

***L'HUMAIN DANS LA QUALITÉ DE LA FORMATION À DISTANCE :
QUE NOUS APPRENNENT LES RÉFÉRENTIELS DE CERTIFICATION ?***

Aline Vuano

Etudiante, IUP-Master Ingénierie du Système de Santé
Faculté de Médecine de Nice, Université de Nice Sophia Antipolis
aline.vuano@wanadoo.fr

Jean-François Quaranta

Coordination des Vigilances Sanitaires et de la Gestion des Risques
Hôpital de Cimiez – CHU de Nice
quaranta.jf@chu-nice.fr

Pascal Staccini

Lab STICS Santé, UFR Médecine, Université Nice Sophia Antipolis
pascal.staccini@unice.fr

Résumé : L'enseignement universitaire s'engage dans l'amélioration continue de la qualité. La recherche de certification dans le cadre d'une formation professionnalisante en ligne peut être une incitation pour trois raisons : technique, concurrentielle et humaine. L'objectif visé à terme est la recherche de la performance par une démarche permanente d'évaluation et d'adaptation : satisfaire les clients du dispositif (apprenants, enseignants, administratifs, entreprises) et les fédérer autour d'un projet commun par la reconnaissance de leurs compétences. Le cadre de la certification ISO 9001:2000 doit être complété pour tenir compte de : qualité d'un service formation, formation professionnelle, apprentissage (pédagogie, tutorat) à distance (temps, géographie) et usage des outils et techniques informatiques. La démarche engagée dans le cadre du Master Professionnel "Ingénierie du Système de Santé - ESSQU@D" est décrite.

Abstract : Academic teaching management is shifting to a continuous quality improvement. Asking for an official accreditation is an incentive for three reasons: technical, trading and human. The aim is to increase performance by a continuous and adaptive assessment: to satisfy the targeted clients (students, teachers, managers, corporates) and to federate them around a common project while valuating their competences. The framework of certification ISO 9001:2000 must be enriched to take into account: the quality of teaching services, professional training, distance (time, geographics) learning (pedagogy, tutoring) and use of data-processing tools. The method used to apply this approach to the Professional Master degree "Ingénierie du Système de Santé-ESSQU@D" is detailed.

Mot-clés : amélioration continue de la qualité, enseignement à distance, certification

Keywords : continuous quality improvement, distance education, certification

Le Master Professionnel I2S « Ingénierie du Système de Santé » de l'Université de Nice Sophia-Antipolis (UNSA) est une formation universitaire publique diplômante professionnelle. Elle propose une formation multi-modale, c'est-à-dire soit initiale, soit en continue, soit en alternance, en présentiel à distance par le biais du campus numérique ESSQU@D (Enseignement Santé Sécurité Qualité A Distance).

S'agissant d'une formation professionnelle, le master est en relation forte avec les entreprises. La demande de formation exprimée par les entreprises détermine l'offre, notamment au moyen des financements provenant des branches professionnelles, des entreprises ou de l'Etat. Bien que la qualité ait toujours été la préoccupation des organismes de formation professionnelle et des formateurs, les démarches formelles, qui jusqu'alors n'étaient appliquées que dans les entreprises de production, se développent de plus en plus.

Pour répondre aux enjeux économiques de plus en plus forts et aux besoins importants de progrès social, l'adaptation de la formation au marché du travail est devenue un élément important de progrès.

Le mode de financement des organismes de formation spécifiquement professionnelle se positionne dans un environnement concurrentiel, avec obligation de résultat. La notion de relation « client-fournisseur » est souvent utilisée, ainsi que celle de « marché de la formation ».

Le corps social demande beaucoup plus qu'auparavant de prouver que les sommes investies par l'Etat, les régions, les collectivités et les entreprises, sont bien utilisées. L'entreprise devient un réel acheteur averti de formation et progressivement, la satisfaction du client guide les actions des organismes de formation. Toutefois le système éducatif dans sa globalité doit veiller à garder sa liberté d'action et continuer à former des citoyens libres et responsables, rapidement acteurs dans la vie économique.

De plus, le succès commercial de la formation en ligne dépend de la qualité des produits, des services et des outils qui y sont associés. C'est pour ces raisons que les responsables du master ont entrepris la mise en place d'une démarche qualité en prenant appui sur la préparation à la certification pour accroître la lisibilité de l'enseignement et répondre aux besoins des clients c'est-à-dire les apprenants (notamment par leurs demandes d'informations, de cours... mais aussi de stages et d'embauche), les enseignants mais aussi les entreprises.

Nous vous proposons en premier lieu de voir le contexte du projet ainsi que la problématique, de poursuivre par la description de la méthode appliquée pour finalement terminer avec le choix des référentiels.

1 ETAT DE L'ART/ PRESENTATION DU CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE

1.1 Les aspects fonctionnels

Dans l'environnement, à forte connotation concurrentielle, de la Validation des Acquis Professionnels, la Validation des Acquis d'Expérience, le LMD, les licences et masters professionnels... qui sont autant de dispositifs qui visent la mise en place de la formation tout au long de la vie, dans l'espace européen, l'enjeu pour l'IUP-Master, en tant que service public, réside en sa capacité à mettre en place une réponse adéquate et flexible « pour répondre à une demande de formation initiale (FI) et de formation continue (FC) émanant de publics de plus en plus divers, tant au niveau de leur origine scolaire et universitaire qu'au niveau de leur expérience professionnelle » (Forestier, 2005).

Afin de pouvoir répondre à ces demandes, l'IUP-Master Professionnel I2S, qui a pour objectif de former des professionnels opérationnels sur le terrain, se veut être une formation diplômante multi-modale : un service, une formation initiale, une formation professionnelle continue (VAE, VAP), une formation en apprentissage (alternance), une formation à distance en e-learning (FOAD), une formation en mode présentiel ou en mode à distance, en synchrone ou asynchrone.

La formation ouverte et à distance (FOAD) via Internet (ou e-learning) grâce à la plateforme numérique Essqu@d est une formation en ligne comportant des ressources numériques et un suivi par un tuteur enseignant. Pour plus de précision, le rapport de stage réalisé par Mme Laurence Sebellin (Sebellin, 2002) ainsi que les ouvrages de Sandra Bellier (Bellier, 2001) et de Philippe Gil (Gil, 2000) sont à consulter. Le multimédia permet la diversification des modes de participation à la formation. Il associe la pédagogie présentielle à l'enseignement à distance. En effet, les apprenants peuvent donc suivre les cours de plusieurs manières : soit en présentiel, soit à distance en synchrone, soit à distance en asynchrone.

Les enseignements du Master sont en lien avec le domaine de la Santé, notamment la certification/qualité des établissements de santé (ES) et la gestion des risques en santé : « avec la

certification des ES, la mise en oeuvre d'une politique de prévention et de gestion des risques, l'application des nouvelles règles de financement et l'intégration de nouvelles modalités de gestion, de nouveaux métiers sont apparus dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins, et de l'évaluation de la performance des organisations sanitaires.

Les étudiants trouveront dans cette formation les clefs pour déployer une telle démarche en repérant les difficultés d'ordre stratégique, structurel, méthodologique et culturel, à l'interface de la politique de santé et de soins, de l'évaluation des pratiques professionnelles et des besoins de formation en santé publique » (IUP ISANI).

C'est à partir de ce point que se pose la question : pourquoi va t'on vers une certification du Master ?

La réponse se résume en un mot : enjeux. En effet, il s'agit de répondre à la demande des professionnels ou plus précisément de répondre aux besoins de qualité... des ES.

1.2 Les enjeux de la certification

La notion de qualité en formation en France est « source de discussions, voire de polémiques lorsque sa définition est laissée à la libre sensibilité de chacun. Selon différents ouvrages de référence, la qualité peut avoir de multiples interprétations :

- *Manière d'être, bonne ou mauvaise, de quelque chose ; état caractéristique* (Larousse).
- *Fait d'être tel ou tel, d'avoir telle propriété* (Dictionnaire de la langue Française).
- *Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites* (Définition normalisée ISO 8402). » (Farges et Grimault, 1999)

Cette dernière définition est utilisée pour sa mise en oeuvre dans le système de production, d'organisation ou encore de prestation de service qui intègre très souvent les activités de formation. Elle induit une notion de la qualité orientée vers le concept d'Assurance Qualité. L'idée fondamentale des démarches qualité, telle que la certification, est la maîtrise des relations entre « clients » et « fournisseurs » afin d'établir une confiance réciproque et la satisfaction du client (dans le domaine de la formation, le couple formateur-formé devient celui de fournisseur-client). Elle est illustrée à la figure 1. Pour être cohérentes et efficaces, les démarches qualité en formation utiliseront la satisfaction des clients, complexe par nature, et impliquant apprenants, employeurs, intervenants, entreprises et Etat (notion de système-client).

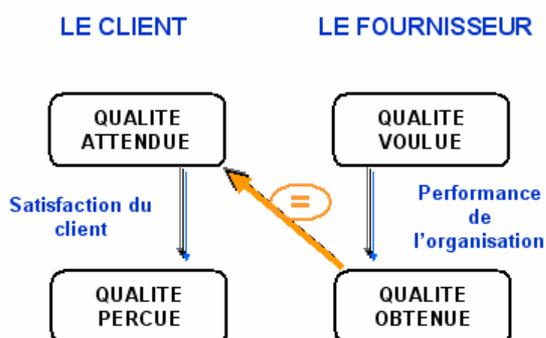


Figure 1: la satisfaction du client et la performance de l'organisation à répondre aux besoins du client



Figure 2: les facteurs-clés de réussite (Farges et Grimault, 1999)

Les objectifs des démarches de certification en formation sont généralement axés sur la maîtrise des organisations et non sur le contenu pédagogique délivré à l'apprenant.

En résumé, la certification, basée sur un référentiel, est le moyen d'attester, par l'intermédiaire d'un tiers certificateur, de l'aptitude d'un organisme à fournir un service, un produit ou un système conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires.

La certification est une démarche volontaire basée sur l'auto-implication de l'établissement. Dans un marché éducatif ouvert et concurrentiel où l'étudiant est clairement positionné comme un client averti et informé, ne pas l'avoir signifie un très lourd handicap. Ainsi, l'établissement démontre sa

responsabilité (transparence) à travers une communication claire et cohérente auprès du public et de la communauté universitaire sur les efforts entrepris et les résultats obtenus.

Elle peut se voir à travers trois enjeux résumés à l'aide de la figure 2 :

- l'enjeu technique : fournir la qualité attendue par le client dans les meilleures conditions possibles ; clarifier l'organisation, formaliser les pratiques ; innover, rationaliser, maîtriser et réduire les coûts pour améliorer la rentabilité ; fédérer les équipes autour d'un projet commun, d'une culture et des méthodes de travail communes ; créer une culture « de satisfaction client » ; adapter le management dans l'entreprise pour que la vision qualité soit à tous les niveaux ;
- l'enjeu concurrentiel : satisfaire et fidéliser le client ou en conquérir de nouveaux ; se démarquer des concurrents ; répondre avant les concurrents aux besoins et attentes émergents des clients ; refléter vers l'extérieur une image de sérieux ; satisfaire l'actionnaire et le fidéliser ; donner l'assurance aux clients du bon fonctionnement de l'entreprise et de sa pérennité ;

Le témoignage de Christiane Cantin de l'ESC Rennes vient confirmer cet aspect : « En partie grâce à cette démarche, nous avons augmenté le nombre de nos étudiants, français et étrangers, de 400 à plus de 1000 apprenants en moins de cinq ans. » (AFAQ)

- l'enjeu humain : donner l'assurance aux clients que le produit ou service livré a la qualité requise ; établir et adapter la qualité requise pour répondre aux exigences des clients ; corriger la qualité livrée en fonction des retours d'expériences (source d'amélioration) ; améliorer la communication dans l'entreprise pour fédérer l'échange d'informations et d'idées ; mettre en œuvre et mesurer les actions relatives à la qualité ; établir la qualité définie en se positionnant par rapport à la qualité livrée par les concurrents et celle attendue par le client ; corriger les actions et les règles du jeu en fonction des résultats (optimisation) ; laisser de l'initiative et de la souplesse pour toujours permettre des évolutions possibles.

La certification assure une viabilité à long terme de l'institution et donne une « image de marque » à l'établissement.

La volonté de l'IUP-Master de s'engager dans une telle démarche relève de deux faits : être en harmonie avec les autres approches santé mais également avec les autres approches universitaires.

Se trouvant dans un environnement bien spécifique puisqu'il s'agit d'une formation en santé pour la santé, et que celle-ci est depuis quelques années dans une démarche de qualité (accréditation, certification), le Master se doit d'entrer lui aussi dans une démarche analogue. Ainsi, les apprenants mais aussi les entreprises verront un investissement de la part de l'IUP-Master et pourront s'y référer.

L'enjeu de la qualité n'est apparu, dans le milieu de la formation professionnelle, avec une certaine intensité, qu'à la fin des années quatre-vingt (le DESS Qualitologie de l'Université Lyon 1 est, depuis 1995, la première formation universitaire certifiée ISO 9001 en France).

« Face à la multiplicité des organismes de formation, la qualité des prestations proposées est devenue un critère déterminant » (CARIF-OREF GUADELOUPE, 2006) tant pour les entreprises clientes des organismes de formation que les organismes de formation eux-mêmes et les pouvoirs publics.

Une autre raison vient se rajouter à celles qui viennent d'être décrites : être en harmonie avec le contexte réglementaire. Le Ministère de l'Education Nationale représente en quelque sorte les règles de la hiérarchie. Les propositions des établissements proposant une filière de formation (par exemple le Master) « doivent faire l'objet d'une évaluation nationale portant sur leur pertinence et leur qualité et qu'in fine, après avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche (CNESER), l'acte juridique d'habilitation - c'est-à-dire d'autorisation à délivrer les diplômes - est pris par le Ministre » (Lang, 2001). Ce Ministère permet également le renouvellement de l'agrément de l'IUP-Master.

D'autre part, le Comité national d'évaluation des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (CNE), autorité administrative indépendante créée par la loi du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur, « a pour mission d'évaluer l'ensemble des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel : universités, écoles et grands établissements relevant de la tutelle du ministre chargé de l'enseignement supérieur » (CNE, 2006). Le ministre chargé de l'enseignement supérieur peut attirer son attention sur toute question appelant une évaluation en raison de son intérêt pour la politique nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche ou sur toute mesure utile à la coordination des activités d'évaluation dépendant de son département. Le CNE établit

et publie régulièrement un rapport sur son activité et sur l'état de l'enseignement supérieur et de la recherche qu'il adresse au CNESER.

On peut constater le parallèle entre Etat et Entreprises. Les services de l'Etat, des régions ainsi que les entreprises demandent de plus en plus aux organismes de formation la garantie d'une qualité d'organisation et/ou de contenus pour le plus grand bénéfice du citoyen. La figure 3 (Farges et Grimault, 1999) l'illustre bien :

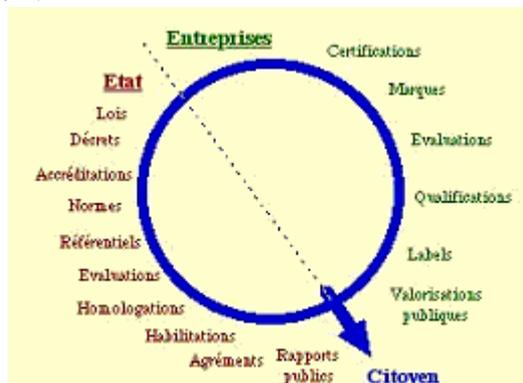


Figure 3: les démarches de l'Etat ou des Entreprises visent la Qualité en formation pour le bénéfice final du citoyen

1.3 Etat de l'art

Avant de se lancer dans une telle démarche, à savoir la certification de l'IUP-Master, il faut tout d'abord effectuer un état des lieux : est-ce qu'une telle démarche ou une démarche semblable a déjà été entreprise dans une université voisine ? Dans un autre pays ?

Deux formations universitaires, très voisines de l'IUP-Master, vont être évoquées dans cette partie. En effet toutes deux se trouvent sur le campus de la Faculté des Sciences de l'UNSA.

Le Master 2 Pro FOQUAL (FOQUAL) est un Master Professionnel (niveau BAC + 5) de chimie qui forme des cadres aux métiers de l'analyse chimique, de la formulation et de la qualité dans les domaines de la pharmacie/parapharmacie, des produits vétérinaires, de l'agroalimentaire, de l'environnement, des cosmétiques, et arômes & parfums. Cette formation se fait en alternance. La majorité des étudiants réalise son stage en apprentissage dans une société partenaire. Ce Master est certifié ISO 9001 : 2000.

Pourquoi être entré dans une telle démarche et pourquoi avoir choisi cette norme plutôt qu'une autre ?

La réponse à ces questions a été trouvée en consultant le site Internet du Master mais également, elle a pu être apportée par les entretiens avec M. Xavier Fernandez, Maître de Conférences et Directeur du Master 2 Pro FOQUAL et Mme Renard-Lepage, Responsable qualité du Master 2 Pro FOQUAL.

A la question « Pourquoi avoir lancé une démarche de certification ? » il a été répondu : « pour l'image (car qualité) par rapport aux clients (étudiants et entreprises) ; parce que le CFA Epure Méditerranée (il s'agit d'une formation par apprentissage) finance le Master et est déjà engagé dans une politique qualité.

La norme ISO 9001 : 2000 a été choisie parce qu'il s'agit de LA norme connue. Elle s'applique à tout organisme, service... L'équipe AFAQ, qui suit la démarche et répond aux sollicitations de Mme Renard, n'a pas mentionné d'autres normes que l'ISO 9001 : 2000 pour le domaine de la formation. De plus, il s'agit de la norme de référence des entreprises partenaires du Master FOQUAL.

Le Master 2 Pro GEDD (GEOAZUR et CFA EPURE MEDITERRANEE) (Gestion de l'Environnement et Développement Durable) se présente sous la forme d'un parcours professionnalisé de niveau BAC + 5. Il a été certifié ISO 9001 mais actuellement ne l'est plus. Il semblerait qu'il souhaite reprendre la démarche.

Ces deux Master, tous deux professionnels, ont choisi de se lancer dans la démarche de certification avec l'appui de la norme ISO 9001. En ce qui concerne le Master FOQUAL, il se trouve déjà dans cette démarche à laquelle tend l'IUP-Master.

Une analyse d'autres retours d'expérience a été réalisée portant à la fois sur la France et sur l'étranger (Canada, Etats-Unis, Europe...). Quelques exemples français, tirés en partie de la thèse « Démarches de Progrès dans les Organismes de Formation » (Farges et Grimault, 1999) seront ici présentés.

En France, les organismes de formation ont de multiples manières de témoigner auprès de leurs clients-partenaires leur préoccupation pour la qualité de leurs produits et services, que ce soit sur un plan local ou international, en utilisant l'un des référentiels adapté à leur politique : homologations, chartes, labels, normes AFNOR... Une synthèse des caractéristiques principales de chacun des référentiels est dressée par le tableau 1 ci-dessous :

| Référentiels | Caractéristiques |
|--|---|
| Homologation Chartes, Labels Qualifications | Garantir la satisfaction du client et les bonnes pratiques, pour un secteur d'activité dans une dimension locale ou nationale |
| Normes AFNOR série NF X50... | Guide méthodologique pour l'usage des bonnes pratiques professionnelles |
| Marquage NF Service | Prouver l'usage des bonnes pratiques professionnelles |
| Certifications ISO 9000 | Viser la satisfaction du client sur la base d'une conformité à un référentiel reconnu sur une dimension internationale |
| Prix Français de la Qualité (PFQ) Prix Européen du Management par la Qualité Totale (EFQM) | Prouver le progrès continu au delà de la satisfaction du client via l'usage du Management par la Qualité Totale en tant que processus fondamental d'amélioration continue |

Tableau 1: Caractéristiques principales d'usage des Référentiels

En terme de démarche de qualité au sein de l'IUP-Master, avaient été déjà réalisés quelques premiers pas locaux.

Entre janvier 2004 et mars 2005 une étude avait été réalisée par Education & Territoires, Conseil en politique éducative, portant sur la plateforme numérique Essqu@d. Elle s'inscrivait dans le cadre du programme « Diagnostic qualité des campus numériques » mis en place par le ministère de l'Education nationale en 2003. L'étude portait sur le fonctionnement du dispositif à travers les pratiques des acteurs (étudiants, enseignants, organisateurs...). Elle n'incluait pas l'analyse de l'ensemble des fonctionnalités de la plateforme ni du contenu de la formation. Cette étude, rapportée dans le Rapport final de septembre 2004 de Serge Pouts-Lajus et Elisa Leccia (Pouts-Lajus et Leccia, 2004), a conduit à plusieurs conclusions et recommandations pour améliorer le dispositif d'Essqu@d.

Un autre outil avait été construit afin de tenir compte de la satisfaction ou de l'insatisfaction au sujet de la formation dispensée à l'IUP-Master. Au cours de l'année 2006 ont été réalisés deux types de questionnaires : l'un s'intitulant « Evaluation du dispositif web d'accompagnement pédagogique en ligne : plateforme Essqu@d », l'autre ayant pour objet d'évaluer le point de vue des étudiants d'IUP3-M1 de la formation du Master « Ingénierie de la Santé ». Ils constituent une première approche à l'aide de petits outils qui ont eu pour conséquence de montrer des avantages comme des inconvénients. La démarche a souligné le manque de maturité de l'élaboration et de l'analyse des questionnaires révéla lors de la réunion du comité de pilotage Master-Ingénierie du Système de Santé du 23 juin 2006. En effet, les représentants de l'IUP-Master (directeurs, secrétaires et professeurs) étaient jusque-là face à une image et la réalité, présentée par les représentants des étudiants du Master (avec le manque de maturité énoncé plus haut), s'est imposée à eux. On ne peut donc ignorer cette réalité des faits mais on ne peut tout changer ; par contre il est possible de négocier.

Cette démarche a été par conséquent positive car elle montre bien le manque de communication entre les deux univers que sont les étudiants et les professeurs. Des efforts sont à accomplir autant d'un côté que de l'autre pour arriver à communiquer afin d'améliorer les échanges et l'évolution de l'IUP-Master. Pour la formation comme pour tous les acteurs cela est primordial.

La démarche menée ne peut que faire progresser dans le bon sens les choses et ne peut que s'améliorer. De plus, une réflexion sur la notion de satisfaction est proposée par Jeanpierre Masson dans son article *Sur la Satisfaction des Etudiants dans un Contexte de Formation à Distance : La Télé-université* (Masson, 1988). Ce concept s'avère être difficile à discerner - l'auteur se pose la question à savoir comment un étudiant entend-il le terme « satisfaction » - ce qui pose problème pour l'élaboration et l'analyse de la satisfaction. L'auteur propose, à titre indicatif, une approche concrète pour explorer le degré de satisfaction des étudiants. Cette approche se réalise à travers un questionnaire. L'enjeu est de

deviner le plus précisément possible un ensemble de statistiques recueillies par la Télé-université. Ces statistiques sont ainsi employées comme l'écran projectif qui recueillera les perceptions des répondants. En fait, il s'agit de la présentation d'un nouvel outil de mesure.

Cela a permis de se questionner sur la méthodologie qu'il faudra suivre et mettre en œuvre pour ce qui concerne la satisfaction, c'est-à-dire l'écoute client.

Ainsi a été déroulé le contexte dans lequel « évolue » ce master. Ainsi un constat a pu être établi : le cadre de la certification ISO 9001:2000 doit être complété pour tenir compte de la qualité d'un service formation, formation professionnelle, apprentissage (pédagogie, tutorat) à distance (temps, géographie) et usage des outils et techniques informatiques.

2 MATÉRIEL ET MÉTHODE : VERS UNE IDENTIFICATION DES ÉLÉMENTS ET OUTILS FONDATEURS À LA CERTIFICATION D'UNE FORMATION UNIVERSITAIRE MULTI-MODALE

2.1 Bilan de l'existant - Contexte

L'IUP-Master est un organisme de formation professionnelle diplômante multi-modale ayant trait au domaine de la qualité en Santé accueillant un public diversifié. Il se trouve donc dans un environnement de démarche qualité tant en ce qui concerne le domaine de l'Enseignement que celui de la Santé.

De part l'élaboration et la mise en œuvre des outils vus dans « les premiers pas locaux », la formation présente des points faibles. Mais il y a aussi des points forts, notamment les emplois qu'obtiennent les étudiants. De ce fait, cet organisme souhaite aller et entrer dans une démarche de certification avec tous les enjeux qu'elle inclut.

En résumé, l'IUP-Master manque d'outils et de méthodologie. Mais cette formation a une spécificité puisqu'elle est multi-modale. Elle aura donc une particularité dans sa démarche qualité puisqu'elle souhaite certifier l'ensemble des modes de cette formation.

En effet, dans l'état de l'art n'ont pas été évoqués des organismes de formation proposant une FOAD puisque les recherches à ce sujet se sont révélées infructueuses.

Les objectifs du travail sont donc de faire un point systémique des éléments et outils d'une certification.

2.2 Choix et Analyse des référentiels

Après avoir fait un tour d'horizon des retours d'expérience, les recherches qui se portaient sur les référentiels évoqués ont été approfondies. Egalement, les référentiels concernant le mode à distance en e-learning furent cherchés.

La démarche qui a été employée s'est déroulée en plusieurs étapes.

Tout d'abord, créer « LE » référentiel de l'IUP-Master à partir de référentiels existants s'aurait être une possibilité ; c'est-à-dire extraire des parties de ces référentiels et les regrouper en un même document étant donné que l'IUP-Master est une formation multi-modale et qu'il n'existe pas à ce jour un document concernant ce domaine.

Donc, plusieurs recherches de référentiels ont été effectuées concernant le domaine de la formation tout d'abord, puis en affinant au fur et à mesure à savoir : formation initiale, formation continue, formation professionnelle, formation ouverte et à distance...

A partir de là, des normes, référentiels... susceptibles de correspondre à l'IUP-Master ont été plus ou moins facilement trouvés, avec ou non les « bons » mots-clés. Un tableau Excel comportant 7 feuilles fut construit afin de pouvoir les analyser et les comparer.

Les référentiels retenus ont été les suivants :

- Documents concernant les organismes de formation : démarche de certification - formation en général (FI, FC...) :
- 1° feuille : AFNOR NF EN ISO 9001 : 2000 Systèmes de management de la qualité, Exigences ; AFNOR FD X50-764 Formation professionnelle - L'assurance de la qualité pour les organismes de formation - Guide de lecture ; AFNOR FD X50-757 Management de la qualité - Lignes directrices pour la formation ;
- 2° feuille « Normes AFNOR NF Service formation professionnelle » : FD X50-749 Formation professionnelle - Travaux de normalisation dans la formation professionnelle - Démarches des travaux et documents réalisés ; NF X50-750 Formation professionnelle – Terminologie ; FD X50-

- 751 Formation professionnelle - Terminologie : fascicule explicatif ; NF X50-755 Formation professionnelle - Demande de formation - Méthode d'élaboration de projets de formation ; NF X50-756 Formation professionnelle - Demande de formation - Cahier des charges de la demande ; NF X50-760 Formation professionnelle - Organisme de formation - Informations relatives à l'offre ; NF X50-761 Formation professionnelle - Organisme de formation - Service et prestation de service : spécifications ; FD X50-758 Formation professionnelle - Formation en alternance - Guide de lecture des normes de la formation professionnelle ; FD X50-764 Formation professionnelle - L'assurance de la qualité pour les organismes de formation - Guide de lecture ; FD X50-757 Management de la qualité - Lignes directrices pour la formation ;
- 3° feuille « Comparaison Certification ISO 9001 ET Certification NF Service » : AFNOR Certification ISO 9001 : 2000 ; AFNOR Certification NF Service (sur la base des normes NF X50-761 et NF X50-760) ;
 - 4° feuille « Autres documents » : CNE (Comité national d'évaluation) (enseignement supérieur) Livre des références Les références de l'AQ ; AFAQ Service Confiance Référentiel d'engagement de service Qualisup Formations universitaires diplômantes DGES, Université Pierre Mendès France Grenoble 2 Sciences Sociales ; Référentiel Certification de Services (label Qualicert) Activité universitaire de formation et de recherche dans le domaine des sciences de gestion et du management Réseau national des IAE Nancy ; EduQua Certificat Suisse de qualité pour les institutions de FC Manuel Guide de certification ; Ministère de la Jeunesse, de l'Education nationale et de la Recherche Label GretaPlus Textes de référence Norme qualité Education nationale en formation d'adultes ;
 - 5° feuille « Documents concernant les organismes de formation : formation à distance » : AFNOR NF EN ISO 9001 : 2000 Systèmes de management de la qualité, Exigences ; AFNOR BP Z76-001 RBP en FOAD Technologies de l'information Lignes directrices ; AFNOR ISO/CEI 20000-1 : 2005 Technologies de l'information - Gestion de services - Partie 1 : spécifications ; AFNOR ISO/CEI 17799 : 2005 Technologies de l'information - Techniques de sécurité - Code de pratique pour la gestion de sécurité d'information ; AFNOR ISO/CEI 19796-1 : 2005 Technologies de l'information - Apprentissage, éducation et formation - Management, assurance et métrologie de la qualité - Partie 1 : Approche générale ; OPQF Label professionnel pour les FOAD et le e-learning ;
 - 6° feuille « Documents concernant les organismes de formation : qualification – reconnaissance » : Qualification OPQF ; Reconnaissance Qfor ;
 - 7° feuille « Document concernant les professionnels de la formation » : ICPF Institut de Certification des Professionnels de la Formation.

Ces différents documents ont été comparés à l'aide de la matrice suivante :

- en ligne : nom, date, statut (norme homologuée, fascicule de documentation...), thème(s) ICS, mots-clés (= descripteurs), objectifs, à qui s'adresse le référentiel ? (tout organisme, organismes de formation professionnelle...), périmètre du référentiel (tout produit fini, service, processus de formation..), approche (approche processus, orientée client...), bénéficiaires des prestations de services du référentiel, point(s) négatif(s), point(s) positif(s), procédure de certification ;
- en colonne : les référentiels.

A la feuille 3 (comparaison Certification ISO 9001 et Certification NF Service), la comparaison s'est faite avec en ligne : type de démarche (individuelle), type de norme, à qui s'adresse-t-elle ?, le référentiel (définition brève des objectifs), si vous êtes certifiés... (ce qu'apporte la norme), avantages, point commun entre ces deux normes, adaptée à un marché (international, national), inconvénients, délai moyen de mise en œuvre, procédure de certification, exemples d'organismes certifiés.

L'idée était de les comparer de la manière suivante : comportaient-ils des parties, chapitres communs ? Et/ou se complétaient-ils, et de quelle manière ? Par exemple en ce qui concerne la plateforme numérique, l'un traitait-il plutôt de la qualité du contenu, l'autre de la qualité du dispositif technique ? Et donc se complétaient-ils ? Ou alors traitaient-ils de ces deux mêmes parties mais avec des approches différentes et donc par la même, ils se complétaient également ?

En réalité on ne pouvait les comparer de la sorte. Faisant partie de statuts différents (norme ISO, norme NF...), ils ont de ce fait des approches différentes qui se complètent. Ainsi des comparaisons ont pu être faites dans l'ensemble des référentiels dans les catégories suivantes : formation au sens global du terme, formation e-learning.

3 RÉSULTAT

Plusieurs choix éventuels se sont profilés dans les référentiels correspondant au Master (tableau 2) :

- 1^{er} choix : se référer à la norme internationale et universelle **ISO 9001 : 2000** qui s'applique donc aussi bien à la formation en générale (FI, FC, Falt ...) qu'à la formation à distance en e-learning (FOAD) et, compléter ce choix par le référentiel de Bonnes Pratiques en FOAD (RBP) de l'AFNOR **BP Z76-001** pour ce qui concerne plus précisément le mode e-learning ;
- 2^{ème} choix : adopter un ensemble de normes françaises de la **série NF X50** service formation professionnelle au lieu de la norme ISO 9001 : 2000 ;
- 3^{ème} choix : viser une **certification coordonnée**, c'est-à-dire associer la certification de système (**ISO 9001 : 2000**) et la certification de produits (marque **NF service**) et, compléter avec le référentiel **BP Z76-001** ;
- 4^{ème} choix : **créer le référentiel** de l'IUP-Master par le biais de l'AFAQ-AFNOR ;
- 5^{ème} choix : coordonner la norme **ISO 9001 : 2000** avec le référentiel d'engagement de service **Qualisup**, et associer le RBP **BP Z76-001** ;
- 6^{ème} choix : utiliser la norme ISO 901 : 2000 et, au lieu du RBP BP Z76-001, la norme internationale **ISO/CEI 19796-1 : 2005**.

| Référentiels : Choix : | Norme ISO 9001 : 2000 | NF série NF X50 Service formation professionnelle | Référentiel d'engagement de service Qualisup | RBP BP Z76-001 | Norme ISO/CEI 19796-1 : 2005 |
|---------------------------------------|-----------------------------|---|---|-------------------|------------------------------------|
| N° 1 | X | | | X | |
| N° 2 | | X | | X | |
| N° 3 = certification coordonnée | X | X | | X | |
| N° 4 | Créer le référentiel | | | | |
| N° 5 | X | | X | X | |
| N° 6 | X | | | | X |

Tableau 2: tableau récapitulatif des possibilités de choix

Le choix s'est porté sur la première suggestion. La norme ISO 9001 est certes universelle, donc applicable à tous les secteurs d'activités quelque soit le produit ou le service proposé, elle est reconnue par la majorité des entreprises qui sont pour la plupart dans cette démarche avec cette norme. Ces entreprises étant les futurs employeurs des diplômés de l'IUP-Master et/ou les clients pour la formation professionnelle continue. De plus, il s'est avéré (cf. paragraphe 2.1 du présent rapport), que le Master 2 Pro FOQUAL est certifié ISO 9001 : 2000. Apparaît alors la notion de « bilan de l'existant » : pourquoi partir de zéro alors que nos voisins ont déjà « déblayé » le terrain avec de plus une norme internationalement reconnue ? Cela constitue un gain de temps non négligeable. En outre, d'après Mme Renard, Responsable qualité du Master FOQUAL, il s'agit de **LA** norme puisqu'elle s'applique à tout.

Pour appuyer cette décision et ces arguments, la norme ISO 9001 fut comparée aux normes NF de la série NF X50 Service formation professionnelle. Les organismes certifiés NF sont des centres de formation et non des IUP-Master, des universités... En outre, Mme Renard n'avait pas connaissance de ces normes et l'équipe AFNOR qui la suit lui a recommandé uniquement la norme ISO 9001 : 2000.

Le troisième choix est certes intéressant et complet voire exhaustif, mais il correspondrait à des années de mise en place. Etant donné que le délai de mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de 12 à 24 mois à elle seule (sans compter celui du référentiel BP Z76-001) et que l'amélioration continue ne doit pas être mise de côté, ce choix a été exclu surtout pour une première démarche de ce type. De plus pour cette démarche, il faut faire simple d'après Mme Renard et son équipe AFNOR : « Il n'y a pas seulement la mise en route vers la certification. On parle beaucoup de gestion documentaire mais celle-ci n'est qu'un travail de base à la certification. Le plus gros du travail est l'amélioration continue qui sera le travail de tous les jours, avec les objectifs, les indicateurs... Et avoir « 36 » référentiels servira seulement à croître la peur de l'équipe de travail et la poursuite incorrecte voire l'arrêt de l'amélioration continue. »

Peut-être lorsque la certification sera obtenue et que tout le système sera mis en place et rodé, sera envisagé de compléter cette démarche par des normes NF et également par la demande de qualification OPQF (reconnue par l'Etat) et ICPF.

Quant au quatrième choix, se pourrait-il qu'il s'agisse d'un choix innovant ? Il semblerait correspondre en tous cas à l'IUP-Master mais, l'inconvénient serait que ce référentiel serait inconnu des entreprises et des clients (étudiants...). Ils ne pourront pas s'y référer. Et lorsqu'elles verront le nom du référentiel, étant donné qu'ils ne le connaissent pas, ils ne chercheront peut-être pas à approfondir. Ou au contraire ? C'est le cas pour le référentiel Qualisup qui a été élaboré par l'AFNOR sous l'impulsion de l'Université Pierre Mendès France de Grenoble.

Pour terminer, en ce qui concerne le choix du référentiel qui sera utilisé pour le mode e-learning en appui de la norme ISO 9001 : 2000, se présentent deux documents : le RBP BP Z76-001 et la norme ISO/CEI 19796-1 : 2005. Lorsque Mme Renard fut consultée à ce sujet, elle a proposé de n'appliquer que la norme ISO 9001 : 2000. Mais le souhait étant d'appliquer un référentiel spécifique au e-learning, elle a donc spécifié que la norme ISO/CEI 19796-1 : 2005 était très poussée. De plus, le service d'information et de conseil de l'AFAQ-AFNOR a spécifié le RBP BP Z76-001 et n'a pas mentionné la norme ISO/CEI.

Malgré toutes ces réflexions, le premier choix a été maintenu à savoir : utiliser la norme ISO 9001 : 2000 et le RBP BP Z76-001. En plus de représenter un retour d'expérience et un gain de temps, cette sélection permet une reconnaissance internationale. Ce choix constitue un pas supplémentaire vers la démarche qualité de l'IUP-Master. Mais qui dit démarche qualité dit mise en place et mise en oeuvre d'une organisation et donc tout d'abord la création d'outils. Egalement, la mise en route vers cette démarche qualité devra tenir compte de la gestion documentaire qui se basera notamment sur le processus étudiant (approche processus) qui sera revu par rapport à celui actuel. Ces deux processus sont illustrés à la figure 4 ci-après afin d'en voir les différences.

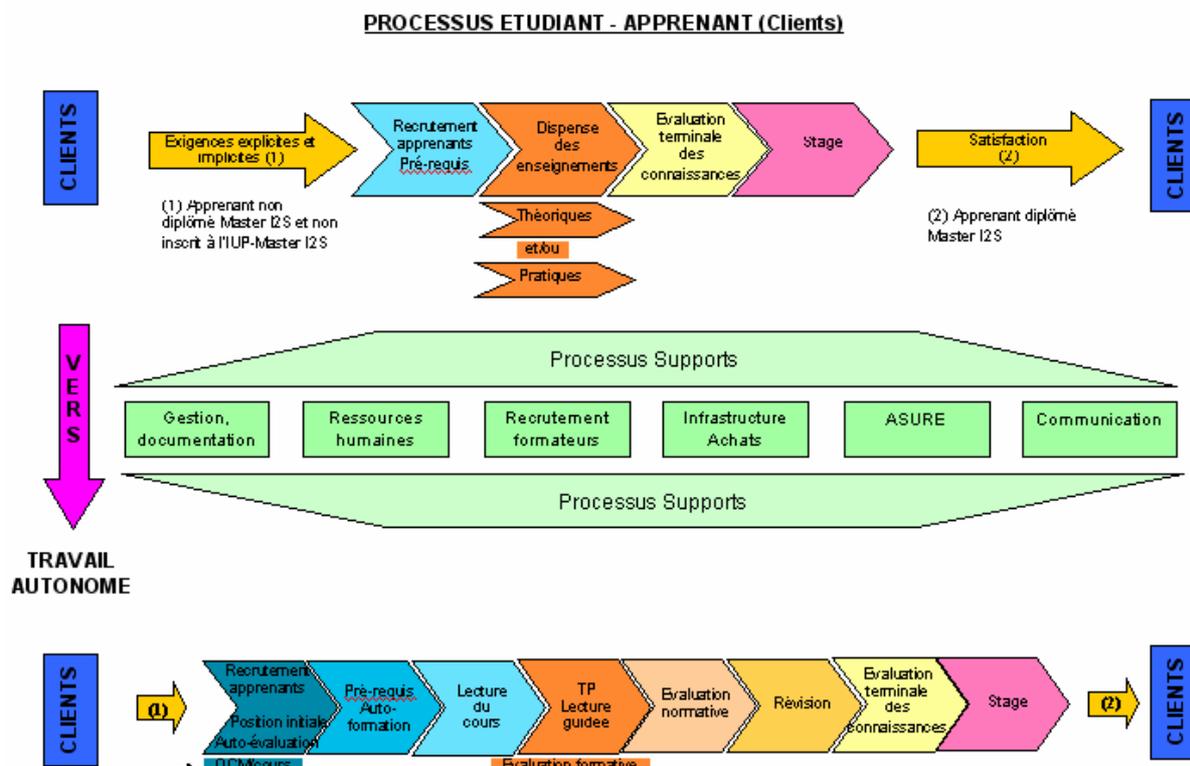


Figure 4: les deux processus étudiants

4 CONCLUSION

Ce projet constitue le premier pas vers la certification de l'IUP-Master I2S. Ce travail, qui s'est déroulé sur une période de quatre mois, débouche finalement sur le choix des référentiels sur lesquels l'IUP-Master va s'appuyer pour viser sa certification. Il se poursuit sur la construction progressive

d'éléments et outils (charte, règlement intérieur...) qui viendront en réponse aux exigences des référentiels choisis pour la démarche de certification.

Mais la question de savoir si cette recherche a été suffisante ou au contraire puisque tous les jours des textes apparaissent vantant sans cesse leur mérite se pose toujours. Quelques points sont sûrs : entrer dans cette démarche répondra aux enjeux tel que la satisfaction des clients (étudiants, entreprises...).

Il restera à vérifier l'impact économique, la bonne réalisation des retombées attendues. Les risques potentiels d'échec et de non performance du dispositif tels que la démotivation des acteurs impliqués dans cette démarche, le manque de temps, le manque de budget... devront être bien analysés et pris en compte afin de les prévenir.

Cette démarche qualité peut être notamment suivi par un outil : le tutorat qui a été mis en place cette année au sein de l'IUP-Master dans le but d'être à l'écoute de tous les besoins des « clients ».

BIBLIOGRAPHIE

AFAQ. Qualité et certification dans l'enseignement et la formation [en ligne]. Disponible sur : <[www.afaq.org/web/ressources.nsf/vpdf/plaquette_ensform_AFAQ.pdf/\\$file/plaquette_ensform_AFAQ.pdf](http://www.afaq.org/web/ressources.nsf/vpdf/plaquette_ensform_AFAQ.pdf/$file/plaquette_ensform_AFAQ.pdf)> (consulté le 9.06.2006)

BELLIER S. *Le e-learning*. Paris : Editions Liaisons, 2001, 139 p

CARIF-OREF GUADELOUPE. Qualité en formation [en ligne]. CARIF-OREF Guadeloupe, Maison régionale de la formation et de l'emploi, 29 mars 2006. Disponible sur : <http://www.carif-oref-gpe.com/index.php?option=com_content&task=view&id=154&Itemid=87> (consulté le 24.07.2006)

CFA EPURE MEDITERRANEE. Master Sciences et Technologies de la Santé - Sciences de Gestion de la Terre - Environnement et Développement Durable [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.cfa-epure.com/formations-42.html>> (consulté le 29.08.2006)

CNE. Comité national d'évaluation. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.cne-evaluation.fr/>> (consulté le 2.09.2006)

FARGES G., GRIMAULT A. Démarches de Progrès dans les Organismes de Formation [en ligne]. Thèse d'Etude Master Normes, Qualité, Certification et Essais : Université de Technologie de Compiègne UTC, 1999. 40 p. Disponible sur : <www.utc.fr/~farges/Qualite/Q_formation/Q_formation.html> (consulté le 9.06.2006)

FOQUAL. FOQUAL Master professionnel [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.unice.fr/masterpro-chimie-foqual/>> (consulté le 29.06.2006)

FORESTIER M.-L. Formation initiale - formation continue, un continuum de formation tout au long de la vie [en ligne]. UVSQMag, le journal de l'Université de Versailles Saint Quentin-en-Yvelines, N°7, février 2005. Disponible sur : <<http://www.uvsq.fr/news/mag/7/fc.html>> (consulté le 12.06.2006)

GEOAZUR. Master 2° année - Professionnalisant "Gestion de l'environnement - Développement durable" [en ligne]. Disponible sur : <http://www-geoazur.unice.fr/SCTERRE/enseignements/annee_debouches/Master_L3G_2_annee_prof_gestion.html> (consulté le 9.06.2006)

GIL P. *E-formation, NTIC et reengineering de la formation professionnelle*. Paris : Editions Dunod, 2000, 179 p

IUP ISANI : Plaquette de présentation. *Master Professionnel Ingénierie du Système de Santé*. Nice : UNSA. Document non publié disponible à l'IUP-Master I2S, 28 avenue de Valombrese, 06107 Nice cedex 2

LANG J. Orientations pédagogiques pour l'enseignement supérieur [en ligne]. Intervention de Jack Lang, ministre de l'éducation nationale, 2001. Disponible sur : <http://www.pde.fr/html/dossier/dossier3/5_20010423lang358.pdf> (consulté le 28.09.2006)

MASSON J.-P. Sur la Satisfaction des Etudiants dans un Contexte de Formation à Distance : La Télé-université [en ligne]. Revue de l'enseignement à distance, 1988. Disponible sur : <http://cade.athabasca.ca/vol3.2/9_j_masson.html> (consulté le 24.07.2006)

POUTS-LAJUS S., LECCIA E. *Diagnostic Qualité du Campus numérique Essqu@d - Université de Nice, Rapport final*. Education & Territoires, Conseil en politique éducative, 2004, 53 p

SEBELLIN L. *Le tutorat dans le dispositif de e-learning Essqu@d : Une contribution essentielle à la qualité de service*. Mémoire de diplôme du DESS Qualité Sécurité et Professions de Santé : Université de Nice Sophia-Antipolis France, 2002, 77 p