



CONSEIL AFRICAIN
ET MALGACHE POUR
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

**RÉFÉRENTIEL D'ACCRÉDITATION
DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE
DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE RECHERCHE DE L'ESPACE
CAMES ET GUIDE MÉTHODOLOGIQUE
DE L'AUTO-ÉVALUATION**

2021

RÉFÉRENTIEL D'ACCRÉDITATION
DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE
DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE RECHERCHE DE L'ESPACE CAMES ET GUIDE
MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO-ÉVALUATION

Juillet 2020

A large blue rectangular area on the right side of the page, featuring a pattern of lighter blue squares and dots. A diagonal line cuts across the bottom right corner of this area.

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	2
GLOSSAIRE	5
INTRODUCTION	13
PARTIE I : Généralités sur l'auto-évaluation	17
I.1 - TERMES ET DÉFINITIONS	18
I.2 - NÉCESSITÉ D'UNE AUTO-ÉVALUATION	18
I.3 - QUELQUES PRINCIPES DE L'AUTO-ÉVALUATION	19
PARTIE II : Généralités sur l'accréditation des offres de formation en ligne	20
II.1 - ARCHITECTURE TYPE D'UN RÉFÉRENTIEL	21
II.2 - NOTATION	21
II.3 - PROCESSUS DE RECONNAISSANCE ET D'ACCRÉDITATION D'UNE FORMATION EN LIGNE PAR LE CAMES	25
PARTIE III : Référentiel d'accréditation des offres de formation diplômante en ligne	27
ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL	28
III.1 - CHAMP1 : CONTEXTE DE L'ÉTABLISSEMENT ET STRATÉGIE DE L'OFFRE DE FORMATION	28
III.2 - CHAMP2 : RESSOURCES D'APPRENTISSAGE	35
III.3 - CHAMP3 : PROCESSUS D'APPRENTISSAGE	43
PARTIE IV : Référentiel d'accréditation des offres de formation certifiante en ligne	49
ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL	50
IV.1 - CHAMP1 : CONTEXTE DE L'ETABLISSEMENT ET STRATÉGIE DE L'OFFRE DE FORMATION CERTIFIANTE	50
IV.2 - CHAMP2 : RESSOURCES D'APPRENTISSAGE	54
IV.3 - CHAMP3 : PROCESSUS D'APPRENTISSAGE	61
PARTIE V : Guide méthodologique de l'auto-évaluation des offres de formation en ligne	65
V.1 - PRÉPARATION/PLANIFICATION DE L'AUTO-ÉVALUATION	66
V.2 - RÉALISATION DE L'AUTO-ÉVALUATION	68
V.3 - TRAITEMENT DES DONNÉES, ÉLABORATION ET DIFFUSION DU RAPPORT	70
V.4- ÉLABORATION, MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION	72
V.5 - DEMANDE DE RECONNAISSANCE AU PRED/CAMES	73
V.6 - GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE OFFRE DE FORMATION DIPLÔMANTE OU CERTIFIANTE EN LIGNE: PRÉSENTATION DE QUELQUES SCÉNARIOS	74
BIBLIOGRAPHIE	80
ANNEXES	

A large blue rectangular area on the right side of the page. It contains several overlapping squares of varying shades of blue. Some of these squares are filled with a pattern of small, dark blue dots. The text 'AVANT-PROPOS' is written in white, bold, uppercase letters on the right side of this blue area.

AVANT- PROPOS

Les TIC deviennent indispensables dans le rapport au savoir. En effet, la formation en présentiel ne peut relever le défi de la massification et de l'accessibilité dans un contexte de qualité, sans l'intégration intelligente du numérique aux dispositifs de formation, en prenant appui bien évidemment sur l'expertise du présentiel, aussi bien sur le plan de la pédagogie que sur celui de la gouvernance pertinente d'un système de formation.

Pour de multiples raisons (et notamment la gestion de la massification dans un environnement social marqué par une démographie galopante et une demande accrue de la formation), plusieurs institutions d'enseignement supérieur et recherche s'intéressent de plus en plus à la formation à distance. Par ailleurs, le recours au confinement comme mesure sanitaire, intervenu dans les pays africains et ailleurs en 2020, pour lutter contre l'expansion de la pandémie de la Covid-19, a constitué un autre accélérateur justifiant l'engouement, vis-à-vis de l'utilisation des TIC pour assurer la continuité pédagogique.

Ainsi, les Institutions d'Enseignement Supérieur et de Recherche (IESR) de l'espace CAMES de nature présentielle à leur création, commencent à entamer une mutation vers des universités numériques ou mettre en œuvre des offres de formation diplômante (Licence, Master) ou certifiante (Modules, MOOC, SPOC) à distance.

Passer du présentiel au distanciel ne constitue pas un processus simple, en termes de qualité. En effet, ce passage au virtuel pour une institution d'enseignement supérieur et recherche doit obéir et s'arrimer à un processus, à évaluer sous divers aspects, pour rassurer les parents, les étudiants, la société, le secteur productif, les partenaires nationaux et internationaux. Il s'agit particulièrement d'accompagner, selon des normes qualitatives, la mise en place des aspects suivants : la dématérialisation de l'inscription de l'étudiant jusqu'à l'obtention de son diplôme, le processus de développement des cours, les modèles de cours, le rôle de l'enseignant dans la phase de diffusion des connaissances, l'évaluation des étudiants, la structure organisationnelle la mieux adaptée, ainsi que la gouvernance numérique de l'établissement.

Concrètement dans l'espace CAMES, les IESR sont déjà pour certaines bimodales selon un

pourcentage de virtualisation des enseignements variant quasiment de 0% pour les institutions traditionnelles, à 100% pour les institutions numériques. A partir de ce constat, l'appropriation substantielle des formations en ligne par les institutions d'enseignement supérieur et recherche semble désormais incontournable et mérite d'être promue selon des normes, pour les raisons de responsabilité sociale sus évoquées.

Pour toutes ces raisons, le CAMES dans sa mission d'Agence régionale d'assurance qualité et d'accréditation, a élaboré un « Référentiel d'accréditation des offres de formation en ligne » aux fins d'accompagner au mieux les IESR dans la gestion de ce système, en cohérence avec la démarche qualité, et facilite son exploitation à l'aide d'un « Guide d'auto-évaluation » intégré.

L'élaboration de ce document a été confié par le CAMES à un groupe d'experts comprenant les Professeurs Joseph AKA, Brusil-Miranda METOU et Claude LISHOU, à qui il faut rendre un hommage bien mérité, pour la qualité du travail accompli et le professionnalisme.

Adhérer et mettre en œuvre ce référentiel et son guide d'utilisation dans le cadre des offres de formation en ligne devraient rendre les IESR publiques et privées conformes aux attentes et exigences académiques du 21^e siècle, avec pour conséquence d'accroître autant leur attractivité, que leur respectabilité et compétitivité.

Autant de motivations qui ne peuvent pas laisser indifférents les Responsables d'IESR publiques et privées, soucieux de donner à leurs étudiants les meilleurs atouts pour participer à la compétition nationale, régionale, continentale, voire mondiale et intégrer le tissu social toujours en attente de compétences nouvelles.

Le document proposé par les experts, objet de cette édition, a été validé de manière participative et inclusive par les experts et les acteurs du CAMES, ses instances scientifique (Comité Consultatif Général, CCG) et politique (Conseil des Ministres), conformément aux procédures de notre Institution panafricaine de référence en matière d'enseignement supérieur et de recherche.

Bertrand MBATCHI
Secrétaire Général du CAMES

Acquis

Ensemble des savoirs et savoir-faire dont une personne manifeste la maîtrise dans une activité professionnelle, sociale ou de formation. Les acquis exigés pour suivre une formation constituent les prérequis. (AFNOR)

Action de formation

Processus mis en œuvre, dans un temps déterminé, pour permettre d'atteindre les objectifs pédagogiques de la formation.

Au sens légal les actions de formation financées par les employeurs se déroulent conformément à un programme. Celui-ci, établi en fonction d'objectifs pédagogiques préalablement déterminés, précise les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre et définit un dispositif permettant de suivre l'exécution de ce programme et d'en apprécier les résultats. (AFNOR)

Apprenant

Dans le contexte de la FOAD, l'apprenant est une personne qui suit une e-formation [...]. Plus largement il s'agit d'une personne engagée et active dans un processus d'acquisition ou de perfectionnement des connaissances et de leur mise en œuvre. (AFNOR)

Apprentissage

Ensemble d'activités qui permet à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques, ou de développer des aptitudes.

Asynchrone

Modalités d'échange d'informations en différé (courriel, forum, etc.)

Auto-évaluation

Évaluation par l'apprenant de ses progrès, généralement effectuée au moyen d'un questionnaire qu'il remplit seul.

Autoformatio

L'autoformation désigne un processus par lequel l'individu détermine son itinéraire d'apprentissage (rythme, contenu, temps de travail) de façon autonome et en étant éventuellement en relation avec un tuteur ou un groupe structuré.

Besoin de formation

Identification d'un écart susceptible d'être réduit par la formation entre les compétences d'un individu ou d'un groupe à un moment donné et celles attendues. (AFNOR)

Blended formation

Un dispositif de formation hybride ou mixte combine des modalités pédagogiques diversifiées, alternant formation à distance et en présentiel.

Campus numérique

Un campus numérique est un dispositif de formations modularisées, répondant à des besoins d'enseignement supérieur identifiés, combinant les ressources du multimédia, l'interactivité des environnements numériques et l'encadrement humain et administratif nécessaire aux apprentissages et à leur validation.

Campus virtuel

Un campus virtuel désigne tout site web ayant pour objet de s'adresser à une communauté d'apprentissage en mettant à sa disposition les ressources pédagogiques et les

fonctionnalités de communication et de collaboration correspondantes. Certains de ces sites choisissent une métaphore graphique représentant un campus physique avec sa cafétéria, sa bibliothèque, ses salles de cours etc. (voir aussi université virtuelle)

Centre de ressources

Regroupement de ressources de formation dans un espace réel de l'entreprise ou dans un établissement d'enseignement pour fournir des technologies et des facilités d'accès à la formation, accompagné souvent d'un tutorat. Le centre de ressources reste une modalité pratique pour la mise en œuvre de la e-formation. C'est une alternative possible lorsque les apprenants ne peuvent pas se former directement sur leur poste.

Classe virtuelle

La classe virtuelle désigne la simulation d'une classe réelle. La diffusion du cours se fait à l'aide d'une solution réseau, à une date et une heure précise (synchrone) auprès d'apprenants éloignés géographiquement. Cet environnement intègre des outils reproduisant à distance les interactions d'une salle de classe.

Comité de pilotage

C'est le comité ad hoc que le Responsable de l'institution met en place pour gérer le processus d'auto-évaluation. En cas de besoin, il peut être divisé en Sous-comités.

Communauté virtuelle

Ensemble de personnes reliées par ordinateur dans le cyberspace, qui se rencontrent et échangent par l'intermédiaire d'un réseau informatique, tel Internet, et qui partagent un intérêt commun.

Accessibles uniquement *via* un ordinateur, les communautés virtuelles sont formées par des groupes de personnes, dispersées à travers le monde, qui communiquent par voie électronique, courrier électronique et « chat » notamment, participent à des forums de discussion, font du commerce en ligne.

Contenu de formation

Description détaillée des différents sujets traités dans la formation, en fonction d'objectifs pédagogiques et de formation définis. (AFNOR)

Critères

Un critère constitue un élément qualitatif ou quantitatif qui permet d'apprécier le niveau de mise en œuvre d'une référence. D'un point de vue pratique, les critères sont évalués à partir de preuves sur lesquelles s'exerce le jugement de l'évaluateur.

Cursus de formation

Itinéraire organisé d'acquisition de connaissances. Il comporte des évaluations et peut déboucher sur une validation. (AFNOR)

Didacticiel

Logiciel spécialisé dans l'enseignement d'une discipline, d'une méthode ou d'un ensemble de connaissances.

Dans le domaine de l'informatique, le didacticiel est destiné à l'apprentissage d'un logiciel d'application ou d'une procédure. En ce sens, le terme *didacticiel* est employé au même titre que *tutoriel*.

Dispositif

On appelle « dispositif » tout système de formation.

Dispositif de formation

Ensemble d'éléments (méthodes, outils, procédures, routines, principes d'action) articulés ayant pour finalité la production de compétences individuelles et collectives ; ensemble de moyens matériels et humains destinés à faciliter un processus d'apprentissage.

Dispositif d'évaluation

Ensemble d'éléments (méthodes, outils, procédures, principes, routines, principes d'action) articulés ayant pour finalité la mesure de l'efficacité d'une action ou d'un dispositif de formation.

Domaines et champs

Ce sont les secteurs et types d'activités (on peut aussi utiliser la notion d'objet au sens large du terme) au sein de l'institution qui sont concernés par le référentiel. Ces activités sont évidemment souvent plus ou moins interdépendantes, mais l'institution peut faire le choix de formaliser un référentiel portant sur seulement une partie de ses activités. D'un point de vue pratique, et de manière à rendre le référentiel lisible, on le divise en plusieurs grands domaines (formation, recherche, gouvernance...). Chaque domaine sera divisé en plusieurs champs ; le choix des champs sera fait de telle sorte qu'ils coïncident avec des priorités utiles à terme au développement de l'université.

E- ou e- Abréviation de "électronique" et maintenant de "en ligne".

Préfixe indiquant qu'un dispositif électronique est utilisé avec le terme qui suit. Avec le développement de l'internet et des réseaux, l'aspect électronique correspond surtout à celui de "en ligne"

e-formation

La e-formation est à l'origine un sous-ensemble de la FOAD, qui s'appuie sur les réseaux électroniques. Aujourd'hui, le concept d'e-learning est de plus en plus employé, attestant de l'évolution fondamentale de ce domaine de formation.

e-learning

Terme anglophone pour e-formation.

Utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet, pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration à distance (commission européenne – 2000).

Le e-learning » définit tout dispositif de formation qui utilise un réseau local, étendu ou l'internet pour diffuser, interagir ou communiquer, ce qui inclut l'enseignement à distance, en environnement distribué, l'accès à des sources par téléchargement ou en consultation sur le net. Il peut faire intervenir du synchrone ou de l'asynchrone, des systèmes tutorés, des systèmes à base d'autoformation, ou une combinaison des éléments évoqués.

Le e-Learning résulte donc de l'association de contenus interactifs et multimédia, de supports de distribution (PC, internet, intranet, extranet), d'un ensemble d'outils logiciels qui permettent la gestion d'une formation en ligne et d'outils de création de formations interactives. L'accès aux ressources est ainsi considérablement élargi de même que les possibilités de collaboration et d'interactivité.

ENT Acronyme d'« environnement numérique de travail » Dispositif global fournissant à la communauté éducative l'accès, à travers les réseaux, à la totalité des services, ressources et outils numériques en rapport avec son activité.

Évaluation de la formation

Action d'apprécier, à l'aide de critères définis préalablement, l'atteinte des objectifs pédagogiques et de formation d'une action de formation.

Cette évaluation peut être faite à des temps différents, par des acteurs différents (stagiaire, formateur, entreprise cliente...). On distingue, par exemple, l'évaluation de satisfaction, l'évaluation du contenu de l'action de formation, l'évaluation des acquis, et l'évaluation des transferts éventuels en situation de travail. (AFNOR)

Évaluation formative

Elle se pratique au cours des apprentissages et elle a pour but de renseigner l'apprenant le plus complètement et le plus précisément possible sur la distance qui le sépare de l'objectif à atteindre et sur les difficultés qu'il rencontre.

Évaluation sommative

Elle se pratique au terme d'un apprentissage et elle a pour but de vérifier si les objectifs en ont été atteints par tel ou tel apprenant.

FAD / Formation à distance

La formation à distance est un système 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. La formation à distance recouvre plusieurs modalités (cours par correspondance, e-learning ...) et est incluse dans le concept plus général de Formation Ouverte et à Distance (AFNOR).

La formation à distance couvre l'ensemble des dispositifs techniques et des modèles d'organisation qui ont pour but de fournir un enseignement ou un apprentissage à des individus qui sont distants de l'organisme de formation prestataire du service.

FOAD Acronyme pour "Formation Ouverte et A Distance".

La FOAD se positionne sur l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication, l'adaptation à l'individu et la modularité de la formation.

Elle se caractérise par un dispositif de formation fondé sur une prise en compte des besoins des apprenants, articulant les contenus de formation à des services variés (tutorat, forum, exercices ou simulations...), libérant des contraintes de lieux et de moments. La FOAD peut ainsi être partiellement ou intégralement à distance.

L'UNESCO caractérise les formations ouvertes par « une liberté d'accès aux ressources pédagogiques mises à disposition de l'apprenant, sans aucune restriction, à savoir : absence de conditions d'admission, itinéraire et rythme de formation choisis par l'apprenant selon sa disponibilité et conclusion d'un contrat entre l'apprenant et l'institution » ; qui prend en compte la singularité des personnes dans leurs dimensions individuelles et collectives ; et repose sur des situations d'apprentissage complémentaires et plurielles en termes de temps, de lieux, de médiations pédagogiques humaines et technologiques, et de ressources.

A côté des situations d'apprentissage traditionnelles, un dispositif de FOAD s'appuie sur une ou plusieurs situations telles que :

- les cours par correspondance ;
- les systèmes de formation en ligne ;

- les centres de ressources ;
- les cours télédiffusés par radio ou télévision (à la demande ou non) ;
- le téléprésentiel collectif ou individuel (télécours, télémentorat) ;
- les campus virtuels ou classes virtuelles,
- etc.

Formation ouverte (*Open Learning*)

On utilise le terme «ouvert» comme synonyme de «flexible».

Une formation flexible est une formation qui permet aux apprenants des entrées et des sorties permanentes.

Formation asynchrone

Dans une formation asynchrone, l'échange avec les autres apprenants ou avec les tuteurs s'effectue via des modes de communication ne nécessitant pas de connexion simultanée. Il peut s'agir de forums de discussion ou bien encore de l'échange de courriel.

Formation continue en présentiel

La formation continue en présentiel concerne les adultes en formation qui peuvent se libérer de leurs responsabilités professionnelles et/ou obligations personnelles pour assister à des cours.

Formation en mode présentiel

Le présentiel est un terme utilisé pour désigner le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies dans un même lieu avec un formateur.

La formation en présentiel correspond au mode de formation traditionnel, selon un mode magistral (information souvent descendante) et pour une durée prédéterminée. L'adjectif présentiel qualifie une manière de fonctionner en situation réelle, dans le temps présent et sans intermédiaire ni média interposé. S'oppose à « virtuel » et à « à distance ».

Formation qualifiante

C'est une formation intensive sur quelques jours à quelques mois, sans diplôme ni titre à la clé, mais avec une Attestation de stage en fin de formation ou un Certificat d'aptitude. La formation qualifiante vous permet de développer ou d'actualiser vos compétences afin de vous adapter aux nouveaux outils du monde du travail, en termes de polyvalence et de maîtrise des nouvelles technologies. Niveau 1 (bases/initiation) ou niveau 2 (perfectionnement).

Formation certifiante

Une formation certifiante est sanctionnée par un Certificat de qualification spécifique à une branche professionnelle. En lien direct avec un métier précis, le certificat de qualification professionnelle est reconnu, par la branche professionnelle qui l'a créé.

Formation diplômante

Ce type de formation, délivrée par les écoles, les universités ou dans des centres spécialisés, s'inscrit dans la durée et s'adresse à tout public désireux d'obtenir un diplôme. Les formations diplômantes sont généralement sanctionnées par un diplôme d'État. Ces diplômes sont classés selon 2 critères : le nombre d'années d'études, et le niveau.

Formation synchrone

On parle de formation synchrone lorsque les participants se connectent simultanément à leur session de formation. Ils peuvent alors communiquer en temps réel, soit par "chat" ou par web-conférence ou visioconférence. Les formations synchrones permettent également de partager des applications (tableau blanc) et d'interagir sur celles-ci au moment où le tuteur leur donne la main sur le document partagé.

Intranet

Réseau informatique privé ou interne à une entreprise qui utilise les protocoles de communication et les technologies du réseau Internet.

LMS

Learning management system - Plate-forme de (télé)formation

Ce terme anglo-saxon désigne la plate-forme de e-formation. Système informatique conçu pour optimiser, sur un réseau Internet ou Intranet, la gestion de l'ensemble des activités de formation, depuis l'information sur l'offre, l'inscription des participants, la distribution des ressources, l'organisation de parcours individualisés, le suivi par le tuteur et du tutorat (gestion intégrée des interactions apprenants-formateur), l'animation de communautés d'apprentissage. Selon leur conception, elles favorisent l'entrée par les contenus ou les compétences, le travail collaboratif ou individuel, l'acquisition de compétences ou l'organisation de connaissances (les grains...).

Mix-Formation

(cf. *blended* formation) Il s'agit d'une solution pédagogique qui peut regrouper différents modes de formation : du présentiel avec de la formation à distance, du présentiel avec de la formation en centre de ressources.

Module de formation

Les modules sont des éléments de structuration d'une formation qui constituent des unités pédagogiques définies en termes de contenus et d'heures. Une formation se compose de plusieurs modules.

MOOC

Les MOOC sont des cours de niveau universitaire ou des formations libres d'accès et gratuits en ce qui concerne l'inscription. En revanche, la validation des acquis qui donne lieu à la délivrance d'un certificat est payante. Un MOOC est un type ouvert de formation à distance capable d'accueillir un grand nombre de participants.

Multimédia Assemblage des technologies destinées à gérer les données, le son et l'image sur un même support (AFNOR).

Objectif de formation

Compétence(s) à acquérir, à améliorer ou à entretenir exprimée(s) initialement par les commanditaires et/ou les formés. L'objectif de formation est l'élément fondamental des cahiers des charges. Il sert à évaluer les effets de la formation (AFNOR).

Objectif pédagogique

Capacité(s) que le formé doit avoir acquise(s) à l'issue d'une action de formation, définie(s) par le formateur, à partir d'un objectif de formation. L'objectif pédagogique sert à construire et à conduire l'action de formation et à évaluer les capacités acquises (AFNOR).

Objectifs opérationnels

Activités opérationnelles que les apprenants, après avoir suivi une formation, doivent être capables de réaliser, en situation réelle de travail, avec un certain niveau de performance.

Parcours de formation

Ce terme désigne l'ensemble des modules de formation à suivre par l'apprenant. Il répond à plusieurs critères : le besoin spécifique de formation et le niveau de compétence détenu dans la matière "enseignée". Il permet d'individualiser le déroulement de la formation.

Plateforme

de formation Voir LMS.

Une plateforme pour la formation ouverte et à distance est un logiciel qui fournit aux trois principaux utilisateurs – formateur, apprenant, administrateur - un dispositif qui a pour premières finalités la mise à disposition, la consultation à distance de contenus pédagogiques, l'individualisation de l'apprentissage et le télé tutorat.

Autour de ces premières finalités, peuvent s'ajouter d'autres fonctionnalités et d'autres rôles : des fonctionnalités relatives aux référentiels de formation et à la gestion de compétences, aux catalogues de produits de formation, au commerce électronique, à la gestion administrative, à la gestion des ressources pédagogiques, à la gestion de la qualité de la formation ; des rôles d'administration des matériaux pédagogiques, des rôles d'administration de la scolarité ou de la formation, etc

Dans le cadre de l'évolution des techniques, des infrastructures de réseau et des normes, une plateforme pourra utiliser des médias et des modes de communication plus diversifiés et enrichir les procédures d'échange de données avec des ressources pédagogiques d'apprentissage ou d'autres systèmes d'information.

Présentiel

Se dit d'une formation, d'un enseignement, etc., qui se déroule en présence d'un formateur ou d'un enseignant dans une salle de classe.

Voir formation en mode présentiel.

Prérequis

Acquis préliminaires, nécessaires pour suivre efficacement une formation déterminée. (AFNOR)

Preuves

La preuve est l'élément qui permet de confirmer la réalisation effective d'un critère et son niveau éventuel de réalisation et de performance.

Programme de formation

Descriptif écrit et détaillé des contenus de formation planifiés qui respecte une progression pédagogique liée aux objectifs de formation à atteindre.

Portail de formation

Ce type de site sert de porte d'entrée sur Internet à une communauté d'internautes inscrits dans une activité de téléformation gratuite ou payante. Les portails de téléformation s'inscrivent dans une logique de prestation de service.

Référence (en anglais un «Standard»)

Une référence traduit en action une valeur que se donne l'institution. Il s'agit donc d'identifier les actions concrètes qui vont concourir au meilleur niveau possible de réalisation de cette valeur.

Référentiel d'activité Le référentiel d'activité est une information de synthèse sur une activité professionnelle ou sur un métier, l'analyse d'une situation professionnelle qui s'attache à saisir la mission, les fonctions, les activités voire les tâches d'un emploi donné.

Référentiel

Inventaire d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités (référentiel de formation) liées aux référentiels de métier ou de fonction correspondants (AFNOR).

Référentiel qualité

C'est la définition explicite de la qualité adoptée par l'institution, l'ensemble de valeurs et/ou d'objectifs qu'elle se donne dans le cadre de ses missions pour répondre aux attentes légitimes de ses usagers et partenaires ainsi que de ses personnels. Le référentiel qualité peut se décliner en un ensemble de références et critères accompagnés de règles d'interprétation.

Période de formation planifiée dans le temps, organisée pour un groupe selon des objectifs correspondant à des besoins collectifs. (AFNOR)

Système d'information

Dans le système informatique d'une entreprise, ensemble de tous les éléments qui contribuent au traitement et à la circulation de l'information dans l'entreprise (base de données, logiciels d'application, procédures, documentation, etc.), y compris le système informatique proprement dit (unité centrale de traitement, périphériques, système d'exploitation, etc.).

Le système d'information « informatisé » reflète le système d'information de base de l'entreprise et vise à optimiser ce dernier. C'est par conséquent au sein de ce système que sont développés les outils informatiques d'aide à la décision et à la gestion qui constituent en quelque sorte le système d'information de gestion, « sous-système » du système d'information.

TIC Acronyme de "Technologies de l'Information et de la Communication", qui désigne l'ensemble des technologies numériques (ordinateurs, réseaux, multimédia...)

TICE Acronyme de "Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation" ou "pour l'Enseignement". Les TICE désignent les technologies numériques utilisées dans un contexte et à des fins de formation.

Travail collaboratif

Travail à plusieurs à distance avec des outils logiciels en réseau permettant une interaction entre des personnes généralement à distance pour co-produire un même objet ou résultat : par exemple, écriture, dessin, agenda, planning, gestion de présence, colloque, affiches. Ces outils permettent d'écrire à deux ou plusieurs un même document, de dessiner sur le même document de départ, etc. , en mode synchrone ou asynchrone.

Tuteur

Ce nouveau formateur exerce son activité dans le cadre des formations flexibles ouvertes et à distance. Son rôle consiste à aider les apprenants à progresser. Il exerce des fonctions d'évaluation, de suivi et d'accompagnement. Dans le cadre d'une formation à distance, le tuteur occupe plusieurs fonctions :

- Il détermine avec l'apprenant le parcours individuel de formation et l'aide dans ses premiers pas ;
- Il constitue anime un groupe ou une communauté d'apprenants ;
- Il assure le suivi pédagogique de la formation (réponses aux questions des apprenants, analyse de la progression, conseils personnalisés) ;
- Il fidélise et accompagne le stagiaire en soutenant sa motivation.

Université numérique

Organisation de formation dans l'enseignement supérieur qui délivre les enseignements par l'intermédiaire d'outils numériques. Très proche de la définition du campus virtuel, le dispositif regroupe du contenu pédagogique numérique, des outils de gestion et de création de formations animés par un ensemble d'acteurs (techno-pédagogues, tuteurs, etc.) .

xMOOC

Le xMOOC fait référence à un cours centré sur l'enseignant et l'enseignement magistral. Dans ce contexte, les ressources centrales sont les vidéos et les conférences.

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 de formation « enseignés en présentiel comme à distance », la définition et l'évaluation des critères d'équivalence des diplômes.

Si la formation en ligne requiert des spécificités 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 formation en ligne 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 ».

Compte tenu de la spécificité des disciplines académiques et pratiques, cette définition générale concerne les modules de formations en ligne via internet ou intranet.

Ce dispositif comprend traditionnellement :

- l'offre de parcours certifiant ou diplômant, pouvant être obtenue à distance ;
- la stratégie d'intégration des cours en ligne 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.

Les enjeux de la FAD / FOAD / MOOC / SPOC..., dans l'espace CAMES peuvent satisfaire les objectifs suivants :

- offrir une solution alternative pour diplômer ou certifier les personnes en dehors des situations classiques en présentiel ;
- 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 formations en ligne que leur processus d'accréditation par le CAMES.

Les politiques et les procédures d'auto-évaluation offrent aux institutions d'enseignement supérieur un cadre pour mesurer, sur une période définie par elles, l'efficacité de leur offre de formation. L'auto-évaluation est une évaluation formative qui permet de positionner le fonctionnement des institutions par rapport à leurs stratégies et qui les oriente sur les moyens à mettre en œuvre pour introduire des correctifs et atteindre les objectifs. L'objectif initial peut être de préparer l'institution à une évaluation externe, un plan stratégique, une réponse à un appel d'offres ou à une reconnaissance et accréditation.

Le contenu de ce guide méthodologique permet de faciliter l'exercice d'auto-évaluation par les institutions qui vont la susciter et la conduire sur la base du « Référentiel pour l'accréditation des offres de formation en ligne » du CAMES. Il doit permettre, à chaque membre de la communauté de l'enseignement supérieur de s'impliquer pleinement dans la démarche d'auto-évaluation.

Toute institution d'enseignement supérieur (université, faculté, école, institution publique ou privée) se doit de s'interroger sur sa démarche au sein de la société et de favoriser l'émergence d'une culture de la responsabilité, l'obligation de reddition de comptes et de l'évaluation sans laquelle l'institution est vouée à stagner, voire même à régresser et à ne plus remplir ses missions fondamentales.

L'auto-évaluation des offres de formation d'une institution est une photographie de son fonctionnement à un instant donné, réalisée par l'ensemble de ses acteurs. Le déclenchement du processus d'auto-évaluation dans une institution d'enseignement supérieur est une décision politique qui relève du Responsable de l'institution. L'objectif ultime est l'amélioration continue et permanente du fonctionnement de l'institution dans tous ses compartiments. On peut dire qu'à terme, il s'agira de mettre en place dans l'institution une culture d'amélioration permanente de la gouvernance dont l'auto-évaluation constitue le premier palier.

Le guide décrit les étapes successives du processus d'auto-évaluation d'offres de formation dans une institution d'enseignement supérieur et de recherche en indiquant les organes à mettre en place, les procédures à respecter et les conditions environnementales indispensables. Il définit les acteurs du processus et précise le rôle de chacun pour aboutir à des conclusions exploitables par le Responsable de l'institution qui la commande.

Le champ peut être très vaste (une université dans sa totalité ; l'ensemble des formations) ou à l'opposé très resserré (une Faculté, École ou Entité).

L'auto-évaluation se fait dans un cadre allant du plus général au plus particulier. Ainsi, en respectant le référentiel des offres de formation en ligne du CAMES, elle portera sur les items suivants :

- **le domaine évalué** (formation diplômante ou formation certifiante) ;
- **les champs évalués** qui sont une déclinaison des domaines (par exemple l'organisation pédagogique ou la justification de l'offre dans le domaine de la formation) pour l'ensemble de l'institution ou pour les Entités ou les parcours pris comme Entités ;
- **les références évaluées** qui déclinent chaque champ en plusieurs références (par exemple pour la justification de l'offre de formation, une des références est : celle-ci répond-elle à une demande de formation ?) ;
- **Les critères pour chaque référence** (nous pourrions dire, pour simplifier, les preuves ou les questionnements pour chaque critère).

Des précisions sont données dans chacune des parties de ce guide ainsi que dans ses annexes afin de faciliter la compréhension du référentiel et le déroulement de cette procédure qui mène progressivement à la rédaction, la validation, la diffusion et l'exploitation du rapport d'auto-évaluation.

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

Il est conçu comme un outil d'auto-évaluation et d'évaluation externe pour les établissements désireux de fournir une offre de formation en ligne aux normes exigées. Les formations ou cours en ligne, dans ce contexte et plus généralement selon les standards actuels, devront intégrer au mieux les TICE, 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 formations en ligne que l'on souhaite faire accréditer puissent répondre aux critères clés de différents niveaux conceptuels :

- **critères au niveau institutionnel** : de l'établissement et des partenaires, dont le CAMES, afin que le programme « Formations en ligne » s'intègre pleinement au dispositif organisationnel de l'établissement d'une part, et des institutions de tutelle d'autre part (LMD, référentiel, évaluation, etc.) ;
- **critères au niveau du développement des cours** : conception technico-pédagogique des contenus et des scénarii pédagogiques adaptés aux cours en ligne ;
- **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, maîtrise des compétences utiles au suivi de cours en ligne, 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 formations en ligne, en fonction des spécificités de l'établissement et des besoins de l'environnement socioéconomique ;
- **Critères au niveau de l'évaluation** : qui doivent rendre compte tant de la qualité de l'acquisition des connaissances par les apprenants, que de la qualité des processus de gestion des formations en ligne, 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 équipements informatiques 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 formations en ligne 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.

I.1 - TERMES ET DÉFINITIONS

Auto-évaluation

Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective, pour déterminer dans quelle mesure les critères d'auto-évaluation sont satisfaits.

Champ de l'auto-évaluation

Étendue et limites de l'auto-évaluation. Le champ d'évaluation renvoie soit à l'offre de formation, soit au programme de recherche, soit à l'institutionnel.

Comité de pilotage

Comité ad hoc mis en place par le premier Responsable de l'institution, pour gérer le processus d'auto-évaluation. En cas de besoin, il peut être divisé en Sous-comités. Il est dissous à la remise du rapport d'auto-évaluation.

Conclusion de l'auto-évaluation

Résultat d'une auto-évaluation, après avoir pris en considération les objectifs de l'auto-évaluation et toutes les constatations l'auto-évaluation.

Chronogramme de l'auto-évaluation

Dispositions relatives à un ensemble d'activités de l'auto-évaluation, planifié pour une durée précise et dirigé dans un but spécifique.

Évaluateur

Personne qui réalise une évaluation.

Plan d'activité

Description des dispositions nécessaires pour réaliser l'activité, initialement prévue au chronogramme d'auto-évaluation.

Preuves d'auto-évaluation

Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'auto-évaluation et vérifiables.

Plan de l'auto-évaluation

Description des activités et des dispositions nécessaires, pour réaliser une auto-évaluation.

I.2 - NÉCESSITÉ D'UNE AUTO-ÉVALUATION

Les politiques et les procédures d'auto-évaluation offrent aux institutions d'enseignement supérieur et de recherche (IESR) un cadre pour mesurer, sur une période définie par elles, l'efficacité de leur système de management. L'auto-évaluation est une évaluation formative qui permet de positionner le fonctionnement des institutions, par rapport à leurs stratégies et qui les oriente sur les moyens à mettre en œuvre, pour introduire des correctifs et atteindre les objectifs.

L'auto-évaluation d'une institution est une photographie de son fonctionnement à un instant donné, réalisée par l'ensemble de ses acteurs.

L'objectif initial peut être de préparer l'institution à une évaluation externe, un plan stratégique ou un projet d'établissement, une réponse à un appel d'offre ou à une accréditation/certification.

L'objectif ultime est l'amélioration continue et permanente du fonctionnement de l'institution dans tous ses compartiments.

I.3 - QUELQUES PRINCIPES DE L'AUTO-ÉVALUATION

a) Déontologie : le fondement du professionnalisme

Il convient que les évaluateurs et la ou les personnes responsables du management du programme d'auto-évaluation :

- réalisent leurs tâches de manière éthique, avec honnêteté et responsabilité, conformément au Code d'éthique et de déontologie du CAMES;
- réalisent des activités d'auto-évaluation uniquement s'ils ont les compétences requises;
- réalisent leurs tâches en toute impartialité, c'est-à-dire qu'ils restent justes et sans parti pris dans toutes leurs actions;
- soient sensibilisés à toutes les influences que peuvent exercer d'autres parties intéressées sur leur jugement.

b) Restitution impartiale : l'obligation de rendre compte de manière sincère et précise

Il convient que les constats, conclusions et rapports d'auto-évaluation reflètent de manière sincère et précise les activités d'auto-évaluation. Les obstacles rencontrés pendant l'auto-évaluation, les questions non résolues ou les avis divergents entre l'équipe d'auto-évaluation et les personnes évaluées doivent être consignés. La communication doit être sincère, précise, objective, opportune, claire et complète.

c) Conscience professionnelle : l'attitude diligente et avisée au cours de l'auto-évaluation

La qualité essentielle pour réaliser leurs tâches avec conscience professionnelle réside dans la capacité des évaluateurs à prendre des décisions avisées, dans toutes les situations de l'auto-évaluation.

d) Confidentialité : traitement de l'information sensible

Il convient que les évaluateurs utilisent avec précaution les informations acquises au cours de leurs missions et respectent les règles de confidentialité de l'institution. Ce concept comprend le traitement correct des informations sensibles ou confidentielles.

e) Indépendance : le fondement de l'impartialité de l'auto-évaluation et de l'objectivité des conclusions d'auto-évaluation

Les évaluateurs internes doivent dans la mesure du possible être indépendants de la fonction évaluée. Ils se doivent de conserver un état d'esprit objectif tout au long du processus d'auto-évaluation, pour s'assurer que les constats et conclusions de l'auto-évaluation sont uniquement fondés sur les preuves d'auto-évaluation.

f) Approche fondée sur la preuve

Il convient que les preuves d'auto-évaluation soient vérifiables.

II.1 - ARCHITECTURE TYPE D'UN RÉFÉRENTIEL

Le référentiel est organisé de la manière suivante :

Domaine	Champs	Références	Critères
Offres de formation diplômante en ligne	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*
1	3	11	54

N.B : (X*) = exemple

Le domaine qui concerne l'offre de formation en ligne 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.

II.2 - 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 formation en ligne a pour tâche de noter chaque critère.

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 formation, dans le cas d'une formation existante et/ou le bilan d'une formation existante désirant transposer sa maquette dans le modèle distanciel, 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)
---------------------	---

RÉSULTATS DE LA NOTATION POUR UN CRITÈRE À p PREUVES

CONSTAT

Absence de preuve ou preuve irrecevable = 0

Preuve recevable = 1

Si l'on considère un critère composé de p preuves, on obtient :

si le résultat R de la somme des preuves = 0, la note du critère = 0
si le résultat R de la somme des preuves = p , la note du critère = 15
si le résultat R de la somme des preuves est $< p$ et $\geq 0,66 \times p$, la note du critère = 10
si le résultat R de la somme des preuves est > 0 et $< 0,66 \times p$, la note du critère = 5

Si l'on considère un critère composé de 6 preuves, on obtient :

Évaluation des preuves	R	Notes
Preuve recevable = 6×1	6	15
Absence de preuve ou preuve irrecevable = 6×0	0	0
Preuve recevable = 5×1 + Preuve irrecevable = 1×0	5	10
Preuve recevable = 3×1 + Preuve irrecevable = 3×0	3	5

Ces notes seront utilisées pour calculer la note de la référence.

La conformité substantielle est déterminée comme suit :

Total de la note théorique de la référence	La note maximale théorique de la référence est calculée comme suit : Nombre de constituants du Critère $\times$ 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 : $80\% \times \text{nombre de constituants du critère} \times \text{valeur de conformité (10)}$. Si la Référence contient 10 Critères, nous obtenons un seuil de validation de : $80\% \times 10 \times 10 = 80$ sur une note de conformité maximum de $80\% \times 10 \times 15 = 120$, donc 80/120.

EXEMPLES DE RÉSULTATS POUR UNE RÉFÉRENCE DE 6 CRITÈRES

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

Note maximum	$6 \times 15 = 90$
Note de conformité substantielle	$80 \% \times 6 \times 10 = 48$

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 $80\% \times$ Valeur de conformité, pour faire valoir son accréditation.

Liste non exhaustive de critères cruciaux pour la formation en ligne

L'établissement apporte des éléments chiffrés et des rapports officiels visés par la gouvernance, qui mettent en évidence que l'apprentissage en ligne 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.

PARTIE II : GÉNÉRALITÉS SUR L'ACCRÉDITATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

- éléments de preuve de gestion : budgétisation annuelle des formations en ligne 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 formation en ligne dispose d'un environnement propice aux TICE : liste des équipements et des personnels dédiés à cette formation ou la part réservée à cette formation en ligne, existence d'une infothèque fonctionnelle et statistiques d'usage, espace numérique d'apprentissage et bilan d'exploitation, bibliothèque virtuelle et description des capacités, etc.
- toutes les procédures de gestion d'une formation diplômante ou certifiante 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 formations en ligne, 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 maîtrise 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 formation 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'utilisateurs (personnels enseignants/administratifs/techniciens, apprenants) et sont mises à jour régulièrement.
- l'organisation et le calendrier des formations 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 satisfont les besoins des différents utilisateurs. Les bénéficiaires « type » dans le contexte socioéconomique 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 formation (résultats). L'amélioration de la qualité de l'offre doit s'appuyer sur ces analyses.

- l'évaluation diagnostique, l'évaluation formative, l'auto-évaluation et l'évaluation sommative doivent toutes être prévues dans les scénarios pédagogiques :
 - 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 formation, 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'auto-évaluation 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 professionnalisants 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.).

II.3 - PROCESSUS DE RECONNAISSANCE ET D'ACCREDITATION D'UNE FORMATION EN LIGNE PAR LE CAMES

Les grandes étapes du processus d'évaluation permettant l'accréditation d'une offre de formation diplômante ou certifiante en ligne sont les suivantes :

- Réalisation d'**une auto-évaluation**, 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 objet de la demande d'accréditation 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 obtenues 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'auto-évaluation débouche sur un rapport. Ce rapport, pièce principale du dossier de demande d'accréditation, sert donc de base à l'évaluation externe ;

PARTIE II : GÉNÉRALITÉS SUR L'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

- 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. La méthodologie adoptée est un accompagnement et non un audit. Il s'agit de comprendre et faire des observations dans l'évaluation des offres de formation. Le programme de visite est établi à l'avance et envoyé aux Responsables de l'Institution. Les experts examinent le rapport au regard du référentiel au cours de cette visite sur le site de l'institution évaluée et/ou de la plateforme lorsque celle-ci est hors de l'espace CAMES. Ils viennent valider, en les complétant et en les corrigeant autant que nécessaire, les résultats de l'auto-évaluation. 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 ou d'une commission ad hoc du Programme de Reconnaissance et d'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 auto-évaluation 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 sous la responsabilité de l'organe chargé de la gestion centralisée des formations d'un établissement ou d'un groupement d'établissements. Ces instances, en relation avec la gouvernance des établissements, porteurs de projet, auraient pour mission de coordonner la collecte des résultats d'activités, de piloter l'auto-évaluation et de rédiger le rapport.

Avant de présenter en détail les domaines, les références et les critères adaptés aux contextes du déploiement d'offres de formation diplômante ou certifiante 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)

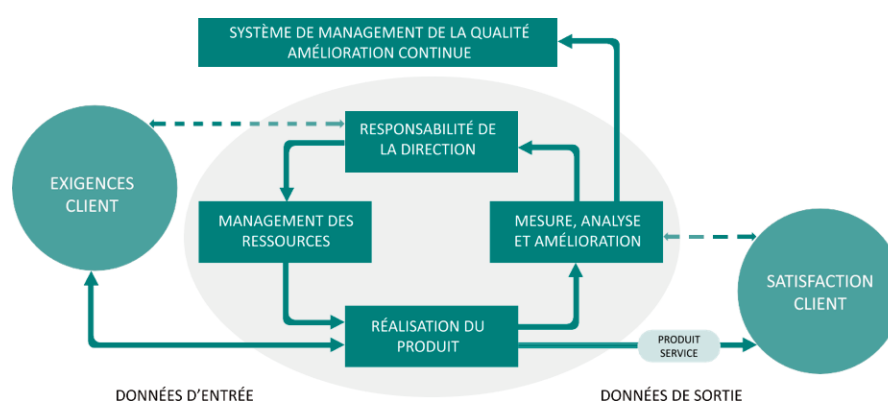


Figure 1 : Principe général de la démarche qualité : planifier à partir d'exigences et de besoins, réaliser, évaluer et améliorer les processus et les activités (ISO)

ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL

Le référentiel est organisé de la manière suivante :

Domaine	Champs	Références	Critères
Offre de formation diplômante en ligne	1. Contexte de l'établissement et stratégie de l'offre de formation	1.1	5
		1.2	7
		1.3	5
		1.4	6
		1.5	1
	2. Ressources d'apprentissage	2.1	4
		2.2	8
		2.3	4
		2.4	6
		2.5	1
		2.6	1
		2.7	1
	3. Processus d'apprentissage	3.1	4
		3.2	8
		3.3	6
1	3	15	67

III.1 - CHAMP1 : 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, technologique, socioprofessionnel) et le contexte international

Critère 1.1.1 Contexte et organisation de l'institution

Question	L'institution dispose-t-elle des agréments, statuts, textes réglementaires et autres autorisations nécessaires pour diffuser la formation ?
Preuves	Statuts de l'institution ou tout autre document faisant foi. Règlement intérieur de l'institution. Comptes rendus de réunion et/ou procès-verbaux de décision. Liste nominative de la composition des instances de gouvernance. Organigramme fonctionnel.

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLOMANTE EN LIGNE

Critère 1.1.2 L'offre de formation répond à une demande de formation

Questions	Le bassin d'emplois est-il bien délimité ? Avez-vous un cadre de coopération avec les opérateurs économiques ?
Preuves	Exemplaires de conventions de partenariat en rapport avec les opérateurs économiques Rapport d'étude de marché

Critère 1.1.3 L'offre de formation est cohérente au regard du projet d'établissement et/ou du plan stratégique de l'Institution

Questions	L'offre de formation est-elle décrite dans le projet d'établissement et/ou dans le plan stratégique de l'Institution ?
Preuves	Document écrit sur le projet d'établissement/plan stratégique 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 offres de formation.

Critère 1.1.4 L'Institution intègre pleinement la dimension numérique et l'utilisation des outils technologiques dans la mise en œuvre de ses formations, en assure la coordination, le suivi et l'évaluation.

Questions	L'Institution dispose-t-elle d'une stratégie numérique en matière de formation ?
Preuves	Document écrit sur la stratégie numérique de l'institution Outils et rapports sur la gestion du pilotage du projet numérique éducatif de l'Institution

Critère 1.1.5 L'offre de formation diplômante respecte les exigences du LMD

Questions	Les enseignements sont-ils structurés conformément aux exigences du système LMD ? Les volumes horaires respectent-ils les exigences du LMD au plan national ? Les crédits alloués à chaque UE permettent-ils de mesurer les savoirs et compétences acquis lors de sa formation ? Les crédits obtenus par les apprenants sont-ils capitalisables et transférables d'un pays à l'autre ?
Preuves	Maquette pédagogique avec les ECUE, présentée au format LMD sous forme de tableau avec les charges horaires CM, TD, Stage, Projet, TPE. Syllabi / fiches pédagogiques Modalités de passage

Référence 1.2 : L'offre de formation en ligne intègre une stratégie d'apprentissage en ligne et dispose d'un environnement propice aux TICE

Critère 1.2.1 L'institution a élaboré un schéma directeur, à travers un processus d'analyse des besoins, de l'ensemble des composantes qui régissent la formation diplômante en ligne :

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLÔMANTE EN LIGNE

« objectifs d'apprentissage visés, caractéristiques des apprenants ciblés, stratégies pédagogiques, stratégies d'évaluation des apprentissages, média, etc. »

Question	Le développement des cours ou des modules de formation a-t-il été élaboré initialement à travers un processus d'analyse des besoins?
Preuves	Ensemble de procédures ayant servi à l'élaboration de la formation de façon cohérente et efficace (Enquête ou sondage d'évaluation de la possession d'ordinateur, smartphone, tablette par les tuteurs et les apprenants)

Critère 1.2.2 L'institution dispose d'une infrastructure numérique adaptée à la formation en ligne et s'assure de la disponibilité d'une connectivité de qualité pour les tuteurs et les apprenants

Questions	Comment l'institution s'assure-t-elle de la qualité du dispositif technologique pour la formation en ligne ? Les outils et médias à disposition sont-ils appropriés à la formation en ligne (infothèque, espaces de connexion, bibliothèque virtuelle).? Les tuteurs et apprenants disposent-ils d'un ordinateur, smartphone, tablette pour suivre les cours en ligne ou d'un accès permanent à un cyberspace ? Les tuteurs et apprenants disposent-ils d'une connectivité performante et stable pour suivre les cours en ligne ? L'institution a-t-elle étudié les coûts de connexion et leur accessibilité aux acteurs ?
Preuves	Un hébergement local (visiter salle machine) ou un hébergement (serveur dédié ou Cloud) externe chez un prestataire de la plateforme numérique d'apprentissage (voir le contrat) Un système de visioconférence pour la diffusion des cours, tenue des assemblées, des conseils, des soutenances, etc. (contrat, durée, nombre de participants) Une bibliothèque virtuelle avec des abonnements à des bases de données bibliographiques Une connectivité internet de type dédiée (liaison spécialisée, fibre, etc.) pour les étudiants et enseignants sur place (voir contrat) Une bande passante conséquente pour la connectivité des étudiants/enseignants (voir contrat) Une infrastructure réseautique opérationnelle (réseau local/wifi, etc.) pour les étudiants et enseignants sur place Rapport d'enquête ou de sondage d'évaluation de la possession d'ordinateur, smartphone, tablette par les tuteurs et les apprenants Conventions d'accès permanent à un cyberspace des tuteurs et apprenants Rapport d'analyse des coûts d'accès à internet par rapport aux revenus moyens des apprenants et des tuteurs au regard des coûts des forfaits 3G, 4G ou 5G des fournisseurs d'accès internet du pays Une plateforme intégrant toutes les fonctionnalités pour une formation en ligne cohérente et efficace Un système de sauvegarde et d'archivages des données issues de la plateforme

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLOMANTE EN LIGNE

Critère 1.2.3 Les procédures qualité relatives à l'apprentissage en ligne sont en place, et sont toutes aussi rigoureuses que celles utilisées dans l'apprentissage "traditionnel"

Questions	L'établissement mène-t-il des contrôles qualité ou applique-t-il des standards qui sont spécifiques à l'apprentissage en ligne ? Quelles procédures qualité sont appliquées aux offres de l'apprentissage en ligne ?
Preuves	Politique qualité pour la formation à distance au sein de la charte qualité générale explicitant clairement les engagements de l'établissement. Procédures qualité appliquées

Critère 1.2.4 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 aussi bien pour les apprenants que pour la 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	Politique de communication interne/externe sur l'offre de formation en ligne de l'institution Nomenclature des supports de communication (mode d'emploi, informations pratiques, catalogues). Procédure d'inscription pédagogique aux formations et aux parcours personnalisés. Document pédagogique de l'offre de formation 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. Document écrit sur les modalités d'évaluation. Document écrit sur la procédure de diffusion des résultats des examens. Diplôme et annexe au diplôme

Critère 1.2.5 Des mécanismes et procédures adaptés supportent une coordination efficace entre la formation et les unités/départements de l'institution.

Questions	Expliquer la structure des unités de coordination/personnel responsables de votre système d'apprentissage en ligne et comment elles interagissent. Expliquer comment elles sont administrées et coordonnent leurs activités de manière formelle et informelle.
Preuves	Décision de création des unités de coordination PV des rencontres des unités de coordination Organigramme général et schéma d'organisation de l'organe de gestion des formations en ligne.

Critère 1.2.6 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 indiquer quelles sont les parties prenantes à l'interne, qui sont représentées dans les différentes commissions et à quelle hauteur (adhésion et droits).
Preuves	Comité de pilotage du projet Organigramme Documents attestant les listes nominatives de la composition des instances de gouvernance

Critère 1.2.7 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. Conventions et procédures de validation des partenariats publics privés. Existence 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 pédagogique et technologique de l'offre de formation

Critère 1.3.1 L'établissement met en œuvre une politique pour s'assurer d'une innovation constante et itérative de l'offre de formation.

Question	Quelles sont les procédures existantes pour la mise à jour de l'offre de formation ?
Preuves	Documents écrits sur les fondements et les justifications des programmes de formation, 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). Rapport d'activités du service chargé de l'insertion professionnelle. Document écrit sur la politique de gestion de la cohérence du contenu de la formation. Document écrit sur la politique de l'offre de formation intégrant la périodicité de la révision de l'offre.

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLOMANTE EN LIGNE

Critère 1.3.2 L'établissement met en œuvre des pédagogies innovantes pour s'assurer que le processus de formation permet l'auto-développement et l'auto-épanouissement de l'apprenant.

Question	Les démarches et approches pédagogiques des formateurs et leur stratégie d'utilisation s'intègrent-elles de manière adéquate et optimale ?
Preuves	Documents écrits et validés par le Comité pédagogique sur la pédagogie exigeant le recours aux méthodes et techniques actives axées les 4 principes didactiques : l'activité, la participation, l'anticipation et la coopération. Modèle de préparation d'une leçon ou d'un cours avec les paramètres suivants ; synthèse, démarche, approche, points forts, points faibles, matériel de manipulation, intérêt des élèves, compétences terminales à développer et méthode d'évaluation des apprentissages validés par le Comité pédagogique.

Critère 1.3.3 L'établissement fait un usage intelligent des nouvelles technologies dans la diffusion des cours.

Question	Quels outils et produits numériques sont utilisés dans le cadre de la formation ?
Preuve	Documents écrits sur l'ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire les documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage. Les documents doivent être validés par le Comité pédagogique Rechercher les outils utilisés : Scenari chain, Opale, Adobe presenter

Critère 1.3.4 Les procédures qualité relatives à l'apprentissage en ligne sont en place, et sont toutes aussi rigoureuses que celles utilisées dans l'apprentissage "traditionnel"

Question	Quelles sont les procédures qualité relatives à l'apprentissage en ligne mise en place ?
Preuves	Rapport d'appréciation des feedbacks, des interactions entre pairs, de l'assistance aux utilisateurs. Rapport d'analyse de la production de ressources pédagogiques, du Conseil et de la mise en place des parcours pédagogiques ainsi que de l'accompagnement des apprenants

Critère 1.3.5 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 ? Une fois publié, qui y a accès ?
Preuves	Guide méthodologique de production de contenus pédagogiques interoperables, 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 (allocation officielle, invitation, participation à la gouvernance, reprise des travaux réalisés par la cellule TICE, ...). 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).

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLÔMANTE EN LIGNE

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

Questions	Comment le personnel impliqué dans l'apprentissage en ligne, 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 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, 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 formation à distance et sur la synergie entre les formations classiques et les formations en ligne. 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

Questions	Décrire quelles qualifications peuvent être complétées à travers les cours en ligne. Là où celles-ci sont différentes des offres standards, spécifier comment ?
Preuves	Maquettes pédagogiques de l'offre de formation en ligne. Maquettes permettant la mobilité entre les formations en ligne et les formations historiques. Catalogue de diffusion des programmes de formation.

Critère 1.4.5 Des procédures appropriées sont en place pour garantir la transparence et la reconnaissance des crédits d'évaluation et toutes les qualifications de l'établissement

Question	Existe-t-il un cadre de référence pour harmoniser les descriptions des formations en ligne 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 catalogues de diffusion des programmes de formation intégrant les spécificités des enseignements à distance. Cahier de procédures des apprenants pour contrôler leurs données personnelles et pour accéder à leur dossier selon des droits. 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.

Critère 1.4.6 La politique Responsabilité Sociale (RS) de l'Université ou de l'Établissement tient compte du rôle de la technologie pour soutenir ses objectifs

Questions	La politique RS de l'établissement fait-elle des références spécifiques à la technologie ? La technologie est-elle utilisée pour soutenir les objectifs de la politique RS de l'établissement ?
Preuves	Documentation écrite sur la politique de RS de l'institution. Les œuvres universitaires sont accessibles aux apprenants inscrits en formation à distance (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.

Référence 1.5 : La qualité du système de formation

Critère 1.5.1 Le système de formation est efficace, efficient, équilibré, équitable et engagé.

Questions	Le système permet-il aux apprenants de mobiliser les compétences qui y sont poursuivies ? Le système gère-t-il de manière optimale les moyens mis à sa disposition pour tendre vers un maximum d'efficacité ? Le système vise-t-il à développer chez les apprenants la compétence de pouvoir analyser, traiter et résoudre une situation problème ou réaliser un projet ? Le système participe-t-il à la réduction des disparités entre les plus forts et les plus faibles ? Le système donne-t-il aux apprenants l'envie d'apprendre et provoque-t-il leur engagement dans une démarche d'apprentissage ?
Preuves	Questionnaires sur la qualité du système de formation administré aux apprenants Exploitation des questionnaires

III.2 - CHAMP2 : 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 formation à distance. Document décrivant les processus métiers et supports impliqués dans la gestion des formations en ligne, 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 archivé ? Y a-t-il des procédures pour les cours en ligne ?
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 espaces de stockage (Drive, Cloud, Data center, ...)

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 formation à distance interopérable 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 ?
-----------	---

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLOMANTE EN LIGNE

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 formation. 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'apprenant. 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 en ligne

Questions	L'institution met-elle en œuvre des outils numériques de positionnement adaptés à la formation en ligne (entretien, test, CV, auto positionnement, validation des acquis de l'expérience...). L'intranet de l'institution supporte-t-il le traitement des admissions, inscription pour les modules de cours et examens, paiements à l'institution, 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 formations diplômantes. 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 et d'emplois du temps disponibles en ligne. Scénarios d'usage de l'ENT dans la maquette pédagogique de la formation diplômante. 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 (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 disponible en ligne. Scénarios d'usage de l'ENT dans la maquette pédagogique de la formation. 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 ? 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 et 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. Existence d'une procédure d'analyse des traces et de relance pour les apprenants en raccrochage

Critère 2.2.5 Un soutien personnalisé pour l'apprentissage méthodologique, technique et organisationnel est disponible

Questions	Existe-t-il une description détaillée de l'organisation pédagogique et des moyens d'encadrement associés pour le soutien personnalisé ? 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 formation. 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 de formation. 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 / extranet de l'institution accessible en ligne.

Critère 2.2.8 L'institution réduit au maximum les obstacles à l'apprentissage en offrant du matériel pédagogique clair et concis, tout en considérant les contextes variés et en offrant des solutions de rechange au format vidéo. Elle prévoit l'accessibilité du matériel pédagogique par une diversité d'autres moyens en mode déconnecté.

Questions	Les apprenants ont-ils accès à un ordinateur, aux services et matériels physiques/ digitaux (y compris l'internet) pour un usage complet ? 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 syllabi et/ou les tutoriels d'utilisation pour le suivi des cours. Stratégie et moyens d'accès en mode déconnecté 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 formation

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. Liste des enseignants et tuteurs avec leurs qualifications et 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.

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLÔMANTE 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 formations à distance et au-delà. Liste des formations et certifications offertes au personnel et plans des formations. Référentiel de compétences des acteurs de la formation à distance.

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

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'institution ?
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 ? 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 la mise à jour des ressources pédagogiques ? Comment la mise à jour se reflète-t-elle au niveau de la plateforme de formation à distance ?
Preuves	Cadre de collaboration entre les services spécialisés en formation à distance et les services historiques de l'institution en termes de sauvegarde, de maintenance, de contribution, de mutualisation, de transfert de savoirs ... Guides, standards utilisés, modes d'emploi, documentation technique, administrative et réglementaire, liste de références et de ressources libres ou disponibles via l'ENT, ...

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLOMANTE EN LIGNE

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. Décision de nomination du Responsable de l'informatique et liberté de l'Institution

Critère 2.4.5 L'institution favorise la création de contenus de haute qualité, en accordant une importance particulière aux liens théorie-pratique, en s'inspirant de l'expertise des spécialistes universitaires et en accordant aussi de l'importance à la qualité des supports de cours.

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 multimédias. Modèles de cours multimédia et/ou audiovisuel (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).
---------	---

Référence 2.5 : Qualité du dispositif de télé-enseignement

Critère 2.5.1 Une analyse est faite pour le choix des outils de communication, pour la qualité de la réalisation, la qualité rédactionnelle, le découpage et la modularisation, la pertinence du contenu, l'ergonomie et le graphisme.

Questions	L'autonomie de l'apprenant a-t-elle été analysée vis-à-vis des TICE ? Sur quelle base ont été choisis les méthodes d'apprentissage et les modes d'évaluation ? Existe-t-il des ressources pédagogiques sur la plateforme formation à distance en soutien au télé-enseignement ?
Preuves	Document écrit sur le modèle d'analyse des besoins Description des fonctionnalités de la plateforme de télé-enseignement Questionnaire administré aux apprenants sur la qualité de la diffusion du cours Exploitation du questionnaire

Référence 2.6 : Fonctionnalités de l'environnement d'apprentissage en ligne

Critère 2.6.1 L'offre de formation en ligne aux apprenants intègre des fonctionnalités pédagogiques, administratives et collaboratives.

Question	Pouvez-vous décrire les fonctionnalités pédagogiques (diffusion de ressources, outils de suivi, ...) ? Pouvez-vous décrire les fonctionnalités administratives (inscriptions, résultats ...) ? Pouvez-vous décrire les fonctionnalités collaboratives (événements, forum de discussions ...) ?
Preuves	Document écrit sur le modèle d'analyse des besoins Résumé des fonctionnalités de la plateforme de formation en ligne Questionnaire administré aux apprenants sur la qualité de la diffusion du cours Exploitation du questionnaire

Référence 2.7 : Compétence des formateurs et intervenants en ligne

Critère 2.7.1 Le tuteur est expérimenté dans son domaine et a une attitude responsable. Il maîtrise le cours, sait évaluer les besoins ainsi que les objectifs des apprenants afin de les aider à développer leur potentiel.

Questions	Le tuteur est-il familier aux outils numériques de communication ? Le tuteur dispose-t-il d'une connectivité de qualité indispensable à l'exécution de sa mission ? Le tuteur dispose-t-il de compétences relationnelles ? (Calme, disponible, patient, à l'écoute) Le tuteur dispose-t-il de compétences pédagogiques ? (Cours bien structuré, explications claires) Le tuteur dispose-t-il de compétences communicationnelles ? (s'exprime clairement, intéressant, passionné, motivant) Le tuteur dispose-t-il de compétences disciplinaires ? (Expert de la discipline) Le tuteur dispose-t-il de compétences managériales ? (Juste, équitable, sens de l'autorité) L'institution a-t-elle mis en place une procédure pour valider la/les compétence(s) des formateurs / intervenants qu'ils soient permanents ou vacataires ?
Preuves	Attestation de suivi d'une formation pédagogique par les tuteurs délivrés par une institution habilitée Dossier formateur / intervenant avec éléments de preuve de qualification Preuve apportée par chaque tuteur sur sa connectivité propre Document d'engagement de chaque tuteur sur sa disponibilité à accompagner la formation dans les modes synchrone et/ou asynchrone Formulaire de satisfaction en ligne anonyme des apprenants Exploitation des formulaires

III.3 - CHAMP3 : 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 production de modèles 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
-----------	--

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLÔMANTE EN LIGNE

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 de communication interne et externe. Dispositif d'apprentissage. Politique d'évaluation des apprentissages et politique de suivi d'évaluation des apprentissages.

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 diplomation 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. Canaux de contact avec les services d'assistance (en ligne, physique, horaires, rapports d'activités, etc.). Dispositif d'accompagnement et de suivi des apprenants ...

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLÔMANTE EN LIGNE

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 utilisées pour déterminer le succès du processus d'apprentissage, y compris les processus d'apprentissage en ligne, aussi bien que tout autre objectif en place La présence et l'assiduité de l'apprenant font-elles l'objet d'un suivi ? Document d'évaluation du taux d'abandon des apprenants La satisfaction des entreprises ou des employeurs est-elle évaluée ? Comment ces données sont-elles systématiquement intégrées dans le cycle de qualité de l'établissement ?
Preuves	Qualité du guide d'auto-évaluation. Périodicité de l'auto-évaluation. Performance du dispositif de veille stratégique et technologique. Procédure d'évaluation des résultats d'apprentissage. Traçabilité de la transmission de l'état des absences / relevé de connexion par stagiaire Formulaires de satisfaction des entreprises Taux d'abandon, de défaillance et de réussite.

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

Critère 3.2.1 Évaluation diagnostique, évaluation formative, auto-évaluation 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 de la formation ? Des tests et QCM clairs et sans pièges, tout en y introduisant des rétroactions riches sont-ils élaborés ? Comment la progression des apprenants est évaluée (a) pendant la formation, (b) à la fin de la formation ?
Preuves	Calendrier d'évaluation diagnostique pour chaque maquette Exemples de modèles d'évaluation. Service de tickets sur l'ENT, pour les remontées d'informations au cours d'évaluation formative. Document écrit sur la plateforme relativement aux 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 d'utilisateurs, ...).

Critère 3.2.4 Des méthodes pour détecter le plagiat et autre forme de tricherie sont en place et sont communiquées aux apprenants.

Questions	Les apprenants bénéficient-ils d'information/opportunités de formation pour l'utilisation de références appropriées et autres standards de pratiques académiques et de rédaction ? Quels sont les systèmes utilisés pour détecter le plagiat, la copie illicite, etc.
Preuves	Maquette pédagogique (cours de méthodologie de rédaction du document de mémoire). Système utilisé pour la détection de plagiat (taux de similitude < 20%).

Critère 3.2.5 Des feedbacks constructifs et compréhensifs sont fournis aux apprenants relativement aux évaluations

Questions	Les apprenants ont-ils un accès complet à leur travail et à l'évaluation détaillée de façon systématique ? 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 ?
Preuves	Procédure de publication des résultats d'évaluation. Statistique des feedbacks réalisés Qualité du personnel réalisant le feedback

Critère 3.2.6 Un système efficace et équitable pour les réclamations/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 les pairs. Scénarios pédagogiques collectifs et à distance.

Critère 3.2.8 Les apprenants ayant réussi les évaluations sommatives reçoivent le Diplôme en plus de l'Attestation de fin de formation en cas de suivi avec assiduité de l'intégralité de la formation.

Question	La remise des diplômes aux apprenants est-elle formalisée et publiée ?
Preuves	Certification et validité du diplôme. Procédure d'obtention du diplôme par l'apprenant. Registres des Diplômes émis Événements organisés pour la valorisation des majors de promotion.

Référence 3.3 : L'institution dispose de ressources humaines pour la formation en ligne

Critère 3.3.1 L'institution dispose d'un Comité pédagogique pour la validation des options techno-pédagogiques de l'offre.

Question	L'institution dispose-t-elle d'un Comité pédagogique avec un responsable habilité (rang magistral) pour la validation des options techno-pédagogiques de l'offre ?
Preuves	Liste des membres et leur Curriculum Vitae Procédure de validation des options technico-pédagogiques Liste de ce type de documents validés

Critère 3.3.2 L'institution dispose d'une cellule de spécialistes compétents en formation à distance pour la conduite de l'offre.

Question	L'institution dispose-t-elle d'une cellule de spécialistes compétents en formation à distance pour la conduite de l'offre ?
Preuves	Document de création de la cellule. Document écrit sur la liste, qualifications, responsabilités, des ressources (enseignants, personnel technique et administratif) impliquées dans la formation, pour la conduite de l'offre.

Critère 3.3.3 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. Attestation d'évaluation des compétences Document écrit sur la liste, les qualifications, les responsabilités des ressources humaines impliquées dans la formation pour la conduite de l'offre.

Critère 3.3.4 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 3.3.5 Tout le personnel responsable de la conception des cours est soumis à un processus d'apprentissage et d'évaluation par les pairs

Question	L'institution s'assure-t-elle que les formateurs et intervenants restent compétents dans les domaines dans lesquels ils dispensent des formations ? Quelles sont les exigences pour le personnel en termes de participation dans la communauté académique mondiale (conférences, publications, recherches, etc.)
Preuves	Plan de formation continue / Rapport de formation / Attestation de formation / Réunions techniques Directives en matière de publication scientifique. Liste des publications. Liste des conférences, colloques, brevets, etc.

PARTIE III : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION DIPLOMANTE EN LIGNE

Critère 3.3.6 L'Institution intègre les enjeux de la formation des filles et des femmes de manière transversale dans la conception, le développement et la diffusion des cours ainsi qu'à travers des initiatives visant l'égalité femmes-hommes.

Question	Quelles sont les dispositions pour décliner l'approche genre au sein de l'institution et au cœur de l'offre de formation ?
Preuves	Document sur la politique en matière de « genre » Statistiques H/F des formateurs Statistiques H/F des apprenants

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL

Le référentiel est organisé de la manière suivante :

Domaine	Champs	Références	Critères
Offre de formation certifiante en ligne	1. Contexte de l'établissement et stratégie de l'offre de formation	1.1	3
		1.2	4
		1.3	4
		1.4	2
	2. Ressources d'apprentissage	2.1	4
		2.2	6
		2.3	2
		2.4	5
		2.5	1
		2.6	1
		2.7	1
	3. Processus d'apprentissage	3.1	3
		3.2	8
		3.3	3
1	3	14	47

IV.1 - CHAMP1 : CONTEXTE DE L'ETABLISSEMENT ET STRATÉGIE DE L'OFFRE DE FORMATION CERTIFIANTE

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

Critère 1.1.1 Contexte et organisation de l'institution

Question	L'institution dispose-t-elle des agréments, statuts, textes réglementaires et autres autorisations nécessaires pour diffuser la formation ?
Preuves	Statuts de l'institution ou tout autre document faisant foi. Règlement intérieur de l'institution. Comptes rendus de réunion et/ou procès-verbaux de décision. Liste nominative de la composition des instances de gouvernance. Organigramme fonctionnel.

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

Critère 1.1.2 L'offre de formation répond à une demande de formation

Questions	Le bassin d'emplois est-il bien délimité ? Avez-vous un cadre de coopération avec les opérateurs économiques ?
Preuves	Exemplaires de conventions de partenariat en rapport avec les opérateurs économiques Rapport d'étude de marché

Critère 1.1.3 L'offre de formation peut être valorisée dans un cursus diplômant au format LMD

Questions	Les volumes horaires respectent-ils les exigences du LMD au plan national ? Les crédits alloués permettent-ils de mesurer les savoirs et compétences acquis lors de sa formation ? Les crédits obtenus par les apprenants sont-ils capitalisables et transférables ?
Preuves	Maquette pédagogique avec les ECUE, présentée au format LMD sous forme de tableau avec charges horaires CM, TD, Stage, Projet, TPE. Syllabi / fiches pédagogiques Modèle d'Attestation de validation des crédits

Référence 1.2 : L'offre de formation intègre une stratégie d'apprentissage en ligne.

Critère 1.2.1 L'institution a élaboré un schéma directeur, à travers un processus d'analyse des besoins, de l'ensemble des composantes qui régissent la formation diplômante en ligne : « objectifs d'apprentissage visés, caractéristiques des apprenants ciblés, stratégies pédagogiques, stratégies d'évaluation des apprentissages, média, etc. »

Question	Le développement des cours ou des modules de formation a-t-il été élaboré initialement à travers un processus d'analyse des besoins ?
Preuve	Ensemble de procédures ayant servi à l'élaboration de la formation de façon cohérente et efficace (Enquête ou sondage d'évaluation de la possession d'ordinateur, smartphone, tablette par les tuteurs et les apprenants)

Critère 1.2.2 L'institution dispose d'une infrastructure numérique adaptée à la formation en ligne et s'assure de la disponibilité d'une connectivité de qualité pour les tuteurs et des apprenants

Questions	Comment l'institution s'assure-t-elle de la qualité du dispositif technologique pour la formation en ligne ? Les outils et médias à disposition sont-ils appropriés à la formation en ligne ? Les tuteurs et apprenants disposent-ils d'un ordinateur, smartphone, tablette, pour suivre le module de formation en ligne ou d'un accès permanent à un cyberspace ? Les tuteurs et apprenants disposent-ils d'une connectivité performante et stable pour suivre le module de formation en ligne ? L'institution a-t-elle étudié les coûts de connexion et leur accessibilité aux acteurs ?
-----------	--

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

Preuves	Un hébergement local (visiter salle machine) ou un hébergement (serveur dédié ou Cloud) externe chez un prestataire de la plateforme numérique d'apprentissage (voir le contrat) Un système de visioconférence pour la diffusion des cours, tenue des assemblées, des conseils, des soutenances, etc. (contrat, durée, nombre de participants) Une bibliothèque virtuelle avec des abonnements à des bases de données bibliographiques Une connectivité internet de type dédiée (liaison spécialisée, fibre, etc.) pour les étudiants et enseignants sur place (voir contrat) Une bande passante conséquente pour la connectivité des étudiants/enseignants (voir contrat) Une infrastructure réseautique opérationnelle (réseau local/wifi, etc.) pour les étudiants et enseignants sur place Rapport d'enquête ou de sondage d'évaluation de la possession d'ordinateur, smartphone, tablette par les tuteurs et les apprenants Conventions d'accès permanent à un cyberspace des tuteurs et apprenants Rapport d'analyse des coûts d'accès à internet par rapport aux revenus moyens des apprenants et des tuteurs au regard des coûts des forfaits 3G, 4G ou 5G des fournisseurs d'accès internet du pays Une plateforme intégrant toutes les fonctionnalités pour une formation en ligne cohérente et efficace Un système de sauvegarde et d'archivages des données issues de la plateforme
---------	---

Critère 1.2.3 Les procédures qualité relatives à l'apprentissage en ligne sont en place

Questions	L'établissement mène-t-il des contrôles de qualité ou applique-t-il des standards qui sont spécifiques à l'apprentissage en ligne ? Quelles procédures de qualité sont appliquées aux offres de formation en ligne ?
Preuves	Politique qualité pour la formation à distance au sein de la charte qualité générale explicitant clairement les engagements de l'établissement. Procédures qualité appliquées

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

Critère 1.2.4 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 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 ? 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 certifiés pour qu'ils soient reconnus par les autres établissements ?
Preuves	Politique de communication interne/externe sur l'offre de formation en ligne de l'institution Nomenclature des supports de communication (mode d'emploi, informations pratiques, catalogues). Procédure d'inscription pédagogique aux formations et aux parcours personnalisés. Document pédagogique de l'offre de formation 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. Document écrit sur les modalités d'évaluation. Document écrit sur la procédure de diffusion des résultats des examens. Certificat et supplément au certificat

Référence 1.3 : L'institution est engagée dans l'innovation pédagogique et technologique de l'offre de formation

Critère 1.3.1 L'établissement met en œuvre une politique pour s'assurer d'une innovation constante et itérative de l'offre de formation.

Question	Quelles sont les procédures existantes pour la mise à jour de l'offre de formation ?
Preuves	Documents écrits sur l'évaluation des formations par les apprenants (points forts et points faibles). Document écrit sur la politique de l'offre de formation certifiante. Document écrit sur la politique de gestion de la cohérence du contenu des cours.

Critère 1.3.2 L'établissement met en œuvre des pédagogies innovantes pour s'assurer que le processus de formation permet l'auto-développement et l'auto-épanouissement de l'apprenant.

Question	Quelles démarches et approches pédagogiques appliquent les formateurs et leur stratégie d'utilisation s'intègrent-elles de manière adéquate et optimale ?
Preuves	Documents écrits et validés par le Comité pédagogique sur la pédagogie exigeant le recours aux méthodes et techniques actives axées les 4 principes didactiques : l'activité, la participation, l'anticipation et la coopération. Modèle de préparation d'une leçon ou d'un cours avec les paramètres suivants ; synthèse, démarche, approche, points forts, points faibles, matériel de manipulation, intérêt des élèves, compétences terminales à développer et méthode d'évaluation des apprentissages validés par le Comité pédagogique.

Critère 1.3.3 L'établissement fait un usage intelligent des nouvelles technologies dans la diffusion des cours.

Question	Quels outils et produits numériques sont utilisés dans le cadre de la formation ?
Preuve	Documents écrits sur l'ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire les documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage. Les documents doivent être validés par le Comité pédagogique Documents du design pédagogique à partir des outils (Scenari chain, Opale, Adobe presenter, etc.)

Critère 1.3.4 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 cours en ligne. Quel contenu est mis en ligne ? 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'institution 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...).Accessibilité des réseaux d'acteurs, à partir des outils de communication numériques (visibilité sur Internet, référencement, etc.).

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

Critère 1.4.2 Des procédures appropriées sont en place pour garantir la transparence et la reconnaissance des crédits d'évaluation

Question	Existe-t-il un cadre de référence pour harmoniser les descriptions des formations 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 du cours en ligne. Prise en compte de la modularité du cours, 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.

IV.2 - CHAMP2 : 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 formation à distance. Document décrivant les processus métiers et supports impliqués dans la gestion des formations en ligne, d'accès aux ressources et aux activités pédagogiques et administratives de l'environnement numérique de travail (ENT). Note de cadrage / cahier des charges / 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 du matériel d'apprentissage.

Questions	Comment le matériel d'apprentissage est-il archivé ? Y a-t-il des procédures d'archivage pour les cours en ligne?
Preuves	Document décrivant les procédures d'archivage Périodicité pour l'archivage numérique des ressources et projet d'intégration dans des espaces de stockage (Drive, Cloud, Data center,...)

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 formation à distance interopérable avec les standards du web de données (XML, SCORM, HTML 5, ...).

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? 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 des cours en ligne. 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'apprenant. Preuve sur la disponibilité des ressources d'apprentissage en mode déconnecté.

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

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 en ligne

Questions	L'institution met-elle en œuvre des outils numériques de positionnement adaptés à la formation en ligne (entretien, tests, CV, auto positionnement, validation des acquis de l'expérience...). Le système d'information de l'institution supporte-t-il le traitement des inscriptions aux cours et examens, paiements, gestion des notes, portfolios électroniques ? 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, d'information et de communication. Document écrit sur des exemples de dossiers d'inscription des apprenants. Plateforme de diffusion des coûts des Certificats. 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 et d'emplois du temps disponibles en ligne. Scénarios d'usage de l'ENT, dans la maquette pédagogique de la formation en ligne. 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 (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 disponible en ligne. Scénarios d'usage de l'ENT dans la maquette pédagogique de la certification. 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 ? 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 et 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. Existence d'une procédure d'analyse des traces et de relance pour les apprenants en décrochage.

Critère 2.2.5 Un soutien personnalisé pour l'apprentissage méthodologique, technique et organisationnel est disponible

Questions	Existe-t-il une description détaillée de l'organisation pédagogique et des moyens d'encadrement associés pour le soutien personnalisé ? 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 ?
-----------	--

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

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 formation. 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 de formation. 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'institution réduit au maximum les obstacles à l'apprentissage en offrant du matériel pédagogique clair et concis, tout en considérant les contextes variés et en offrant des solutions de rechange au format vidéo. Elle prévoit l'accessibilité du matériel pédagogique par une diversité d'autres moyens en mode déconnecté.

Questions	Les apprenants ont-ils accès à un ordinateur, aux services et matériels physiques/digitaux (y compris l'internet) pour un usage complet ? 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 syllabi et/ou les tutoriels d'utilisation pour le suivi des cours. Stratégie et moyens d'accès en mode déconnecté 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 l'offre de formation

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. Liste des enseignants et tuteurs avec leurs qualifications et responsabilités dans l'offre de formation

Critère 2.3.2 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.

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

Critère 2.4.1 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? 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.

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

Critère 2.4.2 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 la mise à jour des ressources pédagogiques ? Comment la mise à jour se reflète-t-elle au niveau de la plateforme de formation à distance ?
Preuves	Cadre de collaboration entre les services spécialisés en formation à distance et les services historiques de l'institution en termes de sauvegarde, de maintenance, de contribution, de mutualisation, de transfert de savoirs ... Guides, standards utilisés, modes d'emploi, documentation technique, administrative et réglementaire, liste de références et de ressources libres ou disponibles via l'ENT, ...

Critère 2.4.3 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. Décision de nomination du Responsable de l'informatique et liberté de l'Institution.

Critère 2.4.4 L'institution favorise la création de contenus de haute qualité, en accordant une importance particulière aux liens théorie-pratique, en s'inspirant de l'expertise des spécialistes universitaires et en accordant aussi de l'importance à la qualité des supports de cours, notamment lorsqu'il est question de 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'institution, avec les services 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 2.4.5 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).

Référence 2.5 : Qualité du dispositif de télé-enseignement

Critère 2.5.1 Une analyse est faite pour le choix des outils de communication, pour la qualité de la réalisation, la qualité rédactionnelle, le découpage et la modularisation, la pertinence du contenu, l'ergonomie et le graphisme.

Questions	L'autonomie de l'apprenant a-t-elle été analysée vis-à-vis des TICE ? Sur quelle base ont été choisis les méthodes d'apprentissage et les modes d'évaluation ? Existe-t-il des ressources pédagogiques sur la plateforme formation à distance en soutien au télé-enseignement ?
Preuves	Document écrit sur le modèle d'analyse des besoins Résumé des fonctionnalités de la plateforme de formation en ligne Questionnaire administré aux apprenants sur la qualité de la diffusion du cours Exploitation du questionnaire

Référence 2.6 : Fonctionnalités de l'environnement d'apprentissage en ligne

Critère 2.6.1 L'offre de formation en ligne aux apprenants intègre des fonctionnalités pédagogiques, administratives et collaboratives.

Question	Pouvez-vous décrire les fonctionnalités pédagogiques (diffusion de ressources, outils de suivi, ...) ? Pouvez-vous décrire les fonctionnalités administratives (inscriptions, résultats, ...) ? Pouvez-vous décrire les fonctionnalités collaboratives (événements, forum de discussions, ...) ?
Preuves	Document écrit sur le modèle d'analyse des besoins Résumé des fonctionnalités de la plateforme de formation en ligne Questionnaire administré aux apprenants sur la qualité de la diffusion du cours Exploitation du questionnaire

Référence 2.7 : Compétence des formateurs et intervenants en ligne

Critère 2.7.1 Le tuteur est expérimenté dans son domaine et a une attitude responsable. Il maîtrise le cours, sait évaluer les besoins ainsi que les objectifs des apprenants afin de les aider à développer leur potentiel.

Questions	Le tuteur est-il familier aux outils numériques de communication ? Le tuteur dispose-t-il d'une connectivité de qualité indispensable à l'exécution de sa mission ? Le tuteur dispose-t-il de compétences relationnelles ? (Calme, disponible, patient, à l'écoute) Le tuteur dispose-t-il de compétences pédagogiques ? (Cours bien structuré, explications claires) Le tuteur dispose-t-il de compétences communicationnelles ? (S'exprime clairement, intéressant, passionné, motivant) Le tuteur dispose-t-il de compétences disciplinaires ? (Expert de la discipline) Le tuteur dispose-t-il de compétences managériales ? (Juste, équitable, sens de l'autorité) L'institution a-t-elle mis en place une procédure pour valider la/les compétence(s) du formateur / intervenant qu'il soit permanent ou vacataire ?
Preuves	Attestation de suivi d'une formation pédagogique par les tuteurs délivrés par une institution habilitée Dossier formateur avec éléments de preuve de qualification Preuve apportée par chaque tuteur sur sa connectivité propre Document d'engagement de chaque tuteur sur sa disponibilité à accompagner la formation dans les modes synchrone et/ou asynchrone Formulaire de satisfaction en ligne anonyme des apprenants Exploitation des formulaires

IV.3 - CHAMP3 : 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 production de modèles 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 le système de capitalisation des crédits alloués aux Certificats. Document écrit sur les informations accessibles sur la plateforme. Document écrit sur la disponibilité des cours en ligne.
---------	--

Critère 3.1.2 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 certification par une 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. 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 3.1.3 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 certifiés 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 utilisées pour déterminer le succès du processus d'apprentissage, y compris les processus d'apprentissage en ligne, aussi bien que tout autre objectif en place La présence et l'assiduité de l'apprenant font-elles l'objet d'un suivi ? Document d'évaluation du taux d'abandon des apprenants La satisfaction des entreprises ou des employeurs est-elle évaluée ? Comment ces données sont-elles systématiquement intégrées dans le cycle de qualité de l'établissement ?
Preuves	Qualité du guide d'auto-évaluation. Périodicité de l'auto-évaluation. Performance du dispositif de veille stratégique et technologique. Procédure d'évaluation des résultats d'apprentissage. Traçabilité de la transmission de l'état des absences / relevé de connexion par stagiaire Formulaires de satisfaction des entreprises Taux d'abandon, de défaillance et de réussite.

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

Critère 3.2.1 Évaluation diagnostique, évaluation formative, auto-évaluation 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 de la formation ? Des tests et QCM clairs et sans pièges, tout en y introduisant des rétroactions riches sont-ils élaborés ? Comment la progression des apprenants est évaluée (a) pendant la formation, (b) à la fin de la formation?
Preuves	Calendrier d'évaluation diagnostique pour chaque maquette Exemples de modèle d'évaluation Service de tickets sur l'ENT, pour les remontées d'informations au cours d'évaluations formatives. Document écrit sur la plateforme relativement aux 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 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	Les apprenants bénéficient-ils d'information/opportunités de formation pour l'utilisation de références appropriées et autres standards de pratiques académiques et de rédaction ? Quels sont les systèmes utilisés pour détecter le plagiat, la copie illicite, etc.
Preuves	Maquette pédagogique (cours de méthodologie de rédaction du document de mémoire). Système utilisé pour la détection de plagiat (taux de similitude < 20%).

Critère 3.2.5 Des feedbacks constructifs et compréhensifs sont fournis aux apprenants relativement aux évaluations

Questions	Les apprenants ont-ils un accès complet à leur travail et à l'évaluation détaillée de façon systématique ? 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. Statistique des feedbacks réalisés Qualité du personnel réalisant le feedback

Critère 3.2.6 Un système efficace et équitable pour les réclamations/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 des cours 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 les pairs. Scénarios pédagogiques collectifs et à distance.

PARTIE IV : RÉFÉRENTIEL D'ACCREDITATION DES OFFRES DE FORMATION CERTIFIANTE EN LIGNE

Critère 3.2.8 Les apprenants ayant réussi les évaluations sommatives reçoivent le Certificat en plus de l'Attestation de fin de formation en cas de suivi avec assiduité de l'intégralité de la formation.

Question	La remise des Certificats aux apprenants est-elle formalisée et publiée ?
Preuves	Procédure d'obtention du Certificat par l'apprenant. Registre des Certificats émis

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

Critère 3.3.1 L'institution dispose d'un Comité pédagogique pour la validation des options techno-pédagogiques de l'offre.

Question	L'institution dispose-t-elle d'un Comité pédagogique avec un responsable habilité (rang magistral) pour la validation des options techno-pédagogiques de l'offre ?
Preuves	Liste des membres et leur Curriculum Vitae Documents validés par le Comité pédagogique

Critère 3.3.2 L'institution dispose de spécialistes compétents en formation à distance pour la conduite de l'offre.

Question	L'institution dispose-t-elle d'une cellule de spécialistes compétents en formation à distance, pour la conduite de l'offre ?
Preuve	Document de création de la cellule Document écrit sur la liste, qualifications, responsabilités, des ressources (enseignants, personnel technique et administratif) impliquées dans la formation, pour la conduite de l'offre.

Critère 3.3.3 L'Institution intègre les enjeux de la formation des filles et des femmes de manière transversale dans la conception, le développement et la diffusion de la formation ainsi qu'à travers des initiatives visant l'égalité femmes-hommes.

Question	Quelles sont les dispositions pour décliner l'approche genre au sein de l'institution et au cœur de l'offre de formation ?
Preuves	Document sur la politique en matière de « genre » Statistiques H/F des formateurs Statistiques H/F des apprenants

V.1 - PRÉPARATION/PLANIFICATION DE L'AUTO-ÉVALUATION

Dans le cadre de la préparation/planification de son auto-évaluation, l'IESR doit définir l'objectif, le champ, les critères, les ressources, la durée et le chronogramme pour la bonne réalisation du processus.

V.1.1 - OBJECTIF

L'IESR doit préciser l'objectif de son auto-évaluation. Cet objectif pourrait être soit de :

- améliorer son système de management (formation, gouvernance, recherche) ;
- élaborer un plan stratégique ou un projet d'établissement ;
- préparer l'institution à une évaluation externe ;
- répondre à un appel d'offres ;
- préparer une certification/accréditation.

V.1.2- CHAMP

Étendue et limites de l'auto-évaluation. Le champ d'évaluation renvoie soit à l'offre de formation, soit au programme de recherche, soit à l'institutionnel. Dans ce cadre spécifique, il s'agit d'une offre de formation.

V.1.3 - RÉFÉRENTIEL

Pour le champ choisi, l'IESR doit définir le référentiel applicable pour l'auto-évaluation. Le critère doit tenir compte des objectifs de l'auto-évaluation. Dans ce cadre, **le référentiel d'accréditation des offres de formation diplômante ou certifiante en ligne sera utilisé selon le besoin.**

V.1.4 - RESSOURCES UTILES

Le premier Responsable de l'IESR doit mettre à disposition les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à la bonne réalisation de l'auto-évaluation.

V.1.4.1- LES RESSOURCES HUMAINES : LES ACTEURS

• Le Responsable de l'institution

Il décide de l'auto-évaluation, nomme le Comité de pilotage (CP) et fixe les attributions ou missions.

La création et la nomination des membres du Comité de pilotage doivent être actées.

• Le Comité de pilotage

Il gère toutes les activités de l'auto-évaluation, organise les formations techniques nécessaires, diffuse l'information, et produit le rapport d'auto-évaluation. Il peut être composé comme suit :

- Le Président du Comité de pilotage
- Le Vice-président
- 01 Représentant du Conseil scientifique et pédagogique par offre

- 02 Représentants des formateurs/intervenants
- 01 Représentant du personnel administratif
- 01 Représentant du personnel technique
- 01 Représentant des apprenants inscrit à l'offre
- 01 Représentant de la Cellule d'Assurance Qualité de l'institution
- 01 Représentant des partenaires externes

NB : le nombre doit être ajusté en fonction de la nature de l'institution et du champ de l'auto-évaluation.

Dans le cadre d'une auto-évaluation de grande envergure (totalité d'une IESR ou de l'ensemble des offres de formation), le CP peut se subdiviser en Comités d'auto-évaluation, encore appelés Comités de pilotage internes, avec chacun à leur tête un Responsable.

- **Le Président du Comité de pilotage**

Il a la responsabilité de l'auto-évaluation et répartit les tâches entre les membres.

- **Les Membres du Comité de pilotage**

Ils assurent, chacun en ce qui le concerne, les tâches spécifiques qui leur sont confiées par le président du CP sur des composantes précises de l'auto-évaluation.

- **Les Comités de pilotage internes**

Lorsque la taille de l'IESR le permet (UFRs, Facultés, Écoles, etc.), il convient de mettre en place des Comités de pilotage internes pour chaque entité. Les Présidents de ces Comités de pilotage interne doivent siéger au CP « central ». Ces comités réalisent toutes les activités programmées par le Comité de pilotage « central » au sein de leurs entités respectives.

- **La cellule d'assurance qualité**

La cellule d'assurance qualité (CAQ) est en charge du suivi des actions correctives issues de l'auto-évaluation. A ce titre, elle doit être partie prenante de l'auto-évaluation. Il est donc recommandé que le Responsable et un autre membre de la CAQ fassent partie du CP.

V.1.4.2 - RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

Dans le cadre du processus d'auto-évaluation, le premier Responsable de l'institution doit mettre à la disposition du CP les ressources nécessaires (financières, matérielles et logistiques), à la bonne réalisation de l'auto-évaluation.

V.1.5 - DURÉE

La durée de l'auto-évaluation est fonction des paramètres tels que la taille de l'IESR et le champ de l'auto-évaluation. Dans le cadre d'un accompagnement ou d'un apprentissage, le processus devrait raisonnablement durer un (01) mois, sinon ne devrait pas excéder deux (02) mois.

V.1.6 - CHRONOGRAMME

Il consiste à établir le planning des activités du processus d'auto-évaluation (Annexe 1).

Dans la pratique, le chronogramme définit les activités, responsabilités, délais et livrables du processus global d'auto-évaluation.

C'est la boussole pour la conduite des activités. Il doit être élaboré par le Comité de Pilotage.

V.1.7 - SENSIBILISATION DES ACTEURS

La sensibilisation est une démarche planifiée, essentielle au bon déroulement de l'auto-évaluation. Elle consiste à informer et à rechercher l'adhésion de tous les acteurs. Elle est actée par une note officielle (lettre d'engagement) du responsable de l'institution, diffusée à l'ensemble des acteurs.

Le clou de cette activité de sensibilisation est la réunion d'information, au cours de laquelle le responsable de l'institution accompagné de son équipe et du CAQ de l'institution, lorsqu'il existe, explique les raisons qui le conduisent à organiser une auto-évaluation.

V.1.8 - LANCEMENT DE L'AUTO-ÉVALUATION

Le lancement est une activité planifiée au cours de laquelle le premier Responsable de l'institution rappellera à tous, qu'il s'agit d'une évaluation faite par tous les membres de la communauté et dont chacun est partie prenante. Il présentera les différents organes créés pour la conduite du processus et précisera le champ, les objectifs et les résultats attendus, la période, etc.

NB : Une présentation publique du lancement du processus d'auto-évaluation, en présence des autorités universitaires et des partenaires de l'institution est souhaitable, avec un message fort du premier responsable de l'institution.

V.1.9 - FORMATION DES ACTEURS

Une formation des acteurs doit être envisagée sous forme d'atelier. Elle concerne à la fois les membres du CP et toutes personnes-ressources identifiées. La formation sera assurée par un expert interne et portera sur le guide méthodologique de l'auto-évaluation, du référentiel concerné et des outils nécessaires à la collecte et au traitement des données. Dans ce cadre, un questionnaire et un programme d'aide à la décision sont disponibles sur le site web du CAMES.

V.2 - RÉALISATION DE L'AUTO-ÉVALUATION

La réalisation de l'auto-évaluation consiste en l'organisation, à la collecte des données et au suivi des activités de l'auto-évaluation par le Comité de pilotage.

V.2.1 - ORGANISATION DE LA COLLECTE DES DONNÉES

Elle consiste à élaborer un plan de collecte, à le diffuser à tous les acteurs, principalement aux entités/services concernés avec une liste de diffusion.

Le Président du CP en prélude à la phase de collecte des éléments de preuve doit mettre en place toute l'organisation nécessaire, à la bonne réalisation de cette phase. Celle-ci doit comporter l'identification des services et des personnes-ressources à interroger, les missions des membres et des évaluateurs et le plan de collecte.

V.2.1.1 - IDENTIFICATION DES SERVICES ET DES PERSONNES A ÉVALUER

Le CP doit convenir des services et des personnes à rencontrer, en vue de la collecte des données.

V.2.1.2 - MISSIONS DES ÉVALUATEURS

Le Président du CP définit les missions des évaluateurs, en précisant leur rôle. Les évaluateurs doivent se conformer aux consignes reçues.

V.2.1.3 - PLAN DE COLLECTE

Il doit préciser la période de la collecte, les services et les personnes-ressources à rencontrer (Annexe 2).

V.2.2 - COLLECTE ET ANALYSE DES ÉLÉMENTS DE PREUVE

Le référentiel pour l'évaluation de l'offre de formation en ligne est subdivisé en champs, chaque champ comporte des références et chaque référence des critères (Annexe 3).

Sur la base de ce référentiel, le CP doit élaborer un questionnaire avec un système de cotation des critères. Ce questionnaire servira à la collecte des éléments de preuve et à apprécier la conformité de l'IESR au référentiel.

Les éléments de preuves doivent être codifiés, archivés et analysés.

Un exemple de questionnement pour apprécier et noter un élément de preuve :

- La preuve existe-t-elle ?
- La preuve est-elle pertinente, c'est-à-dire, répond-elle réellement à la question posée (intitulé, habilitation de signature, date de signature et contenu de l'élément de preuve) ?
- Exemple 1 : Habilitation de signature et sa pertinence relativement aux fonctions établies avec nom et prénoms, cachet selon la fonction établie
- Exemple 2 : Date de signature ; elle fait foi
- Exemple 3 : Intitulé, sa pertinence relativement au critère
- Exemple 4 : Contenu de l'élément de preuve en relation avec l'intitulé

Quel que soit le critère, les modalités d'appréciation de la preuve seront cotées :

1 Preuve recevable

0 Absence de preuve ou preuve irrecevable

Analyse de conformité des critères (cf : I.2)	Notes
Pas en conformité avec le Critère	0
Partiellement en conformité avec le Critère	5
En conformité avec le Critère	10
Excellentes pratiques et conformité totale avec le Critère	15

Afin de s'assurer du bon déroulement de cette phase de collecte des données, le Président du CP doit s'assurer que les séances de débriefing de fin de journée soient réalisées, aux fins de relever des difficultés ou obstacles éventuels inhérents à la collecte et y apporter les corrections nécessaires.

V.2.3 - SUIVI DES ACTIVITÉS DE L'AUTO-ÉVALUATION

Le Président du CP doit coordonner toutes les activités inhérentes à cette phase en s'appuyant sur des réunions, des séances de restitution, de la documentation et au besoin, des ateliers.

Les réunions et séances de restitution doivent être assorties de PV.

V.3 - TRAITEMENT DES DONNÉES, ÉLABORATION ET DIFFUSION DU RAPPORT

V.3.1 - CONSOLIDATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES

Toutefois que cela s'avère nécessaire, les données doivent faire l'objet de consolidation par les différentes parties en présence. Le CP se doit cependant de valider l'ensemble des données issues du processus de collecte.

V.3.2 - ANALYSE ET SYNTHÈSE DES DONNÉES

L'analyse quantitative des données peut être réalisée à partir d'une application d'aide à la décision relativement à la cotation établie pour chaque critère, permettant ainsi d'atteindre une référence, un champ et le domaine.

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 :

$80\% \times \text{nombre de constituants du critère} \times \text{valeur de conformité (10)}.$

Si la Référence contient 10 Critères, nous obtenons un seuil de validation de :

$80\% \times 10 \times 10 = 80$ sur une note de conformité maximum de $80\% \times 10 \times 15 = 120$, donc 80/120.

Le tableau ci-dessous présente un exemple de résultats d'évaluation de différentes offres de formation en ligne.

- A = nombre maximum de points (54 critères x 15 points par critère = 810)
- B = nombre de points de conformité (54 critères x 10 points par critère = 540).
- C = seuil de conformité ($80\% \times 540 = 432$).

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO- ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

On constate qu'avec un seuil de 432 points (80% de 540 points de conformité normale), seules les offres de formation 1 (480 points) et 2 (460 points) sont en conformité substantielle.

Domaines	Nombre de points maximal	Nombre de points en conformité	Seuil de conformité 80%	Somme des notes sur les critères	Décision
	A	B	$C=B*80\%$	D	$D>C$
Offre 1	$54*15=810$	$54*10=540$	432	480	conforme
Offre 2	$54*15=810$	$54*10=540$	432	460	conforme
Offre 3	$54*15=810$	$54*10=540$	432	410	Non conforme

Quel que soit le score obtenu à l'auto-évaluation, une synthèse est faite pour identifier les points forts et les points à améliorer. A ce stade, des outils sont utilisés pour construire une matrice permettant d'avoir une vue globale sur les forces et faiblesses de l'IESR relativement aux dispositions du référentiel. L'une des plus utilisés est le SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces).

V.3.3 - LE RAPPORT D'AUTO-ÉVALUATION

V.3.3.1 - ÉLABORATION DU RAPPORT

Le rapport d'auto-évaluation doit être rédigé selon le plan de rédaction recommandé par le CAMES (Annexe 3). Cela contribue à faciliter la lecture du rapport par les experts évaluateurs du CAMES dans le cadre du Programme de Reconnaissance et d'Équivalence des Diplômes (PRED). La rédaction du rapport incombe au Président du Comité de pilotage. Ce dernier doit organiser son comité pour mener à bien cette tâche.

V.3.3.2 - LA VALIDATION DU RAPPORT

Elle consiste en la validation du contenu du rapport par les parties prenantes à divers niveaux, de façon séquentielle :

- la validation au sein du Comité de Pilotage ;
- la validation par les parties prenantes (Enseignants-chercheurs, chercheurs, PATs, Étudiants) ;
- la validation par l'administration de l'IESR.

En dehors du Comité de Pilotage, les différents niveaux de validation doivent se faire sous forme d'atelier, avec compte rendu des séances de validation.

Le rapport final est transmis au commanditaire de l'auto-évaluation (Premier Responsable de l'institution) par le Président du Comité de Pilotage qui en accuse réception.

La remise du rapport marque la fin du mandat du Comité de Pilotage.

V.3.3.3 - LA DIFFUSION DU RAPPORT

Au-delà de la forme prise pour la diffusion des résultats de l'auto-évaluation (rapport, indicateurs, tableaux de bord, synthèses) et de la nécessité d'accompagner ces évaluations de synthèses et de recommandations, c'est leur appropriation par les parties prenantes qui reste essentielle.

L'entière responsabilité revient au Responsable de l'IESR pour la diffusion ou non du rapport. Il est toutefois recommandé que le rapport soit diffusé en interne, aux fins de promouvoir l'amélioration des pratiques. La diffusion externe, fortement recommandée, peut être source de bénéfices pour l'IESR (captation de financement par exemple).

Les résultats de l'évaluation doivent être largement diffusés dans un délai court. Le passage des résultats de l'évaluation à des actions correctives devra être prévu (réunions de travail pour que les équipes concernées établissent le plan d'amélioration avec les modifications à réaliser par ordre de priorité et selon des délais précis)

V.4- ÉLABORATION, MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION

La mise en place d'une démarche qualité s'impose particulièrement dans les formations en ligne car le degré d'exigence est très élevé en raison notamment des investissements qu'elle suppose.

La démarche qualité a pour but l'amélioration des résultats par une rationalisation des ressources humaines et numériques et une amélioration des processus pédagogiques et administratifs. Elle est relative à des objectifs, définis par l'IESR en relation avec ses apprenants, mais elle pose aussi la question des finalités et des valeurs. C'est un processus itératif d'amélioration qui prendra en compte des éléments liés à l'efficacité pédagogique, mais également ceux liés à la satisfaction, aux coûts, à la pertinence des choix technologiques, etc.

Si l'amélioration de l'action est la finalité des démarches qualité, il convient de rendre opérationnelle la résultante des trois sous processus qui précèdent. Il s'agit alors de préciser la nature et la forme des sorties de l'évaluation, ses destinataires, les orientations d'action et le plan d'accompagnement envisagé.

V.4.1 - ÉLABORATION DU PLAN D'AMÉLIORATION

Au terme de l'analyse et de la synthèse des données de l'auto-évaluation, il convient que le CP identifie et priorise les actions d'amélioration jugées pertinentes en les classant en termes d'actions immédiates, à très court terme, court terme et moyen terme. Cette classification vise à capitaliser les actions d'amélioration issues de l'auto-évaluation, l'amélioration continue étant le but recherché dans un délai raisonnable.

La priorisation des actions permet à l'IESR d'avoir un aperçu des délais dans lesquels les actions d'amélioration pourront être mises en œuvre. Ainsi, on entend par :

- Immédiat : un délai deux (02) semaines
- Très court terme : un délai de quatre (04) semaines
- Court terme : un délai de huit (08) semaines
- Moyen terme : un délai maximum de douze (12) semaines

Les actions doivent concourir à l'intégration des résultats de l'auto-évaluation dans la pratique professionnelle. Pour un responsable de formation, un concepteur de cours, un

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO- ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

technicien, un formateur ou un tuteur, ce n'est pas une pratique anodine ou facile car cela suppose une capacité de remise en cause professionnelle, une totale disponibilité et écoute des apprenants.

Le plan d'amélioration est une matrice permettant le suivi de la mise en œuvre des actions d'amélioration. Il doit mentionner de ce fait les activités à mettre en œuvre, préciser les délais impartis, les personnes en charge de la réalisation (Responsabilités), les indicateurs de suivi, et si nécessaire les ressources.

Un volet « Observations » permettra de noter des commentaires relatifs à l'évolution de chaque activité (Annexe 4).

V.4.2 - MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'AMÉLIORATION

La mise en œuvre du plan d'amélioration relève de la responsabilité des entités de l'IESR évaluées. Celles-ci doivent réaliser les activités d'amélioration conformément aux délais prescrits.

Elles doivent de ce fait archiver tous les enregistrements (Rapport, PV, Compte rendu, livrable, autres éléments de preuves) liés à ces activités.

V.4.3 - SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION

Cette activité est dévolue à la Cellule d'Assurance Qualité (CAQ) de l'IESR. Elle doit se charger de planifier le suivi du plan d'amélioration et rendre compte de l'état d'avancement des actions aux fonctions habilitées.

Il convient que la CAQ vérifie l'achèvement et l'efficacité des actions entreprises, conformément au plan d'amélioration établi. La CAQ clôture les actions jugées satisfaisantes et le cas échéant convient avec l'entité d'une autre action d'amélioration.

V.4.4 - PROGRAMMATION D'UNE NOUVELLE AUTO-ÉVALUATION

L'IESR à travers sa cellule devra planifier et réaliser de manière périodique, tous les ans en routine, une auto-évaluation dans la dynamique de l'amélioration continue (PDCA = Planifier - Réaliser - Évaluer - Améliorer).

Celle-ci pourra faire le suivi de la précédente auto-évaluation ou se fixer d'autres d'objectifs, en adéquation avec la vision du premier Responsable de l'IESR.

C'est dans cette dynamique que l'IESR, à travers le guide et le référentiel, pourra s'approprier suffisamment le processus d'auto-évaluation et assurer ainsi son ascension et son bon positionnement comme institution de renom.

V.5 - DEMANDE DE RECONNAISSANCE AU PRED/CAMES

La mission essentielle du CAMES est de contribuer à la qualité des offres de formation dispensées dans les IESR, par leur soumission à l'évaluation par le Programme de Reconnaissance et d'Équivalence des Diplômes du CAMES (PRED).

En réalisant leur auto-évaluation à partir de l'outil développé dans ce document à savoir le Référentiel d'accréditation et du guide méthodologique de l'auto-évaluation des offres de formation en ligne, les IESR au mieux de leurs résultats, pourront conséquemment solliciter une évaluation externe par le CAMES, en intégrant dans leur démarche d'amélioration, une demande auprès du CAMES (Annexe 7).

La reconnaissance graduelle en termes d'étoile que confèrera le PRED, vise à favoriser l'amélioration continue des offres de formation en ligne et donc la reconnaissance des IESR entre elles.

Certaines exigences devront à cet effet être satisfaites au préalable, à savoir :

- pour le diplôme, la reconnaissance/habilitation nationale du diplôme demandé (texte d'homologation nationale du diplôme fournit par la tutelle) ;
- la délivrance du diplôme ou du certificat au moins à une promotion de candidats;
- les textes (Décret, arrêté ou tout autre document de la tutelle) d'ouverture de l'IESR ;
- les textes (Arrêté, Décision de la tutelle) de création de l'offre.

A toutes fins utiles, les IESR pourront obtenir davantage d'information sur la plateforme du PRED, à travers le lien suivant : <https://pred.cames.online/>

Les IESR qui le souhaite, peuvent se faire accompagner.

V.6 - GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE OFFRE DE FORMATION DIPLÔMANTE OU CERTIFIANTE EN LIGNE: PRÉSENTATION DE QUELQUES SCÉNARIOS

Synthèse des critères obligatoires (cf page 12-14)

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

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.

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.

L'auto-évaluation 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.

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO- ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

Évaluation des critères cruciaux dans une offre de formation en ligne	Notes
Respect de la réglementation nationale des établissements d'enseignement supérieur (1.1.2.4)	Éliminatoire
Plateforme de formation à distance opérationnelle et sécurisée	Éliminatoire
Connectivité, Accès aux ressources pédagogiques	Éliminatoire
Scénarisation des cours	Éliminatoire
Qualification des ressources humaines (1 Techno-pédagogue, 1 Administrateur système, 1 Responsable de formation)	Éliminatoire
Respect des droits d'auteurs et protection des données personnelles	Éliminatoire

La grille ci-dessous ne sera utilisée qu'à la satisfaction de tous les critères cruciaux.

Évaluation des autres critères dans une offre de formation en ligne

- Critères au niveau institutionnel
- Critères au niveau du développement des cours
- Critères au niveau de la structure des cours
- Critères au niveau du soutien des étudiants
- Critères au niveau du soutien des enseignants et du personnel administratif
- Critères au niveau de l'évaluation
- Critères au niveau de l'infrastructure

Analyse de conformité des critères	Jauge	Notes
1 Preuve recevable Absence de preuve ou preuve irrecevable		
Pas en conformité avec le Critère		0
Partiellement en conformité avec le Critère		5
En conformité avec le Critère		10
Excellentes pratiques et conformité totale avec le Critère		15

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO- ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

Domaine : Offre de formation « diplômante » ou « certifiante » en ligne

Constat			
1	Preuve recevable	pas en conformité avec le Critère	0
0	Absence de preuve ou preuve irrecevable	partiellement en conformité avec le Critère	5
		en conformité avec le Critère	10
		Excellentes pratiques et conformité totale avec le Critère	15

Domaine : Offres de FOAD/FAD

Champs	Références	Critères	Indicateurs et preuves	Constats	Notes
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	1.1.1 L'offre de formation répond à une demande de formation	1 Document écrit sur les missions de l'institution dans le domaine de la formation.	1	15
			2 Catalogues des domaines des offres de formation.	1	
			3 Document écrit sur les fondements/justifications des programmes de formation. Catalogues des domaines des offres de formation	1	
			4 Document écrit sur la politique de recrutement, d'accueil, d'information, de suivi et d'insertion des apprenants.	1	
			5 Catalogues de diffusion des programmes de formations.	1	
			6 Exemplaires de conventions de partenariat en rapport avec la formation. Catalogues de diffusion des programmes de formations.	1	
			7 Document écrit sur les procédures de création de programmes de formation diplômante	1	
		1.1.2 L'offre de formation est cohérente au regard du projet d'établissement et/ou du plan stratégique de l'institution	1 Catalogues des programmes de formation.	1	15
			2 Document écrit sur le projet d'établissement dans le domaine de la formation.	1	
			3 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.	1	
			4 Documents organiques sur l'institution.	1	
		1.1.3 Le programme de formation respecte les exigences du LMD	1 Catalogues des programmes de formation.	1	10
			2 Document écrit sur la politique de recrutement, d'accueil, d'information, de suivi et d'insertion des apprenants.	0	
			3 Mobilité enregistrée sur le terrain ?	1	
			4 Document écrit sur la politique de gestion des programmes de l'institution.	1	
			5 Document écrit sur le règlement intérieur de l'institution en matière de formation.	1	
	CONFORME	3 critères 80% x 3 X 10 = 24	Note de conformité substantielle = 24	Total	40
	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).	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	1 Espace de connexion.	1	15
			2 Infothèque	1	
			3 Bibliothèque virtuelle.	1	
			4 Observation de salle de formation virtuelle et physique	1	
		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	1 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.	0	0
			2 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.	0	
		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.	1 Procédure d'inscription pédagogique aux FOAD/FAD et aux parcours personnalisés.	1	10
			2 Document sur les modalités de contrôle des connaissances.	1	
			3 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.	0	
			4 Nomenclature des supports de communication (mode d'emploi, information pratique, catalogues).	1	
			5 Document écrit sur la procédure de diffusion des résultats des examens.	1	
		1-2-4 Des mécanismes et procédures adaptés supportent une coordination efficace entre les unités/départements de l'apprentissage en ligne et les autres départements de l'institution.	1 Description des modalités de constitution de « cellules qualité ».	1	15
			2 Document écrit sur les normes et procédures de gouvernance sur l'institution ou du programme de formation.	1	
			3 Document écrit sur le règlement intérieur de l'institution, faisant apparaître les responsabilités et les modalités de soumission d'un projet de FOAD/FAD.	1	
			4 Organigramme général et schéma d'organisation de l'organe de gestion des FOAD	1	
		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.	1 Document écrit sur les statuts de l'institution	1	10
			2 Document écrit sur le règlement intérieur de l'institution, notamment sur les modalités d'élection ou de nomination aux comités consultatifs et d'évaluation.	0	
			3 Liste de présence aux réunions, comptes rendus de réunion et procès-verbaux de décision.	1	
			4 Liste nominative de la composition des instances de gouvernance	1	
			5 Organigramme.	1	
		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.	1 Existence d'un comité stratégique consultatif, composé de spécialistes des TICE.	1	10
			2 Liste des partenaires, des conventions et des procédures de validation des partenariats publics privés.	1	
			3 Existence d'un projet ou d'une cellule de veille stratégique et technologique, sur les TICE et les besoins de l'environnement socioéconomique	1	
			4 Document écrit sur la politique de collaboration et de coopération.	1	
			5 Exemple de plan de prospection auprès des opérateurs économiques.	1	
	CONFORME	6 critères 80% x 6 X 10 = 48	Note de conformité substantielle = 48	Total	60
	Référence 1.3 : L'institution est engagée dans l'innovation	1-3-1 L'établissement met en œuvre une politique pour s'assurer d'une innovation constante et itérative des programmes de cours.	1 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.	1	15
			2 Documents écrits sur l'évaluation des formations dispensées par les apprenants (Points forts et points faibles)	1	
			3 Bilan d'activité du service d'insertion professionnel.	1	
			4 Document écrit sur la politique de l'offre de la formation ;	1	
			5 Document écrit sur la politique de gestion de la cohérence du contenu de la formation	1	
		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	1 La cartographie des outils de communication numérique et de télécommunication.	1	15
			2 Le plan de formation des personnels sur les TICE.	1	
			3 Le cahier des charges des formations en TICE.	1	
			4 L'organisation de séminaires de sensibilisation aux FOAD, aux bénéfices de tous les acteurs.	1	
		1.3.3 Les pratiques et procédures établies pour la création et la distribution de contenu en ligne sont promues et encouragées	1 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.).	1	15
			2 Schéma d'organisation et de processus de production des contenus numériques et des activités pédagogiques distantes, montrant l'implication des personnels pertinents et des apprenants.	1	
			3 Stratégie de gestion des droits d'auteur et de la propriété intellectuelle collective	1	
			4 Justificatifs de la participation de spécialistes externes aux activités innovantes	1	
	CONFORME	3 critères 80% x 3 X 10 = 24	Note de conformité substantielle = 24	Total	45

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO- ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

CONFORME	3 critères 80% x 3 X 10 = 24	Note de conformité substantielle = 24	Total	45
Référence 1.4 : Le programme est ouvert à la communauté	1.4.1 L'institution est en lien avec les réseaux nationaux, régionaux et internationaux ayant trait à la formation.	1 Justificatifs d'appartenance à des associations (réseaux d'enseignants chercheurs, de chercheurs et de professionnels).	0	0
		2 Justificatifs de l'attractivité de l'établissement (candidature des personnels, choix d'orientation des apprenants, présence de chercheurs et apprenants internationaux, ...)	0	
		3 Nombre de soutien institutionnels et politiques nationaux et internationaux (allocation officielle, invitation, participation à la gouvernance, reprise des travaux réalisés par la cellule FOAD/FAD, ...)	0	
		4 Accessibilité des réseaux d'acteurs, à partir des outils de communication numériques (visibilité sur Internet, référencement, etc.).	0	
		5 Nombre d'événements organisés avec les partenaires (programme, budget, résultats).	0	
	1.4.2 Des outils et procédures de travail collaboratifs systémiques sont utilisés, pour partager le savoir avec la communauté.	1 Mise en œuvre de communautés de pratiques (Wenger 2005) et de procédures de remontée d'information immédiatement en lien avec les archives, la gestion des ressources humaines, et la direction des systèmes d'information.	1	15
		2 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, RH, recherche, etc.).	1	
		3 Moyens de traçabilité des interactions, des communications et des travaux internes.	1	
		4 Existence d'une politique de médiatisation interne et externe et nombre de supports de communication.	1	
	1.4.3 La cohérence entre les objectifs/la mission de communauté/marché dans lequel l'établissement opère est vérifiée de façon périodique par le Conseil d'administration.	1 Document de mission de l'institution (FOAD) et synergie entre les formations classiques et les FOAD	1	15
		2 Nombre d'études d'opportunités	1	
		3 Justificatifs de la cohérence des projets FOAD/FAD avec l'environnement socioéconomique (bilan de la formation continue, contrats professionnels, alternance, nombre de stage, pertinence des lieux de stages, ...)	1	
		4 Statistiques de l'insertion professionnelle par spécialité.	1	
	1.4.4 La politique Responsabilité Sociale d'Entreprise (de RSE) de l'établissement tient compte du rôle de la technologie pour soutenir ses objectifs.	1 Documentation écrite sur la politique de RSE de l'institution.	1	10
		2 Les œuvres universitaires sont accessibles aux apprenants inscrits en FOAD/FAD (Bourses, vie associative, CROU, aide au logement, aux soins et à la santé, ...). Dans ce cas, fournir les modèles de dossiers, les statistiques (nombre de requêtes, nombre de bourses, nombre de supports), les modèles de documents, ...	1	
		3 Existence d'un espace ouvert sur l'environnement numérique de travail permettant l'accès à des informations pratiques, des téléchargements (dossiers, documents, ...) ...	1	
		4 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.	0	
CONFORME	4 critères 80% x 4 X 10 = 32	Note de conformité substantielle = 32	Total	40
Référence 2.1 : L'institution dispose d'un mécanisme de gestion des ressources pour l'apprentissage	2-1-1 Toutes les procédures basées sur la technologie sont testées convenablement, selon les meilleures pratiques du secteur.	1 Rapports sur l'expression des besoins du service de FOAD/FAD.	0	0
		2 Fourniture d'un livre 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).	0	
		3 Fourniture d'une note de cadrage, du cahier des charges, ou du cahier des spécifications techniques de l'ENT.	0	
		4 Justificatifs de l'exécution de tests utilisateurs pour chaque type d'interaction avec l'ENT et des résultats de performance: nombre de connexion simultanées, redondance, délai de communication et de téléchargement, ...	0	
	2-1-2 L'établissement dispose d'une politique d'archivage pour le matériel d'apprentissage	1 Projet de déploiement d'une interface administrateur qui ouvre les droits d'édition aux équipes pédagogiques et administratives, selon leurs droits d'accès.	1	10
		2 Intégration des liens web vers l'ENT sur le site internet et/ou intranet de l'établissement.	0	
		3 Intégration d'un dispositif de traçabilité des usages numériques et des équipements pour chaque catégorie d'acteur	1	
		4 Périodicité pour l'archivage numérique des ressources et projet d'intégration des bilans dans le rapport d'autoévaluation.	1	
	2.1.3 Les pratiques et procédures établies pour la création et la distribution de contenu en ligne sont promues et encouragées	1 Projet d'élaboration des modes d'emploi de l'ENT avec des tutoriels accessibles (audiovisuels, présentation visuelle, ...)	1	10
		2 Technologies numériques supports de la FOAD/FAD interopérable avec les standards du web de données (XML, SCORM, HTML 5, ...)	1	
		3 Expressions des besoins en équipements et infrastructures, pour permettre la continuité des activités 24H/24H et 7J/7.	1	
		4 Plan de formation des personnels à l'ENT.	0	
	2.1.4 Des indicateurs permettent de tracer l'utilisation par les apprenants des ressources d'apprentissage utilisées dans les procédures d'évaluation	1 schéma d'organisation des cercles qualité.	1	10
		2 Règles de collecte, de traitement et partage des données capturées par l'ENT, auprès des cercles qualité.	1	
		3 Mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction auprès des apprenants.	1	
		4 Mettre en place un dispositif de réclamation qui protège l'anonymat des usagers non satisfaits des outils, des contenus ou de la progression de la FOAD/FAD.	1	
		5 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.	1	
		6 Prévion d'un coût de fonctionnement pour le traitement de ces rapports : synthèses des résultats et les diffusions auprès des équipes pédagogiques voire des apprenants	1	
		7 Preuve sur la disponibilité des ressources d'apprentissage en mode déconnecté.	0	
		8 Dispositif de suivi de progression pédagogique de l'étudiant.	1	
CONFORME	4 critères 80% x 4 X 10 = 32	Note de conformité substantielle = 32	Total	30
Référence 2.2 : L'institution met à la disposition des apprenants un système d'information	2.2.1 Toutes les procédures administratives se font sur l'intranet de l'institution	1 Procédure d'inscription administrative et pédagogique :	1	10
		2 Document écrit sur la description de la procédure d'inscription, d'accueil, de recrutement, d'information et de communication	1	
		3 Document écrit sur des exemples de dossiers d'inscription, de recrutement des candidats présélectionnés ;	1	
		4 Document écrit sur la sécurité et la confidentialité des données.	1	
		5 Plateforme de diffusion des coûts des FOAD/FAD	0	
	2.2.2 Toutes les informations, les cours, les emplois du temps et autres sont notifiés aux apprenants à travers un dispositif de communication	1 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, ...)	1	15
		2 Dispositif de communication interne et externe du campus (portail web, réseaux sociaux, serveur sms, ...).	1	
		3 Interface d'administration prévue sur l'ENT. Plan de formation des équipes pédagogiques.	1	
		4 Exemples de cours disponible en ligne	1	
		5 Scénarios d'usage de l'ENT, dans la maquette de la FOAD/FAD.	1	
	2-2-3 Des informations écrites et détaillées sur chaque cours disponible sont transmises aux apprenants.	1 Exemples de cours disponible en ligne	1	15
		2 Scénarios d'usage de l'ENT, dans la maquette de la FOAD/FAD.	1	
		3 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, ...)	1	
	2.2.4 Un système de suivi de la progression des apprenants est mis en place et partagé	1 Procédure d'évaluation des apprentissages	1	10
		2 Processus de suivi pédagogique, administratif des apprentissages.	0	
		3 Descriptif de différents acteurs dans le dispositif (enseignant, tuteur, expert, etc.).	1	
		4 Existence de délai de réponse garanti aux apprenants.	1	
		5 Processus d'évaluation de la formation et des enseignements par les apprenants.	1	
		6 Existence d'une direction chargée de contrôle de la qualité des apprentissages	1	
	2-2-5 Un soutien personnalisé pour l'apprentissage méthodologique, technique et organisationnel est disponible.	1 Cahier des charges indiquant le délai de réponse garanti aux apprenants et les règles de suivi.	1	10
		2 Traçabilité des activités pouvant permettre d'ajuster l'accompagnement (contenus, fréquence) et d'évaluer la progression pédagogique de l'apprenant.	1	
		3 Document écrit sur la liste, qualifications, responsabilités, des ressources humaines impliquées dans la FOAD/FAD.	1	
		4 Document écrit sur la description de l'infothèque.	0	
		5 Document écrit sur la description de la plateforme contenant les renseignements utiles et des calendriers des offres FOAD/FAD.	1	
		6 Document écrit sur la description de la méthode de suivi et de soutien des apprenants.	1	
		7 Nombre d'enseignant au tutorat (ratio d'encadrement suivant le nombre d'apprenants par tuteur, nombre d'enseignants formés au tutorat)	1	
		8 Accès aux coordonnées des équipes enseignantes et administratives et mise en œuvre de permanence à distance, via un système de messagerie instantanée et différée.	1	
		1 Liste de formations et ou de matériels éducationnels fournis aux apprenants.	1	

APPRENTISSAGE

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO- ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

RESSOURCES D'AF

		2.2.6 L'établissement forme les apprenants à l'utilisation des TICE dans le but de faciliter leur apprentissage	2	Mise en place d'un système de réservation et d'attribution des matériels mutualisables ou prêtés pour la réalisation des travaux individuels et collectifs.	1	15	
			3	Accès à des locaux sur site, pour la réalisation des travaux.	1		
		2.2.7 Les apprenants disposent d'un identifiant pour accéder aux ressources pédagogiques	1	Une Bibliothèque virtuelle est mise à disposition des apprenants distants, avec la possibilité de consulter des fonds numériques récents.	0	10	
			2	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, ...).	1		
			3	L'intranet de l'institution est accessible en ligne.	1		
		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	1	Un guide des logiciels libres par filière ouverte à distance, avec les syllabus et/ou les tutoriels d'utilisation pour le suivi des cours.	0	0	
			2	Liste des logiciels, ressources et matériels payants et gratuits mis à la disposition des apprenants.	0		
CONFORME	8 critères 80% x 8 X 10 = 64	Note de conformité substantielle = 64			Total	85	
Référence 2.3 : L'institution est engagée dans la formation et l'accompagnement du personnel impliqué dans la FOAD	2-3-1 Les directives de conception et de prestation des cours sont disponibles pour le personnel concerné.	1	Procédure de création de ressources numériques	0	10		
		2	Document écrit sur la liste des enseignants, qualifications, responsabilités dans l'offre de formation.	1			
	2-3-2 Les supports méthodologiques, organisationnels et techniques pour tout personnel souhaitant développer leurs ressources d'apprentissage en ligne sont en place dans toute l'institution.	1	Document écrit sur la communication interne et externe.	0	0		
		2	Document présentant les supports méthodologiques, organisationnels et techniques	0			
	2-3-3 Des services techniques pour encourager l'interaction du personnel sont mis en place	1	Document écrit sur la communication interne et externe.	1	15		
		2	Document sur les services techniques mis en place pour encourager l'interaction du personnel.	1			
	2.3.4 L'institution dispose d'une politique de formation du personnel aux TICE	1	Catalogues de formation aux TICE avec un calendrier adapté aux contraintes des personnels	1			
		2	Programmes de séminaires et lettre d'engagement des intervenants	1			
		3	Dispositif de valorisation (symbolique, financier, organisationnel, ...) des acteurs participants à la diffusion des bonnes pratiques, au sein des FOAD/FAD et au-delà.	1	15		
		4	Référentiel de compétences des acteurs de la FOAD.	1			
		5	Liste de formations et certifications offertes aux personnels et plan de formations.	1			
CONFORME	4 critères 80% x 4 X 10 = 32	Note de conformité substantielle = 32			Total	40	
Référence 2.4 : L'institution dispose d'outils et de mécanismes garantissant la sécurité et le fonctionnement de la FOAD	2-4-1 Le personnel et les apprenants ont un accès unique ou différent aux différentes applications	1	Procédure d'attribution d'un mot de passe.	1	15		
		2	Identification unique S.S.O. (Single Sign On).	1			
		3	Guide de sensibilisation à la sécurité des données personnelles.	1			
		4	Service interconnecté avec la scolarité et l'administration centrale, soit par voie de fichiers interopérables, soit par intégration technologique	1			
	2-4-2 L'institution met en place un système dont l'ergonomie assure avec fiabilité la cohérence et la validité des contenus	1	Document décrivant le circuit de validation d'une ressource pédagogique numérique, engageant des niveaux de responsabilité précis (droits d'auteurs, qualité du contenu, etc.).	1	15		
		2	Description d'un système d'alerte de dépôt ou de retard dans la mise en ligne de contenus sur l'ENT	1			
		3	Dispositif de partage d'expériences entre les personnels techniques qui créent les conditions d'urgence de bonnes pratiques d'autoéducation et de veille technologique.	1			
		4	Rapport de textes d'évaluation et bases des incidents accessibles sur la plateforme	1			
	2-4-3 L'institution dispose d'une politique éditoriale et d'une charte graphique pour l'ensemble de ses cours et ressources	1	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...	1	15		
		2	Guides, standards employés, modes d'emploi, documentation technique, administrative et réglementaire, liste de références et de ressources libres ou disponibles via l'ENT, ...	1			
	2-4-4 Un cryptage solide de bout en bout est utilisé pour protéger toutes les données personnelles des utilisateurs dans le système	1	Données et technologies de cryptage.	0	0		
		2	Règles d'accès applicables aux données.	0			
		3	Charte d'utilisation des ressources informatiques.	0			
		4	Code de déontologie de l'ENT	0			
		5	Capacité de l'ENT à capitaliser les traces d'usage et les accès autorisés ou non.	0			
		6	Responsable de l'informatique et liberté du campus.	0			
	2-4-5 Des standards de qualité communs convenus sont disponibles (cohérence dans le graphisme, compatibilité audio/vidéo...)	1	Cadre de collaboration avec le service communication de l'établissement, avec les départements audiovisuels, infographie ou d'informatique pour impliquer tous les acteurs dans l'amélioration continue de l'ENT.	1	15		
		2	Procédure de création de ressources numériques	1			
		3	Standards utilisés, formats de fichier, scénarios de captation, de montage et de diffusion de supports audiovisuels et multimédia.	1			
		4	Modèles de cours multimédia et/ou audiovisuels (OCM, activités en ligne, activités collaboratives, remise de devoir, suivi des rendus, production d'une norme documentaire pour le versement de fichiers dans l'ENT ou l'intranet de l'établissement, en collaboration avec les archives et les Bibliothèques numériques.	1			
	2-4-6 L'institution dispose d'un plan de continuité de service de l'ensemble du dispositif	1	Capacités à maintenir l'activité avec le personnel technique	1	15		
		2	Capacités des serveurs de sauvegardes	1			
		3	Localisation hors site des serveurs de sauvegardes (contrats de prestation avec les fournisseurs).	1			
		4	Fiche d'intervention du personnel technique pour justifier la maintenance	1			
		5	Procédure de continuité de service.	1			
		6	Procédure de reprise après sinistre	1			
		7	Bases de sauvegardes (sites et redondances de sauvegarde).	1			
	CONFORME	6 critères 80% x 6 X 10 = 48	Note de conformité substantielle = 48			Total	75
Référence 3.1 : L'offre de formation intègre une pédagogie flexible et adaptée aux besoins des usagers dans une perspective d'amélioration continue.	3.1.1 Une pédagogie flexible et des modèles de prestation de cours sont adoptés pour satisfaire les besoins des différents usagers	1	Dispositif d'apprentissage.	1	15		
		2	Politique d'évaluation des apprentissages et dispositifs de suivi d'évaluation des apprentissages	1			
		3	Document écrit sur la constitution des unités d'enseignement, des crédits d'évaluation transférables.	1			
		4	Document écrit sur les informations accessibles sur la plateforme.	1			
		5	Document écrit sur la disponibilité des cours en ligne.	1			
		6	Document écrit sur l'organisation des T.P. en présentiel et / ou en ligne.	1			
		7	Document écrit sur l'organisation des travaux pratiques assistés.	1			
		8	Document écrit sur les modalités d'évaluations pratiques des apprenants.	1			
	3.1.2 Des systèmes et services sont implantés pour appuyer la communication parmi les apprenants et le personnel	1	Dispositif d'apprentissage	1	15		
		2	Politique d'évaluation des apprentissages et politique de suivi d'évaluation des apprentissages	1			
		3	Dispositif de communication interne et externe.	1			
	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 graduation par matériels écrits, des sessions face à face et l'assistance en ligne.	1	Annuaire de contact des services supports et accessibilité.	1	15		
		2	Tutoriels ergonomiques d'exécution des tâches sur l'ENT ou l'intranet.	1			
		3	Nombre de canaux de contact avec les services d'assistance (en ligne, physique, horaires, rapports d'activités, etc.)	1			
		4	Dispositif d'accompagnement et suivi des apprenants.	1			
	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.	1	Qualité du guide d'autoévaluation.	1	15		
		2	Périodicité de l'autoévaluation	1			
		3	Performance du dispositif de veille stratégique et technologique	1			
		4	Procédure d'évaluation des résultats d'apprentissage.	1			
		5	Taux d'abandon, de défaillance et de réussite.	1			
		6	Responsable de l'informatique et liberté du campus.	1			

PARTIE V : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'AUTO-ÉVALUATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE

PROCÉDUS D'APPRENTISSAGE	CONFORME	4 critères 80% x 4 X 10 = 32	Note de conformité substantielle = 32	Total	60
	Référence 3.2 : Les conditions et les modalités de l'évaluation sont définies et opérationnelles	3-2-1 Évaluation diagnostique, évaluation formative, auto-évaluation et évaluation sommative sont toutes utilisées et transposées dans les outils numériques	1 Calendrier d'évaluation diagnostique pour chaque maquette et modèle de questionnaire.	1	15
			2 Service de tickets sur l'ENT, pour les remontées d'informations au cours d'évaluation formative.	1	
			3 Document écrit sur la plateforme, sur les différents types d'évaluation.	1	
			4 Document écrit sur l'évaluation des apprentissages.	1	
			5 Système de diffusion sécurisée des résultats de l'évaluation sommative	1	
			6 Système de réclamation transparent et indépendant des équipes pédagogiques, directement au niveau des cercles de qualité.	1	
		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	1 Liste de méthodes d'auto-évaluation utilisées.	1	15
			2 Procédure de méthodes d'auto-évaluation utilisée.	1	
		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	1 Politique des systèmes et techniques de sécurité.	1	15
			2 Politique de confidentialité	1	
			3 Gestion des droits d'accès	1	
			4 Nomenclature des données sensibles.	1	
			5 Mise en œuvre d'une 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, ...)	1	
		3-2-4 Des méthodes pour détecter le plagiat et autres formes de tricherie sont en place et sont communiquées aux apprenants	1 Cours de méthodologie de rédaction du document de mémoire.	1	15
			2 Système utilisé pour la détection de plagiat.	1	
		3-2-5 Des feedbacks constructifs et compréhensifs sont fournis aux apprenants	1 Procédure de publication des résultats d'évaluation	1	15
		3-2-6 Un système efficace et équitable pour les griefs issus des résultats d'évaluations est en place	1 Procédure de gestion des requêtes	1	
			2 Formulaire de gestion des requêtes des apprenants.	1	
			3 Délai de réponse garanti aux requêtes des apprenants	1	
			4 Processus d'évaluation de la formation des enseignants par les apprenants.	1	
		3-2-7 Les méthodes d'évaluation par les pairs sont soutenues et/ou le travail en groupe est encouragé pour les apprenants.	1 La certification et la validité du diplôme est assurée.	1	15
			2 Document écrit sur l'organisation de la remise du diplôme.	1	
			3 Événements promus pour la valorisation des majors de promotion	1	
		3.2.8 La remise des diplômes aux apprenants est organisée	1 Certification et la validité du diplôme.	1	15
			2 Document écrit sur l'organisation de la remise du diplôme.	1	
			3 Événements organisés pour la valorisation des majors de promotion.	1	
	CONFORME	8 critères 80% x 8 X 10 = 64	Note de conformité substantielle = 64	Total	105
	Référence 3.3 : L'institution dispose d'une politique de ressources humaines en FOAD	3-3-1 L'institution dispose d'une cellule de spécialistes compétents en FOAD/FAD, pour la conduite de l'offre	1 Document écrit sur la liste, qualifications, responsabilités, des ressources (enseignants, personnel technique et administratif) impliquées dans la FOAD, pour la conduite de l'offre.	1	15
			1 Procédure d'évaluation annuelle du personnel	0	
		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.	2 Document écrit sur la liste, qualification, responsabilités des ressources humaines impliquées dans la FOAD pour la conduite de l'offre.	1	10
			1 Catalogue de formation et certification du personnel	1	
		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.	1 Directives en matière de publication scientifique.	0	0
			2 Liste des publications.	0	
			3 Liste des conférences, colloques, brevets, etc.	0	
	CONFORME	4 critères 80% x 4 X 10 = 32	Note de conformité substantielle = 32	Total	40
3	11	54			620

Offre X	Nombre de points maximal	Nombre de points en conformité	Nombre de points en seuil 80%	Nombre de points obtenus	Décision
	A	B	C	D	D>C
	54*15 =810	54*10 = 540	432	555	Conforme

1. ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. (2004). Référentiel des bonnes pratiques. Technologies de l'information. Formation ouverte et à distance. Lignes directrices. La Plaine Saint Denis : AFNOR. 63 p.
2. CIRCULAIRE DGEFP n°2001/22 du 20 juillet 2001 relative aux formations ouvertes et/ou à distance « FOAD ».
<https://www.marchepublic.fr/Marchespublics/Textes/Circulaires/Circulaire-2001-22-DGEFP-foad.pdf>
3. Jean-Jacques GABAS. (2004). Société numérique et développement en Afrique : usages et politiques publiques. KARTHALA Editions. 205 p.
4. UNESCO/CAMES. (2014). État des lieux des FOAD de l'espace UEMOA. 57 p.
5. Plan stratégique de développement du CAMES (PSDC 2020-2022) http://www.lecames.org/wp-content/uploads/2019/09/PLAN-Strate%CC%81gique_Brochure_20-pages_VF.pdf
6. 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.
7. Certification de Conformité en formation professionnelle continue. Guide du référentiel d'audit. http://www.boutiquecertification.afnor.org/index.php/content/download/66345/803925/version/3/file/Guide+du+r%C3%A9f%C3%A9rentiel+d%27audit_Version+n4.pdf : AFNOR, 2016. 20 p.
8. Autric, M. et al. (2013). *Démarche qualité dans l'enseignement supérieur : notions, processus, mise en œuvre*. Editions L'Harmattan.
9. Chevalier, G. (2013). *La qualité publique durable Du « bien faire » au « mieux vivre »*. BoD - Books on Demand France.
10. 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.
11. 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.
12. 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>.
13. 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
14. 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.
15. ISO. 9001/2008

16. Référentiels CAMES (2013) Référentiels d'évaluation (Institutionnelle, offres de formation et Programme de Recherche)
17. 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*, Editions L'Harmattan., pp.203-2010.
18. Pumain D., Dardel F. (2014). *Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur*, Rapport à Madame la Ministre (France). MESRS. France.
19. Nha Nguyen. (2006). *Gestion de la qualité*. Chenelière.
20. Scallon, G. (2000). *L'évaluation formative*. De Boeck Université.
21. Sérieyx, H. (1983). *Mobiliser l'intelligence de l'entreprise : Cercles de qualité et cercles de pilotage* (Édition : 3e éd.). Paris: Entreprise moderne d'édition
22. Vial, M. (2012). *Se repérer dans les modèles de l'évaluation : Méthodes - Dispositifs - Outils*. De Boeck Supérieur.
23. Wenger, E. (2005). *La théorie des communautés de pratique*. Presses Université Laval.
24. Eua (2012) Europe – Africa Quality Comment construire une capacité institutionnelle à travers le partenariat- Résultats du projet et perspectives.
25. UNESCO (2012) [TIC UNESCO : un référentiel de compétences pour les enseignants](http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002169/216910f.pdf) disponible sur <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002169/216910f.pdf> , Unesco publication, Paris.
26. Depover, C. (2014). Quels modèles économiques et pédagogiques pour les MOOC? Distances et médiations des savoirs, (5). [Récupéré de http://dms.revues.org](http://dms.revues.org)
27. Depover, C., Komis, V. et Karsenti, T. (2012). Le contrôle de qualité : un outil indispensable pour asseoir la légitimité de la formation à distance ? Formation et profession, 20(2), 1-8.

ANNEXE MODÈLE DE CHRONOGRAMME D'UNE AUTO-ÉVALUATION

N°	ACTIVITÉS	RESPONSABLE	DÉLAI			LIVRABLE
			DÉBUT	FIN	NBRE JOURS	
1	Engagement direction et sensibilisation des parties prenantes	Président / Recteur / Directeur IESR				Note officielle diffusée au sein de l'IESR
2	Nomination du président et des membres du Comité de Pilotage	Président / Recteur / Directeur IESR				Décision de Nomination
3	Préparation de l'auto-évaluation (Phase présentielle)	Comité de pilotage, CAQ				
3.1	<i>Appropriation du référentiel</i>	Comité de pilotage, CAQ				Rapport d'activité d'appropriation et liste de présence
3.2	<i>Élaboration des outils d'auto-évaluation</i>	Comité de pilotage, CAQ				Questionnaire, Outil d'analyse
3.3	<i>Formation au processus d'auto-évaluation</i>	Comité de pilotage, CAQ				Rapport de formation et listes de présence
3.4	<i>Validation du projet de chronogramme</i>	Comité de pilotage, CAQ				Chronogramme validé
3.5	<i>Choix des offres de formations bimodales à évaluer</i>	Comité de pilotage, CAQ				Liste des offres retenues
4	Réalisation de l'auto-évaluation					
4.1	<i>Réunion d'ouverture de l'auto-évaluation</i>	Comité de pilotage				Liste de présence à la réunion
4.2	<i>Collecte des données</i>	Évaluateurs				Données de l'auto-évaluation
4.3	<i>Réalisation de réunions de synthèse des constats entre les membres du comité de pilotage</i>	Comité de pilotage, Évaluateurs				CR des réunions, listes de présence
5	Analyse des données d'auto-évaluation					

N°	ACTIVITÉS	RESPONSABLE	DÉLAI			LIVRABLE
			DÉBUT	FIN	NBRE JOURS	
5.1	Analyse des performances par domaine et champs	Comité de pilotage, Évaluateurs				Rapport d'analyse
5.2	Analyse SWOT par domaine et champs	Comité de pilotage, Évaluateurs				Outil SWOT renseigné
5.3	Élaboration des plans d'amélioration par domaine et champs	Comité de pilotage, Évaluateurs				Plans d'amélioration
6	Rédaction du rapport d'auto-évaluation de l'offre (RAE)	Comité de pilotage				Projet de RAE par offre (draft 0)
7	Validation du rapport d'auto-évaluation					
7.1	Validation par les parties prenantes (Étudiants, Formateurs, Personnel administratif et technique)	Comité de pilotage				Rapport validé par les parties prenantes
7.2	Intégration des observations suite à la revue par les parties prenantes	Comité de pilotage				Rapport révisé
7.3	Validation du rapport par l'équipe dirigeante de l'institution	Président du Comité de pilotage				Rapport révisé
7.4	Finalisation du rapport	Comité de pilotage				Rapport définitif
8	Remise du rapport d'auto-évaluation au Président de l'institution	Président du Comité de pilotage				Décharge
9	Diffusion du rapport d'auto-évaluation en interne	Président / Recteur / Directeur IESR				Liste de diffusion
10	Mise en œuvre et suivi des plans d'amélioration	CAQ				Suivi des indicateurs

ANNEXE 2 : MODÈLE DE PLAN DE COLLECTE

DATE	ÉVALUATEURS	ENTITÉS / FONCTIONNALITÉS A ÉVALUER	LIEU/URL	HEURES

ANNEXE 3 : MODÈLE DE RAPPORT D'AUTO-ÉVALUATION D'UNE OFFRE DE FORMATION EN LIGNE

CONSEIL AFRICAIN ET MALGACHE POUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (CAMES)
01 BP 134 OUAGADOUGOU 01

Rapport d'auto-évaluation de l'offre de formation

en XXXXXXXX

de l'Institution XXXX



Présenté par :

Mois ANNÉE

=====

Introduction

1. Présentation de l'établissement

Décrire les installations de l'Institution

2. Présentation de l'infrastructure technologique

Muni d'un compte « visiteur » décrire l'environnement du dispositif de formation à distance.

3. Analyse des données recueillies

Analyser les données recueillies et les enquêtes effectuées au regard des trois (3) champs d'évaluation du référentiel

3.1. Champ 1 : Contexte de l'établissement et Apprentissage en ligne

3.1.1. Stratégie et apprentissage en ligne

- Quel programme de formation ?
- Raisons de sa mise en place ?
- les procédures formalisées utilisées dans la conception des programmes de FAD
- les procédures formalisées utilisées dans l'accompagnement des enseignants, des apprenants et du personnel administratif.
- charte qualité pour la formation en ligne,
- Sur le plan de la communication, rendre compte des outils tels que :
 - le site web de l'Institution,
 - les liens vers les sites des partenaires,
 - les réseaux sociaux, des listes de diffusion.
- Le personnel dédié à la gestion de la communication digitale de l'institution.
- Les documents sur les formations et leur organisation sont disponibles à travers ses réseaux.

Exemple de Notation : 5,5,10,10,10,10 = 50, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.1.2. Engagement envers l'innovation

Mise en place de procédures formalisées

- procédure d'évaluation des enseignements à la fin de chaque module. (Annexe 5)

1) Une première évaluation à chaud, est demandée à l'apprenant à l'issue de la formation. Dans une première partie, il doit répondre aux questions suivantes pour évaluer son degré de satisfaction par rapport à l'objectif individuel de la formation :

- Dans l'ensemble, comment avez-vous apprécié cette formation : très satisfaisant, satisfaisant, insuffisant, très insuffisant.
- L'objectif de la formation était-il de consolider les connaissances de base ou bien d'acquérir de nouvelles compétences ?
- Cette formation répond-elle à vos attentes ?
- Avez-vous acquis de nouvelles compétences ?
- Pensez-vous les utiliser pratiquement dans un avenir proche ?

2) Une deuxième évaluation à froid, doit être réalisée après quelques semaines ou mois de pratique. Elle a pour objectif de vérifier :

- l'adéquation des connaissances acquises en formation avec les exigences du poste de travail ;
- le transfert par l'apprenant des acquis de la formation dans la situation de travail.

Elle reprend les mêmes questions que celles posées aux apprenants lors de l'évaluation à chaud. Elle permet d'analyser les acquis en formation, d'améliorer la qualité du choix des formations et des prestataires sur la base des effets réels de la formation sur les compétences développées en situation de travail.

3) La formation en ligne elle-même est évaluée à chaud. Voir dans **l'Annexe 6**, les critères d'évaluation d'une formation.

- enquête effectuée chez les anciens diplômés/certifiés à période récurrente,
- résultats des évaluations et enquêtes sont utilisés par le comité de pilotage de la formation pour faire le bilan annuel du programme.
- la formation permanente du personnel aux nouveaux outils TICE.
- processus de création des contenus de cours.

Exemple Notation : 10,5,10,5,5,5=40, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.1.3. Ouverture à la communauté

Les liens avec des réseaux nationaux, régionaux et internationaux :

- Organismes d'assistance technique dans l'enseignement supérieur
- Ministères et autres démembrements de l'État au service de l'enseignement supérieur
- Chaires, Associations, ...
- Sociétés savantes

Notation : 15,10,5,10,5,10=55, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.2. Champ 2 : Ressources d'apprentissage

3.2.1. Ressources pour l'apprentissage

- Plateforme (LMS) pour dispenser les cours en ligne.
un guide méthodologique de conception des cours en ligne pour les rédacteurs de modules.
Accès aux ressources d'apprentissage des apprenants en utilisant leurs paramètres de connexion.
- Stratégie de formation pour la prise en main de la plateforme.
- Audit pour vérifier les cours qui ne répondent pas aux normes de qualité des cours en ligne.
- Autres fonctionnalités de la plateforme utilisée pour la gestion des cours en ligne, des évaluations des étudiant(e)s et d'archivages des ressources.

Exemple de Notation : 5,10,5,10= 30, Référence non conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.2.2. Les apprenants

- Les procédures d'admission des étudiant(e)s aux programmes de formation de l'institution sont effectuées ligne.
- Moyens de paiement de la scolarité et écolage des apprenants selon leur localisation.
- Disponibilité au niveau de l'apprenant du syllabus de chaque module conçu selon un scénario d'apprentissage et des consignes nécessaires au déroulement du module concernant les cours en ligne.
- Formalisation des scénarii et procédures d'évaluation
- Les taux d'encadrement sont satisfaisants et répondent aux normes : entre 12 et 15 étudiant(e)s par groupe de tutorat.
- Une charte de tutorat permet d'assurer le bon déroulement des activités d'encadrement.

Exemple de Notation : 10,10,10,10,5,10,5,10 = 70, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.2.3. Personnel de l'Institution

Formations à l'utilisation des TICE sont proposées pour la formation des concepteurs de cours et des tuteurs.

Financement du personnel pour la participation aux conférences et colloques internationaux.

Stratégie communicationnelle du personnel et outils utilisés (mail, outils de la plateforme LMS, etc...).

Notation : 10,5,10,10 = 40, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.2.4. Technologies & Équipements

- Disponibilité d'un ENT (Environnement Numérique de Travail) formel avec ses applications ou équivalent.
- Accès des apprenants inscrits aux cours en ligne aux ressources de la plateforme LMS à partir de paramètres de connexion (identifiant et mot de passe)
- Localisation et contrat d'hébergement des plateformes dans des serveurs dans ou hors de l'Institution.
- Disponibilité de serveurs de sauvegarde pour anticiper sur d'éventuels incidents.

Exemple de Notation : 10,5,10,5,10,10= 50, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.3. Champ 3 : Processus d'apprentissage

3.3.1. Qualité de l'offre de formation

- Disponibilité des cours sur le LMS et élaboration en fonction de la maquette pédagogique.
- Syllabus et d'un scénario pédagogique de chaque cours
- Conception suivant le modèle de structuration de cours proposé par l'équipe pédagogique
- Respect des normes qualité des cours ligne.
- Révision de la structure des cours
- Évaluation des enseignements.
- Bilan annuel du programme par le comité de pilotage de la formation
- Taux d'encadrement pour le tutorat
- Support technique au cours de la formation.

Exemple de Notation : 10, 10,10,10 = 40, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.3.2. Évaluation de l'Apprentissage

- Les méthodes d'évaluation sont spécifiques à chaque cours.
- Les apprenants sont informés à l'entame du module dans un document de consignes qui constitue leur feuille de route.
- Disponibilité d'un logiciel de détection de plagiat ou d'un contrat de service avec un prestataire Anti-plagiat.

Exemple de Notation : 10, 5, 10, 10, 10, 10, 10 = 75, Référence conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

3.3.3. Développement des Ressources Humaines

L'Institution doit disposer en son sein ou faire appel à un personnel qualifié pour la gestion et la médiatisation des cours en ligne et des plateformes :

- Un(e) Responsable spécialiste des TICE et de la FAD,
- des informaticiens formés sur l'administration des plateformes d'enseignement/apprentissage
- des Ingénieurs pédagogues
- un personnel administratif compétent.

Exemple de Notation : 10, 5, 10, 5 = 30, Référence non conforme

Points forts :

Points faibles :

Recommandations :

Analyse des résultats SWOT de l'offre de formation évaluée

Forces	Faiblesses
...	...
Opportunités	Menaces
...	...

5. Plan d'amélioration par champ

- Plan d'amélioration du champ 1 « Contexte de l'établissement et stratégie de l'offre de formation »
- Plan d'amélioration du champ 2 « Ressources d'apprentissage »
- Plan d'amélioration du champ 3 « Processus d'apprentissage »

6. Avis et recommandations sur l'offre de formation évaluée

Pour l'institution

- Elaborer une stratégie numérique pour l'institution
- Elargir son offre de formation à distance, eu égard au dimensionnement du plateau technique pour former plus de cadres dans le respect des normes d'encadrement.
- Promouvoir l'utilisation des TICE dans les autres départements de l'institution
- S'approprier d'autres types de pédagogie si c'est nécessaire (approche par compétences, classe inversée,...)
- Favoriser la mobilité des étudiant(e)s et le transfert de crédits des modules
- Se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le domaine de la formation à distance signé par tous.

Pour le département FAD&TICE

- Formaliser les processus qualité du département FAD&TICE
- Charte d'enseignement en FAD
- Scénario pédagogique
- Faire un audit des plateformes d'enseignement/d'apprentissage à distance afin de respecter les normes qualité des cours en ligne
- Renforcer le personnel du département FAD&TICE
 - par le recrutement d'un personnel dédié à la médiatisation des plateformes et des cours en ligne
 - par un coordonnateur des programmes de formation à distance, en appui à la directrice du département, faire de la veille technologique

- Médiatiser les supports de cours en ligne
- Réorganiser le tutorat en ligne et l'accompagnement disciplinaire
- Accompagnement technique
- Améliorer l'ergonomie de la plateforme de formation en conformité avec la charte graphique existante de l'Institution

Conclusion

- Opérationnalité du dispositif
- Dimensionnement et respects des normes de la partie technique dans une approche d'évaluation technopédagogique
- Mesures prises pour l'amélioration du modèle pédagogique à distance
- Renforcement des capacités des acteurs

ANNEXE 4 : EXEMPLE DE PLAN D'AMÉLIORATION SUR LA BASE DU SWOT

Références	Critères	Responsabilités	Mois x				Observations
			S1	S2	S3	S4	
Référence 2.4 : L'institution dispose d'outils et de mécanismes garantissant la sécurité et le fonctionnement de la formation en ligne	Le personnel et les apprenants ont un accès unique ou différent aux différentes applications	A Identifier					
	L'institution met en place un système dont l'ergonomie assure avec fiabilité la cohérence et la validité des contenus	A Identifier					
	L'institution dispose d'une politique éditoriale et d'une charte graphique pour l'ensemble de ses cours et ressources	A Identifier					
	Un cryptage solide de bout en bout est utilisé pour protéger toutes les données personnelles des utilisateurs dans le système	A Identifier					
	L'institution favorise la création de contenu de haute qualité en accordant une importance particulière au lien théorique-pratique, en s'inspirant de l'expertise des spécialistes des universitaires et en accordant aussi de l'importance à la qualité des supports de cours	A Identifier					
	L'institution dispose d'un plan de continuité de service de l'ensemble du dispositif	A Identifier					

ANNEXE 5 : MODÈLE D'ÉVALUATION D'UN COURS OU MODULE DE FORMATION EN LIGNE PAR LES APPRENANTS

Lomé 2019 / Evaluation générale / Questionnaire d'opinion générale sur le cours / Questions / Modifier

Questionnaire d'opinion générale sur le cours

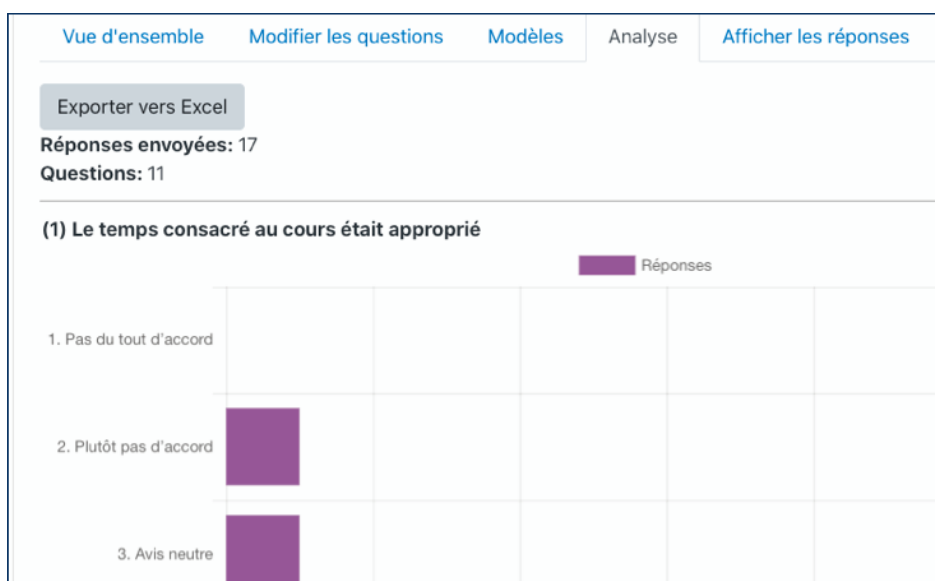
[Vue d'ensemble](#)
[Modifier les questions](#)
[Modèles](#)
[Analyse](#)
[Afficher les réponses](#)

Ajouter une question

(1) Le temps consacré au cours était approprié ❗

[Modifier](#) ▼

☐ 1. Pas du tout d'accord
☐ 2. Plutôt pas d'accord
☐ 3. Avis neutre



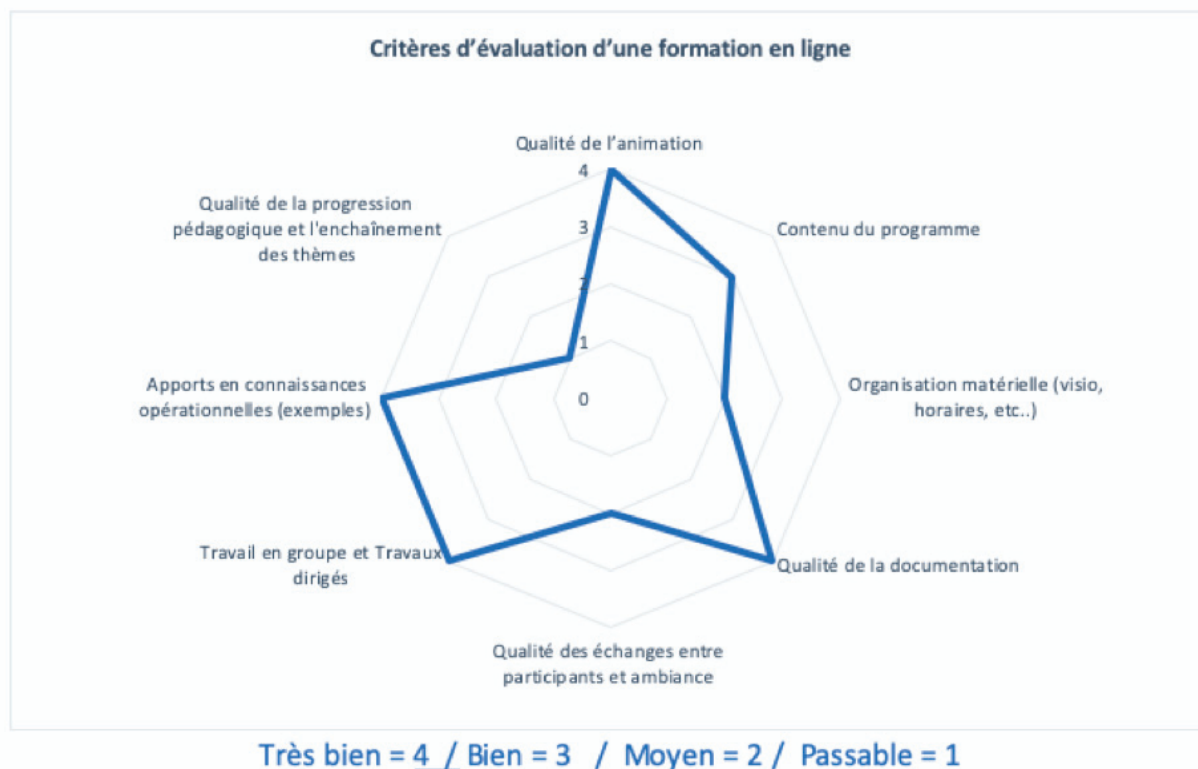
Affichage des 10 premières questions. Affichez les réponses individuelles ou téléchargez les données pour tout afficher. ×

Télécharger les données au format [Télécharger](#)

Réponse No	Le temps consacré au cours était approprié	Le nombre de participants était approprié	Le cours était bien organisé	L'approche pédagogique employée était efficace	Le matériel de formation était clair et précis	Le sujet du cours a été suffisamment couvert	Les différents thèmes abordés par le cours étaient suffisamment approfondis	La qualité du matériel écrit (manuels, etc) était bonne
Réponse No: 1	5. Tout à fait	4. D'accord	4. D'accord	5. Tout à fait d'accord	4. D'accord	4. D'accord	5. Tout à fait d'accord	4. D'accord

[entries.php?id=4647&tsort=val11064&tdir=4](#)

ANNEXE 6 : CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA FORMATION EN LIGNE DANS LA PLATEFORME



ANNEXE 7 : LA PLATEFORME DE DEMANDE RECONNAISSANCE ET D'ACCRÉDITATION DES OFFRES DE FORMATION EN LIGNE DU CAMES

Chrome Fichier Modifier Afficher Historique Favoris Personnes Onglet Fenêtre Aide

pred.cames.online/web/site/login

Applications Sites suggérés Galerie de compo... Importés depuis IE www.compilatio.net Adobe PhoneGap... Service Régional... Colloque CREPUQ... Autres favoris

PLATEFORME PRED

Entrer les paramètres de connexion

Utilisateur

upb

Mot de passe

☒ Se souvenir de moi

Se Connecter

Pré-inscription | mot de passe oublié

ATTESTATION (...pdf) unescoti_memo...sql unescoti_wp767.sql Prof_ememoire...csv Prof_ememoire.csv Tout afficher

PRED CAMES Université Polytechnique de Bobo-Dioulasso

Portail e-PRED

OFFRES DE FORMATION (Cliquez sur l'intitulé correspondant)

Services & ASSISTANCE	Formation Présentiel (FP)	Formation Ouverte A Distance (FOAD)
0 SMS	0 DOSSIERS	1 DOSSIERS
0 EMAILS	5 PROGRESSION	10 PROGRESSION
0 FORMATION	2020 SESSION	2020 SESSION

© 2015-2016 CAMES | Si Tous droits réservés. Version 1.0.0

PRED CAMES Université Polytechnique de Bobo-Dioulasso

Mon Tableau de bord - Formation FOAD

Message du secrétariat général du CAMES

Pour une meilleure compréhension du système, veuillez consulter l'aide au point 4. Nous vous invitons à finaliser votre dossier.

Complétude du dossier	Dossiers soumis	Session	Diplômes reconnus
10,00%	1	2020	0

Profil de l'institution

Numéro identifiant de l'établissement :	2
Référence de l'établissement :	Université Polytechnique de Bobo-Dioulasso
Signe de l'établissement :	UPB

Dossiers de candidature - 2020

Histogramme de vos résultats

Chrome Fichier Modifier Afficher Historique Favoris Personnes Onglet Fenêtre Aide

pred.cames.online/web/etablissement/update/2

Applications Sites suggérés Galerie de compo... Importés depuis IE www.compilatio.net Adobe PhoneGap... Service Régional... Colloque CREPUQ... Autres favoris

Tableau de bord

1- Etablissement

Infos Générales

2- Diplômes

A.1- Contexte & Strat.

A.2- Ressources

A.3- Processus

3- Validation

4- Aide

Tous les champs suivis d'une * sont obligatoires:

Référence de l'établissement*

Université Polytechnique de Bobo-Dioulasso

Sigle de l'établissement*

UPB

Adresse(s)*

01 BP 140

Pays

Burkina Faso

Ville

ouagadougou

Fax

Logo

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Supprimer le logo

Modifier

ATTESTATION (...pdf) unescoti_memo...sql unescoti_wp767.sql Prof_ememoire...csv Prof_ememoire.csv Tout afficher

Chrome Fichier Modifier Afficher Historique Favoris Personnes Onglet Fenêtre Aide

pred.cames.online/web/depot

Applications Sites suggérés Galerie de compo... Importés depuis IE www.compilatio.net Adobe PhoneGap... Service Régional... Colloque CREPUQ... Autres favoris

PRÉCAMES

UPB En ligne

Menu principal

Tableau de bord

1- Etablissement

2- Diplômes

Ajout d'une soumission

A.1- Contexte & Strat.

A.2- Ressources

A.3- Processus

3- Validation

4- Aide

Etape de soumission de vos diplômes pour accréditation

Accueil - Etape de soumission de vos diplômes pour accréditation

Ajout soumission

Affichage de 1-1 sur 1 élément.

#	Sélectionner le type de Dépôt	Intitulé du diplôme	Spécialité du domaine	Référence commission
1	Reconnaissance et équivalence	Licence en management	management	Sciences, Medecine et Grandes Ecoles

Archives (Précédentes soumissions)

Affichage de 1-1 sur 1 élément.

#	Sélectionner le type de Dépôt	Intitulé du diplôme	Spécialité du domaine	Référence commission
1	Reconnaissance et équivalence	Licence	marketing	Sciences, Medecine et Grandes Ecoles

© 2015-2016 CAMES | Si Tous droits réservés. Version 1.0.0

ATTESTATION (...pdf) unescoti_memo...sql unescoti_wp767.sql Prof_ememoire...csv Prof_ememoire.csv Tout afficher

PREDCAMES

UPB
En ligne

MENU PRINCIPAL
T : Rubrique renseignée (Terminée)
E : Rubrique non renseignée (En cours)

Tableau de bord
1- Etablissement
2- Diplômes
A.1-Contexte & Strat
A.2-Ressources
A.3-Processus
3- Validation
4- Aide

Adéquation Offre

Adéquation offre Cohérence offre Exigences du LMD

Critère 1.1.1 L'offre de formation répond à une demande de formation

- 1- Preuve 1 Document écrit sur les missions de l'institution dans le domaine de la formation.
- 2- Preuve 2 Document écrit sur les fondements/justifications des programmes de formation.
- 3- Preuve 3 Catalogues des domaines des offres de formation.
- 4- Preuve 4 Document écrit sur la politique de recrutement, d'accueil, d'information, de suivi et d'insertion des apprenants.
- 5- Preuve 5 Exemplaires de conventions de partenariat en rapport avec la formation.
- 6- Preuve 6 Catalogues de diffusion des programmes de formations.

+ Ajout Adéquation Offre

#	Intitulé du diplôme	Document(s)

PREDCAMES

UPB
En ligne

MENU PRINCIPAL
T : Rubrique renseignée (Terminée)
E : Rubrique non renseignée (En cours)

Tableau de bord
1- Etablissement
2- Diplômes
A.1-Contexte & Strat
A.2-Ressources
A.3-Processus
3- Validation
4- Aide

Accès en ligne

Accès en ligne Procédures qualité Visibilité FOAD Structure des unités Parties prenantes Intervention Parties Prenantes

Critère 1.2.1 L'institution dispose d'une plateforme numérique ou d'un centre de ressources ...

- 1- Preuve 1 Espace de connexion.
- 2- Preuve 2 Infothèque.
- 3- Preuve 3 Bibliothèque virtuelle.
- 4- Preuve 4 Observation de salle de formation virtuelle et physique.

+ Ajout Accès en ligne

#	Intitulé du diplôme	Document(s)

Aucun résultat trouvé.



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