

**Symposium Court**  
**AUTOEVALUATION DES UNIVERSITES :**  
**LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION EN DIRECTION DES ETUDIANTS**

*Saloua Bennaghmouch\* - Discutant*

*Hélène Hermann\*\**

*Christine Gangloff-Ziegler\*\*\**

*Sondess Ben Abid-Zarrouk\*\*\*\**

*Marc Weisser\*\*\*\*\**

\* Université de Haute-Alsace, LISEC EA 2310 ; Pluridisciplinaires d'Enseignement Professionnel Supérieur ;  
32, rue du Grillenbreit ; F – 68008 Colmar

\*\* Université de Haute Alsace ; Institut Universitaire de Technologie ; Département Techniques de  
Commercialisation ; 34 rue du Grillenbreit - BP 50568 ; F-68008 Colmar Cedex

\*\*\* Université de Haute-Alsace ; Institut Universitaire de Technologie de Colmar/LISEC ; 34, rue du  
Grillenbreit ; F-68008 COLMAR Cedex 01

\*\*\*\* Université de Haute-Alsace ; CUFEE/LISEC ; 16, rue de la Fonderie ; F-68093 MULHOUSE

\*\*\*\*\* Université de Haute-Alsace, LISEC EA 2310 ; Centre Universitaire de Formation des Enseignants et des  
Chercheurs ; Campus Fonderie ; F – 68093 Mulhouse

### **Présentation du symposium**

Dans un contexte marqué par la mise en place de la loi LRU, l'auto-évaluation devient un passage obligé pour les universités. Cette démarche rendue nécessaire par le processus de Bologne, désigne la capacité des établissements à mesurer eux-mêmes leur efficacité, ou leurs performances. L'Université de Haute-Alsace (UHA) s'est inscrite dans cette démarche et a mandaté notre groupe de recherche pour concevoir les outils opérationnalisant ces intentions.

Dans ce contexte, l'utilisation d'un référentiel diffusé au sein de la communauté universitaire assure à la fois la cohérence des dispositifs et la comparabilité des résultats. Nous avons à cet effet retenu le référentiel 1 de l'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education). Ce symposium se focalise sur un des aspects de la démarche engagée, à savoir l'élaboration, la mise en œuvre et l'exploitation d'un questionnaire de satisfaction en direction des étudiants. Parmi les sept compétences que notre référentiel estime significatives des attentes de la société vis-à-vis des établissements d'enseignement supérieur, deux sont plus particulièrement reliées à cette problématique :

-*Management de la qualité du corps enseignant* : les établissements doivent avoir les moyens de s'assurer de la qualité et de la compétence de leur corps enseignant. Ces moyens doivent être à la disposition des équipes d'évaluation externe et faire l'objet de commentaires dans les rapports d'évaluation.

-*Systèmes d'information* : les établissements doivent garantir qu'ils collectent, analysent et se servent des informations nécessaires au pilotage efficace de leurs programmes de formation et autres activités.

La première de ces compétences vise à informer les enseignants de la façon dont sont perçues leurs interventions afin que de la sorte ils puissent soit infléchir leurs pratiques professionnelles, soit les expliciter d'avantage. La seconde touche la conception de l'architecture d'un diplôme dans son ensemble.

Trois dimensions de la problématique seront explorées dans ce symposium :

- La première propose une réflexion sur ce qui existe déjà, à savoir les projets tuteurés et leur perception par les étudiants telle qu'elle est recueillie par des dispositifs d'évaluation locaux, spécifiques à un département donné. Cela nous conduit à éclairer les pratiques actuelles par une investigation scientifique, puisque jusqu'à présent aucune étude du dispositif n'a associé les étudiants concernés. La diffusion d'un questionnaire auprès des étudiants de première année de D.U.T. (Diplôme Universitaire de Technologie) « Techniques de Commercialisation » à l'I.U.T. (Institut Universitaire de Technologie) de Colmar (U.H.A.) a pour objectif de recueillir un feed-back concernant les pratiques pédagogiques auxquelles ils sont soumis. Cet article partage tout d'abord les principes théoriques retenus pour délimiter les notions de projet, de pédagogie par projet et d'apprentissage expérientiel. Ensuite, nous précisons notre méthodologie avant de partager les résultats qui nous permettront une prise de recul sur le dispositif en place.
- La deuxième et la troisième contributions sont quant à elles prospectives et relatent une ingénierie d'évaluation des enseignements et des formations destinée à être étendue à l'ensemble de l'établissement concerné.

- Pour mettre en place un système d'évaluation des enseignements et des formations, l'Université de Haute-Alsace a fait le choix original de recourir à un laboratoire de recherche en sciences de l'éducation. Celui-ci s'est penché sur le nécessaire retour d'appréciation des étudiants vers les enseignants sur la qualité des activités d'enseignement. Ayant retenu la méthode du questionnaire, la démarche a consisté à associer les étudiants à la construction même de ce dispositif d'évaluation. En effet, de nombreuses enquêtes sont conçues par les équipes pédagogiques des établissements, celles-ci projetant leurs propres représentations des critères de satisfaction des étudiants. Une pré-enquête a ainsi été menée afin d'identifier les principaux indicateurs permettant d'estimer la qualité de l'enseignement du point de vue des étudiants et, à partir de ceux-là, de proposer un questionnaire en phase avec leurs attentes. C'est ce dont rend compte la deuxième communication.
- La dernière est consacrée à la mise en place, à la généralisation de ce questionnaire à toute l'université. En croisant le regard des différents acteurs impliqués, nous chercherons plus spécifiquement à en identifier les obstacles et les enjeux. Nous aborderons cette question sous l'angle de la satisfaction des étudiants. Ce faisant, dans un premier temps, nous avons recueilli leurs attentes et les signes auxquels ils identifient la qualité des enseignements et des formations. Nous avons interrogé ensuite les autres acteurs de l'université sur la lecture qu'ils font des attentes des étudiants. *In fine*, il s'agira plus spécifiquement pour nous de savoir si les critères de qualité des enseignements et des formations sont partagés par les différents acteurs de l'université. Autrement dit comment, à leurs yeux, il faut accompagner la mise en œuvre de ces questionnaires pour les rendre acceptables par les personnes concernées, comment, enfin, ils envisageraient l'exploitation des résultats ainsi obtenus, pour alimenter un processus négocié d'amélioration continue.

**Mots-clés :** Evaluation des enseignements et des formations, qualité, enquête de satisfaction, apprentissage expérientiel, enjeux, obstacles.