

***LA QUALITE DES DISPOSITIFS D'UNIVERSITES VIRTUELLES : DU REFERENTIEL DE  
BONNES PRATIQUES A LA NORMALISATION DE LA QUALITE***

---

**Rozenn Nardin**

Docteur en Sciences de l'information – communication

ATER en Sciences de l'information

[rozenn.nardin@wanadoo.fr](mailto:rozenn.nardin@wanadoo.fr), 06 13 41 48 97

**Adresse professionnelle**

Institut Universitaire Professionnel Métiers des Arts et de la Culture

Pôle Métiers du livre, 11 av. Pozzo di Borgo 92210 Saint-Cloud

**Résumé** : La question de la qualité au sein des dispositifs d'universités virtuelles demeure complexe, du fait de la multitude d'expérimentations pour définir de nouveaux usages et pratiques mais aussi de la difficile cohabitation entre la recherche effective de dispositifs de qualité et des enjeux externes liés à une qualité réduite à une argumentation publicitaire. Nous proposons de faire un d'établir un état des lieux international des initiatives en matière de qualité de l'enseignement en ligne via les universités virtuelles (modes de certification, organismes d'accréditations, référentiels, guide de bonnes pratiques, assurance qualité en voie de normalisation) et de souligner l'importance stratégique de la qualité (au niveau économique) dans le cadre d'une offre de formation à l'échelle mondiale. la qualité est un argument promotionnel et commercial pour la vente de formation en ligne à l'échelle internationale.

**Mots clés** : Education, Université virtuelle, Internet, qualité, normalisation

## **La qualité des dispositifs d'universités virtuelles : du référentiel de bonnes pratiques à la normalisation de la qualité**

La question de la qualité est l'un des axes majeurs de réflexion sur l'enseignement en ligne et suscite depuis quelques années de nombreuses interrogations sur la manière dont on peut garantir un dispositif d'enseignement en ligne de qualité tant au niveau du contenant que du contenu qu'il diffuse. A partir d'une enquête internationale (Nardin, 2004) sur 177 universités virtuelles entre 1997 et 2003, les résultats montrent que la gestion de la qualité au sein de ces dispositifs d'enseignement en ligne demeure très complexe :

De la certification (ou encore « accréditations ») aux référentiels et guides de bonnes pratiques en passant par la normalisation de la qualité, les initiatives foisonnent. Il convient donc de tracer un état de lieux de ces initiatives afin de favoriser le retour d'expérience et participer à la capitalisation du savoir-faire en matière de gestion de la qualité. Cependant la qualité ne peut être traitée sans tenir compte du contexte d'émergence de l'enseignement en ligne et des enjeux économiques et culturels qu'elle suscite dans le cadre d'une internationalisation de l'offre de formation via les dispositifs d'universités virtuelles.

Dès lors, les recherches sur la qualité des dispositifs d'universités virtuelles révèlent la cohabitation entre deux approches fondamentales : la recherche effective de la qualité (tant dans la pratique pédagogique que dans l'environnement d'apprentissage des étudiants), et une qualité, argument marketing et promotionnel pour attirer l'étudiant potentiel. La qualité est en même temps un facteur essentiel de réussite pédagogique et de réussite économique de l'université virtuelle.

Ce fait soulève une série d'interrogations : comment s'opère la gestion de la qualité au sein des universités virtuelles ? Quels sont les mécanismes de contrôle existants ? De quelle manière la qualité de l'enseignement en ligne devient un enjeu économique mais aussi culturel sur un marché mondial ?

Nous proposons en premier lieu de voir quel est l'emploi du terme « qualité » au sein des dispositifs d'universités virtuelles, en deuxième lieu quels sont les mécanismes de contrôle et de gestion de la qualité.

### **1 – QUEL EMPLOI DU TERME « QUALITE » POUR LES DISPOSITIFS D'UNIVERSITES VIRTUELLES ?**

L'emploi du terme « qualité » au sein des universités virtuelles est très spécifique et nous permet d'appréhender la complexité de la gestion de la qualité de ce type de dispositifs.

Lors de notre enquête internationale sur des dispositifs d'universités virtuelles (Nardin, 2004), nous avons repéré trois niveaux de discours sur la qualité :

- La qualité du contenu
- La qualité du dispositif technique
- Le slogan « qualité » comme facteur d'attractivité des étudiants

#### **1.1 – La qualité du contenu**

Le premier emploi du terme « qualité » se réfère au contenu des formations délivrées via les dispositifs d'universités virtuelles.

La qualité du contenu est là garantie par l'excellence et le prestige de l'institution et des professeurs qui produisent le contenu. On observe que cette caution apportée par la réputation de l'institution ou du professeur prévaut sur la qualité de la pratique pédagogique.

Afin d'être visible dans le cadre d'une offre de formation en ligne à l'international, les universités virtuelles valorisent la figure du professeur expert et réputé qui semble produire de fait un contenu de haute qualité, sans pour autant que la pratique pédagogique soit aussi clairement explicitée comme facteur de qualité.

Ceci n'est guère surprenant dans un contexte d'explosion de l'offre et de concurrence

internationale. Mais plus particulièrement, ce critère de réputation du professeur est plus ancré dans les consortiums d'institutions universitaires qui cherchent à promouvoir la légitimité de cette nouvelle offre de formation via une université virtuelle. L'exemple le plus démonstratif est celui de la Cardean University : consortium de plusieurs écoles et universités anglo-saxonnes prestigieuses, l'université virtuelle revendique la qualité de son conseil académique producteur de contenu comme garantie et caution de la formation délivrée. Au sein de son conseil académique, on retrouve deux Prix Nobel : Kenneth J. Arrow (Prix Nobel d'économie en 1972) et Gary S. Becker (Prix Nobel d'économie en 1992).

Une autre raison peut aussi expliquer pourquoi la qualité du contenu porte davantage sur la production et non sur la pratique pédagogique de l'enseignement en ligne. Au moment de l'explosion de l'offre entre 1997 et 2001, s'est développé un courant tendant à séparer le producteur du contenu et celui qui le délivre. Il y a eu un réel engouement pour des nouveaux métiers tels celui de tuteur devenant ainsi le médiateur de contenus. Même la pratique pédagogique de l'enseignant devait complètement changer pour devenir un facilitateur dans la transmission de connaissance. C'est cette idée que soumet Jean-Michel Yolin (2001) en déclarant : « *cette mutation va entraîner de fortes évolutions des métiers d'enseignants : la disparition du « professeur » délivrant son enseignement dans de grands amphithéâtres au profit d'équipes pédagogiques élaborant des cours d'une part et des tuteurs d'autre part* ».

## 1.2 – La qualité du dispositif technique

L'emploi du terme « qualité » au sein des dispositifs d'universités virtuelles porte également sur la qualité du dispositif technique.

Les différentes approches portent sur la définitions de critères technologiques garantissant la qualité des environnements d'apprentissage. Ceux font l'objet de référentiels de bonnes pratiques ; nous développerons ce point plus bas.

Aux côtés de cette réflexion sur des critères de qualité du dispositif, s'est développé aussi un courant voyant les Technologies d'information

et de communication comme un moyen d'améliorer l'apprentissage. L'enseignement en ligne pallie les dysfonctionnements existant de l'enseignement classique et à distance. Les dispositifs d'universités virtuelles sont associés à l'idée d'un outil miraculeux. La qualité du dispositif technologique est profondément marquée par cette croyance. Pourquoi s'interroger sur la qualité du dispositif puisque c'est l'usage même de ce type de dispositif qui pallie tous les dysfonctionnements ?

S'interroger sur la qualité du dispositif technique doit aussi prendre en compte cette croyance en une qualité intrinsèque au dispositif.

## 1.3 – La qualité, slogan publicitaire

Troisième emploi du terme « qualité », c'est celui de l'argumentation marketing de la qualité.

Pour se démarquer de la concurrence internationale et de l'hétérogénéité de l'offre, la qualité devient une valeur sûre, une sorte de valeur refuge. Dans le cadre d'une concurrence entre nouveaux acteurs et acteurs traditionnels (tels les institutions universitaires) ceux-ci développent des arguments de vente spécifiques autour de la qualité. Ces arguments tournent autour de trois axes :

- L'appel à des professeurs prestigieux (Cf. Plus haut)
- La promotion de l'expérience de l'institution en matière de formation à distance. Par exemple, l'UNISA valorise son « *expérience* » en FAD qui fait la « *différence* » sur sa page d'accueil du site d'enseignement en ligne.
- La promotion du prestige de l'institution. l'UmassOnline, université virtuelle de l'université du Massachusetts, indique sur sa page d'accueil qu'elle est notre « *voie pour le monde d'excellence de l'université du Massachusetts* ».

L'emploi du terme « qualité » au sein des dispositifs d'universités virtuelles nous éclairent sur la complexité de la gestion de la qualité. Il révèle la difficile articulation entre les enjeux économiques et marketing et la constructions de nouvelles pratiques en matières de qualité. Il nous paraissait important

de souligner ces points avant de voir maintenant quels sont les mécanismes de contrôle de la qualité. Car loin de se réduire à un simple discours ou un argument de vente, la qualité fait l'objet de recherches de nouveaux modèles.

## **2 – LES MECANISMES DE CONTROLES DE LA QUALITE DES UNIVERSITES VIRTUELLES**

Il y a plusieurs façons d'appréhender la notion de qualité au sein de ce type de dispositif : la qualité au sens de réputation et prestige de l'institution universitaire, la qualité au sens d'un contenu à haute valeur ajoutée produit par des experts reconnus, la qualité certifiée par des institutions publiques (reconnaissance officielle des formations..) ou enfin, la qualité normalisée et reconnue par des organismes de normalisation (type ISO 9000). Elle ne peut donc se réduire à un simple argument de vente ou à un slogan promotionnel ; elle se réfère à des mécanismes de contrôles spécifiques.

La raison essentielle au développement des travaux sur la qualité des formations en ligne est liée au contexte d'émergence des dispositifs d'universités virtuelles : l'explosion de l'offre a créé un marché opaque et hétérogène. Entre 1995 et 2000, la lisibilité des formations de qualité et reconnues était difficile. Beaucoup de nouveaux acteurs offraient des cours en ligne dont l'origine de la production était mal connue et qui ne donnaient pas lieu à un diplôme certifié par les organismes s'occupant de cette question. Par exemple, l'Université American Global, située dans l'Etat de l'IOWA, aux Etats-Unis, proposait sur son site des cours en ligne que l'université désignait comme reconnue par l'Etat de l'IOWA (par un certificat d'opération). Or il s'avérait que cela n'était pas le cas. L'état a fait retirer cette mention<sup>1</sup>. Cet exemple montre la nécessité de réguler le marché de l'enseignement et la formation en ligne et les institutions publiques et éducatives vont proposer une série de mesures à cet effet : certification, labellisation ou chartes de qualité. Le contenu et le parcours de formation en ligne vont être soumis également à un contrôle

qualité, notamment en respectant des référentiels de bonnes pratiques.

Nous verrons ici de quelle manière les dispositifs d'universités virtuelles sont soumis au contrôle qualité de leur offre. Je présenterai notamment les différents types de certification des cours en ligne que nous trouvons directement sur les sites web. Mais la seule analyse quantitative sur cette question ne suffit pas. Mon analyse s'appuiera sur deux ensembles de textes et d'expérimentations qui peuvent nous éclairer. Le 1<sup>er</sup> porte sur la question du contrôle académique des universités virtuelles. Il s'agit d'identifier les différents politiques publiques en matière de certification et le contrôle interne des institutions universitaires par l'établissement de chartes de qualité et la production de guides de bonnes pratiques. Le 2<sup>ème</sup> ensemble de textes concerne le contrôle qualité proposée par des organismes de normalisation ou de certification. Ces textes se focalisent sur l'introduction de normes et standards pour une Assurance Qualité ou pour la professionnalisation des offreurs de l'enseignement en ligne.

### **2.1 – Type de certifications des formations en ligne**

Le contrôle qualité des universités virtuelles s'opère par différents types de certification des cours et des programmes en ligne. Ces différents types dépendent de la structure organisationnelle du dispositif. Dans le cas d'une structure entièrement nouvelle, proposée par une université non spécialisée dans l'enseignement à distance ou par un groupe d'institutions universitaires, la certification passe par la reconnaissance des formations via des organisations officielles. Dans le cas d'une offre via le département d'enseignement à distance d'une université, la certification se réfère à la reconnaissance préalable de l'institution. Certaines universités virtuelles ne sont pas certifiées car elles ne délivrent pas directement de cours en ligne. Nous n'avons aussi pas d'informations sur quelques universités virtuelles, en particulier en Asie.

---

<sup>1</sup> Source : *Ecole, Vos papiers*. Thot [en ligne], 03.04.2001. Disponible sur : <http://thot.cursus.edu/> (consulté le 03.04.2001)

Tableau n°1 : Pourcentage d'universités virtuelles selon le type de certification et par continent

TYPE DE CERTIFICATION	AMÉRIQUE DU NORD	AMÉRIQUE LATINE	EUROPE	AFRIQUE ET MOYEN-ORIENT	ASIE ET PACIFIQUE
Certification directe des institutions univ.	37	46	52.5	87,5	78
Certification par des organismes officiels	40	8	7.5	12.5	4
Pas de certification	20	46	30	0	4
Certificat professionnel type Microsoft	3	0		0	0
Sans informations	0	0	10	0	14

Le mécanisme de certification des formations en ligne via les dispositifs d'universités virtuelles est principalement effectué par l'institution elle-même. Il s'agit d'institutions d'enseignement à distance qui certifient elles-mêmes les formations suivies puisque l'institution est déjà reconnue par des organismes publics. Dans ce cas là, les cours en ligne sont considérés comme des cours à distance au même titre que les imprimés ou autre matériel pédagogique. Il y a aussi dans ce panel les centres ou département d'enseignement à distance d'une université non spécialisée sur ce créneau.

Par exemple, la Téluc, institution universitaire d'EAD, reconnue par les pouvoirs publics au Canada, délivre des cours à distance dont des cours en ligne. Le diplôme délivré est celui de la Téluc, sans qu'il y ait besoin de faire reconnaître spécifiquement la délivrance des cours en ligne. C'est exactement le même processus pour les universités mixtes (offrant des cours en présentiel ou à distance) telles que

l'USQ Online<sup>2</sup> (cours en ligne de l'Université de Queensland du Sud en Australie) ou encore la Section de Formation Continue et à Distance de l'Université d'Oslo via UNIVETT<sup>3</sup>.

La certification par des organismes officiels se fait surtout en Amérique du Nord, en particulier aux Etats-Unis. Le recours externe à ces organismes est peu effectif dans les autres pays, en particulier en Afrique – Moyen Orient et l'Asie – Pacifique. Il existe aux Etats-Unis 6 grands ensembles régionaux chargés de l'accréditation des formations en ligne via les universités virtuelles afin de lutter contre les fraudes telles que l'avait fait l'Université American Global (cité plus haut) : **SACS** (Southern Association of Schools and Colleges), **NEASC** (New England Association of Schools and Colleges), **NCACS** (North Central Association of Schools and Colleges), **MSACS** (Middle States Association of Schools and Colleges), **NACS** (Northwest Association of Schools and Colleges) et la **WASC** (Western Association of Schools and Colleges). Chacun de ces organismes certifie les formations en ligne selon sa zone de responsabilité. D'autres organismes sont cités : le Conseil de certification du Distance Education and Training Council (DETC) et la AACSB (Association of Advance Collegiate Schools of Business).

Tableau n°2: Pourcentage d'universités virtuelles américaines selon l'organisme régional d'accréditation

Organismes régionaux de certification	Universités virtuelles (%)
SACS	6
NEASC	7
<b>NCASC</b>	<b>51</b>
WASC	10
NACS	7
MSACS	13
AACSB	3
DETC	3

<sup>2</sup> **USQ Online** : <http://www.usqonline.au/> (dernière consultation : septembre 2003)

<sup>3</sup> **UNIVETT** : <http://www.admin.uio.no/sfa/univett> (dernière consultation : septembre 2003)

Si la NCACS certifie le plus d'universités virtuelles aux Etats-Unis, c'est simplement parce qu'elle recouvre géographiquement dans sa zone de responsabilité le grand nombre d'états. Des universités étrangères peuvent aussi être reconnues par ces organismes. L'offre de formation à distance de l'Université Athabasca au Canada est certifiée depuis juin 2002 par la MSACS. Ce qui lui permet de se positionner sur le marché américain au même titre qu'une institution universitaire américaine. C'est la même chose pour l'Université Virtuelle Monterrey au Mexique certifiée par la SACS.

Beaucoup de consortiums sont certifiés par ces organismes. Même s'il s'agit souvent de répertoire de ressources d'un état, le dispositif lui-même est certifié, comme par exemple le consortium « *North Dakota University System Online* » qui regroupe 11 institutions universitaires du Dakota du Nord. Il s'agit d'un répertoire de ressources, fédérant l'offre de cours en ligne des partenaires et ne délivrant pas directement les cours en ligne. Le dispositif d'UV lui-même est directement certifié par la NCACS. Beaucoup de ces répertoires font appel à la certification par ces organismes parce qu'elle garantit le sérieux et la qualité du site. Et c'est un facteur de compétitivité.

Il existe aussi une université virtuelle qui a été reconnue par plusieurs de ces organismes ; c'est la 1<sup>ère</sup> fois. La Western Governors University<sup>4</sup>, consortium de plusieurs états de l'Ouest des Etats-Unis, a été accréditée en 2003 par 3 des agences : NCACS, NASC, WASC. Ces agences ont dû créer un Comité d'Accréditation Inter-Régional à cet effet<sup>5</sup>.

Dans d'autres pays, les exemples sont moins nombreux (cf. **Tableau n°2**). En Malaisie, l'université privée UNITAR<sup>6</sup> qui délivre des cours en présentiel ou à distance a reçu le certificat de la LAN (Lembaga Akreditasi Negara), agence du gouvernement de Malaisie.

---

<sup>4</sup> **WGU** : <http://www.wgu.edu> (dernière consultation : septembre 2003)

<sup>5</sup> CARNEVAL Dan. *WGU wins regional accreditation*. The Chronicle of higher education [en ligne], 26.02.2003. Disponible sur : <http://chronicle.edu> (consulté le 01.03.2003)

<sup>6</sup> **UNITAR** : <http://www.unitar.edu/> (dernière consultation : septembre 2003)

Elle en fait même la promotion sur son site où l'on peut accéder au certificat scanné. Le KIT e-learning<sup>7</sup> de l'Université de Liverpool au Royaume-Uni est reconnu par un système de chartes officielles : la « *Royal Charter UK Government* ».

D'autres universités virtuelles n'ont pas de certificat de contrôle par des agences gouvernementales. Il s'agit pour la plupart de répertoire de ressources ou bien de cours en ligne gratuits ou complémentaires à l'enseignement présentiel. Exemple type : l'eUm<sup>8</sup>, université virtuelle dépendante de l'Université Mendoza en Argentine, propose des cours en accès libre et d'autres en accès réservé pour les étudiants en présentiel de l'université. L'Université Virtuelle<sup>9</sup> de la Wirtschaftsuniversität de Vienne en Autriche délivre uniquement des cours complémentaires pour les étudiants de l'université. Le consortium Université Virtuelle Canadienne<sup>10</sup> renvoie au système de certification aux universités partenaires.

Pour les universités virtuelles où nous n'avons pas d'informations, il s'agit de sites asiatiques sans interface en langue anglaise ou autre. Par exemple, l'e-université<sup>11</sup> de l'Université du Kasetsart en Thaïlande. C'est le cas aussi pour l'Université Virtuelle Finlandaise, consortium de 21 institutions universitaires ; je n'ai pas trouvé d'informations disponibles sur ce sujet, la plupart du contenu du site étant en finlandais.

La plupart des formations délivrées par les universités virtuelles sont certifiées par les institutions existantes au préalable, elles-mêmes reconnues. D'autres font appel à des agences gouvernementales soit parce qu'il s'agit d'une nouvelle structure issue d'un consortium par exemple soit parce que les responsables de l'UV préfèrent avoir un label

---

<sup>7</sup> **KIT e-learning** : <http://www.kitcampus.com/elearning/index.phtml> (dernière consultation : septembre 2003)

<sup>8</sup> **EUm** : <http://www.um.edu.ar/catedras/> (dernière consultation : septembre 2003)

<sup>9</sup> **VU** : <http://vu.wu-wien.ac.at/> (dernière consultation : septembre 2003)

<sup>10</sup> **UVC** : <http://www.cvu-uvc.ca/> (dernière consultation : septembre 2003)

<sup>11</sup> **E-University** : <http://www.ku.ac.th/e-university/> (dernière consultation : septembre 2003)

même s'ils ne délivrent pas de cours directement. Il existe aussi un grand nombre d'UV qui n'ont pas de système de certification : soit parce qu'elle ne délivre pas de cours ou bien parce qu'il s'agit d'un portail de ressources pour des étudiants en présentiel.

Des agences gouvernementales ou fédérales sont chargées de délivrer ces certificats pour lutter contre les fraudes. En Australie, le système de formation en ligne est régulé par le Conseil National d'Accréditation créée pour cela en 2000. Il est demandé à l'étudiant de vérifier que l'offreur de cours en ligne est bien répertorié par ce conseil. Mais le système de certification par des agences restent tout de même un mécanisme de contrôle spécifique aux Etats-Unis. La question de la qualité ne peut se réduire à ce système. Il faut l'appréhender à partir d'autres concepts comme les référentiels de bonnes pratiques ou l'Assurance Qualité de l'organisation.

## 2.2 – Des référentiels de bonnes pratiques au système de normalisation de l'Assurance qualité

La qualité d'une université virtuelle ne se résume pas au système de reconnaissance officielle des formations ou des diplômes. La qualité dépend aussi de la conception du dispositif lui-même : tutorat, efficacité des outils techniques, conception et production de cours en ligne... Des référentiels de bonnes pratiques ont été publiés afin de promouvoir le respect d'un format commun au sein de ce type de dispositif. Car l'efficacité de l'enseignement en ligne dépend de facteurs organisationnels ou techniques très précis. Ces référentiels veulent se démarquer de la croyance en un outil miraculeux, efficace par sa seule nature technique (Cf. plus haut).

Ces publications<sup>12</sup>, anglo-saxonnes pour la plupart, proposent différents niveaux

---

<sup>12</sup> *Guidelines for Good Practices* [en ligne]. Conseil des Programmes Educatifs de l'Association Fédérale des Enseignants mai 2000. Disponible sur <http://www.aft.org/> (dernière consultation : septembre 2003). *Standards for distance Learning* [en ligne]. Association Internationale pour l'Education et la Formation Continue, 2000. Disponible sur [http://www.iaacet.org/standards/distance\\_learning.htm](http://www.iaacet.org/standards/distance_learning.htm) (dernière consultation : septembre 2003); PHIPPS Ronald, MERISOTIS Jamie. *Quality on the Line* [en ligne]. Institut des Politiques pour l'enseignement supérieur. Washington, avril 2000. Disponible

d'évaluations de qualité en énonçant des séries de bonnes pratiques en matière d'enseignement à distance ou en ligne. La qualité de l'offre dépend de leur degré de concordance avec ces référentiels. Il ne s'agit pas d'un contrôle officiel et obligatoire, c'est un mécanisme de contrôle facultatif et interne au secteur éducatif.

Les mesures proposées concernent globalement 5 niveaux du dispositif : la structure organisationnelle de l'université, le système de soutien offert à l'étudiant, le design des cours et l'infrastructure technique, l'assistance et la maintenance et l'évaluation et la certification des formations suivies par l'apprenant.

La structure organisationnelle a à voir avec l'institution offreuse : l'institution doit contrôler son offre d'enseignement à distance, mettre en place des procédures réglementaires sur les droits d'auteur par exemple.

Le système de soutien à l'étudiant englobe la question du tutorat et de l'interaction professeur/apprenant, les informations sur les programmes, les conditions d'admission, les coûts. L'étudiant doit obtenir une réponse rapide. Le design des cours et l'infrastructure technique doit correspondre aux objectifs de la formation ; la taille des classes est adaptée pour garantir une interaction minimum. Il ne s'agit pas de reproduire le même type de cours qu'en classe traditionnelle. L'équipe technique doit être qualifiée. L'assistance et la maintenance du matériel sont aussi un standard de bonne pratique : le matériel doit être pérenne, un soutien technique est offert à l'apprenant ou l'enseignant en cas de problèmes. Enfin, l'évaluation et la certification de la formation sont les mêmes que dans l'enseignement traditionnel. La portée de ces recommandations est difficile à évaluer vu qu'elles sont facultatives. Cependant, les institutions qui sont à l'œuvre dans cette série de publication sont des associations importantes. Par exemple la Fédération Américaine des Enseignants est une

---

sur : <http://www.ihep.com/pubs/pdf/quality.pdf> (dernière consultation : septembre 2003); KEENAN Thomas. *Elimination des obstacles à l'enseignement postsecondaire en ligne et coopératif* [en ligne]. Comité Consultatif pour l'Apprentissage en Ligne. Calgary, 2001. Disponible sur <http://mlg-gam.ic.gc.ca/sites/acol.ccael> (dernière consultation : septembre 2003)

organisation syndicale très active dans la régulation du marché de l'enseignement en ligne. Nous pouvons supposer qu'il existe un consensus au sein des membres de la Fédération pour mettre en œuvre ces recommandations.

Le Conseil pour l'Accréditation de l'Enseignement Supérieur (CHEA) du département américain de l'éducation publie un guide de recommandations s'adressant directement aux agences régionales américaines que nous avons vues plus haut<sup>13</sup>. Ce guide sert à évaluer les offreurs d'enseignement à distance à 7 niveaux : la mission de l'institution, la structure organisationnelle de l'institution, les ressources disponibles, le curriculum et l'instruction, le soutien aux apprenants, l'assistance au corps professoral et le respect des objectifs de la formation choisie par l'étudiant. Chacun de ces niveaux doit être cohérent et pertinent pour l'institution offreuse. Ces publications font état d'un mécanisme de contrôle interne aux institutions universitaires ou à des institutions s'occupant de la reconnaissance des offreurs d'enseignement à distance. Mais il existe d'autres travaux en cours qui s'occupent de la normalisation de la qualité via des systèmes de standardisation ou de certification de compétences. Ces démarches pour la qualité concernent plus spécifiquement le monde des entreprises et des organisations.

Algora, société spécialisée dans la veille informationnelle sur la formation en ligne en France, identifie à travers une publication (Even, 2002) les groupes français qui travaillent sur la qualité des dispositifs de formation ouverte et à distance. L'un de ces groupes est le Forum QFD créé en 2000 regroupant différents acteurs de la formation (entreprises et universités) sous l'égide du Préau. Il s'attache à identifier et clarifier les niveaux de qualité propre à la formation à distance. Le Forum Français pour la Formation Ouverte et à Distance (FFFOD) travaille depuis 2001 à l'établissement d'une « Doctrine Qualité » pour les professionnels de la FOAD et du e-learning.

---

<sup>13</sup> *Accreditation and assuring Quality in distance education*. CHEA Monograph Series [en ligne] n°1, 2002. Disponible sur : <http://www.chea.org/> (dernière consultation : septembre 2003)

Les travaux sur la qualité s'intéressent plus particulièrement à la qualification officielle des organismes de formation ; l'OPQF (Office Professionnel de Qualification des organismes de Formation) veut créer un label pour les professionnels du e-learning depuis février 2001. Ces recherches s'organisent autour de 3 dispositifs d'assurance qualité (Arfaoui, Parmentier, 2001, p.33) : le label qui crée « une valeur d'image commerciale », les habilitations des professionnels (niveaux débutant, qualifié ou expert), et les licences pour les produits c'est à dire « la procédure de labellisation de qualité d'outils performants ou innovants » (ibid. p.39). Mais ce type de contrôle ne concerne pas directement les universités virtuelles issues de cette enquête internationale puisqu'il s'agissait de l'offre d'universités privées ou publiques.

Par contre, il est évident que dans le cadre de l'offre d'entreprises ou de sociétés commerciales, l'assurance qualité est un enjeu prépondérant. Pour les universités virtuelles, le système d'évaluation de la qualité passe d'abord par la certification des formations et des diplômes mais aussi de façon interne par un contrôle académique de la qualité du dispositif dans son ensemble. Cela reste encore facultatif mais l'enjeu de la promotion de la qualité est telle pour se démarquer de la concurrence et assurer sa visibilité à l'international que nous pouvons supposer que les institutions universitaires se prêteront volontiers au jeu.

### 3 - CONCLUSION

La question de la qualité des dispositifs d'universités virtuelles reste complexe. En tant que facteur de réussite d'une intégration effective de ces dispositifs, elle est un point crucial pour l'émergence de nouveaux modèles performants de l'enseignement en ligne.

Notre étude a aussi montré que la qualité cohabite avec une série d'enjeux économiques liés à l'internationalisation de l'offre de formation : elle est aussi un facteur de compétitivité et de réussite économique.

Plus spécifiquement, la question de la qualité des dispositifs se pose jusqu'ici en terme de certification des formations en ligne. Mais nous pouvons supposer que les travaux sur la



normalisation de la qualité au sein des organisations et des compétences des professionnels pourront s'étendre aux universités virtuelles.

## **BIBLIOGRAPHIE**

Arfaoui, F., Parmentier C. (2001), *Tout Savoir pour e-former*. Ed. d'Organisations, Paris.

Daniel, J. (1996), *Mega-universities and knowledge media : technology strategies for higher education*. Kogan Page, Londres.

Even N. (2002), *Normes et démarches qualité [en ligne]*. Algora, Paris. Disponible sur : [http://ressources.algora.org/reperes/economie/tel/normes\\_et\\_qualite.pdf](http://ressources.algora.org/reperes/economie/tel/normes_et_qualite.pdf) (consulté le 06.06.03)

Nardin, R. (2004), *Les dispositifs d'universités virtuelles dans le monde entre 1997 et 2001 : mythes et croyances autour de l'enseignement et la formation en ligne*. Thèse Sciences Info-Com. Université Paris X-Nanterre, Paris.

Yolin, J-M. (2001), *Internet et PME : mirages ou opportunités ? Pour un plan d'action [en ligne]*. Disponible sur : <http://www.evariste.org/yolin/2003/sommaire.html> (Dernière consultation : septembre 2003)