

eQualité de la FOAD : un défi pour les universités ?

Groupe de travail eQualité de la FIED



EDITORIAL

L'évolution de la formation à distance n'a jamais été aussi rapide. Il y a encore trois ans, nous, les praticiens de cette forme d'enseignement, peinions à faire admettre qu'enseigner ainsi donnait des résultats aussi convaincants que l'enseignement en présence. Aujourd'hui, un nombre toujours plus grand d'universités décident de proposer une partie de leurs formations « en ligne », voire à parler de formations bimodales (présence, distance) proposant les mêmes cours avec les mêmes examens sous l'une ou l'autre forme.

Nous n'avons pas à boudier notre plaisir de voir la majorité rejoindre notre position. Pour autant, le message de la FIED garde une part d'actualité : l'enseignement en ligne donne de très bons résultats si certains critères précis de qualité sont réunis. Forçons le trait : donne de très bons résultats si et seulement si certains critères de qualité sont respectés et acceptés.

Le but de ces pages est de donner des éléments permettant d'atteindre cet objectif, d'où le terme d'« e-qualité ».

La disponibilité des outils numériques est une grande aide, mais une formation à distance ne doit pas se limiter à la mise en ligne des photocopies de la présence. Il faut concevoir tout un dispositif d'échange et d'accompagnement dans lequel l'aspect humain et l'encadrement pédagogique des (enseignants, tuteurs, administratifs, ingénieurs pédagogiques et équipes techniques) ont un rôle primordial. Cette préoccupation ancienne de la FIED avait permis de faire adopter par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche un indicateur spécifique à l'enseignement à distance dans les années 2000, intégré depuis dans les nouveaux paramètres d'évaluation des formations.

Mes prédécesseurs avaient adopté la formule, « la qualité ne se décrète pas, elle se construit », nous en vérifions la pertinence quotidiennement. Ce document s'adresse à celles et ceux qui sont engagés dans une démarche qualité : tous les établissements d'enseignement supérieur et les décideurs institutionnels. Nous avons cherché une démarche adaptée aux réalités du terrain et aux attentes de nos membres.

La FIED s'appuie sur les pratiques de ses membres, sur l'organisation de journées thématiques comme « e-qualité en FOAD, un défi pour les universités », et sur la recherche sur le sujet. Notre association peut ainsi présenter l'organisation et les moyens essentiels que demande une formation ouverte et à distance de qualité.

Antoine RAUZY
Président de la FIED

POLITIQUE

Insérer la FOAD à la politique d'établissement

La démarche eQualité de la FOAD doit s'intégrer dans la stratégie globale de l'établissement. L'instauration de rapports harmonieux avec l'environnement politique et institutionnel est en effet un point fondamental. L'existence d'un service dédié à la FOAD et aux enseignements hybrides au sein des universités est perçue comme un avantage par les membres de la FIED pour mettre en œuvre des spécificités techniques et pédagogiques appropriées, tandis que le contenu disciplinaire relève des composantes. Une telle organisation favorise tant l'utilisation d'outils et de pratiques innovants que l'harmonisation des modes de fonctionnement : calcul des services, tutorat, charte graphique ...

Etablir des partenariats

Les partenariats sont essentiels car ils encouragent la mise en réseau, la mutualisation et l'innovation. L'enquête de la FIED menée en 2013 auprès de ses adhérents montre que les centres sont impliqués dans des réseaux nationaux et internationaux en prolongement de la politique de leur université. Les services FOAD collaborent fréquemment avec les UNR (Universités Numériques en Région), les UNT (Universités Numériques Thématiques) et le FFFOD (Forum Français pour la Formation Ouverte et à Distance). L'AUF (Agence Universitaire de la Francophonie) est un partenaire privilégié, associé aux formations et à la recherche. Le public traditionnel des universités est un public de proximité. La FOAD permet d'atteindre aussi un public national. Le recrutement d'étudiants étrangers est en pleine croissance grâce en particulier à une implication dans les réseaux ou organisations, tels que EDEN, ICDE, EADTU ou l'UNESCO. Contrairement aux modèles centralisés britannique, canadien ou espagnol, l'offre française est disséminée sur tout le territoire. Le caractère structurant des collaborations internationales devient alors un facteur majeur de la eQualité des formations. Depuis sa création, la FIED a pour mission de rendre visible et de valoriser l'offre nationale à tous les publics. En retour, elle informe les centres français des avancées des standards, de la recherche et du développement des formations en ligne.

Intégrer des modalités de la FOAD aux politiques numériques

L'université doit mettre à disposition des moyens financiers et humains adéquats aux services de FOAD. Les tâches d'enseignement à distance doivent être intégrées au référentiel des services d'enseignement. L'offre de formation a fortement évolué et ne concerne plus seulement l'ancien public « d'empêchés » (malades, incarcérés, éloignés...).



Avec la mise en place en 1999 du processus de Bologne (LMD), les universités proposent des formations à distance ou hybrides notamment aux étudiants contraints par leurs activités professionnelles, personnelles ou face à de simples difficultés d'emploi du temps... La FOAD devient ainsi un instrument performant de remédiation sociale et un élément essentiel de la formation tout au long de la vie.

Peu à peu, les modalités propres à la FOAD se sont précisées et étendues : mise en place des inscriptions à distance, planification des examens en avance dans des périodes courtes et si possible à distance ou dans des centres délocalisés, délai de correction bref des devoirs, organisation du travail des tuteurs, utilisation d'une plateforme d'enseignement conviviale et de documents de travail diversifiés, adaptation des parcours d'enseignement à chaque étudiant ... Les exemples sont nombreux. Parallèlement, grâce à ces modes de travail dont bénéficient aujourd'hui la plupart des secteurs de l'Université, l'utilisation des dispositifs FOAD a contribué à enrichir l'enseignement en présence. De la même façon, l'ouverture de cursus partiellement à distance tend à augmenter le taux de réussite des étudiants présents à l'examen. En effet, malgré les contraintes externes, les universités doivent conduire un nombre croissant d'étudiants au diplôme, à distance comme en présence. Pour y parvenir, elles doivent recourir à de nouvelles modalités adaptées à des publics hétérogènes plus nombreux : utilisation des outils numériques, visioconférence, *podcasts* (baladodiffusion), outils collaboratifs, réseaux sociaux, MOOC. L'université bénéficie des travaux de recherche sur la FOAD qui doivent encore se développer. En témoigne la

participation à des séminaires, à des colloques nationaux (CIUEN, FFFOD, FIED...) dans ce domaine et internationaux (*EDEN, Online Educa Berlin...*). Nécessairement transversale, la recherche en FOAD est non seulement légitime mais indispensable. La question de la reconnaissance de cette activité de praticiens et de chercheurs au sein des universités reste centrale. La recherche et le développement de la FOAD et ses démarches novatrices représentent un enjeu financier important, dans le contexte d'autonomie des universités et de contraintes budgétaires. La prise en compte du travail spécifique de la FOAD dans les services statutaires des enseignants est aujourd'hui permise par la loi. Sa reconnaissance dépasse la simple mise en ligne de contenus et impose un dispositif administratif, technique et pédagogique particulier. Coût et qualité sont donc intimement liés.



POLITIQUE

La FOAD présente de nombreux atouts pédagogiques qui se déclinent de manière particulière : disponibilité du dispositif, soutien technique, potentiel d'interaction et de communication, ressources formelles et informelles validées scientifiquement, approches, suivi pédagogique et évaluations, ... En France, le diplôme est identique que la formation ait lieu en présence et à distance.

Assurer un encadrement pédagogique adapté

L'encadrement pédagogique à distance répond à autant d'exigences que celui des cours en présence, il impose toutefois des compétences spécifiques. Les prescriptions de l'institution peuvent être précisées et formalisées dans un cahier des charges ou par un contrat qui rappelle les différentes obligations de l'enseignant : descriptif, conception et suivi des cours, travail à fournir, correction des travaux, corrigés-types en ligne, modalités de contrôle et correction des examens ... La qualité d'une FOAD repose beaucoup sur la structuration des ressources actualisées accessibles (*cours, audio/vidéos, liens, événements...*), la dynamisation du scénario pédagogique proposé qui suscite les interactions, la création d'activités d'apprentissage

motivantes et enfin de la conception d'une évaluation adaptée.

Dispenser des contenus de eQualité

Le respect de la maquette habilitée, l'adéquation des compétences visées, des contenus et des activités proposées (nature, variété, structure, style lié au média) sont garantis par les instances de validation.

- Un encadrement motivant tient compte de la dimension affective et sociale : contacts personnels réguliers...
- Des outils spécifiques sont mis en place : calendrier, brochure d'accompagnement, contacts du tuteur en cas de difficulté, suggestions de stratégies adéquates...
- Des documents sont mis à disposition : explications sur le cours, ressources et éléments méthodologiques (gestion du temps, prise de notes...).

Structurer des ressources

Pour répondre aux objectifs de l'apprentissage, l'enseignant choisit une stratégie pédagogique, un ensemble de méthodes et de démarches qui déterminent des choix techniques. Différentes structures coexistent et ont leur intérêt : structuration temporelle calquée sur le calendrier universitaire (un semestre/un cours découpé en 12 séances), structuration logique (en fonction des parties du cours)... La gestion du temps doit s'adapter à la démarche pédagogique choisie : livraison des ressources de formation en début de semestre ou au fur et à mesure des apprentissages.

Viser des compétences

En plus des compétences disciplinaires essentielles, il convient de développer les compétences transversales (recherche d'information pertinente, analyse et synthèse...) et de tenir compte de l'apprentissage informel. L'enjeu est de développer créativité et innovation, pensée critique. Mais aussi il s'agit d'améliorer la capacité de résolution de problèmes, prise de décision, communication, collaboration, décryptage de l'information, recherche et enquêtes, éducation aux médias, flexibilité et adaptabilité, productivité, leadership, responsabilité, initiative et autonomie, intercompréhension, compétences techniques, sans oublier bien sûr les compétences intellectuelles et éthiques. L'offre en FOAD doit tenir compte des *digital natives* qui développent des compétences informelles et intègrent jeux, messagerie instantanée, travail en réseau à la vie quotidienne. L'étudiant, de plus en plus mobile, recherche des supports multimédia variés, souhaite créer lui-même des ressources et gérer son identité numérique privée et publique (*ePortfolio*).



Définir une pédagogie spécifique à la FOAD ?

Les formes sont diversifiées en fonction du dispositif mis en place, de la technique (*plateforme, téléphone, tablette...*), de la discipline, du niveau et bien entendu du public cible : simulation de cours magistraux à travers la visioconférence ou des fichiers vidéos, polycopiés en ligne, alternance de parties formalisées et de tâches à réaliser, échanges synchrones et asynchrones. L'efficacité d'une formation peut être évaluée de différentes façons : taux de réussite, enquête de satisfaction, fréquentation des forums, présence active du tuteur et de l'enseignant (*cf. dispositif Sevaq+*). Des modalités d'évaluation insistent sur la réussite et la démarche du *ePortfolio* permet d'améliorer ses performances.

L'efficacité est surtout fonction :

- du degré d'interaction
- de la variété des supports
- du type d'apprentissage favorisé (*dirigé par le formateur, centré sur l'apprenant ou favorisant la collaboration*) chacun pouvant être adopté selon le contexte
- de la présence d'éléments synchrones et asynchrones
- et du respect par l'étudiant des engagements convenus.

La FOAD requiert de la créativité pour imaginer des *scenarii* motivants, des tâches individuelles ou collectives qui mettent en œuvre les compétences visées, mais favorisent aussi les activités collaboratives, en utilisant des outils synchrones et asynchrones (*audio/vidéo, conférences, forums, chat, blogs, wikis, calendriers*) qui contribuent à restituer la présence pour humaniser la formation. Les outils du Web2.0 permettent à l'étudiant de s'approprier sa formation, ouvrant ainsi des opportunités pédagogiques nouvelles qui renforcent la participation active et la joie d'apprendre en groupe et avec les enseignants.

Proposer un suivi de qualité

Effectué à la fois par l'enseignant et le tuteur (*enseignant ou étudiant*), le tutorat prend des formes multiples : soutien didactique, pédagogique, méthodologique, affectif, motivationnel et technique, animation du groupe, organisation du travail collaboratif, intermédiaire entre les apprenants et les autres acteurs du dispositif de formation. Ces tâches de tutorat sont identifiées et reconnues dans une certification proposée par l'AUF.



Renforcer la motivation : importance des choix pédagogiques

La motivation interne réside dans l'adéquation entre les activités et le but que l'étudiant s'est fixé ou le projet qu'il peut être incité à mieux définir. La motivation externe repose sur la qualité des matériaux multimédia d'apprentissage, de l'interactivité qu'ils suscitent et sur les stratégies d'apprentissage mises en œuvre. Les démarches inductives et les méthodes actives invitent à se placer dans une position où l'étudiant relève des défis, résout des problèmes et met en action des compétences. Il les développe chemin faisant, grâce aux ressources et à la collaboration avec ses pairs ou l'aide qu'il trouve. Il devient un apprenant proactif intellectuellement grâce aux stimuli proposés et réussit mieux ses études. Le modèle transmissif est un modèle universitaire encore prégnant, car il s'adapte davantage à certaines disciplines et à la préparation aux concours. En FOAD, le modèle appropriatif passe du savoir distribué au savoir disponible (démarche d'autoformation guidée) par la médiatisation des contenus de formation (banques de ressources) et un accompagnement de l'apprentissage centré sur l'apprenant qui améliore ses performances.

Favoriser l'apprentissage social par des échanges

Cette dimension est essentielle pour augmenter la participation et renforcer la construction identitaire : politesse, remerciements, soutien, entraide sur les cours, discussions ... C'est à l'enseignant de mettre

en place les règles d'interaction dans le registre de langue approprié, les contraintes temporelles et organisationnelles et les outils d'évaluation adaptés. La motivation croît avec la rapidité des retours faits aux étudiants à leurs messages et travaux. La démarche *ePortfolio* valorise les compétences acquises, permet la réflexivité et met en relief les qualités dans les travaux collaboratifs. Le développement des jeux sérieux et de la simulation dans des domaines variés tels que les langues ou les sciences ouvre des pistes prometteuses.

Former les acteurs

En FOAD, les enseignants n'ont souvent pas de vécu à distance. De même, leur formation pédagogique d'enseignant n'existe pas plus qu'en présence. Elle se limite souvent à une formation technique de prise en main des outils numériques. L'arrivée dans les pratiques de la pédagogie numérique universitaire (PNU) ne résout pas tout.

Il est essentiel pour les enseignants de :

- s'initier aux spécificités de la FOAD, monter un projet, se former à la visioconférence, prendre connaissance des critères de qualité d'un cours en ligne, etc.
- scénariser des activités en ligne qui soulignent la variété des méthodes et l'utilisation pertinente des médias.
- choisir des outils techniques adaptés aux objectifs visés, pour explorer les fonctionnalités d'une plateforme e-learning et manipuler les blogs, wikis et podcasts, etc.
- découvrir les nouveaux rôles du formateur en ligne/tuteur et approcher la gestion d'une communauté d'apprentissage en ligne.
- comprendre l'intérêt pédagogique et politique de proposer des ressources ouvertes.



ADMINISTRATION

Aspects administratifs liés au personnel

Toutes les personnes ayant un rôle administratif ou technique bénéficient d'une formation appropriée et sont capables de contribuer à la transmission des programmes de formation à distance. Pour que ces personnels participent également à l'amélioration

de la qualité des services à l'étudiant, ils seront associés aux activités de recherche et de développement pédagogiques. On vise ainsi une culture de la FOAD et une motivation dans les développements de carrière.

L'établissement veille aux charges de travail de son personnel et à sa formation qui, mieux formé, sera destinataire de bonnes pratiques et sera d'autant plus motivé que seront prises en considération, dans son plan de carrière, ces activités de gestion visant la *eQualité*.

Les personnels bénéficient d'un soutien technique significatif dans l'acquisition, l'exploitation et la maintenance des réseaux de TIC, afin de mieux répercuter ces connaissances techniques et favoriser les compétences de l'équipe.

Formations

Le plan de formation des sessions à distance proposées est mis en place par l'établissement, sur internet, via des didacticiels d'auto assistance et assorti de services d'assistance en ligne efficaces et réactifs. Le personnel accède à des formations complètes (des programmes inductifs, stages, remises à niveau, etc.) qui l'initient à l'utilisation de matériels informatiques et de logiciels lui permettant de prendre une part effective au dispositif.



TECHNIQUE

Le dispositif doit être fiable et disponible en permanence (tout au long de l'année, de la semaine, de la journée).

Aspects techniques et principes de référence

L'acquisition, l'implémentation et la sélection d'un système de gestion constituent un investissement qui influence fortement les développements pédagogiques ultérieurs. L'infrastructure technique, déterminée essentiellement par des besoins éducatifs et étroitement liée au service de la communauté universitaire (*étudiants et personnel*), passe d'abord par une collaboration entre les divisions académiques et

opérationnelles de l'établissement. D'une complète flexibilité de fonctionnement, elle doit faire l'objet d'un contrôle, d'une vérification de son impact, de sa disponibilité, de sa confidentialité et de sa fiabilité au moyen d'accès sécurisés. Elle vise à la simplification des procédures pour tous les acteurs concernés.

Aussi, pour dispenser efficacement une formation à distance, l'établissement doit-il utiliser et maintenir un réseau informatisé capable d'inscrire les étudiants, enseignants et tuteurs aux cours, de réactualiser les rapports de performance, de gérer électroniquement les aspects administratifs, de faciliter la communication entre tous, de mettre à disposition les ressources numériques de différents types et de disposer d'un plan stratégique pour l'infrastructure technique, sa gestion, son développement répondant aux standards actuels.

La recherche de *eQualité* se situe aussi dans le travail d'anticipation technique qui contribue à la prise de décision, selon une stratégie définissant les besoins de l'établissement.

Environnement d'apprentissage virtuel

Le dispositif nécessite une gestion cohérente de tous les processus d'apprentissage en ligne, de la création de cours à la mise à disposition des étudiants. Le cœur de cet environnement, en conformité avec les systèmes normatifs, assure la qualité de transmission aux étudiants des ressources et outils actualisés de suivi et d'accompagnement spécifiques à la formation à distance. La confidentialité des données individuelles (le soutien, le conseil, l'orientation, *ePortfolio* privé/public, les données financières...) et le fonctionnement de la plateforme doivent être garantis par des accords contractuels.

Les évolutions techniques et pédagogiques feront l'objet d'une veille constante.

Ressources de formation à distance

L'établissement favorise les ressources les plus interactives, vise l'interopérabilité et protège les droits d'auteur et les licences. Le niveau d'excellence des contenus, fiables, actualisés et sélectionnés en fonction de l'infrastructure technique des étudiants, est en conformité avec les normes (SCORM et l'indexation LOM, ...) et les standards évolutifs. La mise en place d'une politique de réutilisation en interne des ressources est recommandée ainsi que le développement des ressources libres, en particulier en français.

Besoins en informations et services

Il est souhaitable qu'au premier contact, les étudiants disposent d'un guichet unique pour que l'établissement puisse assurer l'inscription, le suivi

administratif et pédagogique jusqu'à la délivrance des diplômes.

L'accès aux informations, à la fois claires et déclinables sur plusieurs supports, doit répondre aux besoins de tous les publics (*étudiants, enseignants, personnel administratif...*). Cela concerne le déroulement des cours, accès, options, calendrier, encadrement, plaquettes, sites, guides des études...

Une politique détaillée de la diffusion d'informations en ligne destinées aux étudiants anciens, présents et futurs, et l'unité de présentation de tous les programmes et cours sont un gage de qualité.



d'avoir une incidence sur la qualité de l'enseignement et une aide aux étudiants.

Les services techniques travaillent selon des critères précis et convenus. Ils apportent un support au personnel qui y a accès pour la sélection, l'acquisition, la maintenance de leurs réseaux et équipements informatiques. L'infrastructure soutient les enseignants en permanence en fournissant un accès en ligne aux salles dédiées, aux matériels, aux données administratives et services de communication.

L'établissement dispose d'un plan pour la prestation et les évolutions des fonctions de supports techniques. Les départements techniques informent sur le développement de nouveaux moyens de communication, du potentiel lié aux

technologies et systèmes émergents ; ils travaillent en étroite collaboration avec les équipes pédagogiques et les utilisateurs pour développer les stratégies et planifier les usages ultérieurs des TICE.

Contrôle et actualisation du dispositif de FOAD

L'ensemble des prestations est évalué, réactualisé selon un plan approprié, tenant compte de la rapidité d'amélioration du dispositif et des performances techniques et humaines : disponibilité, potentiel d'utilisation, rapport d'erreur utilisateur.... Pour accroître son efficacité, des sondages auprès des étudiants sont intégrés aux cours. Les informations recueillies seront utilisées dans les développements futurs.

Evaluation

Sous réserve de garantir la sécurité des informations personnelles entre étudiant et correcteur, les résultats en ligne des évaluations peuvent aussi répondre aux besoins de soutien pédagogique des étudiants en difficulté. Les modalités d'évaluation, sécurisées et conformes aux programmes, permettent aux étudiants d'être informés préalablement et postérieurement des conditions et des objectifs de l'évaluation. Les étudiants disposent d'un accès sécurisé à leurs résultats mis à jour.

Les techniques d'évaluation en ligne, incontournables tant sur le plan de la diffusion que de l'utilisation, restent un axe de travail important, en particulier dans le domaine de la certification.

Distribution de supports matériels

Un plan particulier permet de répondre avec la réactivité requise aux besoins immédiats des étudiants, en cas de *maladie, perte de connectivité, etc* tant pour la transmission de supports matériels que dans le cas d'un dysfonctionnement des ressources en ligne.

Support technique

Le support technique (*qui peut être en ligne*), doit être disponible pour l'ensemble du personnel pédagogique et administratif. Il apporte toutes informations et conseils techniques susceptibles

AFFECTIF

De récentes études ont montré que le taux d'abandon à distance en licence pouvait être supérieur au taux en présence : il peut être lié à des difficultés d'inscription ou d'organisation, à un manque d'ergonomie du dispositif, à l'isolement accru par la distance, au manque d'autonomie de l'apprenant et souvent à l'absence de projet initial qui amplifie la perte de motivation. Beaucoup d'étudiants à distance manquent de temps, notamment parce qu'ils travaillent ou font d'autres études en parallèle. L'étudiant a besoin de développer l'estime de soi pour s'impliquer dans ses études. La motivation vient de l'étudiant et de l'organisation du dispositif. L'université doit pallier ces déficits en organisant une orientation et un accompagnement appropriés. Les tuteurs ont un rôle crucial dès la rentrée. Les dispositifs d'aide à la réussite profitent aussi aux étudiants à distance s'ils y sont intégrés dès la conception.

Peu d'étudiants qui abandonnent répondent aux enquêtes de satisfaction : ils évoquent souvent « le manque de temps ». Une enquête qualité et évaluation régulière est à intégrer aux dispositifs pour mieux analyser ces données subjectives et aider vraiment les étudiants à réussir.

Ils apprécient d'être acteurs de leur formation, de développer leur créativité grâce à la mise en place de dispositifs qui les rendent plus actifs : classes virtuelles, visioconférences, conférences interactives...

Les *ePortfolios* individuels et collectifs et cartes de compétences en sont la trace visible et reconnue non seulement par les enseignants mais par leurs pairs, et par les entreprises qui les embauchent. La

reconnaissance est essentielle : elle se fait donc moins par les notes obtenues ou par leur CV que sur la base des compétences réelles démontrées formelles et informelles, acquises à l'université et en entreprise. Les compétences sont validées par les enseignants et le tuteur du stage en entreprise.

Exemple de ePortfolio



Les universités, y compris à distance, développent le travail collaboratif en groupes projet sur des tâches réelles : les résultats sont probants, surtout en master professionnel. Les outils du Web 2.0, les *Serious Games* ou initiatives personnelles sont des accélérateurs de réussite qui démontrent l'engouement pour la pédagogie inversée.

Les MOOC (Massive Open Online Courses) ou CLOM (Cours en Ligne Ouverts et Massifs) se développent. En France, la plate-forme FUN (France Université Numérique) marque la prise en considération et le soutien du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche à ce nouveau type de formations. Les cours filmés ne sont pas des MOOC, mais un simple portail de ressources. Le succès de certains démontre l'engouement des participants pour l'interaction et les formations courtes (5 semaines le plus souvent) qui ne s'inscrivent pas dans un parcours prédéfini, mais sont axées sur des activités individuelles et collectives motivantes. La qualité ne se décrète pas : il faut avoir un très bon cours de départ, un scénario pédagogique créé par une équipe de concepteurs, designers et techniciens, un bon équipement technique et interagir régulièrement avec les participants. Cela représente un investissement important : 500 h de travail environ, entre 30 à 50.000 euros en coût marginal. Les SPOC (Small Private Online Courses) s'appuient sur les apports des MOOC pour délivrer un enseignement hybride de qualité et modulable, parfois en pédagogie inversée, adapté à la formation continue. La rénovation pédagogique tant attendue en elearning et FOAD viendra sans doute de la pratique des MOOC, même après la retombée prévisible de l'engouement actuel.

CONCLUSION

Pour la FIED, la qualité se construit par un processus continu, une démarche qualité pensée par tous les acteurs de la FOAD et à tous les niveaux de la politique des universités.

Dans le contexte de mondialisation, les adhérents de la FIED pourront à court terme relever le défi d'une labellisation des formations au niveau européen, en mettant en place des outils professionnels d'autocertification et d'évaluation, tels que *Sevaq+* ou *E-xcellence*. Le statut des enseignants chercheurs doit aussi évoluer pour que leur implication à distance soit valorisée, tant sur le plan de leur carrière que sur le plan financier. L'évaluation touche en effet toutes les dimensions : politique, organisationnelle, technique, pédagogique et motivationnel.

Cette démarche de *eQualité* aura nécessairement des retombées positives sur la qualité de l'enseignement universitaire en présence, tant en formation initiale qu'en formation continue. Il convient d'encourager la recherche en FOAD et les études approfondies sur les impacts de la formation à distance, en particulier par une présence active de la FIED dans les projets nationaux, francophones et européens.

Malgré les actions et investissements importants des pouvoirs publics et des acteurs concernés depuis plus de vingt ans sur cette modalité intégrée à la politique des établissements, certains décideurs ont parfois encore des représentations négatives sur la FOAD : des résistances aux TICE et dispositifs d'enseignement à distance subsistent essentiellement par méconnaissance du terrain et des acteurs concernés.

La FIED s'inscrit dans la logique européenne conduite dans un projet : *Exchange to change*. Elle partage une éthique, en proposant une formation de qualité tout au long de la vie, en défendant les valeurs du service public. Elle accompagne la gestion du changement à travers ses groupes de travail *eQualité*, international, étudiants empêchés, guide le la FOAD, stratégies et prospectives... En effet, la FOAD tout au long de la vie reste un révélateur des améliorations à apporter aux dispositifs pour répondre aux attentes des étudiants. C'est pour cela qu'elle soulève tant de questions et suscite encore de nombreux débats. Le but et les modalités de la démarche *eQualité* de la FIED découlent de cette analyse. A travers la diversité des réalités vécues par nos membres et en fédérant les pratiques et les démarches, la FIED fait le pari de réussir à orchestrer et renforcer la qualité globale des dispositifs et services proposés aux étudiants.

Sigles

CIUEN : Colloque International de l'Université à l'Ere du Numérique.
EADTU : European Association of Distance Teaching Universities.
EDEN : European Distance and e-learning Network.
ICDE : International Council for open and Distance Education.
TICE ou TIC : Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement

Quelques références

www.eadtu.eu/images/stories/E-xcellence_NEXT_Final_Report_Public_Part.pdf

www.icde.org/filestoreAbout/ICDEAnnualReport2013websiteversion.pdf (2013)

The Quality Dialogue, Integrating Quality The Quality Dialogue, Integrating Quality cultures in Flexible, Distance and elearning, EDEN June 2003.

www.eden-online.org/system/files/Annual_2003-Rhodes_Proceedings.pdf

E-Quality Experience-based Quality in European ODL-E-Quality results-Product Final seminar proceedings, Socrates - www.unique.europace.org/pdf/WP1-report-v5_FINAL.pdf

Référentiel de bonnes pratiques en formation ouverte et à distance, AFNOR, Normalisation française BP Z 76-001. www.afnor.fr

Conceptual Model fur ODL Quality process and evaluation grid, criteria and indicators, UOC 2005 www.e-quality-europe.org/pdf/deliverables/e-quality_d2p2.pdf - unique.qualityfoundation.org

www.sevaq.eu/

Référentiel national d'équivalences horaires JORF n°0001 1/01/2011 texte n° 52 www.legifrance.gouv.fr/

L'apprentissage nomade UNESCO www.unesco.org/new/fr/unesco/themes/icts/m4ed/unesco-mobile-learning-week/

Certification tuteur : via l'AUF www.certificationtutorat.refer.org/

ou certification européenne : IRUP www.irup.com/informations/irup-certification-tuteur.html

eQualité : Un enjeu pour la FOAD, JT FIED, Paris, 13 janvier 2014 www.fied.fr

GROUPE eQualité FIED

Responsable du groupe :

Claudine Mühlstein-Joliette

Membres contributeurs :

Chantal Acheré, Patrick Boiron, Gérard-Michel Cochard, Pierre Jarraud, Claudine Mühlstein-Joliette, Stéphane Pannatier, Antoine Rauzy

Directeur de la publication : Antoine Rauzy

Directeur de la rédaction, maquette et réalisation : Chantal Acheré

Crédits photo : Université Sorbonne Nouvelle, Eugenio Prieto Gabriel

Fédération Interuniversitaire de l'Enseignement à Distance (FIED)

UPMC Formation Ouverte et à Distance
4, place Jussieu - Boîte courrier 202 - 75252 Paris Cedex

Les membres de la FIED

Aix-Marseille, **AMU, CTES Sciences**
Aix-Marseille, **AMU, SFAD Lettres**
Albi, **Université Champollion**
Amiens, **Université de Picardie Jules Verne**
Avignon, **Université d'Avignon et des pays de Vaucluse**
Besançon, **Université de Franche-Comté**
Bordeaux, **COMUE et établissements d'Aquitaine**
Caen, **Université de Caen Basse-Normandie**
Clermont-Ferrand, **Université Blaise Pascal**
Dijon, **Université de Bourgogne**
Grenoble, **Université Pierre-Mendès-France, Grenoble 2**
Le Mans, **Université du Maine**
Lille, **Université Lille 1, Sciences et Techniques**
Lille, **Université Lille 3, Sciences Humaines et Sociales Charles-de-Gaulle**
Lyon, **Université Claude Bernard Lyon 1**
Marne-La-Vallée, **Université Paris Est Marne-La-Vallée**
Montpellier, **Université Paul-Valéry, Montpellier 3**
Nancy, **Université de Lorraine**
Paris, **Conservatoire National des Arts et Métiers**
Paris, **Université Paris 8**
Paris, **Université Paris Ouest Nanterre la Défense**
Paris, **Université Sorbonne Nouvelle Paris 3**
Paris, **UPMC Sorbonne universités**
Pointe-à-Pitre **Université des Antilles et de la Guyane**
Poitiers, **Université de Poitiers, IAE**
Reims, **Université de Reims Champagne-Ardenne**
Rennes, **Université Rennes 2**
Rouen, **Université de Rouen**
Strasbourg, **Université de Strasbourg**
Toulouse, **Institut National Polytechnique de Toulouse**
Toulouse, **Université Toulouse I Capitole**

Partenaires

FS-CH (Formation universitaire à distance, Suisse)
 CREPS PACA
 Université Laval (Québec)

Membre des réseaux internationaux
 EADTU - EDEN - ICDE