

Aide sur l'analyse des données pouvant être réalisée par l'outil EduPlan :

1. Le questionnaire.

L'analyse porte sur l'intégralité du questionnaire EduPlan. Celui-ci s'articule autour de la Planification, la Mise en œuvre, l'Évaluation et la Vérification, à savoir les quatre étapes du cycle PDCA (de l'anglais *plan, do, check, act*) sur lequel reposent de nombreux systèmes de management de la qualité. Cette révision terminologique est issue de la préconisation européenne du « Cycle de la Qualité » (Cadre Européen de Référence pour l'Assurance Qualité dans l'Enseignement et la Formation Professionnels - CERAQ/EQAVET).

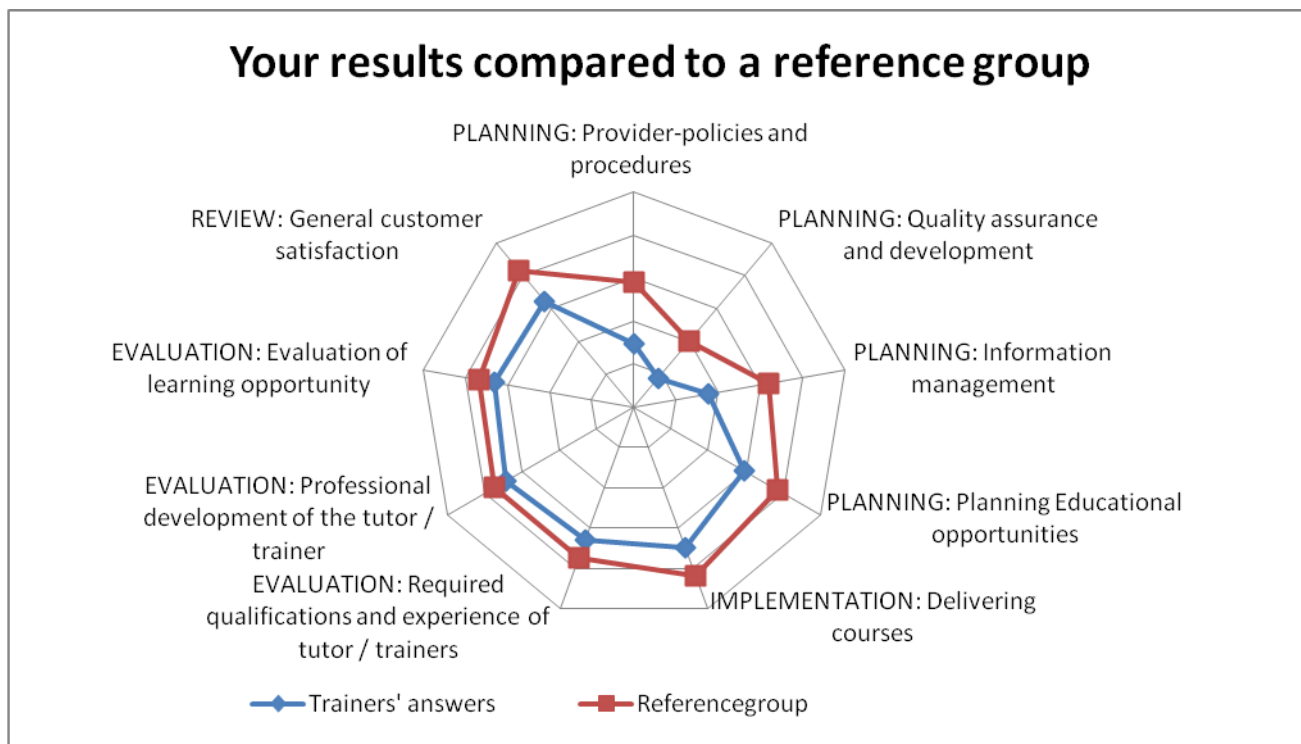
Ces quatre grands thèmes sont subdivisés en plusieurs étapes, par exemple « Action de formation » et « Évaluation des connaissances ». À chaque étape correspondent différents critères d'évaluation, sous forme de questions auxquelles répondent les prestataires, les intervenants et les apprenants. Pour des raisons de lisibilité de vos résultats, l'outil n'affiche pas les réponses apportées à chacune des questions, mais il vous présente la moyenne des notes pour chaque étape. Cette moyenne est déterminée à partir des réponses obtenues, les données manquantes n'ayant pas d'influence sur ce calcul.

2. Différents types d'analyses comparatives.

L'analyse se structure autour de quatre types de comparaisons, chacun d'entre eux se rapportant à l'organisation que vous représentez. Les données sont traitées séparément pour les prestataires, les intervenants et les apprenants.

2.1 Comparaison avec un groupe de référence.

Vous pouvez dans un premier temps comparer les réponses de votre structure à celles d'un groupe de référence. Déterminez vous-même les contours du groupe de référence et l'outil compare la moyenne des réponses de ce groupe avec celles de votre structure. Le résultat s'affiche sous forme de graphique de type « toile d'araignée », comme dans l'exemple ci-dessous qui concerne les intervenants (exemple fictif élaboré par les concepteurs d'EduPlan) :



La toile d'araignée est constituée de 5 lignes grises représentant chacune 20 % de l'échelle d'évaluation.

Dans cet exemple, les intervenants du groupe de référence ont estimé que les possibilités de feedback régulier sont en place, que les résultats de l'évaluation sont satisfaisants et qu'il existe des procédures permettant de faire remonter l'information (en réponse aux questions posées). Ils ont donc considéré que cet indicateur était atteint à 80 % sur une échelle maximale de 100 % (sur la toile d'araignée : étape VÉRIFICATION : Évaluation de la satisfaction du commanditaire).

En comparaison, les réponses des intervenants de votre structure sont un peu moins positives. Vous pouvez donc conclure que le degré de satisfaction du commanditaire perçu par les intervenants de votre structure est moindre que celui du groupe de référence.

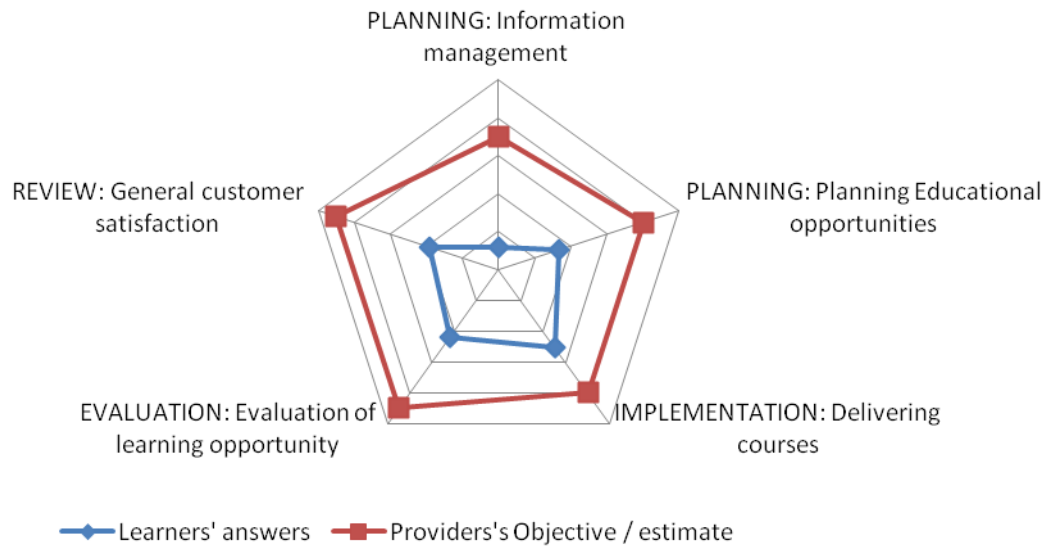
Toujours dans cet exemple, les résultats de votre structure en ce qui concerne l'évaluation sont similaires à ceux du groupe de référence. L'amélioration de la qualité de la planification ne semble pas prioritaire dans votre structure ni dans le groupe de référence, néanmoins la moyenne pour votre structure est inférieure d'environ 20 % à celle du groupe de référence. Il vous appartient de tirer les enseignements utiles de cette comparaison.

2.2 Positionnement de référence.

Vous pouvez également définir le positionnement de référence souhaité pour votre structure. Sur quels aspects de la qualité évalués par EduPlan souhaitez-vous mettre l'accent ?

Pour effectuer une comparaison, il vous est demandé d'estimer les réponses pour les trois groupes. Vous pouvez ensuite comparer vos propres réponses à celles des intervenants, des apprenants, etc. Les résultats sont schématisés sous forme de toile d'araignée :

Your results compared to your estimations

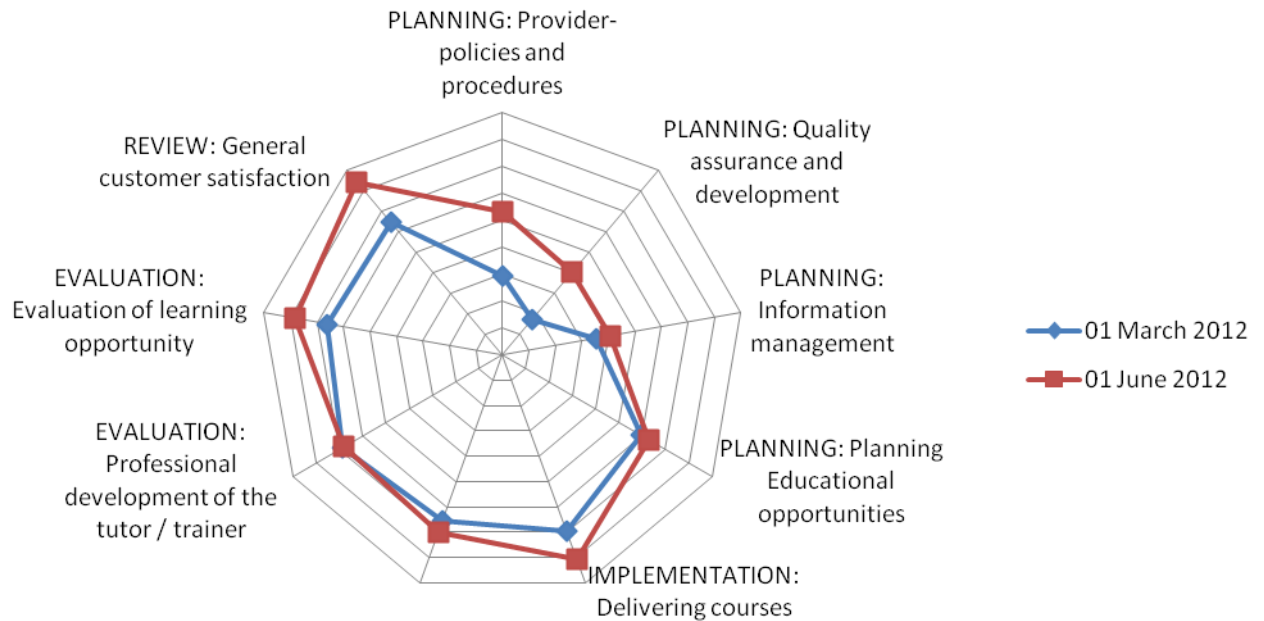


Dans l'exemple ci-dessus, vous voyez que le prestataire surestime très nettement les réponses des apprenants. Son objectif pour l'indicateur Satisfaction du commanditaire est positionné à 90 % alors que les apprenants ne lui accordent que 40 %. Vous pouvez donc en conclure que les apprenants n'ont pas conscience de - ou ne valident pas - ce qui est fait pour améliorer la qualité et la performance de la structure dans ce domaine.

2.3 Comparaison dans le temps.

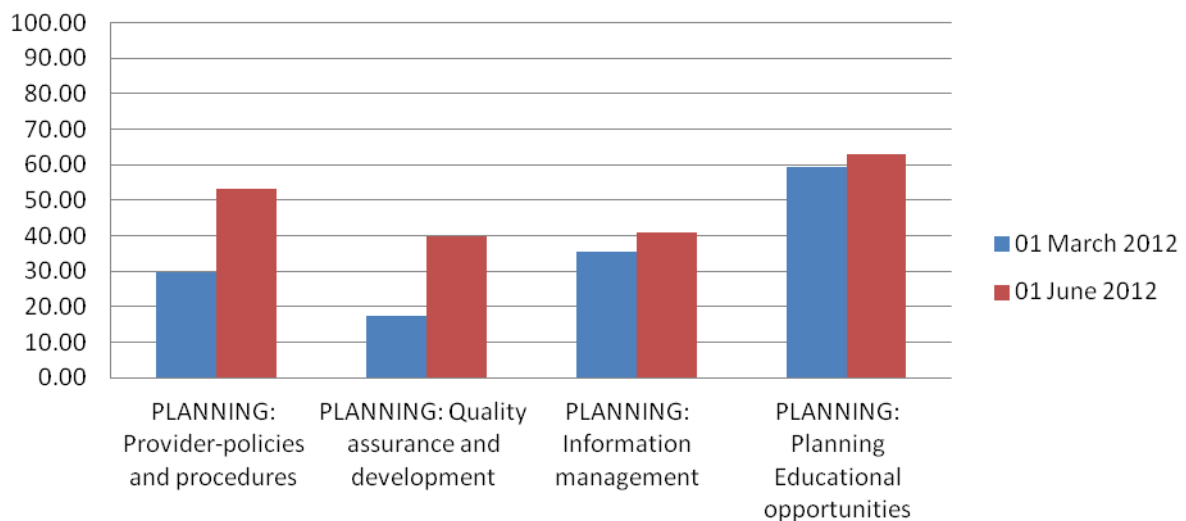
Pour le troisième type d'analyse comparative, nous partons du principe que chaque structure a renseigné le questionnaire EduPlan au moins à deux reprises. Il est donc possible de visualiser les évolutions intervenues entre deux questionnaires, là encore sous forme de graphique :

Your answers compared to former inquiries

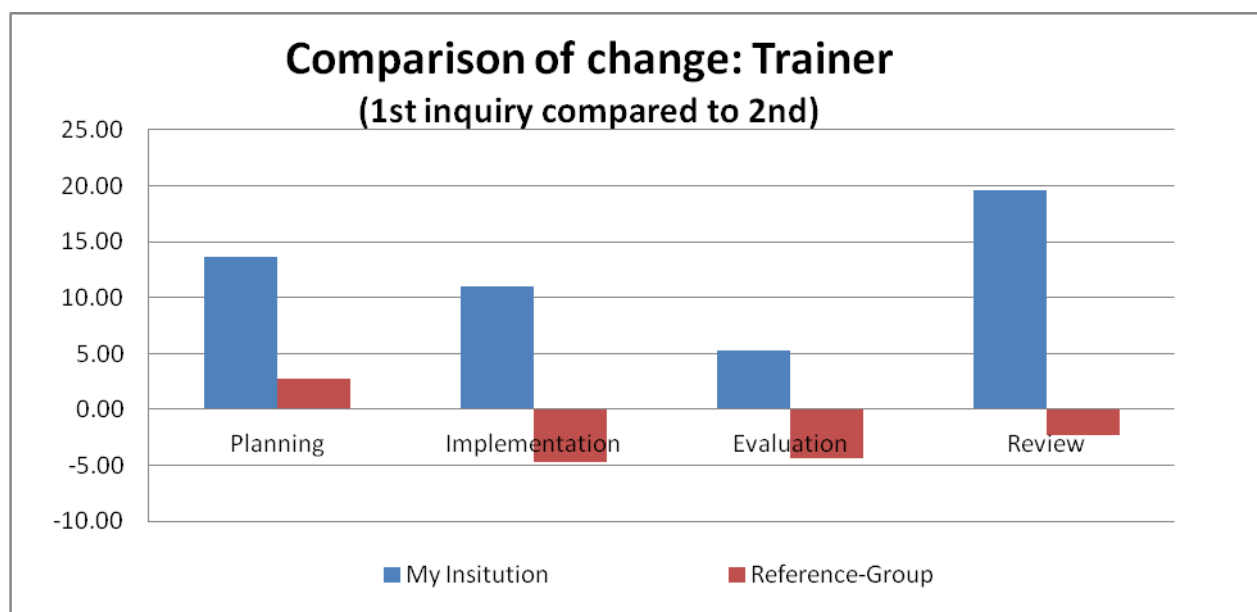


Vous constatez ici que la perception du management de la qualité dans la structure s'est améliorée dans presque tous les aspects entre mars et juin 2012. La perception des principes et pratiques mis en place par le prestataire est passée de 30 à 50 %, ainsi que celle de l'assurance qualité. En revanche, les critères relatifs à l'évaluation n'ont guère évolué. Ces résultats sont aussi fournis sous forme de diagramme à barres :

Your answers compared to former inquiries (Planning)



Par ailleurs, il peut être intéressant pour vous de combiner les analyses comparatives 1 et 3, afin de savoir si les évolutions dans votre structure sont plus marquées que celles du groupe de référence. La réponse à cette question est alors schématisée sur le diagramme à barres ci-dessous :



Les barres représentent les différentes moyennes pour chaque étape du questionnaire. Elles reflètent l'évolution des résultats entre le premier et le deuxième questionnaire. Par exemple, l'évolution de « My Institution » (Ma Structure) pour l'étape Vérification frise les +20 %, ce qui signifie que la note de cet indicateur a progressé de presque 20 % entre les deux questionnaires, donc que la perception de cet aspect s'est nettement amélioré dans la structure. En revanche, le résultat du groupe de référence est légèrement négatif, ce qui indique une petite dégradation.

2.4 Comparaison des réponses apportées par les prestataires, intervenants et apprenants aux mêmes questions.

La dernière analyse comparative vous permet de découvrir les écarts de perspective entre les trois groupes. En effet, certaines questions sur un même sujet sont posées aux différents acteurs, selon leur propre perspective. Ainsi, les prestataires doivent répondre à la question : « Les intervenants sont-ils sollicités et/ou impliqués dans l'élaboration et/ou la mise en œuvre des plans d'amélioration de la qualité de la structure ? », les intervenants répondant pour leur part à la question suivante : « Êtes-vous sollicités et/ou impliqués dans l'élaboration et/ou la mise en œuvre des plans d'amélioration de la qualité de la structure ? ». Les intervenants sont-ils conscients des actions menées par les prestataires pour les aider dans leur travail ? Les résultats de cette comparaison sont présentés sous deux formes. La première est un tableau détaillé comparant la moyenne de l'un des groupes aux réponses de l'autre groupe sur une échelle de fréquence, comme dans l'exemple ci-après :

Provider		TRAINER					
PLANNING Provider-policies and procedures							
		never	rarely	sometim es	most of the time	always	
Does a mission/vision statement exist in your organisation?	75	0	1	2	1	0	Do you understand and implement the mission/vision statement?
Do policies and procedures help you to achieve the vision?	88	0	2	2	0	0	Do policies and procedures help you to achieve the vision?
Are the policies and procedures communicated to and are available to the Learners?	50	0	3	1	0	0	Are the policies and procedures communicated to and are available to the Learners?
Are these procedures implemented and regularly updated for staff?	63	4	0	0	0	0	Are these procedures implemented and regularly updated?

Comme vous pouvez le constater sur ce tableau (deux dernières lignes), les prestataires déclarent que les procédures de qualité sont communiquées aux apprenants et actualisées pour le personnel au moins quelquefois (50 et 63 %), mais les intervenants n'ont pas la même perception. Dans le premier cas, tous les intervenants ont répondu « jamais », dans le second cas seul l'un d'entre eux a répondu « parfois ». Il y a donc un écart important de perception entre prestataires et intervenants, et il est souhaitable que les prestataires en recherchent les raisons.

Les résultats de cette comparaison sont aussi schématisés sur un graphique de type « camembert », divisé en trois catégories : le pourcentage de réponses concordantes entre prestataires et intervenants (23 %), le pourcentage reflétant une perception plus positive des actions d'amélioration de la qualité chez les prestataires par rapport aux intervenants (71 %) et, inversement, celui indiquant une perception moindre des actions d'amélioration de la qualité chez les prestataires par rapport aux intervenants (6 %).

