

# EDUCATIONAL PRACTICE – PERSPECTIVES / PRATIQUES ÉDUCATIVES - NOUVELLES OUVERTURES

---

## BONNES PRATIQUES ET INNOVATION DANS LA RECHERCHE EN DIDACTIQUE DES LANGUES — ÉTUDE DE CAS COMPARATIVE : LE BENCHMARKING, UNE STRATÉGIE DE RECHERCHE EN GESTION DE FORMATION

Euphrosyne EFTHIMIADOU<sup>1</sup>

### **Résumé**

*Au seuil du XXI<sup>e</sup> siècle, le recours aux nouveaux systèmes informatiques enrichit le milieu éducatif et socioprofessionnel, en vue d'accroître l'efficacité de l'action pédagogique. Sous cet aspect, il serait intéressant de se pencher sur les bonnes pratiques à adopter en Didactique des Langues (DDL) par la mise en place des méthodologies de recherche innovantes. Dans ce cas, l'étude de cas comparative-benchmarking se présente comme une stratégie de recherche, qui aboutit à mieux gérer le domaine de formation pour évaluer des outils informatiques et multimédias pédagogiques. De cette manière, l'analyse comparative-benchmarking inventée par Robert Camp se conçoit comme une méthode performante permettant de garantir la supériorité en établissant des comparaisons avec des organismes ou des produits similaires dans le but d'adopter de meilleures pratiques adaptables dans de contextes spécifiques pour atteindre l'excellence. Il s'agit d'une stratégie de collaboration, qui incite à la sensibilisation, mais aussi à la confiance et à l'engagement des partenaires pour mieux approfondir sur le fonctionnement et les processus d'un organisme et d'améliorer les produits proposés. Plus précisément, on va s'intéresser à une étude comparative — benchmarking des applications mobiles à visée pédagogique. D'une part, le fait d'établir des comparaisons avec d'autres applications mobiles permet d'aller à la recherche de nouveaux produits plus sophistiqués. D'autre part, on se rend compte de points forts, mais encore des faiblesses de l'usage de ces logiciels pour aller à la recherche d'autres fonctions innovantes. Enfin, la démarche de la stratégie de recherche benchmarking va aboutir à la collecte des données par l'élaboration d'une grille d'évaluation comparative, afin de proposer un processus de mesure des interfaces numériques utilisées dans la Didactique des Langues Vivantes.*

---

<sup>1</sup> Associate Professor PhD, Department of Aeronautical Sciences, Hellenic Air Force Academy, Dekeleia, Greece, email address: efrosin13@yahoo.com.

**Mots-clés :** *Bonnes pratiques innovantes en DDL, Étude de cas comparative, Benchmarking, Stratégie de recherche, Évaluation de systèmes multimodaux.*

***Good practices and innovation in foreign language didactics research  
– a comparative case study : benchmarking, a research strategy in educational  
management***

***Abstract***

*At the threshold of the 21st century, the use of new IT systems enhances the educational and socio-professional environment, in order to increase the effectiveness of the pedagogical act. Under this aspect, it would be interesting to focus on the good practices to be adopted in the teaching of modern languages (DDL) by setting up innovative research methodologies. In that case, the comparative-benchmarking case study is considered as a research strategy, which leads to better management of the teaching process enabling to evaluate computer and multimedia teaching tools. Thus, the comparative benchmarking analysis invented by Robert Camp is conceived as a powerful method of guaranteeing superiority in making comparisons among institutes or similar products in order to adopt adaptable best practices in specific contexts in order to achieve excellence. Benchmarking is a collaborative strategy that encourages awareness but also trust and commitment of partners to deepen further the functions and processes of an organization and to improve the products offered. More specifically, we will be interested in a comparative study – benchmarking of mobile applications with a pedagogical aim. On the one hand, making comparisons with other mobile applications enhances research in exploring more sophisticated new products. On the other hand, we realize the strengths as well as the weaknesses of the use of these software to go in searching other innovative functions. Finally, the approach of the benchmarking research strategy will lead to the collection of data by the elaboration of a comparative evaluation grid, in order to propose a process of measurement of the digital interfaces used in the Didactics of foreign languages.*

**Key words:** *Innovative best practices in Language didactics, Comparative case study, Benchmarking, Research strategy, Evaluation of multimodal systems.*

**1. Introduction**

À l'ère numérique, on atteste une explosion de nouveaux outils d'information et de communication, ce qui permet de repenser la formation et d'ouvrir de nouveaux défis pour la refondation de l'école de demain par l'adoption d'une nouvelle stratégie numérique. Dans le milieu éducatif, l'application de bonnes pratiques par l'usage d'une diversification de ressources pédagogiques informatisées devient de plus en plus une nécessité. En DDL, les méthodologies innovantes et actionnelles donnent lieu à une interactivité parmi les agents du contrat didactique par le partage d'expériences, en vue de mettre en œuvre des actions collaboratives à l'aide d'interfaces numériques.

*L'idée selon laquelle la DDL constituerait un champ disciplinaire ayant atteint un degré suffisant d'autonomie ne va pas de soi. Defays (2003 : 13) rapporte les paroles d'Hagège pour qui « la didactique ne peut être que l'application d'autres sciences ». Cette définition établit un lien de dépendance entre disciplines reconnues institutionnellement et technologies d'application. (Springer, 2015, 3).*

Dans cette perspective, en Didactique des Langues, il serait essentiel de se pencher sur de nouveaux moyens de recherche comme l'étude de cas comparative ou benchmarking se présentant comme une stratégie de recherche en gestion de formation pour évaluer des outils informatiques et multimédias pédagogiques. D'une part, on va se référer à la méthodologie mixte concernant certains types de recherche quantitative VS qualitative tout en focalisant sur l'étude de cas comparative-benchmarking. D'autre part, on va déployer les caractéristiques et la démarche de la stratégie de recherche benchmarking aboutissant à la collecte des données. Enfin, on va s'intéresser aux bonnes pratiques innovantes en Didactique des Langues pour gérer les ressources en matière de formation, étant donné les nouvelles potentialités qui se présentent par le recours à de systèmes informatiques, afin de cultiver chez les personnes en formation des capacités d'adaptation et de flexibilité.

## **2. Type de recherche quantitative vs qualitative**

### **2.1. La méthodologie mixte**

La méthodologie mixte fait associer des moyens de recherche quantitatifs et qualitatifs pour s'orienter vers la collecte et l'interprétation des données combinées dans une seule étude ou dans une série d'études. De cette manière, la recherche se qualifie comme fiable, valide et raffinée, puisqu'elle va à la quête de phénomènes observables en présentiel ou même à distance.

*« La méthodologie mixte permet en fait le mariage stratégique de données qualitatives et quantitatives, de façon cohérente et harmonieuse, afin d'enrichir les résultats de la recherche. Cette approche mixte permet en effet d'emprunter à diverses méthodologies, qualitatives ou quantitatives, en fonction de nos objectifs de recherche. » ([http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/KA\\_methodologie\\_de\\_recherche.pdf](http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/KA_methodologie_de_recherche.pdf)).*

### **2.2. Les moyens de recherche quantitative**

En ce qui concerne les instruments de recherche quantitatifs, on peut recourir au questionnaire mis en œuvre depuis 1971, qui est destiné à recueillir des données plurielles et polyvalentes par un nombre croissant de personnes sondées tout en s'adaptant parfaitement à l'objet de recherche et à une population spécifique à l'étude réalisée. En ce sens, le questionnaire devient un outil privilégié pour

rechercher les opinions et l'attitude comportementale du public cible tout en tenant compte aussi de ses attentes. Selon Leroy J. (2008), on peut distinguer douze (12) étapes dans la construction d'un questionnaire :

1) Définition de l'objet d'enquête et analyse des moyens matériels 2) Pré enquête (recueil d'informations) 3) Objectifs (généraux et spécifiques) et hypothèses 4) Population d'enquête ou univers de l'enquête 5) Détermination de l'échantillon 6) Rédaction du projet de questionnaire 7) Pré test 8) Rédaction définitive du questionnaire 9) Note d'administration et présentation 10) Dépouillement et codage des résultats 11) Analyse des résultats 12) Rédaction du rapport

(Leroy, 2008, <https://jeanneleroy.files.wordpress.com/2008/10/seance-sur-le-questionnaire.pdf>).

### **2.3. Les types de recherche qualitative**

#### **2.3.1. L'observation directe**

L'observation est une méthode de collecte de données qualitative adoptée depuis la fin du XIXe siècle pour réaliser des recherches dans les laboratoires de psychologie. « *On appelle observation en psychologie les méthodes qui ont pour but de relever un certain nombre de faits naturels, de comportements, à partir desquels il sera possible de formuler une hypothèse que l'on soumettra à vérification expérimentale* » (Leroy, 2008, <https://jeanneleroy.files.wordpress.com/2008/10/seance-observation.pdf>). Quant à la méthode de collecte de données, l'observation participante fait impliquer l'observateur dans le processus de l'étude des comportements humains, mais aussi dans le fonctionnement de faits sociaux qui sont en train d'interagir mutuellement. Puis l'observation directe ou même indirecte permet d'évaluer l'attitude des personnes en mouvement à l'aide d'outils intermédiaires tels que le questionnaire ou l'entretien.

#### **2.3.2. L'entretien semi-directif**

L'entretien semi-directif est similaire à l'entretien collectif destiné à un public cible et est élaboré à partir d'un guide concernant une check-list avec les éléments de la conduite de l'entretien. Loin de réaliser une conversation ouverte, l'entretien met en valeur l'écoute active ayant pour objectif de recueillir des données sur un thème précis. Les caractéristiques de l'entretien se focalisent sur un

« *Spectre de données obtenues très large : – Faits, comportements — Avis, jugements, opinions, croyances, — Émotions...un entretien permet également de : 1. S'adapter en cours de réalisation (selon les réponses, les attitudes, le temps disponible ..) 2. Traiter certains sujets en profondeur (grâce à la non-directivité notamment)* » (Bachelet, novembre 2012, p. 5).

### 2.3.3. L'étude de cas

L'étude de cas permet de creuser les circonstances d'une situation authentique dans sa dimension holistique, imaginaire ou réelle, comme les simulations globales ou le scénario pédagogique. Cette méthode de collecte de données qualitatives « *est appropriée pour la description, l'explication, la prédiction et le contrôle de processus inhérents à divers phénomènes, individuels ou collectifs* (Thomas, 2011 ; Woodside et Wilson, 2003) » (Gagnon, 2011, p. 2). Ainsi, ce type de recherche vise à approfondir mieux sur les comportements des acteurs tout en observant l'étude des sentiments dans la sphère des émotions et aussi le jeu des interactions qui se créent dans un contexte donné.

### 2.3.4. Benchmarking : Étude de cas comparative

Selon l'UNESCO, la définition du benchmarking, cette étude de cas comparative, se conçoit comme une méthode standardisée pour collecter et transmettre de données opérationnelles critiques permettant de comparer les performances d'organisations ou de programmes différents, dans le but d'établir de bonnes pratiques, de diagnostiquer les problèmes de performances et de déterminer les points forts. De cette manière, l'analyse comparative effectuée offre l'opportunité à l'organisation (ou au programme) de recueillir des références externes et de sélectionner les meilleures pratiques pour les adopter dans les processus de rentabilité et d'efficacité. D'autre part, selon Vlăsceanu *et al.* (2004, p. 25) le benchmarking se définit aussi comme un outil diagnostique, mais encore comme une évaluation ouverte et collaborative des services et des processus pour orienter l'apprentissage vers l'adoption de bonnes pratiques (Harvey, Lee, 2004-19, *Analytic Quality Glossary*, Quality Research International, <https://www.qualityresearchinternational.com/glossary/benchmarking.htm>).

L'historique du benchmarking naît en 1989 par Robert Camp, qui définit cet outil d'évaluation comparative comme une méthode performante permettant de garantir la supériorité et d'atteindre l'excellence vis-à-vis de ses adversaires. « *Le concept d'évaluation comparative fut formalisé en 1989 par Robert Camp dans un livre intitulé "Le Benchmarking : Pour atteindre l'excellence et dépasser vos concurrents"*. » (Blactot, 1999, Partie 2, p. 9, <http://mvmemoire.free.fr/m%20moires/Les%20m%20moires/blactot/part2.pdf>). Ainsi, le benchmarking se définit comme une méthode de recherche, qui vise à rentabiliser le processus d'amélioration d'un organisme ou même d'un produit en établissant des comparaisons avec des organismes ou des produits similaires, en vue d'adopter de meilleures pratiques adaptables dans de contextes spécifiques pour atteindre l'excellence.

*À la différence de la classique analyse concurrentielle, la force du benchmarking est de ne pas se limiter à une comparaison avec des organismes opérant dans le même secteur d'activité. C'est une démarche structurée qui s'exécute comme un véritable projet d'amélioration. (Le benchmarking, se comparer pour s'améliorer, p. 4, <http://www.mwq.be/servlet/Repository/?ID=3182>)*

Il serait intéressant de mentionner certains objectifs, qui promeuvent les avantages de sélectionner la méthodologie du benchmarking. Il s'agit d'une stratégie de collaboration, qui incite à la sensibilisation, mais aussi à la confiance et à l'engagement des partenaires pour mieux approfondir sur le fonctionnement et les processus d'un organisme et d'améliorer les produits proposés par la fixation des objectifs pertinents et crédibles. De cette manière, il existe une relation réciproque entre les personnes, qui adoptent les nouvelles méthodes et leurs destinataires et qui évaluent les expériences mises en œuvre.

### **3. Caractéristiques et démarche de la stratégie de recherche benchmarking aboutissant à la collecte des données**

#### **3.1. Les caractéristiques du benchmarking**

En ce qui concerne les caractéristiques du benchmarking, on peut y distinguer quatre types : a. le benchmarking fonctionnel, qui consiste à comparer des organismes venant du même secteur d'activité pour mettre au point des bonnes pratiques innovantes et les transférer dans d'autres organismes similaires ; b. le benchmarking interne ou horizontal permettant d'établir une comparaison dans un organisme, en vue de partager et d'inciter à améliorer les services ou même les partenariats avec d'autres pays ; c. le benchmarking générique, qui envisage de comparer de secteurs différents vis-à-vis de processus ou de méthodes de travail au sein d'un organisme tout en optant pour la créativité et l'innovation ; d. le benchmarking concurrentiel ou compétitif conduisant à une comparaison en créant des synergies avec des partenaires concurrents, ce qui permet de les motiver pour s'orienter vers une recherche efficiente et moins coûteuse.

*Un bon « benchmark » devrait avoir les caractéristiques suivantes :*

*> présenter une similitude pas forcément apparente avec la pratique étudiée*

*> être exceptionnellement performant (fiabilité, coût, qualité)*

*> faire en sorte que l'information correspondante soit accessible et partagée (Le benchmarking, se comparer pour s'améliorer, p.*

*10, <http://www.mwq.be/servlet/Repository/?ID=3182>).*

#### **3.2. La démarche de la stratégie de recherche benchmarking**

Quant à la démarche de la stratégie de recherche benchmarking, elle comprend les six (6) phases suivantes :

*1. Détermination des processus que l'on désire benchmarker*

*2. Sélection de l'organisme partenaire à benchmarker suivant le type de benchmarking*

*3. Collecte des données et préparation*

*4. Contact — visite — rencontre : DO*

*5. Analyse et déploiement : check & acT*

6. *Suivi, mesure et évaluation : react*  
 (Le benchmarking, se comparer pour s'améliorer, p. 11,  
<http://www.mwq.be/servlet/Repository/?ID=3182>).

### 3.3. Collecte des données et élaboration de la Grille d'évaluation comparative

Selon la méthode du mémoire de Blactot et, plus spécialement, en ce qui concerne la **3<sup>e</sup> phase de la démarche de recherche benchmarking**, qui se focalise sur la **collecte des données**, il est de prime intérêt de la subdiviser en catégories, avant d'aboutir à l'**élaboration la grille d'évaluation comparative**. On peut y distinguer des **niveaux d'analyse** en commençant par la définition de l'**enjeu général du projet**. Par la suite, il est nécessaire de définir et de hiérarchiser des unités de mesure pour procéder à une évaluation comparative. « *Pour cela, les indicateurs possibles seront identifiés et feront l'objet d'une analyse de contenu. Ils serviront ensuite à déterminer l'ampleur de l'écart par rapport aux valeurs de référence (benchmarks).* » (Blactot, 1999, Partie 2, p. 11, <http://mvmemoire.free.fr/m%E9moires/Les%20m%E9moires/blactot/part2.pdf>). Quant à la construction de la grille d'évaluation, elle comprend les trois étapes suivantes : (1) *identification des indicateurs possibles*, (2) *consolidation des indicateurs*, (3) *catégorisation des unités de mesure*. (Blactot, 1999, Partie 2, pp. 11-12, <http://mvmemoire.free.fr/m%E9moires/Les%20m%E9moires/blactot/part2.pdf>).

En ce qui concerne la première catégorisation, on peut mentionner **six (6) catégories** correspondant pleinement aux **objectifs de performance de site Web** : 1. *Qualité graphique*, 2. *Ergonomie*, 3. *Contenu*, 4. *Interactivité*, 5. *Processus d'achat*, 6. *Accessibilité du site*

La deuxième catégorisation vise à subdiviser les **six (6) objectifs de performance** en **28 critères**, qui aboutissent à un nombre de **125 indicateurs**. « *Au final, le nombre de niveaux d'analyse s'élève à 4 : 1) l'enjeu du benchmarking, 2) les objectifs de performance (6), 3) les critères de performance (28), 4) les indicateurs de chaque critère (125)* ». (Blactot, 1999, Partie 2, p. 16, <http://mvmemoire.free.fr/m%E9moires/Les%20m%E9moires/blactot/part2.pdf>).

## 4. Les bonnes pratiques innovantes en Didactique des Langues pour gérer les ressources en matière de formation

### 4.1. Harmoniser les systèmes éducatifs pour atteindre l'excellence

Il arrive de comparer des systèmes d'évaluation différents, afin de les harmoniser tout en assurant la qualité. En ce sens, le Cadre Commun de Référence pour les Langues se présente comme un outil de standardisation permettant d'évaluer des systèmes éducatifs. Récemment, l'Organisation du Baccalauréat International (IB) a mandaté le National Recognition Information Centre au Royaume-Uni (UK NARIC) de mettre en œuvre une étude comparative des cours d'anglais du Programme du diplôme (IB) et du Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer (CECR), en vue d'établir une comparaison

entre les niveaux du CECR et les niveaux de compétences linguistiques en anglais pour les locuteurs étrangers en ce qui concerne pour les notes des cours du Programme du diplôme.

*« L'étude a permis de conclure que, dans l'ensemble, les cours d'anglais du Programme du diplôme développent les quatre principales compétences linguistiques (lecture, écriture, expression orale et écoute) et s'appuient sur une procédure rigoureuse pour évaluer les compétences des élèves en matière de compréhension écrite, de production écrite, d'interaction et de production orales. »* (<https://www.ibo.org/globalassets/publications/ib-research/dp/ib-dp-cefr-benchmarking-summary-fr.pdf>).

#### **4.2. Évaluation des outils technologiques dans le domaine éducatif : Les applications mobiles**

Dans l'enseignement/apprentissage des langues et de cultures, de nouveaux outils technologiques comme les applications mobiles font leur apparition, en vue de former les adeptes en faisant cultiver des compétences transversales. De plus, l'intégration des interfaces multimodales réussit à répondre aux nouvelles exigences du domaine socioprofessionnel et permettre simultanément de réagir aux nouveaux défis qui s'ouvrent en matière de créativité et d'innovation.

Le Benchmark se présente comme une analyse comparative des applications mobiles et devient un processus de mesure des interfaces numériques utilisées dans la Didactique des Langues Vivantes. Dans ce cas, il s'avère essentiel de sonder les experts du domaine socioprofessionnel et éducatif pour fidéliser les usagers.

Il existe plusieurs avantages de réaliser une étude comparative benchmarking des applications mobiles à visée pédagogique. D'une part, le fait d'établir des comparaisons avec d'autres applications mobiles permet d'aller à la recherche de nouveaux produits plus sophistiqués. D'autre part, on se rend compte de points forts, mais encore des faiblesses de l'usage du produit concerné pour aller à la recherche d'autres fonctions innovantes. De plus, le fait d'évaluer les performances des applications mobiles sur une échelle de 0 à 4 selon des critères de performance comme facilité d'utilisation, fonctionnalités disponibles, design, créativité et prix aboutit à une recherche qualitative. Enfin, l'interprétation des résultats recueillis aboutit au classement final des applications mobiles concernées, afin d'atteindre l'excellence dans la recherche des applications rentables et adaptables au public cible à partir d'indicateurs de chaque critère. *« Sweeney et Moore (2012) ont accumulé une vingtaine de conditions auxquelles une bonne application doit d'après d'eux satisfaire. Premièrement, il s'agit de conditions simples relatives aux fonctionnalités qu'une application doit incorporer. Jonas-Dwyer et al. (2012) proposent un cadre similaire duquel quelques critères pertinents relatifs au design et au fonctionnement technique ont également été repris. »* (Stijn, 2014, p. 29). Selon Stijn (2014, p. 29), étant donné la qualité des applications mobiles, qui a sensiblement évolué pendant



les dernières années, le seuil de qualité devra remonter à quinze (15) critères parmi lesquels la personnalisation, les indicateurs de progrès visibles, la langue pertinente quant aux objectifs formulés, l'encouragement des comportements d'apprentissage qui correspondent à ce qui est connu sur les schémas comportementaux généralement associés à un environnement mobile, tels la ludification et le contact social, l'interface, la navigation la fonctionnalité additionnelle.

## **ÉTUDE COMPARATIVE – BENCHMARKING** **LA GRILLE DE COMPARAISON**

<b>LES 4 NIVEAUX D'ANALYSE</b>
NIVEAU 1 : L'ENJEU DU BENCHMARKING
NIVEAU 2 : LES OBJECTIFS DE PERFORMANCE
NIVEAU 3 : LES CRITÈRES DE PERFORMANCE
NIVEAUX 4 : LES INDICATEURS DE CHAQUE CRITÈRE

### **NIVEAU 1 : L'ENJEU DU BENCHMARKING**

Cette étude comparative-Benchmarking vise à recueillir des informations sur l'usage des applications mobiles par les professeurs de langues vivantes dans un contexte d'enseignement/apprentissage en présentiel ou à distance. D'un côté, les enseignants seront invités à remplir la Grille d'évaluation sur l'échelle 0 à 4, afin d'établir une comparaison et d'évaluer les applications mobiles suivantes : a. Duolingo, b. Bussu, c. Kahoot ou une autre application de leur choix. De l'autre, ils auront la possibilité de commenter leur réponse pour chaque application à part et de proposer des éclaircissements sur les applications mobiles concernées pour tester leurs performances.

### **NIVEAUX 2 ET 3 : OBJECTIFS ET CRITÈRES DE PERFORMANCE**

<b>OBJECTIFS ET CRITÈRES DE PERFORMANCE</b>	<b>Duoling o</b>	<b>Busuu</b>	<b>Kahoot</b>	<b>Autre (à préciser)</b>	<b>Comment aires</b>
<b>1. Fonctions</b>					
Capacité de recherche					
Accessibilité					
Facilité d'utilisation					
Capacité à travailler hors connexion					
<b>2. Performances</b>					
Créativité					
Efficacité					
Motivation					
Collaboration					
<b>3. Interactivité</b>					
Capacité de personnalisation					
Autonomie de l'apprenant					
Auto-évaluation					

**4. Ergonomie**

Navigation

Structure

Organisation

Cohésion des activités

**5. Contenu**Activités ludiques et  
attrayantes

Variété de niveaux

Information plurielle

Tests de niveau ou de progrès

**6. Caractéristiques  
techniques**

Vitesse

Qualité graphique

Interactivité : prendre des  
notes

Messagerie parmi les usagers

Connexion

avec des médias sociaux

**Evaluer sur une échelle de 0 à 4.**

(0) Nul, (1) Insuffisant, (2) Acceptable, (3) Satisfaisant, (4) Très satisfaisant  
(5)

Pour évaluer les Niveaux 2 et 3 concernant les Objectifs et les Critères de Performance, on recourt à l'Indice de Maturité allant de (0) Nul à (4) Très satisfaisant en passant par les niveaux (1) Insuffisant, (2) Acceptable et (3) Satisfaisant pour effectuer des mesures qualitatives. Par la suite, le Niveau 4 correspond aux indicateurs positifs et/ou négatifs de chaque critère de performance, qui seront définis en amont de la phase de la mise en œuvre du benchmarking.

*« En effet, pour que les résultats obtenus soient exploitables, il faut pouvoir constater s'il y a eu ou non une évolution et donc disposer de données comparables antérieures à la mise en place du projet. Il faut également que des objectifs mesurables aient été définis en amont. » (Palisse, 2011, p. 82).*

En fin de compte, la liste des indicateurs pourra assurer la pertinence des objectifs atteints et de garantir le suivi du fonctionnement. De cette manière, on est en mesure d'observer les améliorations et les performances réalisées et de prévoir des ajustements et des modifications à mettre en œuvre. Comme le signale Palisse, V. « À partir de ces différents indicateurs sont élaborés des tableaux de bords. Le tableau de bord est censé présenter de façon cohérente et pondérée les différents indicateurs permettant au décideur d'agir au mieux, en toute connaissance de cause. » (Palisse, 2011, p. 64). Par conséquent, l'élaboration du tableau de bord, cet

outil complémentaire, demeure une étape cruciale pour assurer la qualité des interfaces numériques, mais encore pour hiérarchiser et valoriser les applications mobiles concernées à l'étude d'évaluation comparative-benchmarking.

## 5. Conclusion

À l'ère numérique, il s'avère nécessaire de répondre avec pertinence et efficacité aux nouveaux enjeux qui s'ouvrent dans le contexte éducatif, mais aussi socioprofessionnel, en vue de former les futurs citoyens par l'adoption de méthodes innovantes et stratégiques focalisant sur la gestion des ressources numériques. Dans l'univers francophone, l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) promeut une stratégie numérique et s'engage à multiplier les échanges d'expériences sur les formations à la pédagogie universitaire. Depuis 2017, des actions innovantes sont destinées à la qualité de la recherche par la création de Laboratoires à distance — E-LAB. Les participants peuvent collaborer en groupe ou individuellement en présentiel et même à distance en recourant à des systèmes informatiques en créant des synergies efficaces. « *Ces laboratoires communicants sont des dispositifs qui permettent de réaliser, par les réseaux informatiques, des expérimentations scientifiques à distance en manipulant soi-même les appareils, et d'en observer les résultats.* » (AUF en bref, 6 juin 2017, p. 10, [https://www.auf.org/wp-content/uploads/2017/04/AUFenBref\\_6juin17\\_2-HD.pdf](https://www.auf.org/wp-content/uploads/2017/04/AUFenBref_6juin17_2-HD.pdf)).

C'est pourquoi la méthodologie de recherche benchmarking augmente la compétition et donne lieu à une amélioration de services offerts, ce qui permet de satisfaire les exigences des clients tout en stimulant les échanges tirés de l'expérience vécue. La validation des progrès permet de souligner les points forts, mais encore de reconnaître ses forces et ses faiblesses, afin de pouvoir agir et d'anticiper tout en privilégiant la conduite de changement.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. *Analyse comparative d'une sélection de cours de langues du Programme du diplôme du Baccalauréat International au regard du Cadre européen commun de référence pour les langues.* Décembre 2016. Repéré à <https://www.ibo.org/globalassets/publications/ib-research/dp/ib-dp-cefr-benchmarking-summary-fr.pdf>
2. Bachelet, R. (Novembre 2012). *Méthodologie de l'entretien.* École Centrale de Lyon. Repéré à [http://rb.ec-lille.fr/1/Analyse\\_de\\_donnees/Methodologie\\_entretien.pdf](http://rb.ec-lille.fr/1/Analyse_de_donnees/Methodologie_entretien.pdf)
3. Blactot, M. (1999). *Analyse d'un site marchand.* (travail de mémoire). Partie 2. *MÉTHODOLOGIE : élaboration de la grille de comparaison.* Accessible sur : <http://mvmemoire.free.fr/m%E9moires/Les%20m%E9moires/blactot/part2.pdf>
4. Camp, C. R. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance.* Milwaukee, Wis: Quality Press; White Plains, N.Y.: Quality Resources.

5. Defays, J. M. (2003). *Le français langue étrangère et seconde : enseignement et apprentissage*. Éditions Mardaga.
6. Gagnon, Y.C. (2011). *L'étude de cas comme méthode de recherche*. Québec : Presses de l'Université du Québec (2<sup>e</sup> édition).
7. *Le benchmarking, se comparer pour s'améliorer*, Mouvement Wallon pour la Qualité, Repéré à <http://www.mwq.be/servlet/Repository/?ID=3182>
8. Leroy J. (2008). *Séance sur le questionnaire*. Université de Rouen. Accessible sur : <https://jeanneleroy.files.wordpress.com/2008/10/seance-sur-le-questionnaire.pdf>
9. Leroy, J. (2008). *Séance d'observation*. Université de Rouen. Repéré à <https://jeanneleroy.files.wordpress.com/2008/10/seance-observation.pdf>
10. *Méthodologie de recherche — FOAD — MOOC — Agence Universitaire de la Francophonie*. Repéré à [http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/KA\\_methodologie\\_de\\_recherche.pdf](http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/KA_methodologie_de_recherche.pdf)
11. Palisse, V. (2011). *Valoriser les produits documentaires : quelles méthodes, quel plan d'action ?* domain\_shs.info.docu. mem\_00679869. Repéré à [https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem\\_00679869/document](https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00679869/document)
12. Springer, C. (2015). *Et si la didactique des langues faisait fausse route ?* Defays Jean-Marc. 20 ans de FLES - Faits et gestes de la didactique du Français Langue Étrangère et Seconde de 1995 à 2015, E.M.E. Editions, 978-2-8066-3279-1. hal-01452265
13. Stijn H. (2014). *L'acquisition du français à l'usage d'applications mobiles : un état de question*. Master in de Meertalige Communicatie. Universiteit Gent. Repéré à [https://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/162/173/RUG01-002162173\\_2014\\_0001\\_AC.pdf](https://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/162/173/RUG01-002162173_2014_0001_AC.pdf)
14. Thomas, G. (July 2011). *A Typology for the Case Study in Social Science Following a Review of Definition, Discourse, and Structure*, *Qualitative Inquiry (QI)*, 17(6): 511-521, Sage Journals. <https://doi.org/10.1177%2F1077800411409884>
15. Vlăsceanu, L., Grünberg, L., and Pârlea, D. (2004). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions* (Bucharest, UNESCO-CEPES) Papers on Higher Education, ISBN 92-9069-178-6, available at <http://www.aic.lv/bologna/Bologna/contrib/UNESCO/QA&A%20Glossary.pdf>, accessed 20 September 2012, still available 31 December 2016.
16. Woodside, A.G. & Wilson, E. (December 2003). Case study research for theory-building. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 18(6/7), 493-508. <https://doi.org/10.1108/08858620310492374/>