

D 1.4- Identification des besoins et caractérisation des groupes utilisateurs



Création de Capacités Digitales pour le Pilotage de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur Algérien

/ DIGITAQ

Livrable	Identification des besoins et caractérisation des groupes utilisateurs
Référence	Lot 1-4- Identification des besoins et caractérisation des groupes utilisateurs -

Lot de travail	Lot 1 : Préparation - cadrage du projet et préparation de la donnée
Date de publication	07/03/2024
Statut	Version Finale

Partenaires du projet



**Université des Sciences et
de la Technologie d'Oran-
Mohamed Boudiaf**

(Algérie)

Coordinateur



**Université du 8 mai 1945 de
Guelma**

(Algérie)



**Université Larbi Ben
M'hidi d'Oum El
Bouaghi**

(Algérie)



**Université Benyoucef
Benkhedda - Alger 1**

(Algérie)



**Université KasdiMerbah
de Ouargla**

(Algérie)



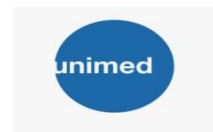
Université Lumière Lyon 2

(France)



**Ministère de l'Enseigne-
ment Supérieur et de la
Recherche Scientifique**

(Algérie)



**Union des Universités Mé-
diterranée**

(Italie)



**Université Mohamed Khi-
der Biskra**

(Algérie)



**Université Nova de Lis-
bonne**

(Portugal)



**Université Mohamed La-
mine Debaghine**

- Setif 2

(Algérie)



Université de Liège

(Belgique)



**Université Abderrahmane
Mira -Bejaïa**

(Algérie)



**Université Mustapha Stam-
bouli-Mascara**

(Algérie)

Information du Projet

Numéro du projet	617768-EPP-1-2020-1-DZ-EPPKA2-CBHE-SP
Action code	CBHE-JP
Acronyme du projet	DIGITAQ
Titre du Projet	Création de Capacités Digitales pour le Pilotage de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur Algérien / DIGITAQ
Programme de financement	Erasmus+ KA2
Date d'approbation CP	03/12/2020

Information du document

Titre	Identification des besoins et caractérisation des groupes utilisateurs
Date de publication	13/02/2024
Numéro du livrable	11
Lot de travail	Lot 1 : Préparation - cadrage du projet et préparation de la donnée
Numéro Tâche	T1.3
Numéro d'activité	D1.4
Partenaire responsable	USTO-MB
Partenaires impliqués	Tous
Statut	Final
Niveau de Dissémination	PP

Historique des versions :

Version	Date	Référence	Auteur (s)
Ver.0	08 07 2023	1er Draft	A. Abidelah, M Aounalah, R. Azzemou.
Ver.1	13 02 2024	2ème Draft	A. Abidelah, M Aounalah, R. Azzemou.

Sommaire

1.	Introduction.....	06
2.	Méthodologie du focus groupe	06
3.	Synthèses des focus groupe	07
4.	Conclusions	12
5.	Annexes	13



1. Introduction

Ce livrable présente une étude visant à enrichir la caractérisation des utilisateurs de la plateforme du projet DIGITAQ, afin d'améliorer leur identification et leur compréhension.

Le projet initial prévoyait une formation structurée autour de quatre modules spécifiques, ciblant différentes classes d'apprenants et prévoyant la participation de deux représentants de chaque Établissement d'Enseignement Supérieur (EES) algérien, répartis en trois groupes distincts. Cependant, l'analyse du questionnaire élaboré pour déterminer les profils des participants (D1.3) a révélé des lacunes en ce qui concerne la précision des profils identifiés, mettant ainsi en évidence la nécessité d'améliorations.

Dans le but de remédier à cette situation, les partenaires algériens ont organisé des focus groupes, qui constituent la méthode privilégiée pour recueillir des informations qualitatives et approfondies. Cette approche a permis de rassembler des données supplémentaires afin d'affiner la caractérisation des profils des utilisateurs et de déterminer les modules de formation les plus appropriés. Les résultats de ces focus groupes ont ensuite été utilisés pour ajuster la position initiale du projet.

2. Méthodologie du focus groupe

L'analyse approfondie des données issues des focus groupes va permettre de mieux cerner les besoins et les attentes des apprenants, ainsi que les domaines spécifiques de formation prioritaires. Les modules de formation initialement prévus seront révisés en fonction des conclusions des focus groupes, abordant les thèmes de la gouvernance et la stratégie, du pilotage et de la performance, de l'architecture et de la technologie, ainsi que de la sécurité et de la veille.

L'approche basée sur l'analyse de focus groupe offre une méthodologie précise pour l'identification des profils des participants, pouvant être appliquée dans d'autres contextes de formation. Les ajustements effectués garantissent une meilleure adéquation entre les profils des participants et les contenus de formation proposés, contribuant ainsi à une expérience d'apprentissage plus efficace et ciblée.

Conditions pour le bon déroulement d'un focus group :

1. **Durée de la séance** : La séance proposée est initialement prévue pour une durée de 2 heures, mais elle peut être adaptée en fonction du temps disponible.
2. **Présentation des résultats** : Avant le focus group, il est recommandé de lire les résultats du questionnaire d'analyse des besoins et du programme de formation. Alternativement, une présentation des résultats peut être réalisée pendant la session.
3. **Modérateur et rapporteur** : La présence d'un modérateur est essentielle pour faciliter les échanges et garantir le bon déroulement du focus group. Un rapporteur doit également être présent, chargé de présenter la synthèse des débats devant l'ensemble du groupe.
4. **Nombre de participants** : Il est recommandé d'avoir entre 6 et 12 personnes participantes au focus group. Ce nombre permet d'assurer une diversité d'opinions et de favoriser les échanges constructifs.
5. **Guide semi-structuré** : Le focus group doit être basé sur un guide semi-structuré qui comprend trois parties principales, chacune posant les mêmes questions : a. Vision du processus

- de l'établissement. b. Indicateurs et tableaux de bord. c. Système d'information (architecture et gouvernance).
6. Questions de fond : Le guide semi-structuré doit aborder trois questions principales (qui, quoi, comment) concernant les personnes, les outils et les domaines, en plus des questions d'approfondissement.
- a. **Qui ?** Cette question concerne les services/personnes qui doivent participer au projet et suivre la formation proposée dans le cadre du projet DIGITAQ. Cela inclut les autorités (chef d'établissement, secrétaire général, vices recteurs, doyens, chef de département), les bénéficiaires (étudiants, enseignants), les gestionnaires (ATS, CAQ) et autres.
- b. **Quoi ?** Il s'agit d'évaluer l'état actuel des outils/technologies utilisés, ainsi que le niveau de connaissances/compétences des acteurs concernés par le sujet proposé. Il convient également de déterminer le niveau requis à atteindre pour chaque acteur afin de développer au mieux leurs compétences dans l'utilisation des outils.
- c. **Comment ?** Cette question vise à identifier les domaines déjà couverts ainsi que ceux nécessitant une mise à jour ou une création. Les contraintes éventuelles doivent également être prises en compte. Il est essentiel de considérer différents domaines tels que la formation, la recherche, la gouvernance, la vie à l'université, les infrastructures, les relations avec l'environnement socio-économique et la coopération.
7. Perspectives temporelles : Il convient également de réfléchir à l'utilisation future des outils, c'est-à-dire à leur utilisation à long terme.

3. Synthèse des focus Groupe

Tous les partenaires ont adopté la démarche de l'organisation du focus group proposé par le leader de la tâche T3.1 (UNIMED), permettant ainsi une analyse approfondie des besoins et des propositions d'amélioration. Voici un résumé des principales conclusions tirées des différentes sessions :

- **P1 : Université des Sciences et de la Technologie d'Oran - Mohamed Boudiaf**
 - Incompréhension dans le contenu des modules : Les participants ont relevé un écart entre les modules de formation existants et leurs besoins réels. Bien qu'ils maîtrisent la notion de processus, ils rencontrent des difficultés dans sa formalisation, ce qui souligne un besoin d'approfondissement et de clarification des concepts.
 - Limitations de PROGRESS : Le système PROGRESS utilisé par les universités ne couvre pas toutes les activités de gestion nécessaires, telles que la gestion de carrières et les tableaux de bord. Cela met en évidence une lacune dans les outils disponibles et souligne la nécessité d'évaluer et potentiellement de remplacer ou de compléter cette plateforme.
 - Formation ciblée en fonction des profils : La création de groupes de formation spécifiques en fonction des profils des participants (gouvernance, pilotage et plateforme) permet une approche plus personnalisée et adaptée à leurs responsabilités et besoins spécifiques.

- Priorités de formation dégagées par les groupes : Les différents groupes ont identifié des priorités de formation, mettant l'accent sur **la gouvernance**, (GSI, Indicateurs, Tableau de bord, Processus), **Pilotage** (Mise en œuvre des processus, Indicateur, Architecture et TDB GSI), **Plateforme** (Processus, Sécurité du SI, Architecture et technologie).
- Propositions de modules supplémentaires : En plus des priorités identifiées, les participants ont proposé d'autres modules de formation, notamment sur la communication digitale et la formalisation des procédures, reflétant ainsi un souci d'élargir le champ des compétences abordées.
- Demande de formations plus pratiques : Les participants ont exprimé le besoin de formations plus pratiques, axées sur la formalisation des processus et la mise en place d'indicateurs et de tableaux de bord. Cela suggère une préférence pour des approches pédagogiques interactives et orientées vers l'application concrète des connaissances.
- Évolution de la plateforme DIGITAQ : Les participants ont proposé que la plateforme DIGITAQ soit évolutive et en relation avec PROGRESS, soulignant ainsi l'importance de l'adaptabilité et de l'intégration des outils numériques dans le processus de formation.

● **P2 : Université Larbi Ben M'hidi d'Oum El Bouaghi**

La plateforme DIGITAQ est considérée comme un outil important pour fournir des clés de performances et d'informations dans le cadre de besoins d'exploitation et de prospective.

L'analyse du questionnaire a suscité des remarques importantes de la part des membres du Focus group :

- Besoin de plus d'informations sur les capacités numériques de l'établissement, notamment sur la plateforme de E-Learning MOODLE et les logiciels de plagiat.
- Remarque sur la quasi-structuration des données pour l'UOEB.
- Proposition d'intégrer des partenaires externes dans le processus.
- Insistance sur l'apprentissage des erreurs et problèmes rencontrés avec la plateforme PROGRES.

Des décisions ont été prises concernant le groupe cible des formations DIGITAQ :

- Trois groupes cibles ont été identifiés : gouvernance et stratégie, pilotage et performance, pilotage technique et sécurité.
- Les participants se sont répartis en fonction de leurs responsabilités et besoins spécifiques au sein de l'université.
- Des propositions d'enrichissement des formations ont été avancées, telles que l'ajout de modules supplémentaires liés à la formation continue et au management.

- **P5 : Université Mohamed Khider Biskra**

- Importance de la définition des paramètres de la formation : Avant d'évaluer le contenu de la formation, il est important de définir certains paramètres tels que le profil du public cible, les prérequis nécessaires, la nature du système auquel les participants seront formés, et le moment où la formation aura lieu.
- Propositions pour affiner la conception de la formation :
 - Transformer les indicateurs en capacités pour mieux évaluer les compétences acquises.
 - Mettre l'accent sur le développement de compétences plutôt que de simples connaissances.
 - Adopter une approche systémique en proposant des prototypes et en recueillant des feedbacks pour améliorer le projet progressivement.
 - Identifier des domaines non couverts par les plateformes existantes et les digitaliser.
 - Proposer un système d'évaluation de l'efficacité des processus sur les plateformes existantes.
- Interrogations à prendre en compte :
 - Efficacité du pilotage des serveurs et possibilité d'adopter une autre méthode de gestion.
 - Responsabilité de la maintenance du système.
 - Faisabilité et pertinence de la création d'une plateforme garantissant la qualité au sein des établissements universitaires.
 - État d'avancement des réalisations et des projets en cours.

- **P6 : Université Mohamed Lamine Debaghine- Setif 2**

- Infrastructure informatique et services offerts : L'université dispose d'une infrastructure informatique robuste avec un large éventail de services, mais il est noté des lacunes en termes d'interactivité sur son site web dynamique.
- Vision des processus et système d'information : L'université reconnaît l'importance des processus et des indicateurs, mais il est souligné le besoin de formalisation des processus, ainsi que la nécessité d'un pilotage global de la fonction SI.
- Besoins en formation : Il existe un fort besoin en formation sur divers aspects, notamment la gouvernance des systèmes d'information, le management des processus, les indicateurs de performance, la sécurité informatique, et l'architecture des SI. Les membres expriment également le besoin d'une certification pour renforcer la performance et l'efficacité.
- Propositions pour répondre aux besoins : L'université exprime le besoin d'un outil de pilotage de la performance des processus, ainsi que le besoin de formation sur les SI, les processus, les tableaux de bord, les indicateurs et la gestion par objectifs. Il est également souligné l'importance de la participation dans la construction des processus pour le personnel administratif et enseignant.

- Structure du programme de formation : La structure du programme proposé couvre les domaines essentiels tels que les processus, les indicateurs et tableaux de bord, ainsi que les systèmes d'information, en mettant l'accent sur la gouvernance, l'architecture, la sécurité et la veille.
- **P7 : Université Abderrahmane Mira -Bejaïa**
 - Importance de la préparation détaillée du programme de formation : Le programme couvre un large éventail de notions importantes, ce qui est essentiel pour assurer l'efficacité des activités de formation.
 - Implication des profils et renforcement du groupe chargé de la transmission : Il est essentiel de compléter et d'impliquer dès maintenant la liste des profils proposés pour la formation, afin de garantir une transmission fidèle du contenu, surtout compte tenu des différences de capacités d'assimilation. Le renforcement du groupe chargé de répercuter la formation dans les divers établissements algériens est également souligné pour cette même raison.
 - Propositions spécifiques pour les volets "Systèmes d'information" et "Processus, indicateurs et tableau de bord" :
 - Pour le volet "Systèmes d'information", des propositions ont été émises concernant l'aide à la décision, la détection et la protection contre les intrusions dans les SI, ainsi que l'introduction des outils de l'IA dans la prise de décision, ce qui dénote une prise en compte des enjeux de sécurité et d'efficacité des SI.
 - Pour le volet "Processus, indicateurs et tableau de bord", l'importance de formaliser les processus d'activité et d'assigner des objectifs et des indicateurs à chaque processus est soulignée. Il est également mis en avant que la qualité des indicateurs dépende de la qualité de l'information, et qu'il est nécessaire d'évaluer régulièrement les indicateurs pour voir si les processus permettent d'atteindre les objectifs fixés, en suivant une démarche d'amélioration continue de l'assurance qualité.
- **P8 : Université Mustapha Stambouli-Mascara**
 - Validation des propositions relatives au WP3 : L'équipe a formellement validé les propositions concernant le Work Package 3, ce qui indique un accord sur les différents points abordés.
 - Structuration des compétences et connaissances nécessaires :
 - Le processus : Les membres de l'équipe reconnaissent l'importance de maîtriser les différentes étapes du processus, de la modélisation à l'audit, en passant par la spécification, la transformation, le pilotage, et l'évaluation.
 - Indicateurs et tableau de bord : Ils comprennent également l'importance des indicateurs et des tableaux de bord pour mesurer et interpréter la performance des processus.
 - Les systèmes d'information (SI) : Ils reconnaissent l'importance des SI dans la gouvernance et comprennent divers aspects comme leur architecture, leur place dans les stratégies organisationnelles, et la sécurité.

- Propositions d'enrichissement et de complément :
 - Urbanisation des SI : Reconnaisant l'importance de ce sujet, l'équipe propose d'ajouter un point dédié à l'urbanisation des SI, ce qui montre une volonté d'approfondir leur compréhension des systèmes d'information.
 - Modification de la structure du premier élément relatif au tableau de bord : L'équipe propose une modification pour clarifier et améliorer la compréhension de la mesure de la performance par indicateur.
 - Ajout d'éléments aux rubriques sur les indicateurs : Ils proposent également d'ajouter des éléments pour identifier et sélectionner les indicateurs pertinents, montrant ainsi une volonté d'améliorer la pertinence et l'utilité des indicateurs utilisés.
- **P9 : Université du 8 mai 1945 de Guelma**
 - Tous les EES disposent de plateformes numériques, telles que Progres et Moodle, mais leur utilisation varie d'une université à l'autre. Cela suggère qu'il existe une infrastructure technologique commune, mais des différences dans la manière dont elle est exploitée et intégrée dans les activités éducatives.
 - Le programme proposé semble être jugé comme étant assez complet, couvrant les notions essentielles pour la mise en œuvre des formations. Cela indique que les participants reconnaissent la valeur du contenu éducatif offert.
 - Il est possible d'établir une liste des participants aux formations après la formation des formateurs, ainsi que les modalités de leur organisation. Cela suggère qu'il y a une volonté d'organisation et de planification claire des formations.
 - Pour la formation sur les Systèmes d'Information (SI), certains thèmes sont proposés, notamment la relation entre les SI et les systèmes d'aide à la prise de décision, ainsi que la sécurité curative des SI. Cela montre une orientation vers des sujets pertinents et actuels dans le domaine des SI.
 - Pour la formation sur les Processus, indicateurs et tableau de bord, des propositions spécifiques ont été émises, notamment la modélisation des processus d'activité et l'attribution d'objectifs et d'indicateurs, en tenant compte du référentiel national de l'assurance qualité (RNAQES) avant la digitalisation. Cela indique une prise en compte de normes et de références qualité dans la conception des formations, ainsi qu'une orientation vers la digitalisation des processus.

4. Conclusions

En synthèse, l'analyse des différentes discussions et propositions des universités révèle plusieurs éléments essentiels :

- **Groupes utilisateurs :** Au sein des focus groupes, trois groupes d'utilisateurs distincts ont été identifiés. Le premier groupe (G1) se concentre principalement sur la gouvernance et le leadership, avec pour mission de définir la politique et le projet de l'établissement. Il comprend des membres tels que le Recteur, les doyens et les vice-recteurs et les secrétaires Généraux. Le deuxième groupe (G2) est responsable du pilotage et de la mise en œuvre des mesures définies, et est composé des responsables et des membres des cellules d'assurance qualité, les enseignants, les étudiants et les ATS. Enfin, le troisième groupe (G3) joue un rôle central dans la maintenance, comptant des ingénieurs et des techniciens spécialisés.
- **Besoins en formation :** Toutes les universités expriment un besoin critique en formation, notamment dans les domaines de la gouvernance des systèmes d'information, du management des processus, de la sécurité informatique, et de l'architecture des systèmes d'information. Ces besoins soulignent la volonté d'améliorer la compréhension et la maîtrise des technologies de l'information pour renforcer la performance et l'efficacité organisationnelle.
- **Formalisation des processus :** Les participants reconnaissent l'importance des processus dans la gestion universitaire, mais soulignent le besoin de formaliser ces processus pour une meilleure compréhension et gestion. Ils insistent sur la nécessité d'une approche pratique dans la formation pour faciliter cette formalisation.
- **Amélioration des outils de gestion :** Les universités expriment le besoin de disposer d'outils de gestion plus performants, notamment pour la mesure de la performance à travers des indicateurs et des tableaux de bord. Ils insistent également sur l'importance de l'évolution et de l'adaptation des plateformes technologiques existantes pour répondre aux besoins changeants des établissements.
- **Structuration des compétences :** Les participants reconnaissent l'importance de structurer les compétences et les connaissances nécessaires pour une gestion efficace des systèmes d'information et des processus. Ils proposent des modules de formation spécifiques pour répondre à ces besoins, en fonction des profils et des responsabilités au sein des établissements.

Annexe 1

Le déroulement du focus groupe

Déroulement	Durée	Résultat attendu / Questions
Présentation du projet DIGITAQ	10 min	Présentation du projet aux parties prenantes internes ()
Présentation du focus group	5 min	Présentation du déroulement, des temps impartis et distribution des rôles (3 types : gouvernance, pilotage et plateforme)
Présentation des résultats du questionnaire	10 min	Présentation par l'un des coordinateurs locaux des principaux résultats de l'analyse du questionnaire (ok)
Publics cibles pour les activités de DIGITAQ	10 min	Compléter éventuellement la liste des profils proposés pour la composition du focus group, en vue des activités de formation à l'échelle locale
Analyse qualitative de la situation actuelle	25 min	Identifier les domaines dans lesquels il est nécessaire de mitiger les réponses (ex : sur la question des indicateurs, des formations déjà reçues...) Quel niveau minimal de connaissance ont les personnels approchés en termes de processus, d'indicateurs, de SI, de tableaux de bord, de gouvernance, d'architecture du système et de sécurité ?
Présentation de la proposition actuelle du contenu de la formation	10 min	Présentation par l'un des coordinateurs locaux des contenus proposés pour la formation lors de la réunion de Sétif
Evaluation des besoins en formation	25 min	Y a-t-il un aspect qui vous semble important et qui n'est pas couvert par la proposition actuelle de contenu de la formation ? Quel seuil de connaissance à atteindre par catégorie de personnel et par thématique ?
Question ouverte sur des propositions/données d'ordre général	15 min	L'objectif de cette question ouverte est de recueillir de la part des participants au focus group toute suggestion/remarque/considération d'ordre général sur la mise en œuvre de DIGITAQ à l'intérieur de leur établissement.
Synthèse et compte rendu	10 min	Chaque rapporteur rappelle en 5 min les principaux éléments de discussion. Un compte rendu devra être communiqué à l'USTO pour compléter le document d'analyse des résultats du questionnaire et à UNIMED pour la définition du programme de formation.

Annexe 2

Comptes rendus des partenaires

	Université	Lien
P1	USTO-MB	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1vbVKnLz5kkkG84ce09YJAwW00M65e6H0
P2	U. Oum el Bouaghi	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1OWmcEqs_LhGI5sUCkxeXbqNWt60MWTYE
P5	U. Biskra	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1-4tl-0bRB1btaMmJnBfihMIEEEJxucDH
P6	U. Sétif	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1Q11Xi1ej95yh9RgEJI27lGT1VQug4QFC
P7	U. Béjaia	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1fIYPTCK6e3Y9fngqd8mdC0xCY5riSWpC
P8	U. Mascara	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/11PzVJoXN8fzCZtoJ0PdHgqV4IZ335kPl
P9	U. Guelma	https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1L8EJaKAOhX5Unh8Q-St6LCMcyvKSw-D3

DIGITAQ

Création de Capacités Digitales pour le Pilotage de l'Assurance
Qualité dans l'Enseignement Supérieur Algérien

