

# La qualité en e-learning

Universités

## SÉVERINE MARON ET DOMINIQUE RORIVE

- Conseiller e-learning au Campus virtuel en gestion, HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège. Licenciée en Information et Communication (ULB) et titulaire d'un Master en Sciences de Gestion (HEC-ULg).  
■ severine.maron@campusvirtuel.be;
- Responsable du projet Campus virtuel en gestion, HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège. Licenciée en Sciences de l'Éducation (ULg).  
■ dominique.rorive@campusvirtuel.be



D.R.

### Contexte

Le Campus virtuel en gestion (CVG), consortium entre Louvain School of Management (UCL), Solvay Brussels School of Economics and Management (ULB) et HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège, propose un catalogue de cours online et un certificat interuniversitaire en management pour un public de professionnels.

### Thèse

Développer un projet de qualité en formation à distance nécessite à la fois de mobiliser des pédagogies actives, mais aussi de prendre en compte les aspects financiers, souvent au départ très élevés dans ce type de projet.

### Conclusion

La mise en place d'une démarche de qualité permet aux gestionnaires de disposer de riches indicateurs sur lesquels ils peuvent s'appuyer lors de la prise de décision.

L'objectif du Campus virtuel en gestion (CVG) est la mise en ligne de cours en management grâce à une collaboration d'équipes de professeurs appartenant aux trois écoles partenaires. La méthode adoptée est l'e-learning, soit l'usage des technologies basées sur Internet, afin de proposer un large éventail de solutions dont l'objectif est l'acquisition de la connaissance et des compétences (Rosenberg).

Il s'agit d'une nouvelle façon d'apprendre adaptée à la formation continue des adultes et tout particulièrement à celle des futurs managers. Depuis cinq ans, une équipe, constituée de conseillers pédagogiques et techniques, développe le projet. Elle a récemment élaboré et mené une démarche d'évaluation qualité, sous la responsabilité du professeur Jean-Marie Dujardin (HEC-ULg), membre du comité de direction du projet.

La préoccupation de l'équipe projet, mais aussi des trois institutions partenaires et des pouvoirs publics subsidiaires (FSE et Région wallonne), était :

- d'une part, d'analyser les résultats globaux de celui-ci, tant qualitatifs que quantitatifs, au niveau des stagiaires/étudiants, des employeurs, des formateurs, etc.;

- et, d'autre part, de mettre en relation ces résultats avec l'ensemble des ressources investies dans le projet. La première étape de la réflexion a porté sur le choix d'une méthode d'évaluation qualité, et, donc, sur l'objet de l'évaluation : les retours financiers ? Les économies d'échelle ? La qualité pédagogique ?

Dans la littérature, les auteurs sont partagés. Certains traitent de la question du retour sur investissement. L'e-learning, depuis ses débuts, a, en effet, souvent suscité l'intérêt des opérateurs de formation, lesquels sont guidés par un intérêt certain pour l'hypothèse suivante : cette méthode de formation, lorsqu'elle s'adresse à une grande population d'étudiants, permet de générer des économies d'échelle par la répartition des coûts fixes sur un grand nombre d'apprenants, et par la réduction du nombre d'heures d'encadrement (Holmberg, 2003).

D'autres auteurs envisagent la qualité en e-learning plutôt comme une question de pédagogie : atteindre les meilleurs résultats en termes d'apprentissage (Ulf-Daniel Ehlers, 2003).



C'est vers une approche mixte, une analyse des "inputs" et des "outputs" tant qualitatifs que quantitatifs et une mise en relation de ceux-ci, que le professeur Dujardin a orienté la démarche. Les résultats ont ensuite été mis en relation pour parvenir à des indicateurs pertinents pour le projet CVG (coût global du projet sur 5 ans = environ 1 million d'euros, coût moyen de production d'une heure en e-learning = près de 3 000 €, coût moyen d'une heure de cours par étudiant/stagiaire = 14 €, ce coût diminuant, bien sûr, avec l'accroissement du nombre de stagiaires, etc.).

Nous avons aussi évalué les apprentissages des étudiants/stagiaires, en termes de connaissances et compétences acquises, grâce à des entretiens avec les participants ainsi qu'avec leur employeur. Par la suite, la satisfaction des différents acteurs et parties prenantes du projet sera également analysée.

Les intérêts de cette démarche mixte d'évaluation du projet e-learning sont nombreux. Ainsi, par exemple, elle permet une gestion professionnelle et systématique du projet, elle donne un fil conducteur pour l'établissement de budgets, le développement futur du projet et la création de tableaux de bord synthétiques.

► Plus d'infos [www.campusvirtuel.be](http://www.campusvirtuel.be)