est indispensable de prendre en compte cela : il peut être répondu " oui " ou " documenté " à l'existence d'une activité et " non " à sa prévision. En conséquence, il est difficilement possible, en faisant la somme des réponses positives pour une activité, de savoir si à l'avenir, elle sera pratiquée par tous.

N. B. : l'ensemble des campus désigne dans la suite les 21 qui ont répondu.

1. Le cadre de la démarche qualité

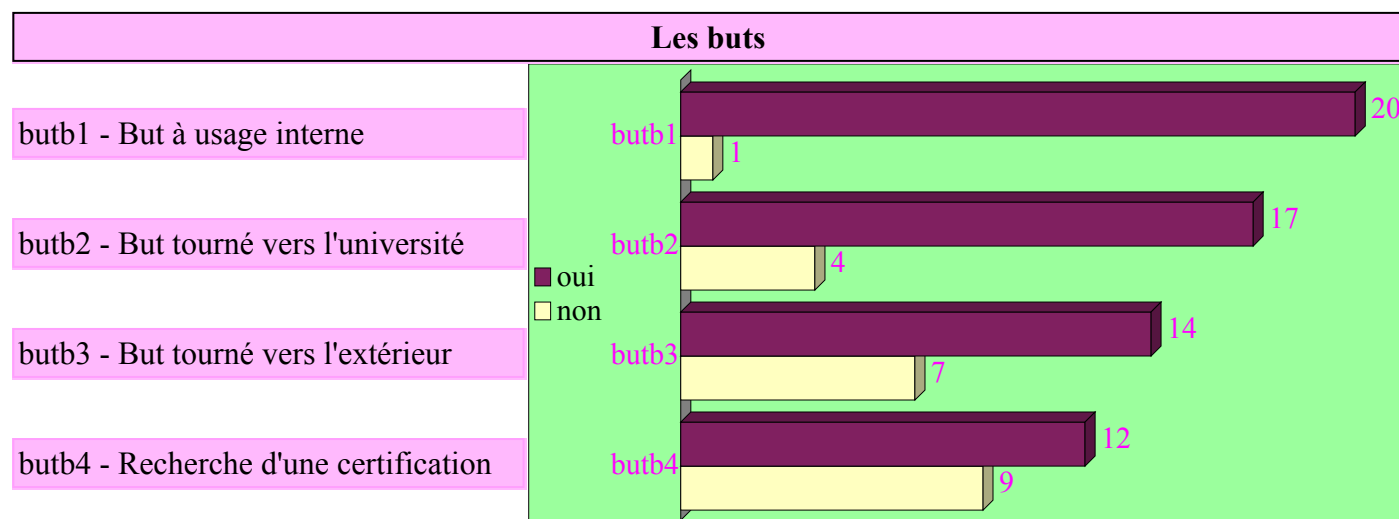
Questionnaire : Réponses non exclusives (plusieurs réponses possibles)

1- Usage interne au projet : la démarche d'amélioration de la qualité peut répondre au simple souci d'améliorer les résultats pour les usagers du campus numérique et de clarifier les relations entre intervenants et usagers.

2- Usage externe au campus tourné vers l'Université, par exemple clarifier voire harmoniser les relations existantes entre le campus et l'université.

3- Les autres campus, des projets au-delà de l'Université, par exemple les relations et échanges avec le Ministère, avec la Région.

4- Une reconnaissance (accréditation, certification) peut être jugée utile.



Commentaire : Tous les campus sauf un pensent que l'amélioration de la qualité doit bénéficier d'abord aux usagers du campus. Alors, cet objectif apparaît comme prioritaire en ce début d'engagement dans une démarche qualité.

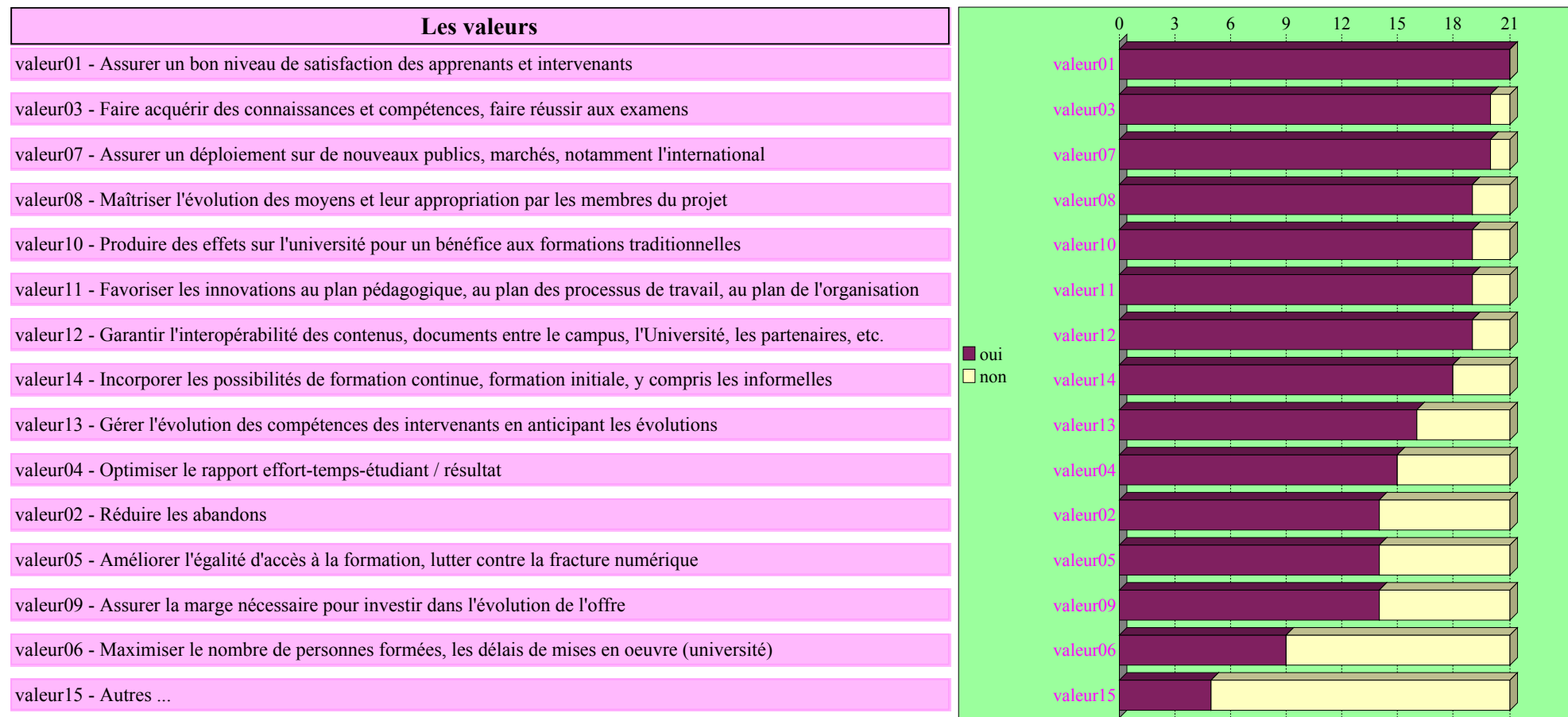
La réponse " oui " est majoritaire pour les quatre buts proposés. Et 12 " oui " pour la certification, but le moins partagé, constituent une proportion importante de l'ensemble des réponses.

L'approbation est d'autant moins importante que le cercle de l'objectif s'élargit.

Tout cela fait penser à un projet en phase de démarrage.

2. Les valeurs mises en avant

Questionnaire : Ce cadre défini, il convient d'expliciter les valeurs, les attentes qui seront mises en avant. En voici quelques exemples :

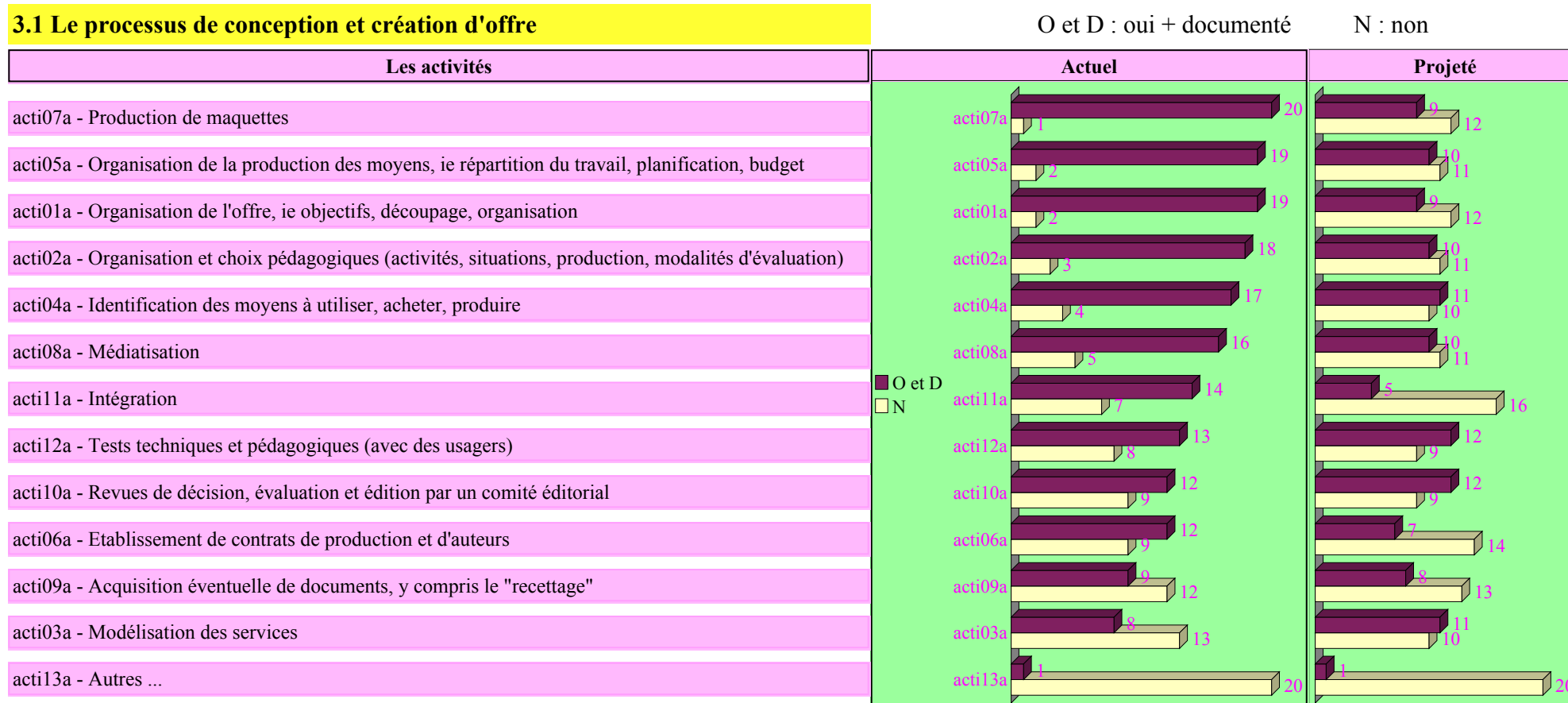


Commentaire : Huit valeurs recueillant 18 " oui " et plus, sont mises en avant. La première, " Assurer un bon niveau de satisfaction des apprenants et intervenants ", unanimement reconnue, renvoie au but à usage interne. Son caractère pédagogique est d'ailleurs partagé avec les sept autres. Comme si les premiers efforts se concentrent au cœur du métier. Impression qu'on peut vouloir confirmer en observant que les valeurs " Assurer la marge nécessaire pour investir dans l'évolution de l'offre ", relevant de la gestion ou bien " Réduire les abandons " et " Améliorer l'égalité d'accès à la formation, lutter contre la fracture numérique ", relevant d'un souci dépassant largement le cadre du campus, sont moins bien partagées par l'ensemble.

3. Décrire l'activité du campus : quels points sensibles ?

Questionnaire : Quels sont les points sur lesquels faire porter un diagnostic ? Pour un campus numérique, voici une série de suggestions. Elles sont regroupées en processus, déclinées eux mêmes en activités. Nous vous suggérons de mentionner dans les 3 colonnes l'existence (Actuel), le projet (Projeté). Pour l'existence (Actuel), utiliser une des 3 lettres suivantes : - N : on ne fait rien actuellement ; - O : on fait quelque chose mais ce n'est pas écrit ou documenté ; - D : on fait quelque chose qui est documenté.

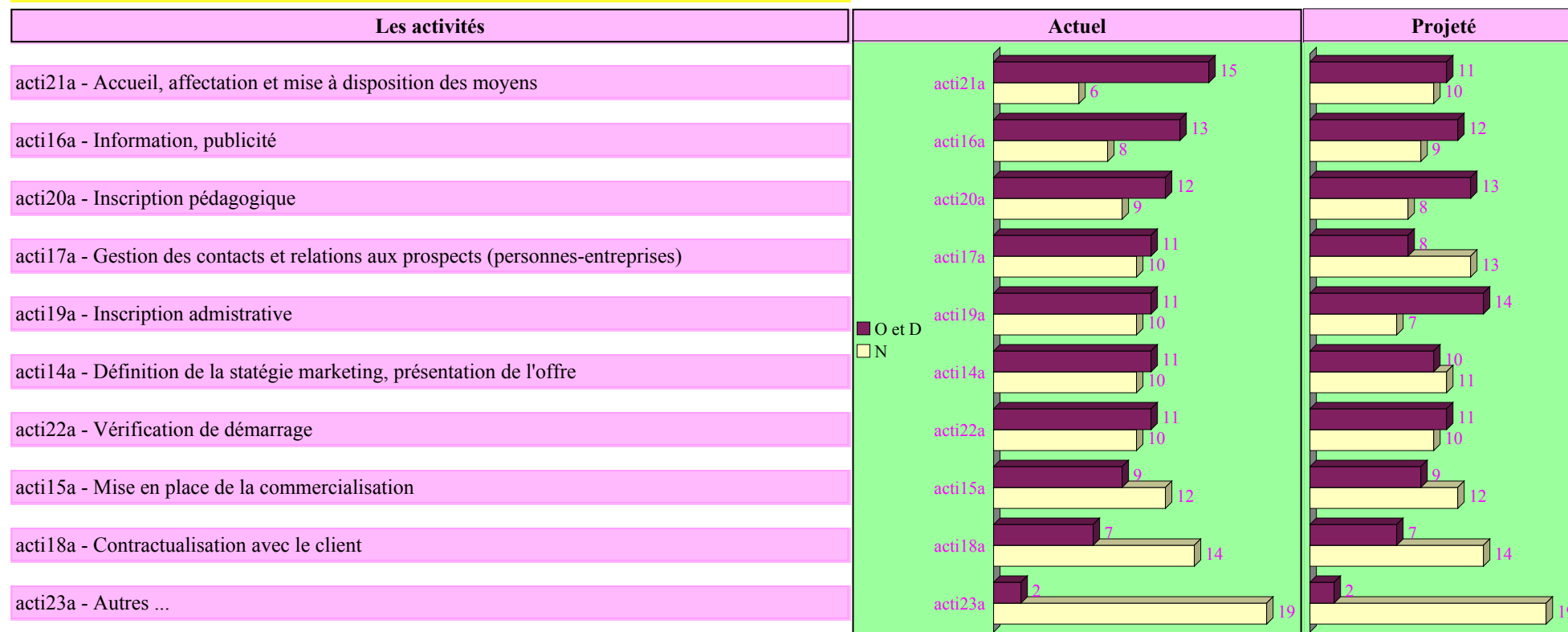
3.1 Le processus de conception et création d'offre



Commentaire : Retenons les quatre premières activités de ce processus, les plus pratiquées actuellement par l'ensemble des campus. Elles semblent indiquer que leur préoccupation est la production directe de contenus. Elles ont le caractère d'actions de démarrage destinées à alimenter rapidement le

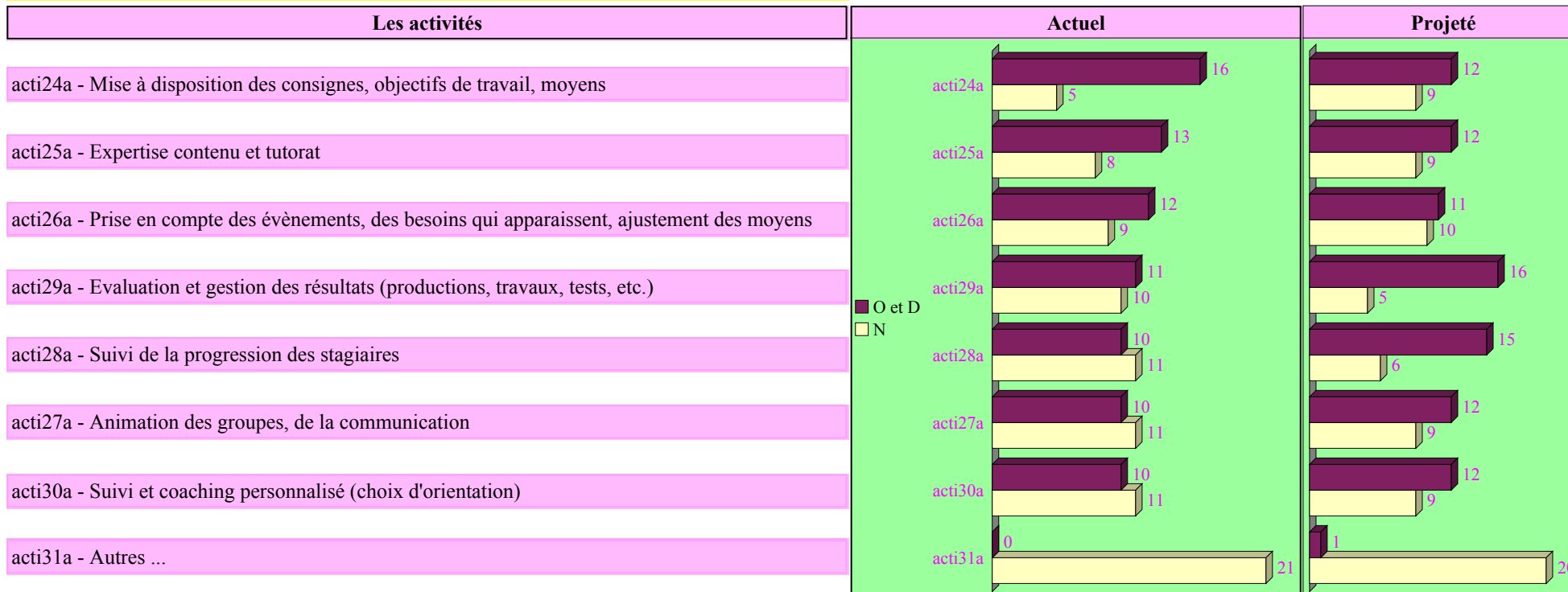
projet pédagogique. Concernant l'avenir, aucune activité ne se détache vraiment, excepté peut-être l'activité " Intégration ". L'ensemble apparaît plus homogène. Les activités recueillent une proportion presque égale de " oui + documenté " et de " non ".

3.2 Le processus de recrutement



Commentaire : Les activités du processus de recrutement sont dans l'ensemble moyennement prises en compte. Il y a peu de différences entre ce qui est fait actuellement et ce qui est projeté.

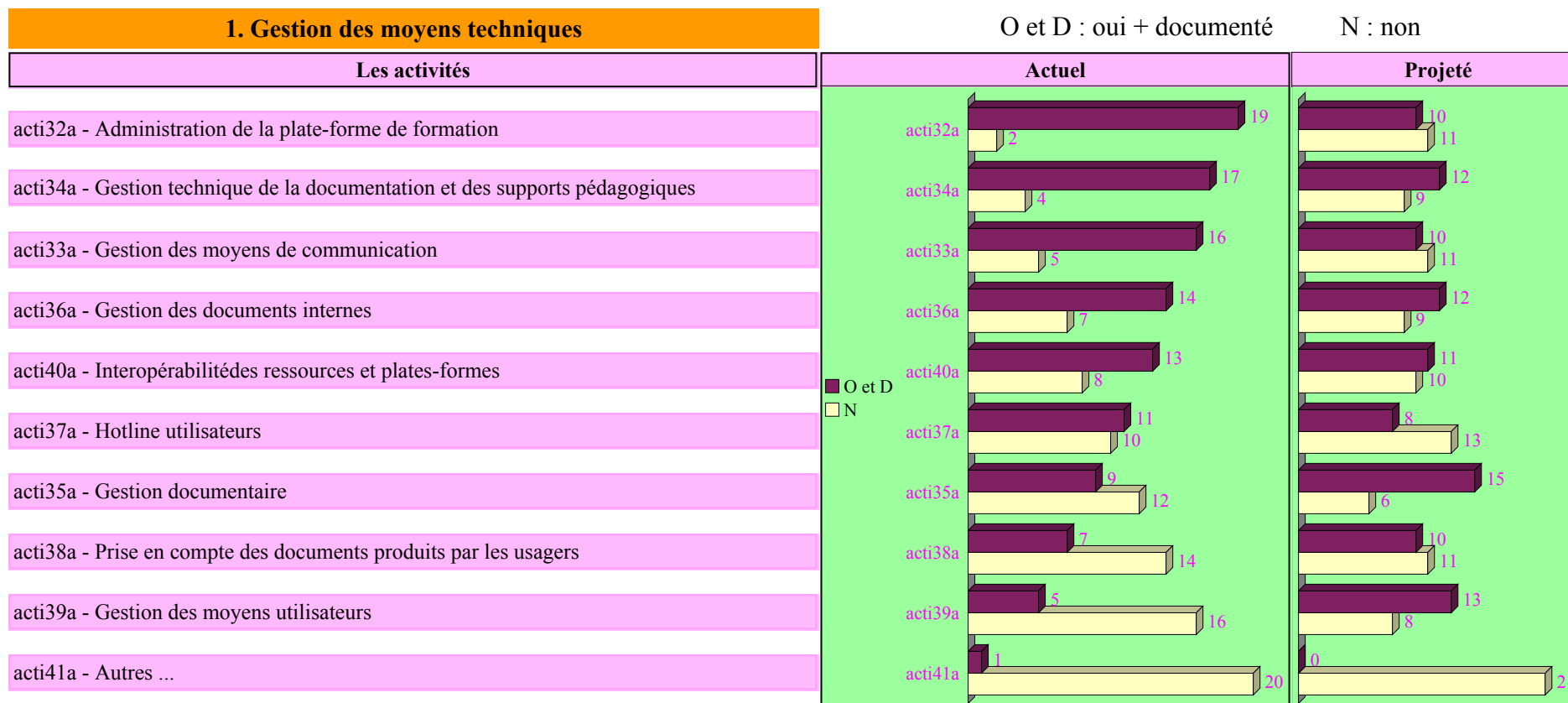
3.3 Le processus de formation



Commentaire : Globalement, les activités du processus de formation sont, comme pour le précédent, moyennement prises en compte. La réunion des réponses " oui " et " documenté " se répartit de façon assez homogène sur l'ensemble des activités suggérées.

Remarquons que les activités " Evaluation et gestion des résultats " et " Suivi de la progression des stagiaires " sont celles qui, à l'avenir, semblent nourrir la plus grande préoccupation.

3.4 Les processus supports

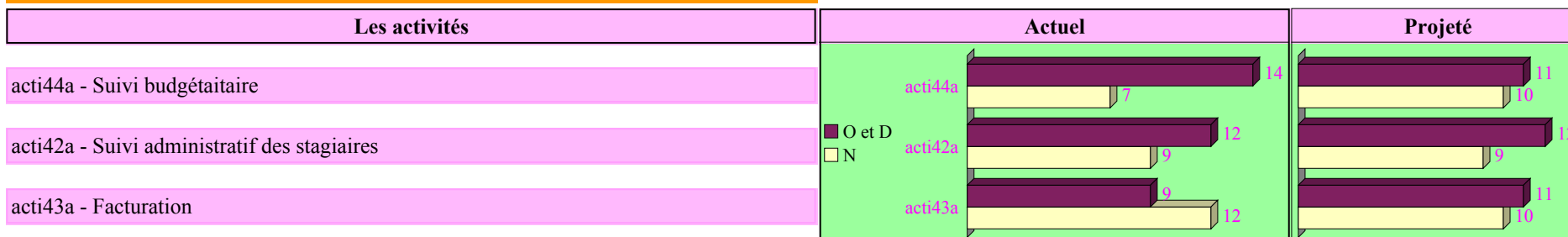


Commentaire : les trois premières activités liées à la gestion des moyens techniques sont actuellement bien prises en compte. L'ensemble apparaît comme une préoccupation.

Les activités " Gestion des moyens utilisateurs " et " Gestion documentaire " montrent la plus forte progression parmi ce qui est en projet.

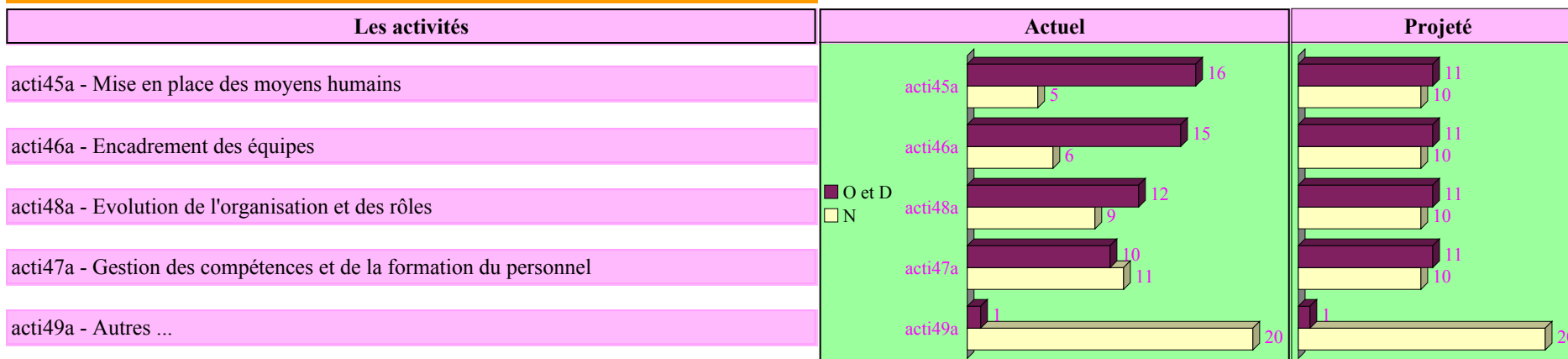
3.4 Les processus supports (suite)

2. Gestion administrative et financière



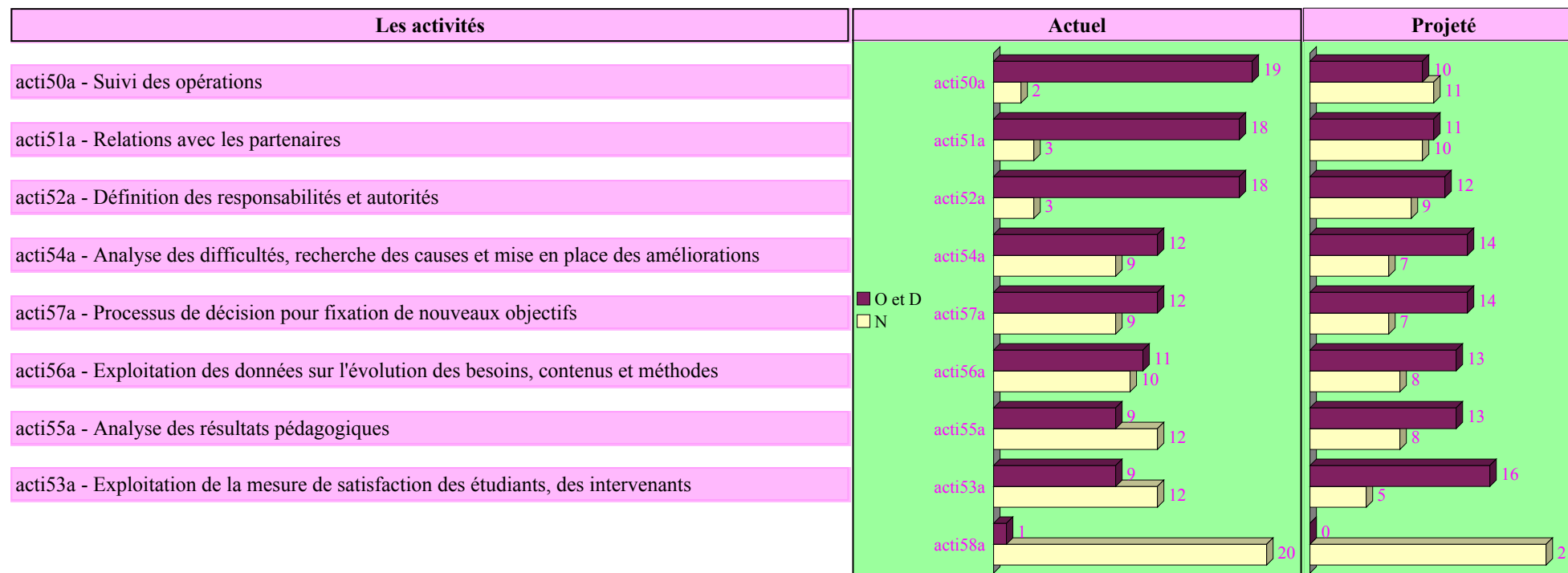
Commentaire : la gestion administrative et financière est un processus moyennement pris en compte, aussi bien actuellement qu'à l'avenir. Avec ce qui est projeté, on peut supposer qu'elle sera prise en compte par l'ensemble des campus.

3. Gestion des compétences



Commentaire : dans la gestion des compétences, on constate que les activités " Mise en place des moyens humains " et " Encadrement des équipes " se révèlent actuellement bien plus pratiquées que les autres. Pour l'avenir, l'ensemble est très homogène avec une répartition identique sur les quatre activités.

3.5 Le processus de pilotage



Commentaire : les trois premières activités sont dès à présent pratiquées par la grande majorité des campus. Elles sont vraisemblablement indispensables au projet global et ce dès le démarrage.

A l'avenir, bon nombre de campus envisage de développer des outils quantitatifs pour améliorer la qualité du pilotage.

Conclusion

Sur l'ensemble des réponses, les buts affichés, les valeurs mises en avant et les activités pratiquées ou projetées montrent que les campus numériques qui ont manifesté leur intérêt pour une démarche qualité sont dans sa phase de démarrage. Pourtant, vraisemblablement, le degré d'avancement de cette étape initiale n'est pas le même pour tous. Il ressort également que les efforts effectués actuellement portent sur les activités centrées sur le cœur du métier : la pédagogie. Mais, notamment par un objectif de certification reconnu par la majorité, les campus numériques donnent la perspective d'une offre de qualité dans un cadre dépassant leur propre cercle.