

# DÉCOUVREZ LA GESTION DE L'EXPÉRIENCE DE FORMATION (GEF) POUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Comment suivre le rythme du changement et  
répondre aux attentes de tous les groupes



---

## TABLE DES MATIÈRES

Sommaire .....	3
La mission de l'enseignement supérieur .....	4
Les nombreux défis des établissements .....	4
Les systèmes d'hier tirent de l'arrière .....	5
L'enseignement comprend plusieurs groupes .....	5
...ainsi qu'un écosystème complexe de fournisseurs .....	6
En ajout aux évaluations, une multiplicité de mesures s'impose.....	7
La voie de l'avenir : GEF .....	8
Comment définir la GEF? .....	8
La GEF expliquée .....	10
La GEF en action : deux scénarios réels .....	11
Comment mesurer les effets bénéfiques de la GEF? .....	12
La GEF sur le marché .....	13
À propos d'eXplorance .....	14

---

## SOMMAIRE

Ce livre blanc vise à soulever quelques questions fondamentales au sujet de l'enseignement supérieur :

- Quelle est sa véritable mission?
- Quels défis font obstacle à la réalisation de cette mission?
- Comment un établissement peut-il surmonter ces nombreux défis?

Une étude approfondie de ces points soulève d'autres interrogations, de quoi remettre en questions bien des écoles de pensées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du monde académique

Par exemple, pour mesurer l'efficacité des enseignements et des apprentissages, les évaluations par les étudiants suffisent-elles?

Le corps professoral représente-t-il le seul facteur en jeu dans la réussite de l'apprentissage, ou bien en existe-t-il d'autres à considérer?

En quoi consiste le véritable objectif de recueillir les opinions de la classe?

S'agit-il de cerner la performance de chaque enseignant à des fins de promotion de poste ou d'augmentation de salaire, ou plutôt de promouvoir l'amélioration continue de toute l'institution?

En intégrant les avis d'autres membres de l'écosystème, peut-on améliorer la qualité de l'information colligée et partager des analyses plus exhaustives?

---

## LA MISSION DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Ce livre blanc se penche sur toutes ces questions et propose des solutions uniques aux établissements d'enseignement supérieur qui souhaitent rester concurrentiels et accomplir leur véritable mission.

Les établissements d'enseignement supérieur ont toujours joué un rôle important dans l'évolution de la société. Les gouvernements et les employeurs comptent sur l'enseignement supérieur pour fournir un environnement d'apprentissage efficace aux étudiants.

On souhaite inculquer aux étudiants les connaissances, les aptitudes et les compétences nécessaires pour entrer sur le marché du travail, combler les besoins des employeurs, faire preuve d'innovation et avoir un impact positif sur la société.

Voilà la mission des établissements d'enseignement supérieur, et les répercussions se font ressentir sur le marché du travail pour les années à venir.

---

## LES NOMBREUX DÉFIS DES ÉTABLISSEMENTS

Les universités et les collèges d'aujourd'hui contemplant un nouveau paysage où les défis ne cessent d'évoluer.

- Les avancements technologiques entraînent de nouvelles approches à la formation. La concurrence pour les étudiants est à la hausse. À titre d'exemple, depuis 2009, on constate une diminution du nombre d'inscriptions aux cours en ligne en éducation à but lucratif en raison d'une concurrence accrue.<sup>1</sup>
- Les budgets sont à la baisse. La situation aux États-Unis le prouve, alors que la réduction moyenne par État des dépenses par étudiant se chiffre à 28 % depuis 2008.<sup>2</sup>
- Les gouvernements font pression pour les hausser les standards. Notamment, le président Obama a clairement mentionné une réforme de l'accréditation dans son rapport sur l'état de l'Union.<sup>3</sup>
- La forte majorité des étudiants d'aujourd'hui font usage des nouvelles technologies telles que les appareils mobiles, les réseaux sociaux, l'informatique en nuage et toutes les ressources du Web pour retrouver l'information, sur demande. Depuis peu, la popularité des cours en ligne ouverts et massifs, communément nommés les MOOC, connaît une ascension fulgurante avec des millions de nouveaux participants.<sup>4</sup>

Cet éventail de technologies offre aux étudiants plus de choix que jamais auparavant et menace d'entraîner un véritable changement de paradigme en enseignement supérieur.

---

<sup>1</sup>Goldie Blumenstyk, *Nonprofit Colleges Compete on For-Profit's Turf*, The Chronicle of Higher Education, 21 June 2013, page A3

<sup>2</sup>Jordan Weissmann, *A Truly Devastating Graph on State Higher Education Spending*, The Atlantic, 20 March 2013

<sup>3</sup>Barack Obama, *The President's Plan For A Strong Middle Class & A Strong America*, 12 February 2013, page 5

<sup>4</sup>NMC Horizon Report: 2013 Higher Education Edition, The New Media Consortium, 2013, page 12

---

---

## LES SYSTÈMES D'HIER TIRENT DE L'ARRIÈRE

Les croyances établies du passé évoluant désormais à un rythme effréné, les collèges et les universités doivent renouveler leurs stratégies dans l'espoir d'attirer et de conserver les étudiants, et d'ultimement accomplir leur mission.

Bien des outils et des systèmes utilisés dans les institutions n'étaient pas conçus à l'origine pour répondre aux défis d'aujourd'hui.

En effet, à l'heure actuelle, la plupart des systèmes de sondage et d'évaluation permettent simplement de mesurer la performance de l'enseignant. Ces outils ne proposent pas de procédure par laquelle les étudiants et les enseignants peuvent comparer leurs améliorations à des points de référence initiaux.

La conception même de tels systèmes s'avère rétrograde puisque les données d'évaluation sont colligées uniquement à la fin de la session.

Regrettablement, il appert que les étudiants et les enseignants ne croient plus en ces outils :

- **Les enseignants** tendent à percevoir les évaluations de fin de session comme un concours de popularité qui déterminera leur promotion de poste et leur augmentation de salaire.
- **Les étudiants** ne constatent que rarement des actions concrètes en réponse à leur contribution aux évaluations puisque les améliorations au cours sont apportées la session suivante. L'implication des étudiants et le taux de participation risquent alors de diminuer.

En résumé, dans beaucoup d'établissements d'enseignement supérieur, les systèmes en place pour mesurer le progrès ne sont pas équipés pour répondre aux défis de notre ère moderne.

---

## L'ENSEIGNEMENT COMPREND PLUSIEURS GROUPE...

Les gens du domaine attesteront que l'enseignement efficace représente bien plus qu'une simple transaction vendeur-client. En réalité, on peut décrire l'enseignement supérieur comme un processus complexe et intensif qui s'étend sur une longue période, soit plusieurs années.

Le monde de l'éducation se compose d'interactions complexes entre de nombreux groupes, dont :

- Les étudiants et les diplômés;
- Les enseignants, les chefs de département, les doyens et les vice-recteurs;

- Le personnel de soutien et de gestion d'installations;
- Les directeurs informatiques, les équipes TI et les politiques de sécurité pour régir l'accès;
- Les donateurs corporatifs et privés;
- Les décideurs politiques des divers paliers de gouvernement
- Les futurs employeurs

Malgré ces nombreux acteurs, les systèmes actuels sollicitent uniquement les avis des étudiants, sans puiser dans les autres sources abondantes qui pourraient contribuer à l'amélioration de l'enseignement supérieur.

---

## ... AINSI QU'UN ÉCOSYSTÈME COMPLEXE DE FOURNISSEURS

---

<sup>5</sup>Robert Talbert, *Education as a complex adaptive system?* The Chronicle of Higher Education, 27 September 20

---

Comme l'a dit un certain blogueur éducatif, force est de constater que « l'engagement existe tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de la salle de classe ».<sup>5</sup> Cet énoncé se confirme par l'écosystème complexe d'organisations qui fournissent des produits et des services dans l'intérêt de la mission de l'enseignement supérieur. Principalement :

- Les installations comme les laboratoires, les bibliothèques et les centres sportifs;
- Les fournisseurs de matériel pédagogique et les éditeurs de journaux et de manuels;
- Les plateformes d'infrastructure TI comme les GRC, les PGI, les SGA et les SIS;
- Les fournisseurs de bases de données et de services de sécurité et d'équipement;
- Solutions d'évaluation d'accréditation.

Toutes ces organisations façonnent l'environnement d'apprentissage et jouent un rôle dans l'expérience de l'étudiant.

Toutefois, les systèmes actuels sont incapables d'intégrer les données de ces nombreux joueurs au sein de l'écosystème, limitant ainsi leur portée et leur efficacité.

Cette intégration peut pourtant servir à de nombreuses fonctions utiles, notamment :

- Pré-alimenter certains champs à l'avance afin de rationaliser les formulaires d'évaluation et de sondage et de hausser les taux de participation;

- Mener des analyses avancées en fonction des données sur les étudiants, les enseignants et les cours, information déjà emmagasinée dans les bases de données de l'établissement;
- Comparer l'évolution des résultats au fil du temps entre les enseignants et les fournisseurs afin d'assurer une amélioration continue.

---

## EN AJOUT AUX ÉVALUATIONS, UNE MULTIPLICITÉ DE MESURES S'IMPOSE

Fort heureusement, des signes prometteurs se profilent à l'horizon. Selon les études les plus récentes, l'efficacité de l'enseignement peut bel et bien se mesurer... malgré que la pratique ne soit pas courante.

Cette vision découle de l'étude *Measures of Effective Teaching* commanditée par la Fondation Bill et Melinda Gates lors de laquelle 3000 enseignants de différents endroits aux États-Unis se sont portés volontaires et des observateurs impartiaux ont étudié l'expérience partagée entre les enseignants et les étudiants.

Dans un article du Washington Post, Bill Gates a résumé les conclusions de la recherche.

Il écrit que « le pays a besoin de systèmes d'évaluation des enseignants judicieusement conçus qui incluent de nombreuses mesures de la performance ». Il liste ensuite quelques exemples de ces indicateurs, dont les sondages étudiants, les observations en classe par des collègues d'expérience et des résultats comparés à ceux de tests standardisés ou de points de référence.<sup>6</sup>

En d'autres mots, une riche multiplicité de sources d'information fournit les meilleures mesures d'évaluation et de rétroaction pour les collèges et les universités.

Les évaluations par les étudiants représentent un seul indicateur de l'environnement d'apprentissage. Pour une analyse complète, les évaluations doivent incorporer des mesures du progrès de l'apprentissage et des révisions par les collègues telles que les évaluations à 360°.

Il est essentiel de réunir et de peser ces trois facteurs afin de se faire une idée objective sur comment améliorer la totalité de l'expérience d'enseignement et d'apprentissage.

---

<sup>6</sup>Bill Gates, *A fairer way to evaluate teachers*, Washington Post, 3 April 2013

---

---

## LA VOIE DE L'AVENIR : GEF

Pour rester concurrentiels et accomplir leur mission, les universités et les collèges requièrent un nouveau type de système qui offre une vue d'ensemble du milieu de l'enseignement supérieur.

Il leur faut un système capable de joindre et d'engager tous les groupes importants, de recueillir et d'analyser les opinions via plusieurs canaux, et de livrer une information précise en temps-réel aux parties prenantes et aux décideurs.

Il leur faut un système qui puisse combiner les données factuelles sur l'expérience de formation et l'analyse prédictive.

Un tel système assisterait les collèges et les universités en favorisant un cycle continu de l'amélioration et répondrait ainsi aux attentes des étudiants, des employeurs, des gouvernements et de tous les autres groupes.

Pour désigner cette nouvelle génération de système d'évaluation et de rétroaction, eXplorance inc. introduit le terme « Gestion de l'expérience de formation » ou GEF.

---

## COMMENT DÉFINIR LA GEF?

Comme expliquée plus haut, la mission de l'enseignement supérieur repose sur de nombreux groupes importants ainsi que sur un écosystème complexe d'organisations qui fournissent des produits et des services.

La gestion de l'expérience de formation (GEF) se veut une pratique à plusieurs facettes conçue pour contribuer à cette mission.

La GEF agit comme un cycle récurrent qui assure une amélioration continue de toutes les dimensions du processus de développement professionnel.

Un système optimal de GEF doit proposer une série complète d'outils à la fine pointe pour automatiser des évaluations, des sondages, des tests et des flux de travail. Les collèges et les universités peuvent alors étalonner, évaluer, analyser, améliorer et surveiller chaque aspect de l'expérience de formation.

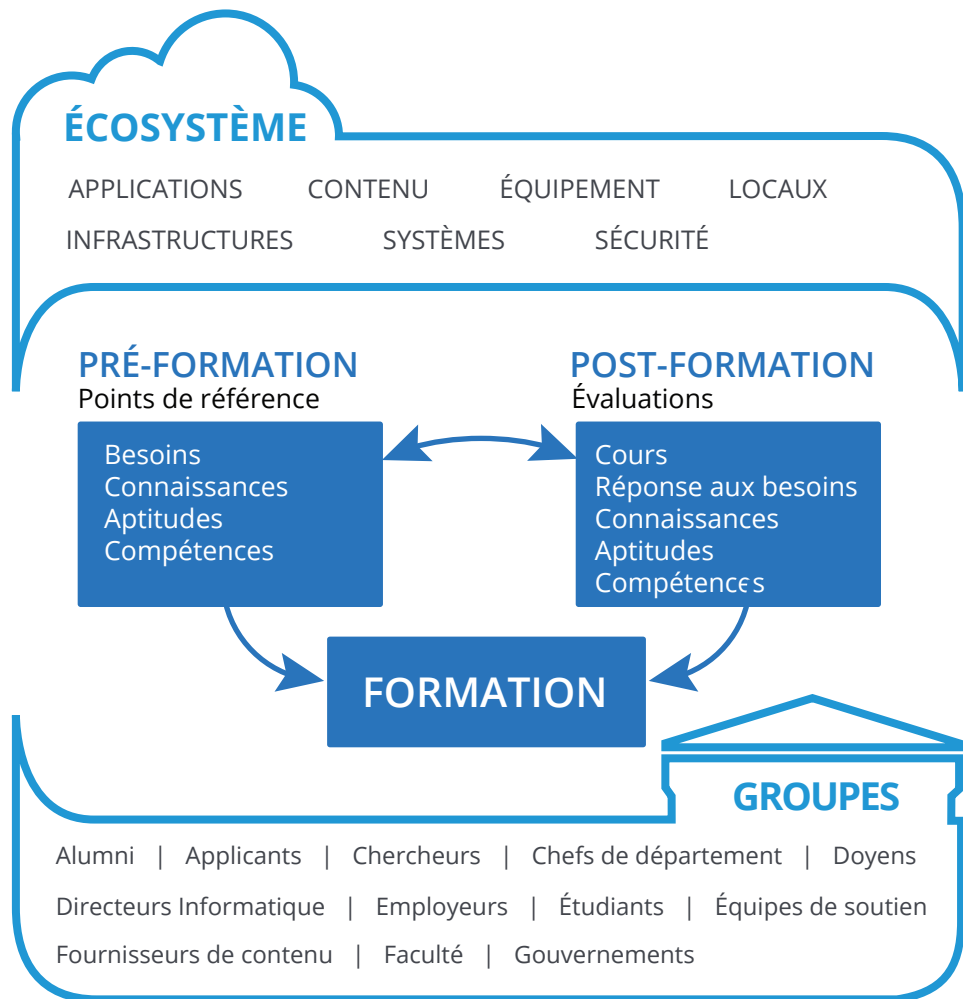
**La figure 1** illustre comment la GEF intervient dans deux des trois phases du processus d'enseignement, soit avant et après la phase centrale au cours de laquelle les connaissances, les aptitudes et les compétences sont transmises à l'étudiant. L'essence de la formation appartient aux enseignants.



**En préformation**, le système GEF réalise une première évaluation des connaissances, des aptitudes, des compétences et des besoins de chacun des étudiants et des enseignants. Cette étape sert à établir une série initiale de points de référence.

**En postformation**, le système lance une série d'évaluations de cours permettant de comparer les résultats avec les points de référence initiaux et d'ainsi mesurer l'amélioration des étudiants et des enseignants.

**FIGURE 1 :**  
Les trois phases de la formation



## LA GEF EXPLIQUÉE

Pour approfondir le concept, le cycle continu d'un système GEF efficace se divise en cinq fonctions clés, comme le démontre la figure 2 :

**Référence** : La GEF pave la voie vers l'amélioration en établissant d'abord une série de points de référence basés sur une sélection pondérée de besoins initiaux des étudiants, les normes d'accréditation gouvernementales et les besoins des employeurs.

**Évaluer** : Les opinions sont recueillies en ligne par le biais d'évaluations de cours, d'évaluations à 360° et de sondages qui peuvent se tenir plusieurs fois au cours de la session.

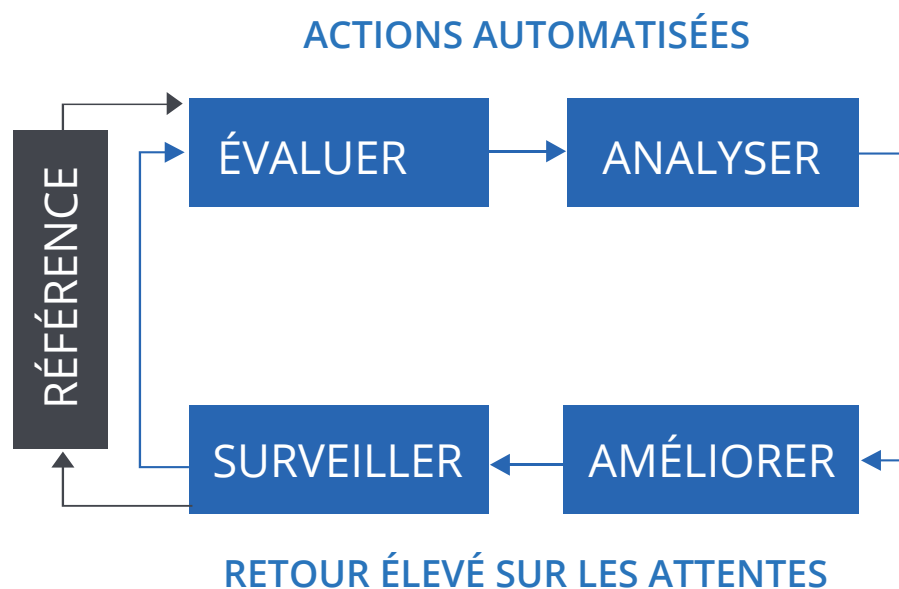
**Analyser** : L'analyse des réponses, les suggestions d'amélioration et les rapports en temps-réel se font tous automatiquement.

**Améliorer** : Les résultats peuvent déclencher des actions automatiques, comme un sondage ou une évaluation à 360°, afin d'examiner une situation de plus près ou susciter une délibération parmi les décideurs institutionnels.

**Surveiller** : Les améliorations sont suivies de près sur une base continue et comparées aux points de références initiaux afin d'assurer que la formation procure un retour élevé sur les attentes.

→  
**FIGURE 2 :**  
Les cinq fonctions  
de la GEF

- Besoins de formation des étudiants
- Normes gouvernementales d'accréditation
- Besoins des employeurs



---

## LA GEF EN ACTION : DEUX SCÉNARIOS RÉELS

***Voici un scénario commun :*** En cours de session, un enseignant se questionne sur l'efficacité de ses méthodes d'enseignement par rapport aux attentes de ses étudiants.

Le système GEF lui permet de lancer une évaluation de mi-session au moment de son choix afin de garder le pouls sur leurs avis et leurs sentiments. Avec cette information en temps réel, il peut aussitôt agir en apportant les améliorations nécessaires à son cours, et ce, bien avant la fin de la session.

Cet exemple illustre comment l'implication des étudiants et des enseignants s'avère bénéfique pour tous.

Lorsque les résultats sont reliés à un cycle d'amélioration plutôt qu'axés strictement sur la performance des étudiants et des enseignants, les établissements ont découvert que les groupes tendent à s'impliquer activement dans le processus, ce qui génère un taux élevé de participation à long terme.

***Et voici un deuxième scénario probable :*** Une nouvelle étudiante en cours d'inscription universitaire doit choisir entre deux cours offerts en parallèle. Curieuse, elle se demande quelle expérience les étudiants avant elle ont vécue pour chaque option.

Via le portail étudiant, elle peut accéder aux données d'évaluation des sessions passées grâce au système GEF. Bien plus qu'un simple concours de popularité, l'outil fournit de l'information détaillée sur chaque cours selon les points de vue des différents groupes, incluant les diplômés et les employeurs potentiels. L'étudiante peut aussi consulter les données factuelles sur les taux d'amélioration de chacun des cours.

De cette façon, elle peut prendre une décision éclairée et ses attentes s'ajustent en conséquence. Lorsqu'une étudiante de première année constate les bénéfices du système GEF dès ses débuts universitaires, il y a de fortes chances qu'elle s'impliquera dans le processus d'évaluation pendant son cheminement.

## COMMENT MESURER LES EFFETS BÉNÉFIQUES DE LA GEF?

En fonction de scénarios comme ceux-ci, on peut mesurer l'efficacité d'un système GEF selon le retour sur les attentes, ou RSA, qui sert d'indicateur global de tous les effets bénéfiques d'un programme de formation, tant qualitatif que quantitatif.

Autrement dit, le RSA dresse un portrait de la réussite pour tous les groupes impliqués. « Le RSA agit comme mesure positive qui rallie toute une organisation afin de définir et de réaliser un objectif », expliquent Jim et Wendy Kirkpatrick de chez Kirkpatrick Partners.<sup>7</sup> La firme fait la promotion de son fameux modèle Kirkpatrick pour l'évaluation de la formation, publié pour la première fois dans les années 1950 et mis à jour en 2009. Les Kirkpatrick décrivent aussi le RSA comme « un accord collaboratif qui unit une organisation vers la réalisation d'un but commun ».

Certes, le RSA est un indicateur plus souple que celui du retour sur investissement, mais il peut incorporer toutes les mêmes mesures et plus encore.

De surcroît, le RSA offre un haut potentiel de personnalisation. Il peut être défini de façon unique par chaque établissement et ensuite calculé selon leur propre formule.

**La figure 3** liste les critères les plus probables pour mesurer le RSA à court et à long terme pour une institution.

---

<sup>7</sup>Jim and Wendy Kirkpatrick, *Return on Expectations: The ultimate demonstration of training value*, TrainingZone.co.uk/Siftmedia, 25 August 2009

---

**FIGURE 3 :**  
Critères probables  
pour mesurer  
le RSA en  
enseignement  
supérieur

COURT TERME	LONG TERME
Taux de persévérance	Taux d'inscriptions
Taux d'amélioration, en comparaison aux points de référence initiaux	Réputation institutionnelle parmi les groupes, dont les diplômés, les donateurs et les futurs employeurs
Taux de satisfaction, parmi tous les groupes	Augmentation des budgets
	Ratio de préparation au marché du travail

---

## LA GEF SUR LE MARCHÉ

En 2003, une entreprise de développement logiciel s'est consacrée à aider le milieu de l'enseignement supérieur à répondre à ses défis grâce à des solutions axées sur l'amélioration continue de leurs opérations. Le résultat : Blue par eXploranceMD.

Blue, une solution de GEF de calibre d'entreprise comptant 10 ans de succès, est présentement installée dans 200 collèges et universités. Chaque année, Blue sert à évaluer plus d'un million de cours et remplace près de 50 millions de formulaires papier et 25 millions de pages de rapport, soit l'équivalent d'environ 1000 arbres.

eXplorance croit fermement que la GEF peut aider les établissements d'enseignement supérieur à attirer et à conserver les étudiants et, ultimement, à accomplir leur mission.

Une nouvelle génération de systèmes axés sur l'amélioration continue plutôt que sur la performance individuelle, combinant les corrections prédictives aux cours avec les actions préventives pour engager tous les groupes de façon durable, saura livrer un retour élevé sur les attentes. Bref, la GEF offre une valeur ajoutée à tous les groupes du milieu de l'enseignement supérieur. Pour en apprendre davantage sur comment elle peut aider votre établissement à attirer et à conserver les étudiants, à impliquer les groupes et à réaliser sa mission, jetez un coup d'oeil à la vidéo de présentation de la GEF

<https://youtu.be/wmLhL8qOtg>



---

## À PROPOS D'EXPLORANCE

eXplorance est chef de file en solutions de gestion de l'expérience de formation (GEF) destinées à l'enseignement supérieur, à la formation en entreprise et à la gestion organisationnelle.

Blue inclut des outils d'évaluation des cours et des enseignants, de conception de tests psychométriques et de connaissances, d'évaluations à 360° et de sondages à vaste portée eXplorance compte plusieurs organisations renommées parmi ses précieux clients, tels que l'Université de Pennsylvanie, LendingTree.com, l'Université de Louisville, l'Université de Toronto, Nexen Inc. et la NASA, pour n'en nommer que quelques-uns. Fondée en 2003, eXplorance est une entreprise privée basée à Montréal, au Canada.

Pour plus d'information, visiter le [www.explorance.com](http://www.explorance.com)

Sans frais : 877.938.2111 ((Amérique du Nord seulement)

Téléphone : +1.514.938.2111

Télécopieur : +1.514.635.6264

[info@explorance.com](mailto:info@explorance.com)

Restez connecté...



[www.facebook.com/eXplorance](http://www.facebook.com/eXplorance)



[www.twitter.com/eXplorance](http://www.twitter.com/eXplorance)



[www.linkedin.com/company/eXplorance](http://www.linkedin.com/company/eXplorance)



© 2016 eXplorance, inc. Tous droits réservés.

[www.explorance.com](http://www.explorance.com)