

## **L'évaluation des enseignements par les étudiants : d'une démarche institutionnelle à une démarche formative**

**Emmanuel SYLVESTRE\* ; Nicolas COLTICE\*, Patrick BOIRON\*\***

\*Université de Lyon - Université Claude Bernard Lyon 1, Service iCAP, France

\*\*Université de Lyon - Université Claude Bernard Lyon 1, CEVU, France

[emmanuel.sylvestre@univ-lyon1.fr](mailto:emmanuel.sylvestre@univ-lyon1.fr), [nicolas.coltice@univ-lyon1.fr](mailto:nicolas.coltice@univ-lyon1.fr), [patrick.boiron@univ-lyon1.fr](mailto:patrick.boiron@univ-lyon1.fr)

### **Résumé**

L'Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL) possède une expérience d'une quinzaine d'années dans l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE). Trois phases se sont succédées en suivant l'évolution des choix politiques : (1) dans les années 1990, l'EEE était gérée uniquement par l'institution, (2) de 2003 à 2007, l'EEE était organisée par le Service Universitaire de Pédagogie (SUP) à la demande du Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire (CEVU), et (3) depuis 2008, le service Innovation Conception et Accompagnement pour la Pédagogie (iCAP) se charge d'accompagner les équipes enseignantes dans la réalisation des évaluations.

Cet article a pour objectif de présenter un bref historique de l'évaluation à l'UCBL et de présenter plus particulièrement la nouvelle démarche d'évaluation et un bilan de celle-ci.

### **Mots clés**

Evaluation des enseignements, Charte de l'évaluation, Historique, Université, France

### **1. Introduction**

Forte d'une expérience de plus de 15 ans d'évaluations réalisées selon diverses modalités et avec des succès variables, l'Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL) affiche désormais une politique volontariste et ambitieuse en matière d'évaluation des enseignements et des formations par les étudiants. L'objectif est double : apporter aux enseignants les informations pertinentes pour repérer les points forts et les points faibles de leurs enseignements et les accompagner dans la mise en œuvre d'améliorations pédagogiques.

Alors que quelques universités françaises se sont engagées dans une évaluation purement institutionnelle, l'UCBL a décidé, tout en respectant les directives du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, de promouvoir une démarche d'évaluation personnelle et formative. De ce fait, les évaluations ne sont pas systématiques : le Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire (CEVU) a fixé comme objectif que chaque enseignement soit évalué au moins une fois au cours du plan quadriennal.

### **2. Bref historique de la politique de l'évaluation des enseignements à l'UCBL**

Durant la 1<sup>ère</sup> période, dans les années 1990, l'institution avait fait le choix de diffuser des questionnaires types pour évaluer l'ensemble des enseignements après chaque semestre et ce pour répondre aux attentes ministérielles (arrêté du 26 mai 1992 relatif au diplôme d'études universitaires générales, licence et maîtrise). Cette démarche a conduit à familiariser les enseignants avec cette pratique en dépit d'une lourdeur logistique et administrative pour un résultat incertain sur la qualité des enseignements. Les résultats étaient envoyés aux enseignants mais aucun retour n'était effectué à l'institution concernant l'utilisation de ces résultats pour améliorer l'enseignement.

Durant la 2<sup>ème</sup> période (de 2003 à 2007), le Service Universitaire de Pédagogie (SUP) était chargé de proposer un questionnaire type aux enseignants souhaitant faire évaluer leur enseignement. Les enseignants avaient la possibilité de modifier les questionnaires et les

résultats leur étaient directement envoyés. Après chaque évaluation, les enseignants devaient rédiger une fiche synthétisant les résultats de l'évaluation et de lister des points d'amélioration. Cette fiche était ensuite renvoyée au SUP, ce qui lui permettait de lister les enseignements évalués. Cette période a permis une meilleure appropriation de la démarche par les enseignants, mais plusieurs difficultés ont émergées. Tout d'abord le nombre d'évaluations a considérablement chuté, résultat prévisible puisque tous les enseignements étaient évalués avant cette période. Mais cela peut également s'expliquer par un processus de recensement des évaluations relativement complexe : les enseignants devaient eux-mêmes récupérer la fiche de synthèse, la remplir puis l'envoyer au SUP. Le nombre d'évaluations recensées ne reflétait pas le nombre réel d'évaluations réalisées car certains enseignants évaluaient leurs enseignements mais ne remplissaient pas la fiche de synthèse. Une autre difficulté concernait le manque d'accompagnement des enseignants souhaitant améliorer leur enseignement suite aux résultats des évaluations. Durant cette période, le SUP assurait essentiellement un soutien logistique pour accompagner les enseignants dans leur démarche d'évaluation : formatage des questionnaires pour une lecture optique, impression des questionnaires, traitement des données et envoi des résultats aux enseignants.

Pour combler ces lacunes, l'institution a décidé en 2008 d'intégrer l'évaluation des enseignements par les étudiants dans une démarche qualité (Heyde, Le Diouris & Sylvestre, 2008). Cette démarche s'articule autour de deux objectifs principaux :

- apporter aux enseignants des informations pertinentes pour repérer les points forts et les points faibles de leur enseignement,
- accompagner les enseignants dans la mise en œuvre de changements pédagogiques suite aux résultats.

Pour mettre en œuvre cette nouvelle démarche, l'institution s'est dotée d'une charte de l'évaluation, d'un cadre procédural, de conseillers pédagogiques et d'un outil : le portail de l'évaluation (Sylvestre, Batier & Nallet, 2010).

### **3. La démarche d'évaluation à l'UCBL**

La démarche qualité a été mise en place en concertation avec les Composantes pour une meilleure prise en compte des spécificités (organisation, public, ...). Elle répond à trois principes : la transparence des actions et des bilans des évaluations, l'acquisition d'une culture de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des enseignements, la généralisation de l'évaluation sur la totalité des enseignements et des formations de l'UCBL. Deux documents ont été conçus pour cadrer la démarche : la charte de l'évaluation formative<sup>1</sup> qui fixe les droits et les devoirs des enseignants, des étudiants et de l'institution concernant l'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE), et une procédure d'amélioration des enseignements et des formations<sup>2</sup> pour mettre en œuvre les principes déclarés dans la charte. Ces documents ont été soumis et validés par le CEVU en juin 2008.

#### **3.1. La charte de l'évaluation formative**

L'objectif des évaluations des enseignements à l'UCBL est de permettre aux enseignants d'obtenir des informations pour améliorer leurs enseignements. Elle vise une amélioration qualitative et progressive de l'enseignement pour favoriser l'apprentissage des étudiants.

L'organisation de l'évaluation s'appuie sur les expériences des universités francophones qui ont mis en œuvre des démarches d'évaluation depuis plus de trente ans et sur les réflexions menées par la Commission Evaluation du CEVU. Les enseignants et les étudiants étant les

---

<sup>1</sup> La charte de l'évaluation est consultable à l'adresse : <http://bit.ly/9xDhfi>

<sup>2</sup> La procédure d'amélioration est consultable à l'adresse : <http://bit.ly/aryYRZ>

principaux acteurs de la qualité de l'enseignement, ils ont été mis au centre du processus d'évaluation. Le but de cette charte est également d'installer progressivement une culture de l'évaluation. Elle est organisée autour de trois règles de base :

- assurer un climat de confiance réciproque entre les enseignants, les étudiants et l'institution,
- impliquer tous les acteurs pour favoriser l'appropriation de la démarche d'évaluation et contribuer à faire émerger une culture de la qualité des enseignements,
- améliorer la qualité des enseignements dans le cadre de la démarche qualité de l'institution.

En ce qui concerne la 1<sup>ère</sup> règle, la charte stipule que les résultats sont strictement confidentiels et de ce fait, seuls les enseignants concernés par une évaluation peuvent les consulter. Bien entendu, le service iCAP qui accompagne les enseignants dans leurs évaluations peut accéder aux données pour les analyser, mais il est tenu au secret professionnel. Les membres de l'institution et les responsables de formation ne peuvent pas non plus prétendre à connaître les résultats d'une évaluation d'un enseignement sans le consentement du responsable de cet enseignement. Ceci est évidemment en accord avec les directives ministérielles telles que l'arrêté du 29 décembre 1997 qui explique que « *la première forme de la procédure d'évaluation [...] est exclusivement destinée à permettre " à chaque enseignant de prendre connaissance de l'appréciation des étudiants sur les éléments pédagogiques de son enseignement" »* et qui doit être interprété comme le fait que seul l'enseignant intéressé a connaissance des résultats de ses propres évaluations. La charte précise également que les étudiants ont le droit de se prononcer librement dans ces évaluations, ce qui conduit à assurer l'anonymat de leurs réponses quels que soient les outils d'évaluation utilisés (questionnaires papier, questionnaires électroniques,...).

La 2<sup>ème</sup> règle indique qu'il faut impliquer tous les acteurs pour favoriser l'émergence d'une culture de l'évaluation : l'institution, les Composantes, les enseignants, les étudiants et le service iCAP.

**L'institution** doit apporter un soutien politique fort en mettant à disposition les moyens financiers et humains nécessaires pour atteindre cet objectif. Elle doit également informer les enseignants et les étudiants de l'importance de l'évaluation des enseignements pour la mise en œuvre de la démarche qualité de l'établissement.

**Les Composantes** doivent élaborer annuellement un projet d'évaluation conçu en accord avec les enseignants et les étudiants, avec l'aide du service iCAP. Pour ce faire, un responsable de l'évaluation est nommé dans chaque Composante. Ce responsable a pour charge d'informer les enseignants et les équipes de formation de l'importance de l'évaluation d'une part, et de planifier les campagnes d'évaluation au sein de sa Composante d'autre part.

**Les enseignants** participent à l'élaboration des stratégies d'évaluation de sa Composante. Ils peuvent également proposer des démarches d'évaluation complémentaires à celles validées par la Composante. Enfin ils se doivent d'informer leurs étudiants des campagnes d'évaluations (dates d'ouverture des questionnaires, durée de l'évaluation,...) et de leur adresser un bilan des évaluations réalisées.

Il est demandé aux **étudiants** de participer également à l'élaboration des stratégies d'évaluation de leur Composante. Pour obtenir un taux suffisant de réponses aux questionnaires pour rendre les résultats pertinents, il est demandé aux étudiants de remplir l'ensemble des questionnaires qui leur sont proposés.

Enfin, **le service iCAP** assure la coordination et le soutien de l'ensemble du dispositif en apportant une aide logistique (mise à disposition d'outils efficaces pour élaborer des questionnaires et traiter les données (Sylvestre, Batier et Nallet, 2010) et des personnels spécialisés pour accompagner les réflexions en amont et en aval de l'évaluation. Le service

iCAP renseigne annuellement des indicateurs concernant le nombre d'évaluations d'enseignements et de formations réalisées dans l'établissement.

La 3<sup>ème</sup> règle de la charte précise que les démarches d'évaluation mises en place dans l'université doivent servir à améliorer les enseignements et les formations et non d'évaluer uniquement. De ce fait, il est préconisé de mettre en place des évaluations « réfléchies » et non systématiques pour ne laisser ni les enseignants ni les étudiants. Il est nécessaire également de mettre en place des procédures ouvertes et flexibles pour adapter l'évaluation à des contextes spécifiques. Cette dernière règle fait état également de la mise en place d'une procédure d'évaluation de la démarche d'évaluation pour vérifier si elle est adaptée aux attentes de l'institution, des enseignants et des étudiants.

### 3.2. La procédure d'amélioration des enseignements et des formations

Cette procédure est composée de cinq étapes clés comme le montre la figure ci-dessous.



**Figure 1 : Procédure d'amélioration des enseignements de l'UCBL.**

La première étape consiste à **programmer la mesure**, c'est-à-dire à établir un projet d'évaluation. Ce projet d'évaluation annuel permet de planifier l'évaluation comme toute autre enquête (Berthier, 2006) en définissant les objectifs généraux et spécifiques de l'évaluation, de préciser le plan d'observation, de choisir et préparer l'instrument d'observation. Le responsable d'évaluation de chaque Composante a en charge l'élaboration de ce projet qu'il doit bien sûr travailler avec les étudiants et les enseignants. Ces projets contiennent donc un descriptif de l'évaluation réalisée : quel est l'objectif de l'évaluation pour l'année universitaire en cours ? Cela peut être, par exemple, l'évaluation des méthodes pédagogiques utilisées par les enseignants lors des cours magistraux. Le projet va également contenir la liste des enseignements qui seront évalués, ce qui permettra au niveau de l'établissement de prendre connaissance de l'état d'avancement en matière d'évaluation des différentes Composantes. Ces projets seront accessibles à l'ensemble de l'UCBL.

La deuxième étape consiste à élaborer **l'outil de la mesure**. Dans chaque Composante, le responsable de l'évaluation propose un questionnaire type qui tient compte des objectifs de l'évaluation. Il est conseillé aux responsables d'évaluation d'élaborer un questionnaire assez court (5-10 questions) pour permettre aux enseignants d'y ajouter leurs propres questions.

Cependant, il est également souhaitable que les enseignants puissent créer leurs propres questionnaires en dehors du questionnaire type pour leur permettre de plus s'impliquer dans la démarche d'amélioration des enseignements. Le service iCAP accompagne les enseignants qui souhaitent réaliser des évaluations plus personnelles et/ou avec d'autres outils d'évaluation (entretiens avec les étudiants, observation en cours...).

Après l'élaboration de l'outil de la mesure vient la troisième étape intitulée « **réalisation de la mesure** ». Le responsable de l'évaluation doit organiser les campagnes d'évaluation, en informer les étudiants et les enseignants de leur lancement, et en réservant des créneaux horaires où les étudiants pourront répondre aux évaluations. Lorsqu'il s'agit d'une évaluation personnalisée, les enseignants eux-mêmes sont chargés de diffuser leur questionnaire et d'informer les étudiants de la procédure et de l'objectif de l'évaluation.

La quatrième étape concerne le **traitement et l'analyse des données**. Cette étape est divisée en quatre sous-étapes correspondant à quatre niveaux d'analyse :

- une analyse externe par le service iCAP,
- une analyse au niveau de l'enseignement par l'enseignant lui-même,
- une analyse au niveau de la Composante par le responsable de l'évaluation,
- une analyse au niveau de l'établissement par le Vice-Président délégué du CEVU en charge des TICEs et de la Pédagogie.

Après chaque évaluation, le service iCAP analyse les données de l'évaluation et fournit aux enseignants concernés un bilan contenant les résultats sous forme de tableaux de données et de graphiques ainsi qu'une synthèse de cette évaluation. La synthèse a pour objectif de mettre en avant les points forts de l'enseignement et les points qui devront être améliorés. Nous parlons ici d'une analyse externe du fait que l'analyse des résultats se fait, à cette étape, sans tenir compte du contexte de l'enseignement. Il est proposé à chaque enseignant de rencontrer un chargé de l'évaluation des enseignements du service iCAP pour discuter des résultats et d'affiner ainsi l'analyse. Toutes les données collectées ainsi que le bilan rédigé par le service iCAP sont envoyés directement et uniquement aux enseignants concernés.

Dans un second temps, les enseignants vont devoir rédiger un rapport de l'évaluation à destination des étudiants et de sa Composante (responsable de l'évaluation, responsable de la formation, enseignants intervenant dans le même enseignement). Ce rapport doit contenir une rapide synthèse des résultats et faire apparaître les propositions d'amélioration éventuelles. L'enseignant peut ajouter les graphiques issus des données recueillies, mais il n'est aucunement obligé de le faire. Ces rapports sont déposés et diffusés sur le portail de l'évaluation (Sylvestre, Batier & Nallet, 2010).

A la fin de chaque campagne d'évaluation, les responsables d'évaluation devront également rédiger un rapport en s'appuyant les rapports des enseignants mais également sur les données agglomérées et anonymes issus des questionnaires types. Ils accèdent donc aux données des enseignements mais sans savoir de quels enseignements il s'agit, les noms étant préalablement remplacés par un code d'anonymat (ce système est également utilisé dans d'autres universités ; Forest, 2009). Ils n'accèdent qu'aux résultats des questions présentes dans le questionnaire type mais pas aux résultats des questions ouvertes qui pourraient contenir des informations levant l'anonymat. Au niveau de la Composante, le rapport contient donc des informations concernant le nombre d'évaluations réalisées durant l'année universitaire, les taux de participation à ces évaluations, une synthèse des résultats et des propositions d'amélioration au niveau de la Composante. Les rapports de Composante sont accessibles sur le portail de l'évaluation à l'ensemble de l'UCBL.

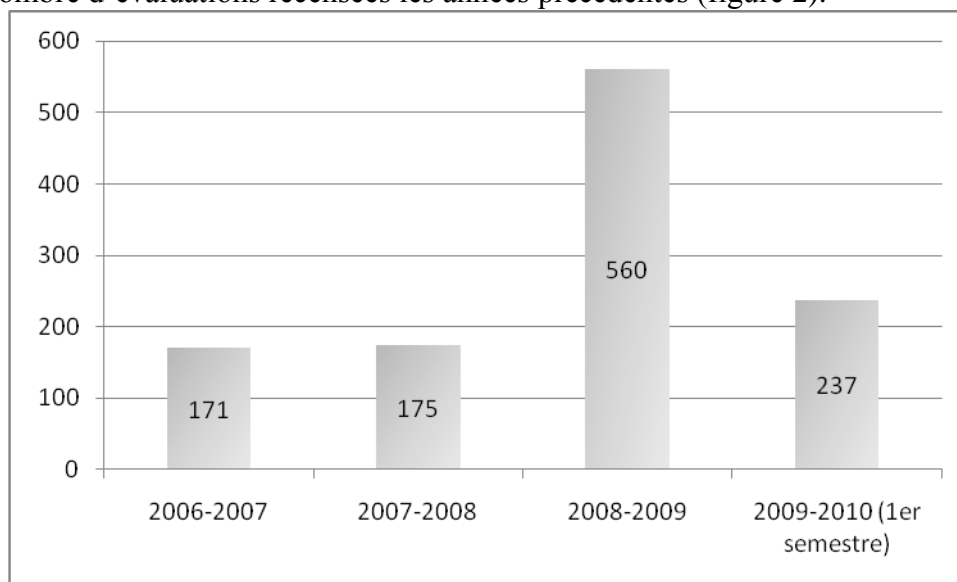
Enfin, à la fin de chaque année universitaire, le Vice-Président délégué du CEVU en charge des TICEs et la Pédagogie rédige un rapport au niveau de l'établissement pour dresser l'état des lieux de l'évaluation : nombre d'enseignements évalués par rapport au nombre d'enseignements réels au niveau de l'établissement et au niveau des Composantes, taux de

participation moyens aux évaluations. Il se sert également des rapports d'évaluation des Composantes pour déployer une stratégie d'amélioration continue des enseignements et des formations. Ces informations vont permettre d'apporter des informations utiles pour piloter les formations au sein de l'établissement. Ce rapport sera consultable par l'ensemble de l'UCBL.

La dernière étape de cette procédure d'amélioration des enseignements concerne la mise en œuvre **d'actions et d'innovations pédagogiques**. Suite aux résultats des évaluations au niveau des enseignements, des formations et de la Composante, il est proposé un accompagnement personnalisé par des conseillers pédagogiques et techno-pédagogiques. Des formations pédagogiques spécifiques peuvent être réalisées pour apporter aux enseignants des compétences qu'ils ne maîtrisaient pas suffisamment bien ou qu'ils souhaiteraient maîtriser (mise en place d'Apprentissage Par Problèmes, utilisation de cartes conceptuelles dans l'enseignement, changement de la procédure d'évaluation des connaissances des étudiants, ...). De ce fait, l'évaluation permet d'apporter des informations pertinentes pour mettre en place le plan de formation continue des enseignants.

### 3.3. Bilan de la démarche d'évaluation

La nouvelle démarche d'évaluation des enseignements par les étudiants a été mise en œuvre lors de la rentrée universitaire en septembre 2008. Des réunions d'information ont été organisées dans chaque Composante par le Vice-Président délégué du CEVU en charge des TICEs et de la Pédagogie et le responsable des évaluations des enseignements et des formations du service iCAP. Ces réunions avaient pour objectifs de présenter la nouvelle démarche d'évaluation et de prendre contact avec le futur responsable de l'évaluation de chaque Composante. A la fin de l'année universitaire, nous avons comparé le nombre d'évaluations d'enseignements recensées depuis la mise en place de la nouvelle démarche avec le nombre d'évaluations recensées les années précédentes (figure 2).



**Figure 2 : Nombre d'enseignements évalués entre 2006 et 2009.**

Nous avons pu remarquer que, depuis la mise en place de la nouvelle démarche d'évaluation, le nombre d'enseignements évalués a augmenté de 320 % par rapport aux deux années précédentes. En effet, en 2008-2009, 560 enseignements ont été évalués soit près d'un quart de l'offre de formation de notre établissement. Rappelons que l'objectif est d'obtenir 100 % des enseignements évalués sur un plan quadriennal, soit 25 % des enseignements évalués par année universitaire. Les chiffres ainsi obtenus en 2008-2009 sont donc plutôt encourageants,

d'autant plus que le bilan à venir pour 2009-2010 est également positif avec 237 enseignements évalués en milieu d'année.

En dehors de ces données quantitatives, il est important de connaître l'avis des différents acteurs de l'évaluation concernant cette démarche d'évaluation. En janvier 2010, avec le lancement de notre portail de l'évaluation, nous avons interrogé 510 étudiants ayant participé à une campagne d'évaluation des enseignements de la 2<sup>ème</sup> à la 6<sup>ème</sup> année de médecine (Sylvestre, Batier & Nallet, 2010). Nous avons demandé aux étudiants de se prononcer sur la démarche d'évaluation avec deux items importants : l'utilisation des résultats par les enseignants pour améliorer leur enseignement, et l'accès par les étudiants à un bilan des évaluations réalisées. Nous avons également demandé aux étudiants s'ils avaient déjà répondu à des questionnaires d'évaluation d'un enseignement et d'une année de formation (évaluation globale du fonctionnement de la formation).

Les résultats montrent que 62 % des étudiants pensent que les enseignants ne tiennent pas compte des résultats des évaluations pour améliorer leur enseignement. Cela peut s'expliquer par le fait très peu d'évaluations des enseignements ont été mises en place dans cette Composante. Cela nous informe tout de même qu'il est important que les enseignants rédigent un bilan de leur évaluation et qu'ils fassent apparaître dans ce bilan les propositions d'amélioration. D'autant plus que 92 % des étudiants estiment important de pouvoir accéder à ces bilans.

En ce qui concerne l'expérience d'évaluation des étudiants, notons tout de même que 41 % des étudiants disent avoir déjà évalué un enseignement en dehors de cette campagne d'évaluation mais que seulement 22 % ont déjà évalué une année de formation. La priorité de notre institution était de développer l'évaluation des enseignements, ce qui fonctionne globalement bien. En revanche, l'évaluation des formations ou leur pilotage n'est pas encore assez développé en dehors des filières « professionnalisantes » comme les Licences Professionnelles.

#### **4. Conclusion**

Les premiers résultats, concernant le taux d'évaluations réalisées depuis la mise en place de la nouvelle démarche d'évaluation des enseignements par les étudiants, sont positifs. En revanche, il reste encore des efforts à faire pour informer les enseignants et les étudiants de l'importance de ces évaluations afin d'améliorer les enseignements et ainsi favoriser l'apprentissage des étudiants. Nous avons pu interroger les étudiants concernant notre démarche d'évaluation, mais il nous reste à interroger les enseignants et les responsables d'évaluation des Composantes pour avoir un état des lieux complet du fonctionnement de notre démarche. Lutter contre la lassitude, éviter la perception des évaluations comme une surcharge ou une intrusion de l'institution restent l'enjeu permanent et le défi que l'UCBL a décidé de relever.

#### **5. Bibliographie**

Berthier, N. (2006). *Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés (3<sup>ème</sup> édition)*. Paris : Armand Colin.

Forest, L. (2009). Une approche intégrée d'évaluation, d'amélioration et de valorisation de l'enseignement dans une école polytechnique In M. Romainville & C. Coggi (Eds), *L'évaluation de l'enseignement par les étudiants : Approches critiques et pratiques innovantes*. Bruxelles : De Boeck.

Heyde, M., Le Diouris, L., & Sylvestre, E. (2008). *Une approche qualité pour l'évaluation des enseignements par les étudiants dans une université de masse*. 25<sup>ème</sup> Congrès de l'AIPU, Montpellier, 19-22 mai 2008.

Sylvestre, E., Batier, C., & Nallet, J.-B. (2010). *Un outil pour gérer et concevoir les évaluations des enseignements par les étudiants dans l'enseignement supérieur : EVAL CONNECT*. 26<sup>ème</sup> Congrès de l'AIPU, Rabat, 17-21 mai 2010.