

L'EEE* et le contrôle de la qualité des enseignements

SADAP Le Service d'appui au développement
académique et professionnel

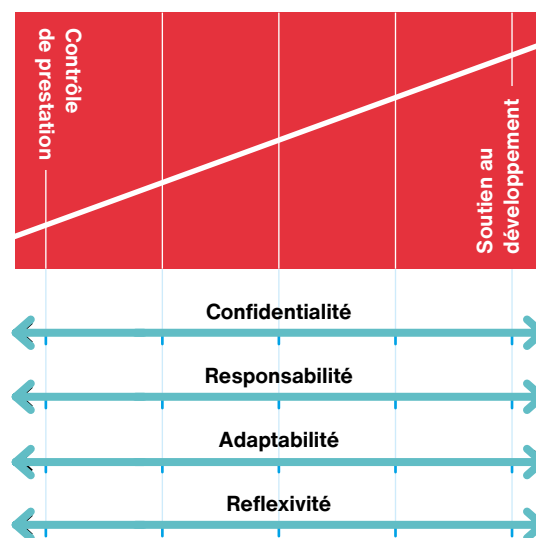
Hes·so
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland

L'évaluation des enseignements par les étudiant·es (EEE) et le contrôle de la qualité des enseignements

Quatre dimensions permettent de déterminer si un dispositif d'EEE relève du contrôle de la prestation enseignante ou du soutien au développement professionnel¹ : la confidentialité des résultats recueillis, la responsabilité prise par l'enseignant·e, l'adaptabilité de la procédure et du questionnaire et la réflexivité favorisée chez l'enseignant·e. Ces quatre dimensions sont à comprendre du point de vue du corps enseignant.

Une EEE visant le développement professionnel peut contribuer à la qualité des enseignements tout comme une démarche de contrôle qualité de la prestation enseignante menée par l'institution peut être utile au développement des enseignant·es. Ces deux usages de l'EEE impliquent cependant des décisions en partie contradictoires. Ceci rend très délicat la poursuite de ces deux finalités dans un même processus.

La figure ci-dessous, qui se lit de gauche à droite, représente la nature de la démarche EEE en fonction de ces dimensions, ici situées sur un continuum allant du - au +. Un dispositif EEE à visée de contrôle de la prestation enseignante se caractérise par une faible confidentialité des résultats de l'EEE, un processus d'EEE piloté par l'institution, une standardisation de la procédure et un faible degré d'implication des membres du corps enseignant dans la procédure d'EEE à laquelle ils sont soumis.

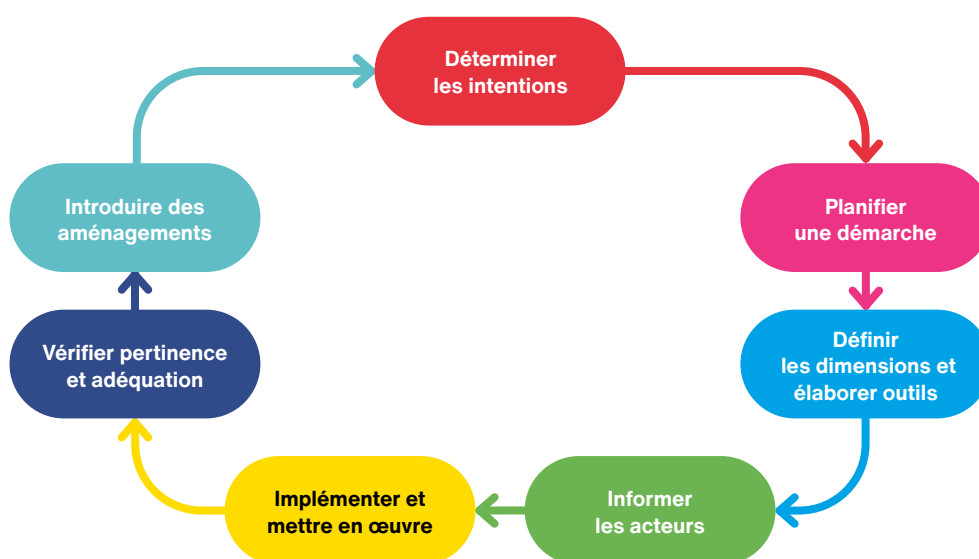


1.1 L'EEE en 7 étapes

Utilisée pour contrôler la qualité des enseignements et des prestations des enseignant·es, c'est la hiérarchie (directions, responsables de filière, responsables de module) qui assume l'ensemble des choix relatifs à la planification et à la réalisation de l'EEE. Mis au service du contrôle de la qualité des enseignements, un dispositif d'EEE peut être élaboré en sept étapes.

Dans une logique itérative, ces étapes peuvent être empruntées à plusieurs reprises, ce qui permet de tendre vers une cohérence entre outils de récolte de l'avis des étudiant·es, objectifs poursuivis et stratégie globale déployée.

- 1 Détermination des intentions du dispositif de contrôle et de son articulation éventuelle avec un dispositif d'EEE à visée de développement professionnel du corps enseignant ;
- 2 Planification d'une démarche globale de contrôle de la qualité des enseignements et détermination des acteurs impliqués ainsi que des canaux de diffusion des résultats ;
- 3 Définition des dimensions à investiguer et élaboration des outils de récolte et de dépouillement de l'avis des étudiant·es ;
- 4 Information aux acteurs selon le périmètre de couverture et l'usage des résultats ;
- 5 Implémentation et mise en œuvre du dispositif ;
- 6 Vérification de la pertinence et de l'adéquation du dispositif implémenté, notamment par analyse du taux de réponse et de la validité des résultats recueillis ;
- 7 Adaptation du dispositif sur la base des résultats de l'analyse de pertinence et d'adéquation.



1.2 Pourquoi faire une EEE ?

En tant qu'outil de récolte de l'opinion des étudiant·es sur les enseignements qu'ils ou elles ont suivis, l'EEE peut bien sûr être utilisée par la hiérarchie dans un but de contrôle et d'amélioration de la qualité. Elle permet d'interroger la qualité des enseignements dispensés dans une haute école, mais aussi de questionner la cohérence d'un module ou d'un programme, ou bien encore de piloter le développement d'une filière.

1.3 A quoi être attentif dans la mise en place d'un dispositif d'EEE ?

Dans une perspective de contrôle de la qualité, ce sont les instances hiérarchiques qui assument les tâches de conception et de planification et elles doivent notamment être attentives aux points suivants :

- **Prévoir une stratégie cohérente d'évaluation.** L'EEE doit être administrée à des moments équivalents dans le déroulement des enseignements concernés et selon une procédure commune, ce qui n'implique pas forcément un questionnaire unique (voir ci-dessous). Dans une logique de contrôle de la qualité, l'EEE se réalise le plus souvent sous format électronique. Pour se faire une idée de la totalité de l'enseignement, les évaluations devraient prendre place à la fin de celui-ci.
- **Réfléchir au degré de couverture et à la fréquence de l'évaluation.** Mettre en place un dispositif d'EEE suppose de réfléchir au taux de couverture et à la fréquence de l'évaluation des enseignements. Le dispositif peut évaluer toutes les années tous les enseignements d'un programme ou d'une filière (couverture intégrale) ou en évaluer un certain nombre selon une logique aléatoire (couverture par tournus) ou sur un critère de nouveauté.

Généraliser les évaluations peut engendrer de la lassitude chez les étudiant·es et donc une chute du taux

de réponse. Un taux considéré comme acceptable doit atteindre au moins 50% des étudiant·es inscrit·es à un enseignement. Il est ainsi recommandé de privilégier une logique de tournus dans l'évaluation, ou de faire dans un premier temps usage d'un questionnaire sommaire (voir exemple de dispositif ci-dessous). Dans le cas d'un nouveau programme ou d'une nouvelle filière, une couverture globale les premières années avec un questionnaire plus détaillé peut être un choix judicieux, l'EEE fournissant en effet des informations utiles pour piloter et stabiliser un nouveau programme ou une nouvelle filière.

- **Faire usage de questionnaires adaptés.** Mettre en place un dispositif d'EEE suppose de réfléchir à la quantité et à la qualité des informations que l'on désire récolter. Si le questionnaire est simple et rapide, il ne fournira qu'une quantité limitée d'informations. S'il est détaillé, il donnera accès à beaucoup d'informations mais sera susceptible de faire diminuer le taux de réponse, notamment s'il est employé selon une logique de couverture globale. Afin de garantir la validité et la fiabilité des résultats, les questions doivent être précises, relever du domaine de compétence de l'étudiant·e et considérer les particularités de la situation d'enseignement (le SADAP met à disposition des questionnaires adaptés aux situations d'enseignement²).
- **Garantir l'anonymat aux étudiant·es.** Dans une perspective de contrôle, l'anonymat doit être garanti aux étudiant·es, ceci afin qu'ils ou elles puissent s'exprimer librement sur l'enseignement suivi ainsi que sur leur expérience d'apprentissage.
- **Déterminer les canaux de diffusion des résultats et le niveau de confidentialité.** Mettre en place un dispositif d'EEE suppose d'anticiper les modalités de communication des résultats de l'EEE aux instances hiérarchiques, aux enseignant·es et le cas échéant aux étudiant·es. Plusieurs manières de procéder sont envisageables :

les responsables hiérarchiques peuvent avoir accès aux résultats bruts, à des résultats mis en forme par un·e intermédiaire (responsable qualité, conseiller·ère pédagogique) ou bien encore recevoir un extrait ou une synthèse des résultats.

- **Partager et discuter les résultats.**

Les dispositifs d'EEE usuels prévoient des entretiens systématiques ou conditionnels avec un·e ou des responsables hiérarchiques, ou le cas échéant un·e conseiller·ère pédagogique ou un·e responsable qualité. Ces entretiens peuvent fixer des échéances ou amorcer un processus de développement professionnel.

- **Soutenir le développement professionnel des enseignant·es.**

Le but premier d'un dispositif d'EEE à visée de contrôle de la qualité de l'enseignement n'est pas le soutien professionnel des enseignant·es. Il n'est cependant pas recommandé de dissocier ces deux buts mais de profiter de l'un pour encourager l'autre. L'institution devrait ainsi mettre à disposition des enseignant·es des ressources utiles à leur développement professionnel, comme un service de conseil pédagogique ou l'accès facilité à une formation pédagogique (de base et continue). L'EEE peut, par exemple, donner lieu à un entretien entre l'enseignant·e et un·e conseiller·ère pédagogique ; ce dernier ou cette dernière pourra en effet aider l'enseignant·e à déceler les points forts et les aspects à améliorer dans son enseignement et le ou la conseiller sur d'éventuels compléments de formation.

1.4 Exemples de dispositifs d'EEE à visée de contrôle

L'examen des dispositifs d'EEE existants montre une large diversité. Nous nous contenterons ici de décrire brièvement deux dispositifs tournés vers le contrôle, le premier interne à la HES-SO, le second externe.

A la HEIG-VD (Haute école d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud), les campagnes d'EEE peuvent concerner tous les enseignements (dans le cas de nouveaux programmes, de nouvelles Doyennes ou Doyens...) ou une partie des enseignements. La procédure d'évaluation comprend cinq étapes :

- ➊ A la fin du semestre, les étudiant·es sont invité·es à se connecter à une plateforme informatique afin d'évaluer, via des questionnaires électroniques comportant un nombre restreint de questions, les enseignements qu'elles et ils ont suivis.
- ➋ Une première lecture des résultats des évaluations est réalisée par une conseillère pédagogique qui à cette occasion supprime les commentaires non pertinents.
- ➌ Suite à cette première lecture, les résultats des évaluations sont envoyés aux enseignant·es concerné·es.
- ➍ Ces dernier·ères en prennent connaissance et peuvent également demander le retrait de certains commentaires.
- ➎ Ce n'est qu'alors que les évaluations sont envoyées aux Doyennes et Doyens. Les enseignant·es sont par ailleurs encouragé·es à donner un feedback des résultats de l'évaluation aux étudiant·es et peuvent, si nécessaire, bénéficier d'un coaching pédagogique et d'une offre de formation.

L'EPFL (Ecole polytechnique fédérale de Lausanne) a mis en place deux évaluations, une évaluation indicative et une évaluation approfondie³. L'évaluation indicative est une évaluation d'ensemble. Elle doit permettre de donner une première indication sur la

qualité d'un enseignement. Elle est faite électroniquement chaque semestre pour l'ensemble des enseignements de l'EPFL. Elle invite les étudiant·es à répondre à une unique question. Cette évaluation a pour avantage, du fait de sa rapidité d'exécution, de pouvoir concerner tous les enseignements sans faire chuter le taux de réponse.

Si le score de cette évaluation indicative est insuffisant pour un enseignement, la direction de la section, informée des résultats de toutes les évaluations problématiques, organise une évaluation approfondie avant la fin du semestre. Le questionnaire utilisé dans cette deuxième évaluation est adapté à l'enseignement et construit avec l'aide de l'enseignant·e et, si nécessaire, du centre de soutien pédagogique de l'EPFL. Les résultats de cette seconde évaluation sont discutés avec la direction de la section et, si besoin, les interlocuteurs cherchent ensemble comment remédier aux insuffisances détectées.

Evaluations indicatives et évaluations approfondies sont par ailleurs des pièces à apporter au dossier d'enseignement nécessaire lors de chaque nomination, renouvellement ou promotion.

Pour toute question complémentaire, pour obtenir un soutien pédagogique ou faire évaluer votre cours, contactez le SADAP (sadap@hes-so.ch) ou votre conseiller·ères pédagogique de proximité (CPP).

- Ont collaboré à la rédaction de cette fiche :
- Richard-Emmanuel Eastes
Responsable du SADAP
 - Gabriel Eckert et Juan Carlos Pita
Conseillers pédagogiques (SADAP)

Notes

- 1 Berthiaume, D., Lanarès, J., Jacqmot C., Winer, L & Rochat, J.-M. (2011). *L'évaluation des enseignements par les étudiants (EEE)*. Recherche & formation, 67(2),53-72.
- 2 www.hes-so.ch/fr/outils-evaluation-14539.html
- 3 https://polylex.epfl.ch/wp-content/uploads/2019/01/2.5.1_dir_evaluation_enseignement_fr.pdf

08.2020

Aide-mémoire

L'EEE et le contrôle de la qualité des enseignements

Pour la hiérarchie des institutions, la compréhension de la perception des enseignements et des apprentissages par les étudiant·es permet un suivi de leur satisfaction qui s'ajoute aux outils de contrôle de la qualité des programmes. C'est à ce volet de l'évaluation des enseignements par les étudiant·es (EEE) qu'est consacré cet aide-mémoire, complémentaire à celui qui porte sur l'EEE comme outil de développement professionnel des enseignant·es.

IMPRESSUM

HES-SO Rectorat
Route de Moutier 14
2800 Delémont

SADAP – Service d'appui
au développement académique
et pédagogique

Juin 2020

À propos des auteurs

Le SADAP soutient la qualité de l'enseignement de la HES-SO. Il agit auprès de l'ensemble des parties prenantes de la qualité des études, pour qui il déploie une offre intégrée de prestations et de ressources. Il vise à la fois l'amélioration de la formation des étudiant·es et le développement pédagogique des enseignant·es.

hes-so.ch/enseigner

Hes·so

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale

Fachhochschule Westschweiz

University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland