

RÉTRO-INFORMATION :

1. De préférence, le plan stratégique de l'établissement constitue la priorité absolue dans la hiérarchie des projets, et celui-ci influence les projets des unités académiques, administratives et opérationnelles de l'établissement.

Ce plan stratégique doit être régulièrement contrôlé, évalué et corrigé en fonction de l'expérience acquise et des nouveaux besoins.

Le plan stratégique implique une perception de l'usage et du développement de la e-formation au sein de l'établissement, et fournit un calendrier d'exécution pour l'accomplissement des objectifs stratégiques.

Un résultat faible pour cette valeur de référence peut indiquer que l'approche de l'établissement concernant la e-formation n'est pas intégrée dans son processus global de planification. Les dirigeants de l'établissement peuvent être contraints d'engager une action pour traiter ce problème.

2. Votre plan stratégique devrait traiter des besoins en ressources humaines, techniques et financières, nécessaires à la réalisation. L'infrastructure pour la transmission de matériels pédagogiques et les services d'assistance aux étudiants doit être effective.

La politique doit aborder les points suivants :

- Ressources financières, matérielles et techniques
- Effectifs et formation du personnel
- Gestion et responsabilité.

Il est possible que votre établissement soit contraint de réévaluer et corriger la politique concernant l'utilisation des ressources pour garantir la mise en place d'une infrastructure technique et matérielle appropriée.

3. Les aspects administratifs des programmes de e-formation pourront impliquer des changements significatifs dans les systèmes administratifs, afin de permettre aux étudiants d'accéder à l'information en ligne concernant leur position, leurs progrès, etc.

De même, le "système" doit être capable de fournir le matériel qui convient aux étudiants.

Pour satisfaire ces besoins, l'établissement doit s'assurer que son système d'information de gestion répond de manière appropriée aux normes de fiabilité, de sécurité et d'efficacité.

Une faible performance pour cette valeur de référence nécessite la révision des systèmes, d'un point de vue des utilisateurs de l'établissement et des étudiants, ceci afin de garantir que les développements ultérieurs prendront intégralement en considération les besoins concernant la transmission de e-formation.

4. Les coûts d'infrastructure et de développement de la e-formation peuvent être un facteur déclanchant pour inciter une collaboration avec d'autres établissements, et ce moyen peut s'avérer intéressant pour développer et dispenser des e-formations.

Le développement d'associations collaboratives, qu'il ait été initié par des processus ascendants ou descendants, doit faire l'objet d'accords formels et ratifiés avant même l'étape de la conception du cours.

Des arrangements contractuels entre les partenaires collaborateurs doivent définir le champ de la collaboration, les responsabilités des partenaires, les accords financiers et les relations

avec les tierces parties, et particulièrement les étudiants et enseignants.

Toute association collaborative doit être soumise à une analyse des risques rigoureuse, et des plans d'urgence appropriés dans le cas d'une rupture de collaboration doivent être élaborés.

Une faible performance pour cette valeur de référence peut indiquer que les projets collaboratifs ont été menés en dehors d'un cadre institutionnel bien défini. Une action peut s'avérer nécessaire au niveau de l'établissement pour consolider les accords collaboratifs et établir une politique cadre pour les développements ultérieurs.

5. Un résultat faible pour cette valeur de référence peut indiquer que le programme de e-formation a été développé ponctuellement et non pas comme faisant partie du programme principal de l'établissement. N'étant pas conforme au cadre académique conventionnel, celui-ci risque de ne pas être agréé par les organismes de réglementation ou lors de procédés de révision par les pairs.
6. Une bonne performance pour cette valeur de référence indique que l'établissement accorde la priorité à la flexibilité qu'offre la e-formation aux étudiants. Il est conseillé de porter toute l'attention nécessaire à la conception de programmes d'enseignement qui offrent aux étudiants la flexibilité de planifier selon le calendrier de leur propre choix le début et la fin des cours et des programmes. La e-formation doit offrir aux étudiants la possibilité de travailler selon leur propre emploi du temps au sein d'un groupe d'étudiants qui suivent un programme ou un cours dont l'emploi du temps général a été déterminé par l'établissement. Concernant l'élaboration du programme d'enseignement il est préférable de se concentrer sur un macro-plan, en prévoyant que les détails concernant la conception des matériels pédagogiques et les disponibilités des systèmes de transmission seront considérés par les programmeurs de cours pour favoriser au maximum la flexibilité à un micro-plan. Concernant l'évaluation formative, nous recommandons de tirer partie des avantages offerts par les plateformes de e-formation pour faire part d'une rétro-information aux étudiants, et permettre l'évaluation des progrès à intervalles réguliers. Concernant l'évaluation sommative, il est important que les procédures soient explicites, justes, valables, fiables, et diversifiées.
7. L'accomplissement d'une bonne performance pour cette valeur de référence nécessite des établissements qu'ils aient mis en place une politique institutionnelle sur le développement des aptitudes génériques et qu'ils aient identifié les dispositifs appropriés pour permettre leur développement et leur évaluation au moyen de la e-formation. Le savoir-faire prérequis peut s'avérer aussi déterminant que le savoir prérequis pour décider de la progression d'un cours vers un autre dans un même programme.

Une mauvaise performance peut indiquer la nécessité pour l'établissement de se concentrer sur :

- le développement d'une série d'aptitudes et de savoir-faire fondamentaux transférables relatifs à la lecture, l'écriture, le calcul, l'analyse critique, la présentation et la communication, qui est un aspect essentiel des programmes d'éducation supérieure.

- une définition claire des objectifs de formation et des aptitudes à acquérir aux différentes étapes.
- l'identification par les concepteurs de programme d'enseignement d'une logique de progression du développement des aptitudes et la désignation des cours d'un programme en charge de la transmission et de l'évaluation de celles-ci.

8. Une bonne performance pour cette valeur de référence indique que l'établissement a développé une politique et des pratiques qui contribuent efficacement à la création de communautés d'apprentissage en ligne.

Un établissement dont la performance n'est pas satisfaisante pour cette valeur de référence doit aborder la question spécifique de la constitution de communautés formelles et informelles au travers de sa communauté académique.

Ses programmes d'enseignement sont conçus pour encourager une large participation à une communauté académique en ligne au travers de participations explicites d'étudiants (et du personnel) dans des activités de groupes conçues comme des composants du programme d'enseignement. Dans d'autres cas, elle est implicite au travers de relations sociales érudites dans le contexte d'un campus.

La politique de conception de programmes tient compte du développement du savoir et du savoir-faire requis par les structures de qualification nationales et européennes, identifie ces éléments dans lesquels une activité collaborative est nécessaire, et fournit les informations générales aux étudiants qui suivent des programmes de e-formation sur la possibilité de prendre part à une communauté académique plus large.

Une attention particulière doit être portée sur les quatre aspects du développement de communautés lors de la conception de programme.

Premièrement, une communauté académique globale de tous les départements et de toutes les divisions de l'établissement est nécessaire pour constituer un réseau interactif étudiants-enseignants et étudiants-étudiants.

Deuxièmement, certaines communautés peuvent être formées pour répondre à des objectifs académiques spécifiques, notamment dans le domaine de la recherche.

Troisièmement, certaines communautés peuvent être formées pour établir un lien entre les étudiants et des communautés du monde professionnel.

Quatrièmement, l'opportunité est offerte de prendre part à des discussions et à des échanges qui ne sont pas spécifiques à une matière et qui enrichissent l'expérience de l'étudiant, ceci afin de reproduire les échanges permis par la présence physique sur un campus d'établissement.

9. La performance pour cette valeur de référence concernant les programmes de e-formation devrait être cohérente avec celle des autres modes de transmission de l'établissement.

Chaque cours comprend un énoncé précis des objectifs de formation à atteindre.

Ces objectifs seront précisés en termes de savoir, de savoir-faire, de compétences professionnelles et techniques, de développement personnel etc. et combineront souvent plusieurs éléments.

L'élaboration de chaque cours aboutit à des caractéristiques de cours clairement documentées qui établissent une relation entre les objectifs de formation et leurs

évaluations.

10. Une bonne performance pour cette valeur de référence nécessite des concepteurs de cours qu'ils adoptent une approche logique concernant leur usage de la e-formation. Le choix des composants pédagogiques sélectionnés doit être opportun. La mixité devrait être telle que les différentes méthodes et les moyens de communication sont choisis de manière pertinente. Les concepteurs pédagogiques doivent résoudre le conflit entre la facilité d'accès en ligne à la e-formation n'importe où et n'importe quand, et la flexibilité d'interactions pédagogiques par le contact direct en face-à-face avec les enseignants, propre aux principes d'enseignement dans une classe.

Lorsqu'il s'avère impossible d'atteindre les objectifs de formation uniquement par le biais de la e-formation, les techniques de face-à-face peuvent alors être retenues.

La conception de l'évaluation fait partie intégrante de la conception pédagogique, par conséquent l'équipe de conception devrait s'assurer que la stratégie d'évaluation renforce dans la mesure du possible la stratégie pédagogique. L'interactivité inhérente aux matériels et aux méthodes de transmission électronique permet d'intégrer des composants d'évaluation formative à l'intérieur des matériels de cours.

11. Cette valeur de référence est conçue pour s'assurer que les établissements adoptent une approche envers la e-formation qui est cohérente par rapport aux méthodes de leur enseignement principal. S'il existe d'importantes disparités entre les objectifs de formation des cours de e-formation et ceux dispensés par des moyens traditionnels, l'établissement devrait alors porter une attention sur la conception de ses programmes pour s'assurer que les étudiants de e-formation ne sont pas désavantagés dans leurs perspectives professionnelles.

12. Cette valeur de référence vérifie que les concepteurs de cours ont porté leur attention sur une série de points de la conception de détail. Etablir le calcul à partir d'un seul cours risque de ne pas refléter une image complète de tous les facteurs ci-mentionnés. L'utilisation d'outils de communication et de travail collaboratif a un impact considérable en proposant une assistance, et en construisant une communauté académique pour des populations dispersées d'étudiants. Leur utilisation effective peut être un facteur contribuant à la réussite ou à l'échec des étudiants, c'est pourquoi les concepteurs de cours devraient porter toute l'attention nécessaire à leur conception et à leur utilisation.

L'équipe de conception de cours devrait réviser les objectifs d'apprentissage spécifiques du cours et leur rôle pour atteindre les objectifs de programmes plus vastes ayant un rapport avec le travail collaboratif, les activités par projets et les compétences interpersonnelles afin de déterminer leur usage dans les outils collaboratifs.

L'évaluation de l'étudiant est un élément à part entière de la conception de cours qui présente à la fois des éléments formatifs et sommatifs.

13. Cette valeur de référence aborde les éléments qui sont traités de manière plus approfondie dans les sections concernant l'assistance aux étudiants. Une bonne performance dans ce domaine dépend de la façon dont les concepteurs de cours exploitent les systèmes d'assistance humaine de matériels électroniques bien conçus. Une mauvaise performance

dans ce domaine peut indiquer que l'établissement n'a pas traité de manière adéquate le développement des structures d'assistance et peut impliquer la nécessité de mettre en place des directives et des systèmes institutionnels. Dans la transmission en ligne, les instructeurs/tuteurs/mentors ont un rôle pédagogique essentiel qui diffère quelque peu de celui d'un professeur de classe traditionnelle. Le tutorat est réputé être un facteur clé pour accroître le sentiment de satisfaction de l'étudiant et faire baisser le taux d'abandon. Au stade de la conception pédagogique les concepteurs de cours doivent définir les rôles des responsables qui apportent un soutien en ligne.

14. Cette valeur de référence est conçue pour vérifier que la procédure de conception de cours est entreprise par du personnel ayant les compétences pour traiter à la fois les aspects académiques et techniques de la e-formation. Une bonne performance dans cette catégorie indiquera que les professionnels concernés appliquent des procédés de conception et de développement efficaces.

Les personnes impliquées dans le processus de la conception de cours requièrent une expérience dans le domaine de la e-formation et de son potentiel. Dans un domaine où l'évolution est rapide, la majeure partie de l'expérience est acquise par la participation à des projets, plutôt que par une qualification officielle.

Le développement d'un contenu de e-formation de haute qualité dépend d'une collaboration étroite et d'une bonne communication entre les concepteurs de cours académiques et les responsables de sa réalisation en tant que moyen d'enseignement.

L'engagement entre académies et professionnels de la communication lors de la conception technique contribue de manière significative à l'efficacité des matériels de cours. La question importante et qui a une incidence sur les relations de travail est de déterminer si la contribution technique à la conception doit être intégrée dans le processus de conception académique et pédagogique, ou si cette contribution doit être appliquée à l'issue de ce processus.

Les matériels de cours et les technologies de transmission doivent être testés dans des conditions réalistes de l'utilisation prévue, en reproduisant les équipements et la connectivité utilisés par les étudiants, ainsi que les volumes de trafic escomptés sur les portails centraux et les serveurs de cours.

15. Les cours qui exploitent des systèmes électroniques pour dispenser le contenu d'un cours, mais qui ne favorisent pas un apprentissage actif, n'obtiendront pas un bon résultat pour cette valeur de référence. Une mauvaise performance indique que l'établissement doit prendre des dispositions pour s'assurer que son personnel académique et autre bénéficie d'un soutien pour acquérir de nouvelles compétences pédagogiques sur les points suivants. La e-formation offre de multiples possibilités d'intégration de divers éléments d'évaluation formative et de soutien éducatif en boucle. Les concepteurs de cours doivent tirer partie des avantages de l'interactivité de la e-formation pour intégrer des éléments d'autoévaluation. Les matériels dispensés par la e-formation doivent être conçus pour maximiser l'usage de techniques interactives et ainsi permettre à l'étudiant d'autoévaluer ses progrès pour atteindre les objectifs de formation.

L'expansion prévue d'une plus grande accessibilité à des référentiels d'objets pédagogiques donne l'occasion aux établissements d'accroître leur propre stock de matériels

d'apprentissage autonome, qu'ils pourront ensuite proposer à leurs étudiants en nombre supérieur à ce que la pratique actuelle permet.

De préférence, la conception d'évaluation tient compte du travail accompli par le groupe, de la contribution individuelle au travail du groupe, de l'usage individuel des outils de travail en groupe et des aptitudes individuelles à travailler en groupe. L'évaluation par des pairs du groupe peut être une manière judicieuse de participer au procédé d'évaluation.

16. Cette valeur de référence vérifie les aspects de la bonne pratique concernant la conception de matériels. Un mauvais résultat dans ce domaine peut indiquer la nécessité pour l'organisme d'investir davantage dans la participation de professionnels des moyens de communication au sein des équipes de conception de cours.

Il est conseillé aux établissements de mettre en place des normes cadres, sur la technique, l'accessibilité, et la présentation, applicables aux matériels et aux systèmes de e-formation, et comprenant les facteurs suivants :

- ergonomie : les interfaces utilisées dans la conception technique des cours doivent être conformes aux normes actuelles de conception ergonomique et de navigation sur un e-matériel.
- attrait : les interfaces et les conceptions de matériels, y compris le matériel électronique, doivent être conformes aux normes courantes, et neutres sur les questions relatives au sexe, à l'ethnicité et à l'âge.
- modernité : les logiciels utilisés dans les cours doivent être conformes aux normes les plus récentes de version et d'utilisation, et doivent être neutres quant à la plateforme, ou bien laisser le choix d'utilisation.
- téléchargements : le matériel qui doit être téléchargé doit tenir compte de normes raisonnables sur le temps de chargement, la vitesse de chargement, et les plateformes de compression (le cas échéant).
- actualisation : le logiciel utilisé est tel que les mises à jour sont facilement implémentées et accessibles aux utilisateurs.
- uniformité : l'uniformité de style des pages et des schémas permet une utilisation cohérente pour les apprenants. Les auteurs sont en possession d'outils de création et d'un environnement de support pour une utilisation efficace de ces systèmes.

17. Une conformité parfaite avec l'énoncé de cette valeur de référence indique que l'établissement a mis en place des procédures pour s'assurer de l'efficacité des procédés de révision et de mise à jour.

Une évaluation indépendante de la conception du cours et des matériels de cours devrait être effectuée pour s'assurer de la comparabilité avec les normes nationales et professionnelles. Dans le cas de cours de e-formation la procédure d'évaluation traite du contenu des matières, des modes de transmission, et des niveaux d'interactivité. Par exemple :

- des évaluateurs externes sont engagés pour réviser la conception des cours et faire part de rétro-information évolutive
- le processus de contrôle et d'évaluation doit fournir une rétro-information corrective et évolutive détaillée
- lors du déroulement du cours, des données sur le mode de travail de l'étudiant peuvent

être compilées et analysées, en complément d'informations d'évaluation provenant d'activités d'études formelles.

Dans une situation de e-formation il existe un potentiel considérable pour générer des données sur les performances des étudiants etc. afin d'en améliorer la qualité, et l'équipe de conception de cours doit imaginer une stratégie dans le but d'exploiter ce potentiel.

18. Cette valeur de référence vérifie l'efficacité des processus de conception d'évaluation. Une bonne performance dans ce domaine sera accomplie par les établissements qui encouragent un recours effectif aux évaluations formatives aussi bien que sommatives. Une faible performance peut indiquer que l'établissement n'a pas complètement traité la transition, depuis un mode en face-à-face vers la transmission en ligne de e-formation, avec le potentiel offert d'intégrer l'évaluation formative.

La conception de cours doit permettre une évaluation formative et sommative. Les établissements exploitant des systèmes d'apprentissage à distance ont des procédures bien établies pour combiner le contrôle continu et l'évaluation en fin de cours pour établir des mesures globales de performances de l'étudiant.

Le contrôle continu peut remplir à la fois les fonctions formatives et sommatives. La rétro-information de la part des tuteurs/mentors sur les devoirs de contrôle procure à l'apprenant un soutien éducatif ou des indications de rattrapage. Dans une série de contrôles continus, l'importance relative des fonctions formatives et sommatives peut être ajustée pour atteindre des buts pédagogiques spécifiques.

L'équipe de développement s'efforce d'exploiter au mieux l'interactivité inhérente aux systèmes de TIC, en particulier au travers des activités d'évaluation formative, pour corroborer et consolider l'apprentissage de l'étudiant. L'évaluation formative peut être intégrée dans la conception des matériels pédagogiques structurés. Il n'est possible d'autoriser les étudiants à progresser, que lorsque ces derniers ont atteint un niveau acceptable de maîtrise en la matière. Une telle approche peut être considérée comme étant inadaptée dans le contexte de l'enseignement supérieur, toutefois les équipes de développement devraient déterminer comment faire usage des dispositifs interactifs qui s'offrent à eux pour faire bénéficier les étudiants d'une rétro-information ou d'un soutien pédagogique.

Etant donné que la vérification d'identité de l'étudiant est un problème permanent pour les administrateurs de e-formation, la preuve devrait être faite que les équipes de conception ont traité de manière approfondie les problèmes en identifiant les différentes possibilités et méthodes pour établir et contre vérifier les identités. Les tuteurs et mentors des cours devraient y avoir un rôle à jouer.

19. Cette valeur de référence sert à évaluer la provision de l'infrastructure technique. La preuve d'une stratégie efficacement conçue et mise en œuvre est essentielle pour garantir une bonne performance avec cet indicateur.

Il est conseillé que la preuve soit faite d'une étude et d'une analyse structurées des attentes des participants sur les performances du système de e-formation. Les principaux groupes de participants sont les groupes académiques et administratifs, les étudiants, et les tuteurs qui offrent un soutien en ligne. Les projections sur l'usage doivent se baser sur les estimations de l'établissement concernant les inscriptions des étudiants, les modes d'utilisation du système

envisagés par le personnel académique et les étudiants, et les prévisions réalistes de développement technique des équipements utilisés par les étudiants pour accéder au système.

La conception technique doit prendre en compte l'utilisation envisagée, le nombre d'étudiants, les transactions administratives, les besoins de chargement. Des hypothèses réalistes sur les modes d'utilisation des étudiants (par ex. la prévision de périodes de pointe comme la remise des devoirs ou le chargement d'un matériel indispensable) devraient être utilisées pour estimer les besoins requis aux niveaux du serveur et de la connectivité. Les dispositions de sauvegarde, d'archivage et de récupération après incident devraient être spécifiées comme des éléments à part entière de la spécification technique.

20. Une bonne performance pour cette valeur de référence dépend d'une conception et d'une gestion efficaces des systèmes techniques. Il est peu probable qu'un système qui n'est pas géré professionnellement ait un bon résultat concernant ces critères.

L'établissement doit avoir un ensemble de normes clairement définies pour l'exploitation de l'infrastructure technique, et la preuve doit être faite du respect de ces normes. Les indicateurs de performance-clé comme la disponibilité du système, les temps d'arrêt, les temps d'attente pour l'accès etc. devraient être suivis et révisables.

21. Cette valeur de référence développe les spécifications précédentes et applique les principes d'une gestion professionnelle efficace de la prestation de services. Une attention particulière sur les facteurs suivants est nécessaire pour garantir une bonne performance.

Les besoins techniques du système sont suivis régulièrement. Les professionnels de l'informatique exploitent le système selon les normes courantes en vigueur dans le secteur commercial des services à la clientèle. La preuve est apportée d'une documentation détaillée concernant les procédures opérationnelles, ainsi que des journaux et autres registres courants attestant de la conformité aux normes en vigueur.

Le système doit permettre la collecte de données sur plusieurs éléments de son exploitation et sur l'usage que font les utilisateurs du système. Le suivi des modes d'utilisation des étudiants, et du personnel qui les assiste directement dans leurs études, est une source d'informations pour l'amélioration des aspects pédagogiques aussi bien que techniques.

22. La conception et la gestion de l'environnement d'apprentissage virtuel devraient soutenir les stratégies d'évaluation de cours et les objectifs pédagogiques à atteindre, et la preuve devrait en être faite dans les processus utilisés pour acquérir, implémenter et gérer le système.

Le système doit permettre la gestion de tous les processus depuis la création de cours jusqu'à la livraison aux étudiants des matériels de cours et la mémorisation de leurs performances. Ce système nécessite l'intégration de nombreux systèmes préexistants au sein d'un établissement, par ex. son système d'inscription des étudiants. Certains établissements choisissent éventuellement d'implémenter un environnement d'apprentissage virtuel en projetant d'y intégrer les systèmes internes.

Le cœur de l'environnement d'apprentissage virtuel est le système qui assume la transmission des matériels de e-formation aux étudiants. Ses équipements influencent la nature du processus d'enseignement et des interactions possibles, et ont des répercussions

sur le travail des concepteurs de cours et des étudiants.

Les ressources de e-formation sont sélectionnées en fonction des besoins des utilisateurs ciblés (étudiants et professeurs) et de l'organisme prestataire. Le système de e-formation doit répondre aux besoins des utilisateurs en matière d'accessibilité et d'interaction de haute qualité avec les matériels d'apprentissage. L'environnement d'apprentissage virtuel fera l'interface avec les systèmes de l'établissement qui gèrent les informations concernant l'inscription, les performances et la partie financière des étudiants, et il est essentiel que tous soient confiants concernant un échange d'informations sûr et efficace au-delà de ces frontières.

23. L'accomplissement d'une bonne performance dans ce domaine sera indiqué au travers de la confiance que portent les utilisateurs dans le système. Une mauvaise performance sera indiquée par des groupes d'utilisateurs faisant part de réserves ou d'un manque évident de confiance dans le service offert par l'environnement d'apprentissage virtuel.

Les systèmes et les ressources de e-formation doivent faire preuve d'une facilité d'utilisation pour l'ensemble des étudiants ciblés, et notamment les personnes souffrant d'un handicap. L'établissement devrait fournir un service d'assistance technique pour aider les étudiants à utiliser le système (par opposition au soutien lié au contenu académique des cours). Ce service devrait être disponible aux heures où les étudiants utilisent le système et devrait offrir une assistance qui correspond plus ou moins au taux d'utilisation des étudiants. L'environnement d'apprentissage virtuel doit offrir une sécurité suffisante concernant les informations privées et la communication entre l'étudiant, l'enseignant et l'établissement.

24. Un établissement dont la performance est bonne pour cette valeur de référence fait la preuve de procédures efficaces pour le contrôle et l'actualisation des services. Le suivi de l'opinion des étudiants utilisateurs peut contribuer significativement à une bonne performance dans ce domaine.

La prestation de e-formation doit être contrôlée étroitement et gérée en permanence pour garantir son efficacité. Elle doit être évaluée et actualisée selon un plan approprié. Le contrôle doit couvrir à la fois les aspects détaillés de l'exploitation du système (performance, disponibilité, potentiel d'utilisation, rapport d'erreur utilisateur etc.) ainsi que les performances des systèmes de support humain. Des sondages de routine auprès des étudiants, intégrés aux cours et administrés en ligne, sont sélectionnés de manière aléatoire et complétés par la consultation du corps étudiant concernant l'efficacité du système. Ces informations devront être utilisées pour servir aux développements futurs.

25. Cette valeur de référence exige de la part des établissements la preuve qu'ils offrent une assistance efficace à leur personnel en abordant les problèmes de la e-formation. Une bonne performance dans ce domaine sera accomplie par les établissements qui auront gagné l'enthousiasme d'une grande partie de leur personnel, et pas uniquement de la part des fervents de l'évolution technologique.

Dans le cas où un établissement envisage d'intégrer la e-formation dans ses programmes principaux, l'ensemble du personnel académique et professionnel doit être assuré qu'il pourra exercer son savoir professionnel, et qu'il recevra l'assistance nécessaire pour utiliser les logiciels et les systèmes techniques requis.

Le personnel académique et administratif doit avoir la possibilité d'accéder à une série de formations complètes qui l'initient à l'utilisation de matériels informatiques et de logiciels, et qui lui permettent de prendre une part effective dans un environnement de e-formation. La formation peut être dispensée par des programmes inductifs sur demande, des stages initiatiques aux nouveaux systèmes, des programmes de remise à niveau, des matériels de formation en ligne, ou encore des services d'un centre d'assistance.

26. Cette valeur de référence est conçue pour évaluer l'importance qui est accordée à l'activité de e-formation au sein de l'établissement. Une mauvaise performance dans ce domaine peut indiquer que le travail accompli par le personnel travaillant sur les développements de la e-formation n'est pas reconnu de manière générale, les évolutions peuvent requérir l'introduction de structures de formation et de récompenses.

Le service de support pédagogique au personnel de la e-formation est essentiel si la e-formation est implémentée en tant que composant intégral de l'activité de l'établissement. Le personnel académique doit faire preuve de bonne volonté et d'efficacité dans l'utilisation des techniques pédagogiques mises à sa disposition. Les établissements doivent encourager un environnement qui stimule et soutient le développement d'expertise et de compétences pédagogiques parmi leur personnel. Leur reconnaissance par un quelconque moyen de considération et de récompense est un facteur important. Les tuteurs et autres personnes ayant un rôle de soutien doivent être encouragés à prendre part aux développements pédagogiques. Des symposiums et des séminaires de développement professionnel sur les problèmes pédagogiques doivent être organisés (et attirer de nombreux participants). Les publications internes et externes sur les problèmes pédagogiques que comporte la e-formation doivent être encouragées. L'établissement doit soutenir la recherche et le développement de pédagogies de e-formation.

27. Une bonne performance pour cette valeur de référence indiquera que l'établissement a traité les questions relatives au changement des méthodes de travail requis par la e-formation. Une mauvaise performance peut indiquer que la planification de la charge de travail de l'établissement etc. ne se déroule pas au même rythme que les développements techniques, et une procédure de révision devrait être établie.

L'introduction d'un nouveau système modifie les modes de travail solidement ancrés, et officialise des interactions entre des groupes de personnel qui opéraient auparavant selon des pratiques et des habitudes convenues. De nouvelles procédures officielles peuvent être considérées comme une charge supplémentaire de travail, et avoir des effets négatifs sur les attitudes à l'égard du système.

Des changements significatifs d'opérations par ex. l'introduction d'apprentissage délégué impliquant des tuteurs/mentors, peut créer un niveau d'activité qui peut être nouveau à certains départements. L'établissement devrait modéliser les implications de charge de travail des nouveaux modes d'opération, et développer un projet de dotation en personnel approprié.

28. Cette valeur de référence traite des autres questions relatives au changement des pratiques de travail provoqué par l'introduction de e-formation, une bonne performance indique un

certain degré de maturité dans les procédures de l'établissement relatives à la e-formation. Un support administratif efficace doit être mis à la disposition de tout le personnel impliqué dans le développement et la transmission de cours et de programmes de e-formation. Le personnel doit bénéficier d'un support dans l'acquisition de matériels d'informations et de médias nécessaires dans l'accomplissement de son rôle de développement et de transmission de programmes de e-formation.

Le cycle d'activité de e-formation peut différer de celui des cours traditionnels et le recours à un système administratif central peut permettre de recueillir davantage de données. Le calendrier des rapports administratifs doit être conçu pour être conforme aux modes d'apprentissage des programmes de e-formation. Les tuteurs/mentors travaillant à temps partiel devraient pouvoir bénéficier d'une assistance administrative adéquate.

29. Cette valeur de référence est conçue pour évaluer le degré d'assistance offerte par l'établissement aux étudiants avant qu'ils ne s'engagent pour entreprendre leurs études par e-formation. Une bonne performance pour cette valeur de référence indiquera que l'établissement a centré son attention sur une politique d'information pour le recrutement, et de préparation efficace pour les études de e-formation.

Les étudiants doivent être avisés des aptitudes requises en e-formation avant de commencer le programme. Les différents styles d'apprentissage que requiert la e-formation peuvent exiger de l'étudiant qu'il acquière de nouvelles aptitudes à apprendre. Les étudiants doivent être assistés dans le développement et l'application de ces aptitudes au travers de divers dispositifs et services.

Il existe des avantages associés à l'approche globale de l'établissement concernant l'assistance pédagogique. Par exemple, lorsque de nouveaux logiciels et systèmes de communication sont disponibles, l'expérience faite de leur utilisation peut être largement diffusée à tout l'établissement.

Les étudiants doivent être informés des services mis à leur disposition pour adapter ou acquérir de nouvelles aptitudes à apprendre, et de la façon dont ils peuvent y accéder. L'établissement doit suivre étroitement les besoins de ses étudiants afin de les informer de l'organisation des services de support pour les apprenants en ligne. Il est possible que différents groupes d'étudiants connaissent des expériences divergentes en appliquant les mêmes technologies et méthodes d'apprentissage.

Les étudiants de e-formation utilisant probablement un accès en ligne pour vérifier l'existence et la disponibilité d'une formation, l'équipe de conception de programme doit préparer un plan du programme d'enseignement et des notes d'information, et les mettre à la disposition des étudiants potentiels, dès la création de la formation.

Les étudiants doivent être informés des aptitudes pédagogiques qu'ils seront amenés à utiliser pendant leurs études. Des matériels préparatoires pour l'acquisition de ces aptitudes à apprendre doivent préalablement être mis à disposition des étudiants.

30. Une bonne performance dans ce domaine indique que l'établissement a pleinement abordé la question de ses relations avec les étudiants qui étudient des programmes de e-formation. L'information peut dériver de celle des relations avec les étudiants en face-à-face mais

devrait être présentée dans une forme intégrée. Une présentation de la e-formation reléguée en annexe de la documentation existante peut indiquer à l'établissement que son potentiel d'amélioration est grand concernant l'intégration de la e-formation au sein de ses activités.

31. Une bonne performance pour cette valeur de référence indique que l'établissement a conçu et mis en place une gamme complète de services d'assistance aux étudiants traitant des besoins d'apprentissage et de conseils généraux. Il est possible que les résultats d'un établissement soient bons concernant certains facteurs identifiés, et moins bons pour d'autres ; c'est pourquoi les actions d'améliorations seront éventuellement requises au cas par cas.

Une grande partie de l'assistance proposée aux étudiants est offerte via l'accès aux services et aux matériels de ressource. Le service de bibliothèque est l'un des aspects de la provision de ressources largement disponible aux étudiants basés sur le campus : l'extension de ce service aux étudiants en ligne est essentielle pour dispenser efficacement la plupart des programmes d'enseignement supérieur.

La provision de ressources est généralement gérée au niveau institutionnel afin de faire des économies d'échelle et de garantir une cohérence des prestations et la diffusion de pratique d'excellence, par exemple les ressources et les systèmes pour faciliter le développement de communautés d'apprenants en ligne.

La création de communautés d'étudiants en ligne est importante puisqu'elle rompt l'isolement qui peut être ressenti par de nombreux étudiants en ligne. Les établissements doivent identifier ces activités "centrées sur la communauté" qui sont essentielles pour atteindre les objectifs d'un cours, et celles qui sont essentiellement de nature sociale. Des mécanismes doivent être mis en place pour permettre aux étudiants de donner une rétro-information formelle au sujet de leur expérience concernant le cours ou le programme, et recevoir les réactions du personnel à une telle rétro-information est une fonction importante.

Dans le cas d'une transition à partir d'un face-à-face ou d'une forme précédente d'apprentissage à distance vers la e-formation, les rôles du personnel doivent être redéfinis pour s'assurer qu'ils répondent de manière adéquate aux besoins de support des étudiants en ligne.

Les ressources de personnel d'assistance, auquel les étudiants peuvent s'adresser, les responsabilités des divers assistants et les niveaux d'assistance offerts doivent être précisés aux étudiants au début de leur cours ou de leur programme.

32. Il est possible que les étudiants de e-formation fassent preuve d'une grande autonomie cependant ils devraient bénéficier des informations pertinentes et facilement consultables concernant les services qui leurs sont proposés. La preuve d'une bonne performance pour cette valeur de référence pourra être apportée par les établissements dont les procédures de révision et de diffusion d'informations techniques et administratives sont efficaces. Les services de support doivent couvrir à la fois les aspects techniques du système et, dans la mesure du possible, les difficultés que peuvent rencontrer les étudiants pour l'utilisation de certains didacticiels. Les étudiants doivent être informés sur la nature des services

disponibles et les moyens d'y accéder.

Les étudiants doivent être informés de la gamme des services de support pédagogique qui leur sont offerts et des voies par lesquelles ils peuvent y accéder.

L'assistance doit être offerte au travers de ressources en ligne, de contacts avec les tuteurs ou les mentors qui ont des responsabilités spécifiques d'assister en particulier un groupe d'étudiants, ou encore de contacts avec les services consultatifs génériques ou spécifiques à certains cours.

33. Traditionnellement, l'enseignement supérieur attache une grande importance à la participation des étudiants dans une communauté érudite. Cette valeur de référence a pour but d'évaluer comment sont converties ces traditions de participation dans un environnement de e-formation.

La création du sens d'une communauté académique parmi les étudiants en ligne a pour but de remplir plusieurs fonctions aux dimensions académiques et sociales.

Des outils permettant le contact en ligne offrent aux apprenants l'occasion de partager avec leurs pairs les questions et les problèmes relatifs à leurs études, reproduisant en quelque sorte les mécanismes du soutien mutuel que l'on retrouve chez les étudiants sur un campus. Dans le développement de la politique à l'égard de la participation à une communauté en ligne, l'établissement devrait évaluer de manière réaliste le degré d'implication d'activités équivalentes basées sur le campus, afin de confirmer que les attentes pour les étudiants en ligne sont plus ou moins conformes à celles attendues pour les étudiants classiques. Par exemple la présence aux cours et aux activités tutoriales est-elle obligatoire et contrôlée, la présence aux séminaires est-elle contrôlée etc.

L'établissement devrait fournir des conseils sur les comportements à adopter à l'égard de collaborations informelles pendant les études, et appliquer un code de déontologie à mettre en pratique dans les aspects sociaux des échanges en ligne.