

## Première évaluation des formations par les étudiants

Suite aux décisions du Conseil des Etudes et de la Vie Universitaire et du Conseil d'Administration, l'université organise, pour la première fois au cours de l'année 1999-2000, une évaluation des formations par les étudiants. L'objectif est que tous les diplômés de l'université, c'est-à-dire plus d'une centaine, soient évalués avant la campagne d'habilitation 2001. La pratique de l'évaluation par les étudiants, fréquente dans les grandes écoles et dans les formations professionnalisées, était relativement rare ou peu institutionnalisée dans les universités jusqu'à l'arrêté d'avril 1997.

**L'évaluation des formations selon le titre IV de l'arrêté d'avril 1997.** "Pour chaque cursus, est organisée une procédure d'évaluation des enseignements et de la formation. Cette évaluation, qui prend en compte l'appréciation des étudiants, se réfère aux objectifs de la formation et des enseignements. Cette procédure a deux objectifs. Elle permet, d'une part, à chaque enseignant de prendre connaissance de l'appréciation des étudiants sur les éléments pédagogiques de son enseignement; cette partie de l'évaluation est destinée à l'intéressé. La procédure permet, d'autre part, une évaluation de l'organisation des études dans la formation concernée, suivie pour chaque formation par une commission, nommée par le Président de l'université et composée d'un nombre d'égal de représentants élus des étudiants et d'enseignants-chercheurs".

Un questionnaire d'évaluation est rempli anonymement par les étudiants. Il concerne l'ensemble de la formation; il n'évalue donc ni chaque enseignement (l'évaluation de celui-ci reste l'affaire de l'enseignant), ni, a fortiori, l'enseignant. Ce questionnaire comporte 22 questions regroupées sous 5 rubriques. L'intérêt du questionnaire unique pour l'ensemble des formations réside dans la possibilité d'un traitement statistique comparatif. Bien entendu, outre les questions communes, chaque formation peut ajouter des questions spécifiques et inciter les étudiants à répondre aux questions dites "ouvertes".

### 5 rubriques pour l'évaluation de la formation

1. Jugement d'ensemble sur la formation.
2. Information et communication dans la formation : diffusion des informations, contacts avec les équipes pédagogique et administrative.
3. Contenu et qualité de la formation : conformité des enseignements avec le contenu de la plaquette de présentation de la formation, cohérence interne de la formation, tutorat, adaptation du contenu de la formation au projet personnel, équilibre entre activités théoriques et expérimentales, ouverture sur la vie active.
4. Moyens matériels et conditions de travail : informatique, conditions de travail dans les salles d'enseignement, répartition des enseignements sur l'année, charge de travail personnel, rythme des examens et des contrôles continus, conditions de travail en laboratoire.
5. Conditions de la vie étudiante à l'université : aide à l'orientation et information sur la vie active, lieux de vie à l'université, vie associative de l'université, moyens d'information sur le fonctionnement général de l'université.

## Une première expérience limitée mais encourageante

La première évaluation se fait sur la base du volontariat enseignant. 26 formations jouent le jeu et démontrent que l'évaluation associant les étudiants est possible. La participation des composantes de l'université est inégale : elle est la plus importante dans les UFR de Sciences économiques et de

gestion, de Mathématiques, de Sciences de la matière<sup>1</sup>. Par ailleurs, les réponses concernent essentiellement les formations de second cycle (seulement deux DEUG et trois DESS évalués).

469 questionnaires sont collectés. La représentativité n'est évidemment pas atteinte : un peu plus de 5% des étudiants seulement remplissent le questionnaire et, pour les 26 formations concernées, les taux de réponse eu égard aux effectifs inscrits sont inégaux. Les résultats exploitables (au moins 10 questionnaires et formation précisément identifiée) ne concernent en définitive que 19 formations.

L'évaluation des formations n'est pas gratuite. Elle ne vise pas l'autosatisfaction de l'université et des enseignants. Elle vise à identifier les domaines où des progrès sont souhaitables, où des transformations doivent être faites dans des délais à définir. Ainsi, après avoir présenté les résultats d'ensemble et les points forts des formations concernées, ce numéro d'*Ofipe résultats* focalise l'attention sur les points faibles des formations (questions pour lesquelles au moins 2/3 des étudiants, qui ont répondu à la question, ont déclaré être peu ou non satisfaits; vu l'incertitude sur la représentativité des résultats, ce taux permet à coup sûr d'identifier une insatisfaction étudiante).

Il ne suffit pas d'identifier les points où des progrès sont nécessaires. Plusieurs voies s'ouvrent pour progresser. Des changements peuvent se faire à moyens humains et matériels constants. D'autres nécessitent des moyens supplémentaires : ils exigent la mobilisation de l'université tout entière et l'établissement de choix financiers prioritaires.

**Laurence Bancel-Charensol directeur-adjoint de l'UFR de Sciences Economiques et de Gestion :** "Les résultats de l'évaluation sont discutés en conseil d'UFR et avec les étudiants (afin de mieux élucider le contenu de leurs réponses aux questions ouvertes). Ceci conduit à un certain nombre de décisions : création d'un pré-accueil au secrétariat (poste tenu par rotation entre les secrétaires pour traiter les demandes étudiantes les plus simples), travaux pour créer un affichage plus clair (par cycle), amélioration du choix d'ouvrages et élargissement des plages horaires à la bibliothèque, achat d'un plus grand nombre de cas pédagogiques concernant les entreprises. D'autres décisions demandent des moyens supplémentaires : on a réussi à faire équiper une salle informatique en libre service; on voudrait que le secrétariat soit ouvert plus longtemps mais cela exige plus de personnel administratif.  
L'expérience d'évaluation est tout à fait positive, mais il ne faut pas oublier que des actions doivent suivre, que des moyens doivent être mobilisés, sinon les frustrations des enseignants et des étudiants se développent. Par ailleurs, la suite logique de l'évaluation des formations devrait être l'évaluation des enseignements".

## Les points forts : le contenu de la formation suivie

Dans la presque totalité des formations concernées, les étudiants sont globalement satisfaits du contenu de la formation qu'ils suivent, de sa cohérence interne, de son adaptation à leur projet personnel, des contacts avec l'équipe pédagogique, des examens et de la charge de travail.

Plus globalement, dans aucune des 19 formations, le nombre de questions recueillant un score de 2/3 d'étudiants insatisfaits ne dépasse la moitié des 22 questions, à deux exceptions près. Les étudiants des 3 DESS et des 2 IUP sont particulièrement satisfaits (moins de 2 questions en moyenne qui atteignent

---

<sup>1</sup>. UFR de Sciences économiques et de gestion (153 questionnaires) : licence de sciences économiques mention économie internationale, licence de sciences économiques mention économie et gestion des entreprises, maîtrise de sciences économiques mention économie et gestion des entreprises, maîtrise de sciences de gestion, DESS analyse et approche des nouvelles économies de marché.

UFR de Mathématiques (121 questionnaires) : 2ème et 3ème années d'IUP ingénierie mathématique et informatique, licence et maîtrises de mathématiques (dont ingénierie mathématique), DESS méthodes statistiques et numériques.

UFR de Sciences de la matière (73 questionnaires) : licence de sciences physiques (physique et applications), licence et maîtrise génie des procédés, licence de sciences physiques, licence de chimie physique.

UFR de Sciences humaines et sociales (41 questionnaires) : DEUG de sciences sociales, mention sociologie (2ème année)

UFR de Lettres modernes (44 questionnaires) : DEUG et licence de lettres modernes non répartis par diplôme et maîtrise de lettres modernes.

Département Aires culturelles (28 questionnaires) : maîtrise de sciences politiques, DESS Géopolitique européenne.

Institut Gaspard Monge (19 questionnaires) : maîtrise électronique, électrotechnique et automatique.

un score de 2/3 d'insatisfaits); les étudiants de premier et de second cycle sont également globalement satisfaits mais le sont moins (5 questions en moyenne ont un score de 2/3 d'insatisfaits).

Question	Nombre de formations dont les 2/3 des étudiants sont insatisfaits (sur 19 formations)
Conformité des enseignements avec le contenu de la plaquette de présentation de la formation	0
Tutorat	0
Adaptation du contenu de la formation au projet professionnel	0
Jugement d'ensemble sur la formation	1
Contacts avec l'équipe pédagogique	1
Cohérence interne de la formation	1
Répartition des enseignements sur l'année universitaire	1
Charge de travail personnel	1
Information relative au contrôle des connaissances	2
Rythme des examens et des contrôles continus	2

Concernant la formation proprement dite, une question doit attirer l'attention de 8 formations sur 22 : 2/3 des étudiants au moins y sont insatisfaits de la diffusion quotidienne des informations relatives à la formation. Aux UFR de faire des efforts sur l'accueil et les heures d'ouverture des secrétariats aux étudiants, sur l'affichage et ses délais, sur la signalétique et, pourquoi pas, de penser à diffuser des informations sur le site Internet de l'université ou à adresser des courriers électroniques aux étudiants.

## Les points à améliorer : autour et alentour de la formation...

Les questions qui attirent les plus gros scores d'étudiants insatisfaits ne concernent pas la formation suivie à proprement parler, mais touchent soit les moyens qui lui sont accordés (documentation, informatique), soit le contexte général dans lequel elle se déroule (informations sur le fonctionnement général de l'université, vie associative de l'université, lieux de vie mis à disposition), soit l'avenir auquel elle prépare (information sur les débouchés, ouverture sur la vie active).

Question	Nombre de formations dont les 2/3 des étudiants sont insatisfaits (sur 19 formations)
Aide à l'orientation et/ou information sur les débouchés	14
Informations sur le fonctionnement général de l'université	11
Ouverture sur la vie active	9
Moyens informatiques mis à disposition	8
Vie associative de l'université	7
Moyens de documentation mis à disposition	6
Lieux de vie mis à disposition	5

Pour améliorer ces situations non satisfaisantes, l'implication de l'université en tant que telle est nécessaire : sa politique et certains de ses projets dans les champs concernés sont rappelés.

L'accès des étudiants aux moyens de documentation figure dans les priorités de l'université depuis sa création; en dépit des efforts faits et malgré les retards apportés à la construction de la bibliothèque centrale, l'université doit porter attention au fait que les étudiants sont très majoritairement insatisfaits dans un tiers des formations concernées par l'évaluation. L'insatisfaction est plus forte encore pour les moyens informatiques mis à disposition, là aussi en dépit des efforts faits par l'université.

**Annick Peudevin, Centre de Ressources Informatiques** : "L'université est plutôt en pointe pour l'accès aux moyens informatiques : chaque étudiant a un compte et une adresse électronique. Il peut accéder à un poste informatique en libre service soit dans la bibliothèque de son UFR (une vingtaine de postes), soit dans la salle multimédia de Copernic (15 postes), soit dans la salle spécialisée de sa formation scientifique ou professionnalisée (40 salles environ et 600 postes). Cette année encore, l'ouverture de nouvelles salles, à l'occasion de la mise en œuvre de nouvelles formations ou en libre service, est prévue; une nouvelle salle multimédia sera ouverte en même temps que la nouvelle bibliothèque Rabelais. Développer l'accès des étudiants aux moyens informatiques est grandement souhaitable; il ne suffit cependant pas d'acheter les matériels et les logiciels et de les renouveler en moyenne tous les 3 ans; il faut aussi de l'espace (des salles), et des hommes pour assurer la maintenance et assurer le dépannage".

L'information sur les débouchés et l'ouverture sur la vie active constituent deux des points les plus noirs pour les étudiants : au moins 2/3 d'étudiants non satisfaits dans 14 formations sur 19 pour ce qui concerne l'information sur les débouchés, dans 9 formations sur 19 pour ce qui concerne l'ouverture sur la vie active. L'université a commencé à s'atteler au problème.

**Pierre Dubois, chargé de mission à l'OFIPE** : "L'ouverture sur la vie active et l'information sur les débouchés doivent être une responsabilité partagée de l'université, de l'équipe pédagogique de chaque formation, de certains services administratifs.  
Responsabilité de l'université : développer de nouvelles formations professionnalisées incluant un stage de longue durée.  
Responsabilité de certains enseignants dans chaque formation : aider à la formalisation du projet professionnel et au choix des petits boulots en premier cycle, apporter des connaissances sur les entreprises et le marché du travail, diffuser des informations sur les techniques de recherche d'emploi en deuxième et troisième cycles. Responsabilité du service accueil : tenir à jour la documentation sur les métiers. Responsabilité du service des stages : se renforcer par l'arrivée d'un emploi jeune pour aider les étudiants à choisir les stages les plus pertinents et à en tirer le meilleur profit.  
L'OFIPE pour sa part est chargé de mener les enquêtes sur le devenir professionnel des diplômés et d'en diffuser les résultats (une première enquête a été faite sur les DESS). L'observatoire explore les possibilités d'un partenariat avec l'Association pour l'Emploi des Cadres : la convention peut aboutir si une vingtaine d'enseignants de l'université s'engagent à consacrer du temps à la question de l'ouverture sur la vie active et des débouchés."

Enfin, dans un nombre non négligeable de formations, 2/3 des étudiants ne sont pas satisfaits des moyens d'information sur le fonctionnement général de l'université (11 formations sur 19), de la vie associative (7 formations), des lieux de vie à l'université mis à disposition (6 formations). Aux enseignants de rappeler aux étudiants que des informations sur l'université figurent sur le serveur. Concernant la vie associative, l'université a demandé au rectorat de pouvoir recruter un emploi jeune pour aider les étudiants avancés à se constituer en association incluant les diplômés en emploi (anciens élèves). Cet emploi jeune sera en fonction dès le début 2001.

## Evaluations des formations : perspectives 2001

L'évaluation des formations a commencé à petits pas à l'université; malgré le faible nombre de réponses, les enseignements qu'on peut en retirer pour l'action sont tout à fait intéressants. 2001, échéance pour la réhabilitation de la plupart des diplômes nationaux de l'université, sera la date clé. Chaque dossier de réhabilitation devrait pouvoir être accompagné d'une ou de plusieurs évaluations de la formation concernée : évaluation par questionnaires remplis par les étudiants, bilan des conditions de réussite aux examens, bilan statistique, bilan plus qualitatif (résumé des discussions au sein des équipes pédagogiques et avec les étudiants).

Un gros effort de communication et de persuasion auprès des enseignants et des étudiants doit être entrepris pour que le maximum de formations procède en 2001 à une évaluation par questionnaires remplis par les étudiants. Si la représentativité des réponses est atteinte (l'objectif pourrait être d'obtenir plus de 5000 réponses), alors l'université connaîtra mieux ses formations et pourra se fixer des priorités pour les rendre plus performantes pour les étudiants. Mettre l'étudiant au centre du système de formation n'est il pas le devoir de chaque université ?