

La création de nouvelles opportunités de marché

Centra développe les opportunités d'enseignement supérieur à l'Université du Tennessee

Secteur EDUCATION

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats

Dès les premières années d'utilisation de la solution Centra, l'Université du Tennessee (UT) a généré de nouvelles opportunités de revenu en ciblant les professionnels souhaitant suivre des formations depuis leur lieu de travail. Ces nouvelles sources de revenus ont généré 1,6 millions de dollars pour les programmes de 2^{me} et 3^{me} cycle et 60 000 dollars pour la première année d'existence des nouveaux programmes de formations diplômantes. Trois de ces nouveaux programmes seront créés chaque année, contribuant ainsi à un accroissement des revenus. La Formation Continue de l'UT a ainsi pu supprimer ses salles de vidéo-conférence implantées dans tout l'état, et réaliser ainsi une économie de 250 000 dollars par an.

Centra a permis à l'UT de remporter un avantage concurrentiel en lui donnant la possibilité :

- **D'attirer, avec une offre plus large et des formations plus pointues**, des étudiants qui, dans d'autres circonstances, n'auraient pas eu la possibilité de suivre un programme de l'UT en raison de leur éloignement géographique,
- **De proposer des expériences d'apprentissage mixte de qualité** moyennant un coût moins élevé que les programmes tout présentiel
- **D'utiliser efficacement le temps de création des formations par le corps enseignant**, entraînant un développement plus rapide de nouveaux programmes et permettant à l'UT d'être la première à commercialiser des programmes stratégiques et différenciateurs.

Université du Tennessee : Etude de cas de retour sur investissement

L'Université du Tennessee (UT), dont le principal campus est situé à Knoxville, accueille plus de 28 000 étudiants. L'université compte également 4200 employés, personnel enseignant et non enseignant confondus. Avant d'utiliser Internet, les universités puisaient leurs étudiants parmi la population régionale. Depuis Internet, l'enseignement supérieur peut – et doit – désormais se positionner sur la scène internationale. La concurrence est un phénomène récent dans ce milieu, un phénomène qui modifie le paradigme éducatif, l'idée de « campus » et la définition même de « l'étudiant ».

« Pour l'UT, Centra représentait non seulement une solution rentable, à même d'évoluer dans le temps pour satisfaire les besoins de formation futurs, mais aussi une solution garantissant aux apprenants une expérience d'apprentissage de grande qualité, nous distinguant ainsi de nos concurrents nationaux sur le marché de l'enseignement supérieur. »

Robert Jackson

Assistant Doyen et Directeur de l'enseignement à distance et des études indépendantes
Université du Tennessee

Ayant compris que le paysage concurrentiel de l'enseignement supérieur était en mutation et voulant préparer l'avenir, Robert Jackson a décelé les opportunités que pourrait constituer l'apprentissage synchrone via Internet délivré par le logiciel de classe virtuelle de Centra. L'Université du Tennessee propose désormais quatre diplômes de 2^{ème} cycle, trois certificats et trois programmes de formation professionnelle délivrés sous différents formats d'apprentissage mixtes. Ceux-ci comprennent les classes en présentiel, l'auto formation et la formation synchrone via Internet.

Chacune de ces formations a été mise en ligne en moins de 18 mois, un délai remarquablement court pour des programmes comptant en moyenne 600 heures de cours chacun. *« L'Université du Tennessee est l'une des premières universités du pays à avoir adopté un apprentissage mixte pour ses programmes de 2^{ème} et 3^{ème} cycle. Les professionnels en activité constituent une part importante des étudiants de 2^{ème} cycle et de certificat. Ils ont besoin que l'enseignement leur soit délivré directement sur leur ordinateur, où qu'ils soient dans le monde. Ils ont également besoin d'une interaction naturelle avec le corps enseignant et les autres étudiants. Les fonctionnalités de Centra ont non seulement préservé cet aspect social, mais nous ont aussi aidé à fournir à cette audience des programmes complets de formations diplômantes. »*, explique Robert Jackson.

Le bon choix pour l'avenir

En 1997, Robert Jackson identifia la nécessité de recourir à un outil de formation synchrone, basé sur le Web, pour remplacer et améliorer les cours proposés par vidéo-conférence. *« Trop de programmes en ligne reposent uniquement sur une interaction asynchrone. Même si celle-ci est pratique, nous pensons que les apprenants ont besoin d'une interaction synchrone et que les opportunités de collaboration informelle via Internet leur réussissent bien sur le plan des apprentissages-clés. Le corps enseignant, lui aussi, aspire à adapter le contenu de ses cours en*

fonction des réactions et des questions des étudiants, notamment pour les 2^{ème} et 3^{ème} cycles », ajoute Robert Jackson.

La vidéo-conférence était largement utilisée par les établissements d'enseignement supérieur mais elle présentait plusieurs contraintes : les étudiants étaient dans l'obligation de se rendre dans des centres de vidéo-conférence pour participer aux cours. Chaque centre ne pouvait proposer qu'un seul cours à la fois. Leurs frais généraux étaient élevés et le taux de fréquentation par site était faible. La solution de remplacement devait offrir davantage de souplesse, une plus grande évolutivité et être plus rentable. Ne plus obliger les étudiants, professionnels en activité par ailleurs, à se rendre sur des sites universitaires et leur laisser le loisir d'effectuer sans contrainte leurs déplacements professionnels étaient également des facteurs à prendre en compte. Diminuer le temps nécessaire à la mise en place des nouveaux programmes était aussi une exigence. De la conception au lancement, la création de programmes traditionnels d'enseignement supérieur nécessite effectivement entre cinq et sept ans. La solution devait aussi être conviviale et performante sur les ordinateurs personnels des étudiants.

La fourniture de programmes répondant à ces besoins devait conférer un avantage concurrentiel à l'UT, lui permettant de concurrencer les établissements du monde entier.

Après avoir étudié les produits disponibles, Robert Jackson retint Centra. Centra fut ainsi installé à l'automne 1997 avec, comme premier cours en ligne, un séminaire de gestion stratégique pour un programme de MBA destiné aux médecins et qui devait avoir lieu en janvier 1998. *« Centra a d'emblée très bien fonctionné »,* explique Robert Jackson. *« Pour l'UT, Centra représentait non seulement une solution rentable, à même d'évoluer dans le temps pour satisfaire les besoins de formation futurs, mais aussi une solution garantissant aux apprenants une expérience d'apprentissage de grande qualité, nous distinguant ainsi de nos concurrents nationaux sur le marché de l'enseignement supérieur. »* Robert Jackson était aussi d'avis que l'utilisation de Centra allait constituer pour l'UT une opportunité de création de marchés totalement nouveaux avec des certificats ou des formations diplômantes en ligne répondant aux besoins des professionnels en activité. Cela représentait un avantage pour tous – l'UT accroissait ses revenus, le corps enseignant pouvait se mettre en ligne rapidement et interagir par la voix avec les étudiants, et les apprenants étaient en mesure de créer une communauté connectée tout en restant confortablement derrière leur ordinateur, au bureau ou à la maison.

De nouvelles opportunités d'accroissement des revenus

L'UT a totalement adhéré à la formation mixte, faisant de la solution Centra un ingrédient central pour la création de nouvelles opportunités et pour atteindre de nouveaux publics intéressés par l'enseignement supérieur. L'UT a recours à Centra, entre autres, pour les applications suivantes :

- **La création de trois nouveaux programmes 2^{ème} et 3^{ème} cycle , générant des revenus supérieurs à 1,6 millions de dollar par an.** Sans Centra, ces programmes n'auraient jamais été proposés dans la mesure où ils sont destinés à un public international de professionnels en activité. Centra a aussi permis à l'UT de développer des cours très pointus, destinés à un public dans l'incapacité de suivre des cours en présentiel ou des programmes de téléconférences. Prenons par exemple le programme de MBA pour médecins. Concernant une audience réduite, ce programme s'adressait à des médecins géographiquement distants. Avec leurs agendas surchargés et le manque à gagner que représente chaque

journée d'absence, les médecins avaient peu d'intérêt pour les programmes proposés en présentiel sur le campus. Le programme de MBA proposé traditionnellement sur deux ans sur le campus de l'UT est désormais proposé sur un an. Il associe quatre sessions d'une semaine sur le campus, des classes virtuelles hebdomadaires animées par des instructeurs et des sessions d'auto formation accessibles directement depuis le PC du médecin-étudiant. Ce programme a remporté un grand succès et a entraîné des dons non négligeables à l'université de la part d'anciens élèves.

- **La création de trois programmes de certification par an** afin de répondre aux besoins en formation de professionnels en activité qui étaient restés sans solution jusqu'ici. Ces programmes ont été conçus à l'attention des professionnels désireux d'améliorer leurs compétences. De manière générale, ces étudiants n'ont pas le temps de se rendre sur un campus. L'UT les séduit avec ses programmes en ligne et ses classes virtuelles synchrones organisées le week-end. Les cours réalisés avec Centra constituent une opportunité intéressante pour les étudiants et un facteur de différenciation pour l'UT. Une fois inscrits, les étudiants préfèrent nettement les classes synchrones proposées par Centra aux cours asynchrones. Il s'avère aussi que le taux de mémorisation est supérieur et que les étudiants sont davantage susceptibles de suivre d'autres cours sous ce même format. L'UT envisage la création de trois nouveaux programmes de ce type par an, ce qui ajouterait au moins 90 000 dollars aux revenus générés par les nouveaux programmes chaque année.
- **L'élimination des sites de vidéo-conférence de groupe permet d'économiser 250 000 dollars par an**, tout en améliorant la perception que le corps enseignant et les étudiants ont de l'expérience éducative. Un programme de téléconférence destiné à des étudiants distants coûte 175 dollars par heure et par étudiant. Vu l'importance de l'investissement, le coût de développement de formations pointues est prohibitif. En utilisant Centra, les frais tombent à moins de 12 dollars l'heure et continuent de baisser au fur et à mesure que de nouveaux programmes sont créés. Le corps enseignant préfère utiliser Centra, plutôt que la téléconférence, pour tout événement tutoré. Centra permet en effet l'interaction avec les étudiants de même que l'accès à une gamme de médias plus étendue et d'une grande richesse pour la présentation des cours. Du point de vue des étudiants, plus de 95 % de ceux qui suivent les cours via Centra les jugent comme étant la meilleure expérience d'apprentissage en ligne qu'ils aient jamais eue. Plus de 99 % déclarent souhaiter participer à un autre cours organisé avec Centra.

Et, l'UT ne s'arrête pas là. Outre son évolutivité, la plate-forme Centra convient aussi à de nombreuses applications d'enseignement supérieur innovantes. Nous pouvons ainsi citer :

- La création de salles de travail par petits groupes, 24h/24, 7h/7, 365j/an, permettant aux étudiants d'échanger leurs savoirs
- La possibilité pour les anciens élèves et autres intervenants de s'adresser à une classe depuis leur ordinateur, dans perdre ni temps ni argent en déplacement

- La possibilité de mener des projets de recherche collaborative entre différents sites de recherche de l'UT distants de plusieurs centaines de kilomètres
- La tenue de sessions portes-ouvertes virtuelles destinées aux éventuels futurs élèves.

Des résultats irrésistibles et cumulés

En à peine quelques années, l'utilisation de Centra pour les programmes universitaires a rapporté 2 millions de dollars à l'UT et réduit ses frais de vidéo-conférence de quelque 250 000 dollars par an. Aujourd'hui, les étudiants ont davantage de possibilité pour participer aux cours depuis leur domicile ou leur bureau, économisant ainsi le temps du déplacement. L'UT propose aussi davantage de cours en parallèle, générant ainsi de nouvelles opportunités de revenus avec des cours du soir très demandés. Avec son support étendu de riches contenus multimédias, Centra permet des présentations de meilleure qualité ainsi que l'interaction avec l'instructeur et les autres étudiants, ce qui enrichit aussi l'expérience d'apprentissage.

Centra a permis à l'UT d'entrer sur le marché international de l'enseignement supérieur. Proposant des programmes pointus, développés rapidement, et destinés aux professionnels en activité géographiquement distants, Centra a ainsi fourni à l'UT un avantage concurrentiel par rapport aux établissements similaires. Sa transformation précoce a porté ses fruits, à la fois en termes d'économies réalisées et de création de nouvelles sources de revenus. A une époque où les taux d'inscription à l'université restent stables ou sont sur le déclin pour certaines matières enseignées, Robert Jackson s'est ouvert de nouveaux marchés grâce aux produits Centra. Par ailleurs, la satisfaction manifestée à l'égard de Centra est importante, à la fois dans le corps enseignant et parmi les étudiants. Robert Jackson compte sur une poursuite de la croissance. « *Centra nous a permis d'exprimer notre désir d'interactivité dans l'apprentissage en ligne ainsi que notre volonté de faire participer le public à un dialogue naturel mais néanmoins riche depuis l'ordinateur de l'étudiant.* » Le fait d'avoir adopté précocement Centra et d'avoir fait figure de visionnaire en appliquant le e-learning à l'enseignement supérieur s'est avéré gagnant pour l'UT. C'est aussi une formule qui continuera d'assurer son avantage compétitif et lui garantira des opportunités d'accroissement des revenus.