



HAL
open science

Restitution de la conférence EDUCAUSE 2018 : Transformer l'expérience étudiant

Bertrand Mocquet

► **To cite this version:**

Bertrand Mocquet. Restitution de la conférence EDUCAUSE 2018 : Transformer l'expérience étudiant. 2019. hal-02065370

HAL Id: hal-02065370

<https://hal.science/hal-02065370>

Submitted on 12 Mar 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Transformer l'expérience étudiant

Bertrand Mocquet - Agence de Mutualisation des Universités et Etablissements (AMUE)

De quoi parlons-nous ?

Dans le cadre du rapport de restitution sur la conférence Educause 2017, il avait été déjà abordé l'émergence de cette notion, qui pourrait se définir comme une approche de la construction des services numériques de l'Université dans laquelle les étudiants ou stagiaires influencent le contenu, les activités, le matériel et le rythme d'usages. Pour la délégation en 2017, il était rappelé alors que « *Cette évolution se traduit par la mise en place de SI centrés sur l'étudiant, avant, pendant et après sa scolarité, mais aussi et surtout par des échanges et une co-construction des services dans un dialogue permanent avec les étudiants.* » (Délégation française à Educause, 2018).

Nous comprenons ainsi que certains établissements et universités se transformeraient en institutions centrées sur l'étudiant en ayant pour challenge de mieux « *comprendre et faire progresser le rôle de la technologie dans la définition de l'expérience de l'étudiant sur le campus (des candidats aux anciens élèves)* » (Millichap & Dobbin, 2017). De ce fait les solutions IT prennent une autre forme, à l'image des solutions *user-centrics*¹ que nous trouvons dans les autres contextes numériques sociétaux. L'usage numérique, abordé dans les recherches francophones depuis 2012 par Jauréguiberry F. & Proulx S. ou Vidal G., serait alors un point d'entrée de la construction des nouvelles solutions IT.

C'est dans esprit que nous avons abordé la conférence de 2018.

Une tendance quantitativement en hausse depuis 3 ans

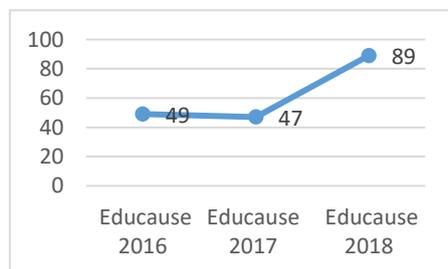


Figure 1: Nombre de communications sur le thème "Transformer l'expérience étudiant"

En parcourant les programmes de ces trois dernières années, nous constatons que le nombre de communications est en nette hausse, avec cette année 89 communications ou posters sur le thème « *transformer l'expérience étudiant* » alors que ce nombre était inférieur à 50 communications ou posters pour les deux années précédentes.

Nous traduisons ce retour d'expériences d'universités ou établissements comme un fort intérêt pour cette approche, qui pour certaines des communications présentées est intimement

lié à la réussite des étudiants, les deux se nourrissant mutuellement.

Lors de cette session de conférence, nous ne pouvions assister à l'ensemble des communications en 3 jours et nous avons focalisé notre attention sur certaines d'entre elles durant la conférence et avons complété cette présence par une lecture a posteriori des documents mis en ligne par les conférenciers.

Analyse des titres des 89 communications : vers une catégorisation annuelle des sujets abordés

Nous avons retenu arbitrairement 7 catégories. La plus importante en nombre de communications est la pédagogie numérique (39). Nous y avons regroupé toutes les communications s'inscrivant dans un projet de technologies appliquées dans la transformation de l'expérience d'apprentissage de l'étudiant. Cette catégorie contient les technologies abordées dans les autres parties de cette restitution (LMS, Blockchain, Réalité virtuelle, Learning analytics...). Nous nous concentrons dans cette

¹ Analyse de l'audience d'un dispositif en se concentrant sur l'internaute utilisateur du site

partie davantage à la transformation organisationnelle des institutions (25), où comment mieux faire participer les étudiants dans la conception des dispositifs dans un objectif de réussite (10), comment intégrer l'usage numérique (8) en respectant des contraintes d'accessibilité (3). A la marge, nous retenons 2 communications sur l'entrepreneuriat et 1 sur l'e-réputation des étudiants.

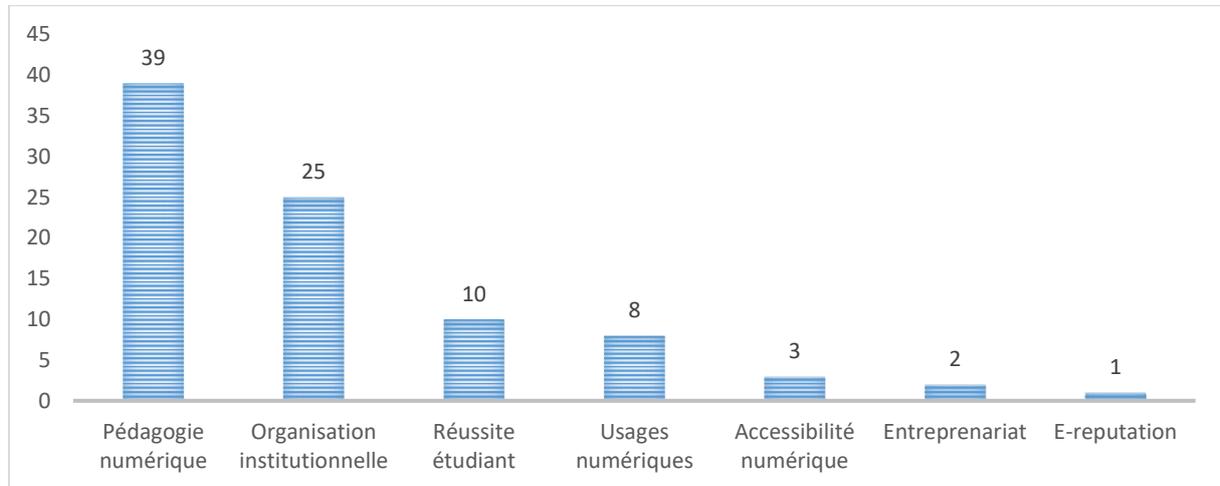


Figure 2: répartition par grands thèmes, données Conférence EDUCAUSE2018

Ce que nous proposons de retenir de cette édition sur l'organisation institutionnelle au service de la transformation de l'expérience étudiant

Nous nous positionnons dans une logique transformation des établissements et proposons modestement au travers de quelques expériences nord-américaines des éléments qui retiennent notre attention pour la mise en place de cette transformation de l'expérience étudiant.

Il ressort des 25 communications, une logique de dispositif global positionné au plus haut de l'organisation de l'institution et la finalité de ces dispositifs centré sur l'utilisateur.

Nous retenons pour exemple de dispositifs globaux « *Building and Sustaining a Higher Education Model for Transformative Student Success* » de la Fondation Bill & Melinda Gates et Deloitte, « *How Smart Campuses Transform Student Engagement, Health, Productivity, and Retention* » de Citylife Inc., « *Your Teamwork Strategy Needs Some Help* » d'Ucroo, « *Exceeding Student Expectations by Modernizing Processes Across Your Institution* » de l'université A&M du Texas « *Redesigning Spaces, Services, and Training for Creative, Collaborative Student Experiences* » de l'Université de New-York. Parmi les autres dispositifs globaux nous relevons dans l'organisation des usages du *customer relationship management*² (CRM) utilisé par trois universités au moins, du cloud et de communication pensée 360°.

Pour la finalité *student-centric* les trois communications suivantes nous paraissent emblématiques de cette dynamique de changement : « *Blurred Lines: Creating a Unified Student Experience* » de l'University de Colorado Boulder, « *Leveraging the Cloud to Achieve Implementation Success and Support Institutional Change* » de l'Université de Caroline du Nord à Wilmington et « *Beyond Technology: Creating the Next-Generation Student Experience* » de l'Université Johns-Hopkins à Baltimore.

² Gestion de la relation client

Plutôt que de décrire les différentes communications, nous proposons de traiter des communs à des communications, il s'agit de :

- la notion de parcours de l'expérience étudiant,
- comment entrer en compréhension des usages numériques des étudiants,
- et des modalités de participation des étudiants dans la construction du dispositif IT.

Propositions de schématisation de l'expérience étudiant

Raisonnement en parcours

L'étude réalisée en 2016 par l'université privée John Hopkins en collaboration avec Deloitte, Epam, et Continuum U, restituée lors de cette conférence, propose une approche centrée étudiant. Lorsque cette université a identifié le besoin de remplacer son système d'information étudiants obsolète, elle a saisi l'occasion de repenser l'ensemble de son interaction avec les étudiants. Comme nous pouvons le voir sur la Figure 3, l'approche propose de considérer le parcours étudiant depuis sa candidature à l'admission jusqu'à la relation alumni en sortie de diplomation, en passant bien évidemment par tous les services étudiants durant la formation (accompagnement, formation, conseil...). Un projet de transformation numérique et réel basé sur l'expérience étudiant, était ainsi né.

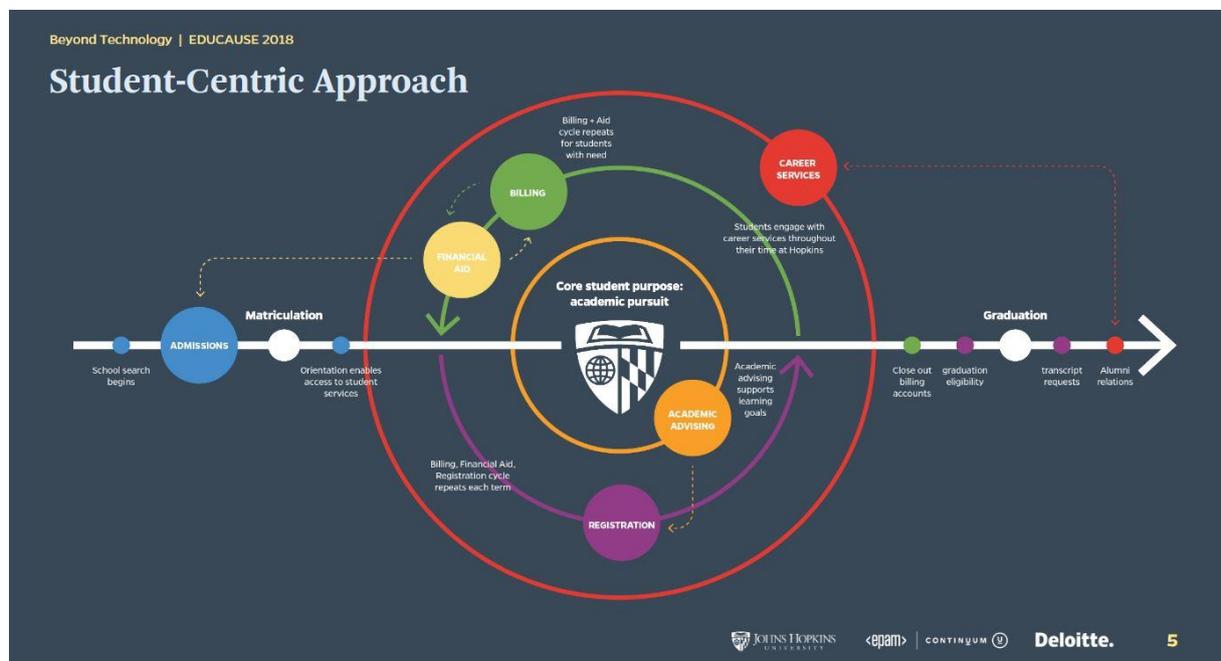


Figure 3 : Une approche centrée étudiant (John Hopkins University, Deloitte, Epam, & Continuum U, 2016)

Les orateurs conseillent d'identifier les opportunités de transformation, de piloter par la valeur de la formation, en évitant l'échec qui est coûteux pour l'étudiant. Cette approche axée sur les étudiants dans l'écosystème numérique, tient compte de la stratégie et des processus, engage les parties prenantes (étudiants, professeurs et personnel) à construire le SI afin de créer une dynamique de changement. Cette forme de transformation permet de réduire les silos classiques de l'organisation de l'institution.

Utiliser le design thinking

Une autre proposition de schématisation de l'expérience étudiant est présentée dans une autre conférence. Il s'agit de l'étude réalisée pour l'Université d'État de Portland (Bass, Jhaj, Kelly, & VanDerSchaaf, 2018). L'approche cible un usage centré étudiant du SI et propose un schéma de conduite du changement de l'expérience étudiante courante, à gauche sur la Figure 4, vers une expérience étudiant future. En proposant une mise en parallèle de quatre axes de construction de ce changement (réseau de service coordonné, carte d'interactions, expérience usagers et design) et

quatre étapes (découvrir, concevoir, implanter et utiliser), les participants identifient des moyens concrets d'appliquer le *design thinking* pour transformer les expériences numériques des étudiants en dispositifs numériques.

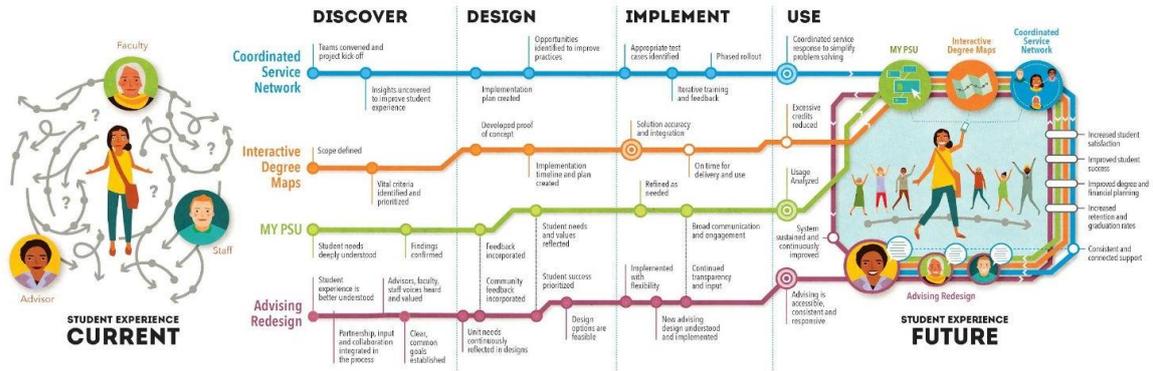


Figure 4 : Construction de la meilleure expérience étudiant en mode design thinking (Bass, Jhaj, Kelly, & VanDerSchaaf, 2018) Portland University State

Le *design thinking* est selon eux une compétence essentielle, qui permet d'innover et de tirer parti du centrage sur l'utilisateur en l'impliquant et du prototypage rapide.

Centrer le point de vues

Une troisième représentation de l'expérience est proposée par l'université Boulder Colorado. Il existait plus de 100 systèmes destinés aux étudiants offrant divers services aux étudiants de CU Boulder, ainsi que des centaines de formulaires permettant d'initier divers processus. Le projet USE (Unified Student Experience) présenté, en poster à la conférence, vise à remédier à cela en créant un point de départ unique et simple à partir duquel chacun de ces systèmes et processus peut être trouvé. Ce nouveau portail propose que l'étudiant ne voit plus quel système est en train de le renseigner.

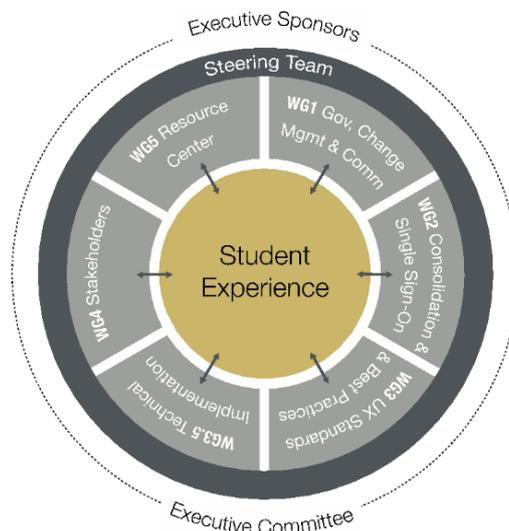


Figure 5 : Création d'une expérience étudiante unifiée à l'université Boulder Colorado (Paul O'Brian, Elaine Schriefer, & Robin Swif, 2018)

Des groupes de travail pour permettre cette transformation ont été mis en place (stratégie, authentification unique, usages numériques, parties prenantes, approche processus et approche usagers). Certains groupes sont constitués d'étudiants, nous en parlerons plus tard, c'est un des éléments caractérisant cette approche de construction.

Pour une meilleure compréhension de leur usager, l'étudiant.

Par l'utilisation d'un CRM

Trois universités ont proposé de relater leur pratique courante d'un logiciel de gestion de la relation client (CRM) dans la gestion de la relation avec chaque étudiant : School of Business University of Colorado Boulder, Cornell University et Indiana University. Au-delà de l'outil en lui-même, le CRM est une stratégie de personnalisation des interactions des étudiants avec l'établissement, de la pré-admission à la diplomation.

Customer relationship management (CRM) is a business strategy that optimizes revenue and profitability while promoting customer satisfaction and loyalty. CRM technologies enable strategy, and identify and manage customer relationships, in person or virtually. CRM software provides functionality to companies in four segments: sales, marketing, customer service and digital commerce.*

* Gartner IT Glossary

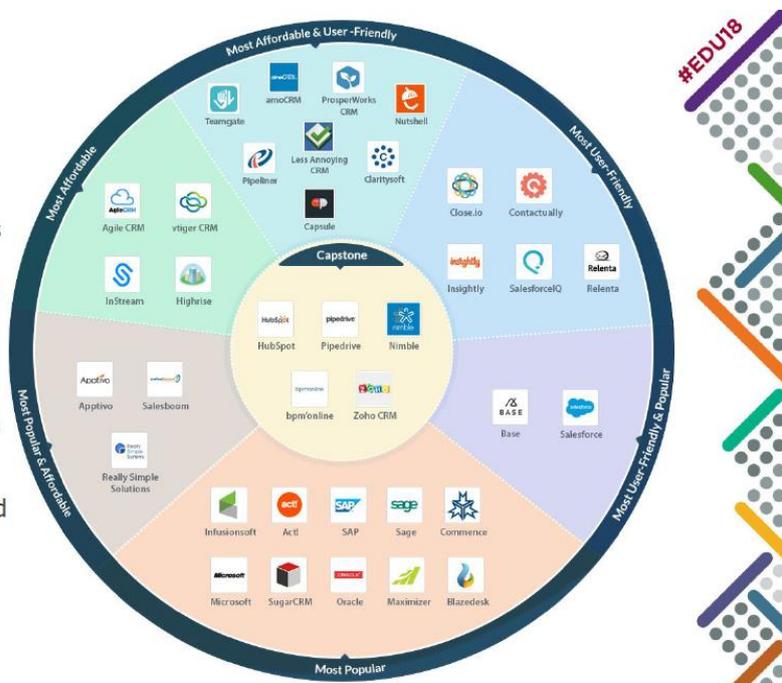


Figure 6 : le logiciel CRM fournit des fonctionnalités aux entreprises quatre segments: ventes, marketing, service à la clientèle et commerce numérique (Iturbe, Joffrey, & Tompkins, 2018)

Dans cette étude de cas des trois universités nord-américaines, nous voyons bien l'intérêt de gérer les étudiants comme des clients de l'institution, le coût des frais d'inscriptions étant plus que conséquent.

Nous pourrions imaginer un transfert vers les universités européennes, qui souhaitent gérer leurs alumni dans le même dispositif numérique.

Par mise en œuvre d'une démarche d'analyse par stéréotypie

Nous revenons sur l'étude de 2016 produite par l'université privée John Hopkins en collaboration avec Deloitte, Epam, et Continuum U, restituée lors de cette conférence. L'approche proposée ici pour mieux être en compréhension de l'utilisateur est le raisonnement par typologie, une science de l'élaboration des types, facilitant l'analyse d'une réalité complexe et la classification.

La classification proposée est représentée Figure 7, selon deux axes de raisonnement : l'abscisse représente le besoin de l'utilisateur, du besoin de direction au besoin de contrôler, et l'ordonnée l'orientation de l'utilisateur, de la découverte à l'objectif précis. Bien entendu, les orateurs rappellent que cet outil permet une meilleure compréhension des usagers, qui sont par nature plus complexes que les quatre profils proposés : le navigateur, le chercheur, le voyageur et le pionnier. L'étudiant-navigateur est à l'université avec un objectif clair en tête, mais il a besoin d'être guidé pour maîtriser le système universitaire et s'acclimater à la ville et à la vie au campus. L'étudiant-chercheur possède un sens clair de son but, et sait souvent exactement ce qu'il veut faire après l'obtention du diplôme. Il sait comment le système universitaire fonctionne et ne peut pas être surchargé par des processus qui

le

ralentissent.

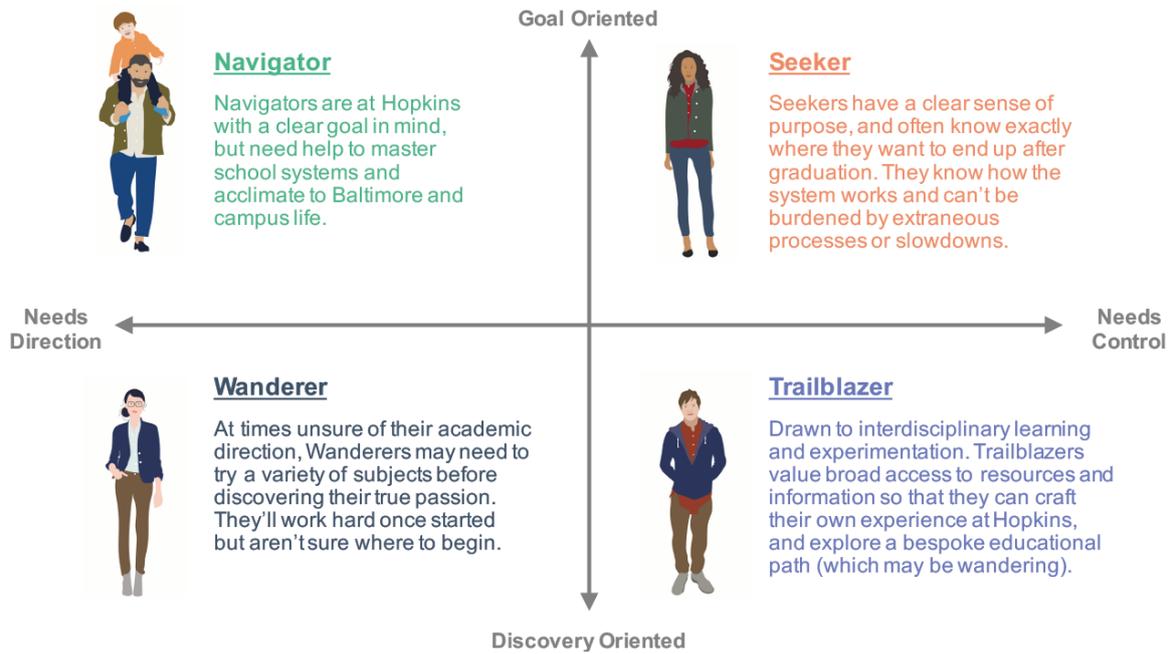


Figure 7 Les types d'étudiants (John Hopkins University, Deloitte, Epam, & Continuum U, 2016)

L'étudiant-voyageur est parfois incertain de la direction de ses études et peut avoir besoin d'essayer une variété de sujets avant de découvrir son orientation. Ils vont travailler dur une fois commencé mais ne savent pas par où commencer. Enfin l'étudiant-pionnier est attiré par l'apprentissage interdisciplinaire et l'expérimentation. Il valorise un large accès aux ressources et informations afin qu'ils puissent fabriquer sa propre expérience à l'université. Il explore une éducation sur mesure en faisant chemin (qui peut être errant).



Figure 8 : Exemple du parcours d'accompagnement de l'étudiant-voyageur (John Hopkins University, Deloitte, Epam, & Continuum U, 2016)

L'étude propose des parcours numériques en regard de cette typologie. Nous retrouvons dans cette bande-dessinée prospective Figure 8, l'usage numérique de l'étudiant-voyageur et les interactions avec le SI de l'université.

Investir les étudiants dans la construction du dispositif numérique

Certaines communications proposent non pas de mieux connaître les étudiants d'un point de vue CRM ou encore par typologie, mais de les associer dans la construction des nouveaux dispositifs numériques. Cette inclusion de l'utilisateur dans le processus créatif est proposée par l'intermédiaire de dispositifs participatifs (Matt Willmore, Kyle Shaver, & Ana Sanchez, 2018). Les conférenciers proposent des stratégies pour impliquer les étudiants dans la construction de l'écosystème numérique de leur campus, en proposant plusieurs degrés d'implication Figure 9.

Levels of student inclusion

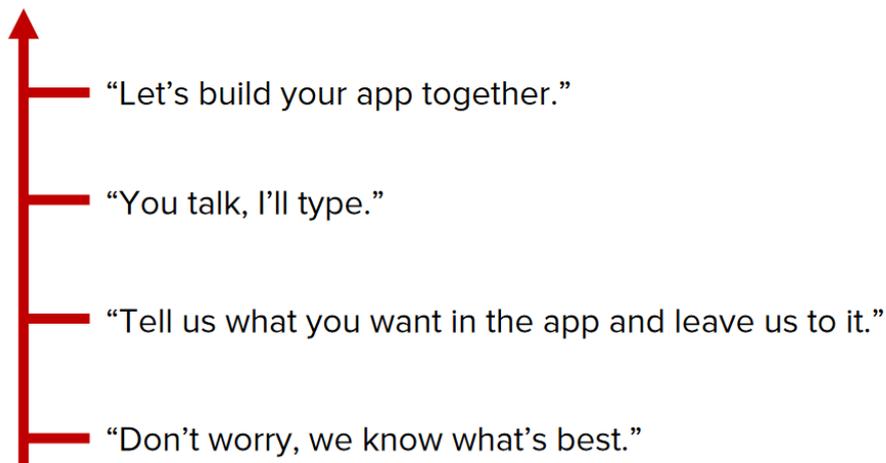


Figure 9 : Niveaux d'inclusion des étudiants (Matt Willmore, Kyle Shaver, & Ana Sanchez, 2018)

Les orateurs rapportent plusieurs dispositifs organisationnels comme des hackathons, des embauches d'équipes de développement d'étudiants, l'utilisation d'enquêtes auprès des utilisateurs et de discussions en ligne. Les étudiants sont ainsi impliqués dans le changement des outils en les concevant pour leur communauté.

Cette participation est aussi utilisée par l'université Boulder Colorado, dans le cadre d'atelier de co-création. Nous voyons Figure 10 l'évolution d'une interface imaginée lors d'un atelier « étudiants ».



Figure 10 : De l'atelier étudiant à l'application à l'université Boulder Colorado (Paul O'Brian, Elaine Schriefer, & Robin Swif, 2018)

Enfin, les étudiants sont aussi associés dans la création de parcours d'apprentissage (Figure 11) pour permettre aux équipes pédagogiques de mettre en place des parcours d'accompagnement spécifiques, parcours conditionné par des alertes (CCRC, 2018). Les étudiants ont participé ici à la définition des niveaux d'alerte, la technologie IPASS reposant sur des conseils différenciés favorisant la persévérance des étudiants. Ces conseils offrent une évaluation formative, et aident les étudiants à définir, clarifier et atteindre leurs objectifs personnels, académiques et professionnels.

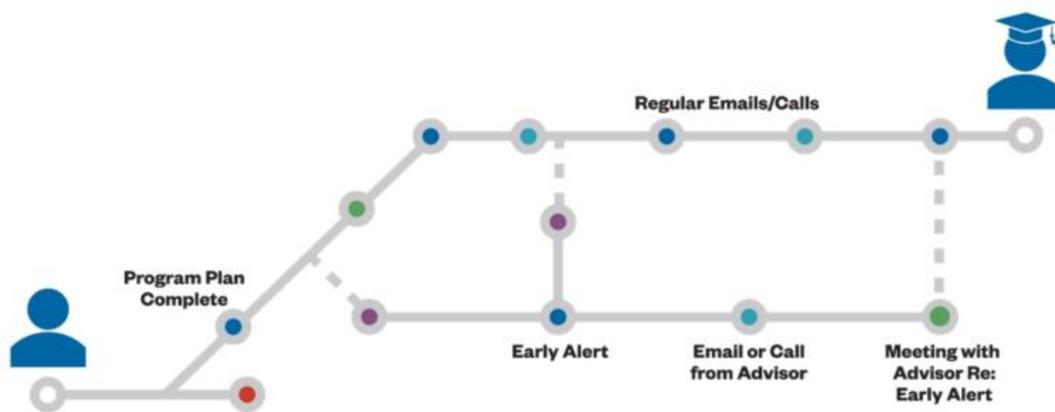


Figure 11 Parcours d'accompagnement spécifiques conditionné par des alertes en technologie IPASS (CCRC, 2018)

En guise de conclusion

Nous avons choisi de porter notre regard sur la thématique en émergence depuis 3 ans, qu'est «Transformer l'expérience étudiant». Nous avons pu constater que les expériences dans les universités étaient multiples, qu'elles touchaient aussi bien les technologies que l'organisation de l'institution, dans la classe ou sur le campus. Cette approche centrée sur l'étudiant peut être polymorphe, par design thinking, par inclusion des étudiants dans la construction ou bien par focalisation de plusieurs groupes de travail. Enfin, l'apport des étudiants peut se faire dans l'ergonomie de l'application ou bien dans le processus de résolution d'irritants.

Cette tendance d'émergence se confirme aujourd'hui : dans *Educause Top 10 IT Issues*, le thème passe de la 5^{ème} position en 2018 à la 4^{ème} place en 2019. Nul doute que l'intérêt sera encore plus grand pour cette thématique l'an prochain.

Bibliographie

Amjad Ayoubi, Iturbe, J., & Joffrey, R. (2018). Innovations in Transforming the Student Experience: How CRM Can Help. Consulté à l'adresse <https://events.educause.edu/annual-conference/2018/agenda/innovations-in-transforming-the-student-experience-how-crm-can-help>

Aumiller, J., Black, T., Chisamore, M., & Fritz, P. (2018). *Beyond Technology: Creating the Next-Generation Student Experience*. Consulté à l'adresse https://hubb.blob.core.windows.net/161491-draft/a535e5d1-898b-4199-b3a4-a0bc620e24fa/SESS014%20-%20BEYOND_TECHNOLOGY_EDUCAUSE.pdf?sv=2017-04-17&sr=c&sig=7%2FrlXxa1EUCY5uSLkHb7nXnhwIqT4Tu16tgaifiroTQ%3D&se=2020-11-28T19%3A08%3A24Z&sp=rwd

Bass, R., Jhaj, S., Kelly, K., & VanDerSchaaf, H. (2018). Leveraging Design Thinking to Transform Students' Digital Experiences, 41.

CCRC. (2018). Leveraging Technology for Holistic Advising: Lessons from the Field. Consulté à l'adresse <https://events.educause.edu/annual-conference/2018/agenda/leveraging-technology-for-holistic-advising-lessons-from-the-field>

Délégation française à Educause. (2018). *Rapport EDUCAUSE 2017*.

EDUCAUSE. (2018). Agenda 2018. Consulté 4 décembre 2018, à l'adresse <https://events.educause.edu/annual-conference/agenda>

Iturbe, J., Joffrey, R., & Tompkins, C. (2018). *Innovations in Transforming the Student Experience: How CRM Can Help*, 20.

Jauréguiberry F. & Proulx S.(2012). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Toulouse : ERES.

Millichap, N., & Dobbin, G. (2017). 7 Recommendations for Student Success Initiatives | EDUCAUSE. Consulté à l'adresse <https://er.educause.edu/blogs/2017/10/7-recommendations-for-student-success-initiatives>

O'Brian, P., Schriefer, E., & Swif, R. (2018). *Blurred Lines: Creating a Unified Student Experience*. Consulté à l'adresse <https://events.educause.edu/annual-conference/2018/agenda/blurred-lines-creating-a-unified-student-experience>

Saksena, S. (2018). *How Smart Campuses Transform Student Engagement, Health, Productivity, and Retention*. Consulté à l'adresse <https://events.educause.edu/annual-conference/2018/agenda/how-smart-campuses-transform-student-engagement-health-productivity--retention>

Vidal G. (Dir.) (2012). *La sociologie des usages : Continuités et transformations*. Cachan : Hermès science, Lavoisier.

Willmore, M., Shaver, K., & Sanchez, A. (2018). Student-Driven Teams, Hackathons, and How to Drive Engagement with Gen Z. Modo Labs. Consulté à l'adresse https://hubb.blob.core.windows.net/489991-draft/a07618bd-2704-4951-9601-42b4793cef49/CORP38%20-%20Engaging_Gen_Z_-_EDUCAUSE_2018?sv=2017-04-17&sr=c&sig=zRYD5pK8Fyo3eQbrbOMisCg4lVKRCvTUBmfHldDVxk%3D&se=2020-11-28T19%3A09%3A07Z&sp=rwd