

# L'évaluation des formations par les étudiants : un outil de mesure de satisfaction d'une démarche qualité

2009 : Décision de mettre en place par les 3 IUT de l'Université de Strasbourg une démarche qualité suivant le référentiel ISO 9001

L'une des exigences principales de l'ISO 9001 est la satisfaction des clients :

- étudiants
- employeurs

Pour satisfaire cette exigence il faut :

- Mesurer
- Analyser les résultats
- Améliorer

L'évaluation de nos formations par les étudiants est l'un des outils qui permet ces actions

# MESURER

Utilisation d'un **questionnaire** ciblé , élaboré par le conseil de perfectionnement de l'Université de Strasbourg

Questionnaire en 70 questions réparties en 13 items :

- Programme
- Accompagnement pédagogique
- Modalités d'évaluation des connaissances
- Accès à l'information
- Ressources documentaires
- Ressources matérielles
- Locaux
- Professionnalisation de la formation
- Préparation au stage
- Appréciation globale de la formation

Kit pour néo-bacheliers :

- Information et accueil
- Difficultés rencontrées
- Aide à la réussite

Pour garantir une mesure fiable, les réponses doivent être **représentatives** de l'ensemble des étudiants

Pour cela il faut :

- garantir l'anonymat,
- proscrire les contraintes,
- motiver et impliquer les étudiants dans le processus,
- obtenir un taux de réponses satisfaisant ( fixé à >70% par notre IUT)

## **Proscrire les contraintes:**

- mettre le questionnaire en ligne avec accès depuis le domicile

## **Motiver et impliquer les étudiants :**

En 1<sup>ère</sup> année DUT ou LP

- les prévenir , dès l'accueil, qu'ils seront sollicités pour répondre à des enquêtes
- leur présenter les résultats et plan d'actions de l'enquête précédente

Après clôture de l'enquête

- leur présenter et discuter des réponses fournies
- les faire participer à l'élaboration du plan d'actions d'amélioration lors du conseil de département ad-hoc ou de perfectionnement

## Le taux de réponses

La valeur cible (70%) est atteinte :

-grâce aux actions précédentes

-à un suivi des taux de réponses impliquant des relances

<b>2012</b>	GB1	GIM1	GIMA1	MP1	GEA1
03/01/2012		66,6	61,5	47,7	58,7
25/01/2012	40	84,3	76,9	82	84,5
13/02/2012	60	84,3	76,9	82	84,6
23/03/2012	74,3	84,3	76,9	82	84,6

4 relances

<b>2013</b>	GB1	GIM1	GIMA1	MP1	GEA1
11/01/2013	0	0	0	0	0
25/01/2013	65,5	43,4	56,2	47,6	47,7
11/02/2013	83,8	78,2	75	82,3	84,6

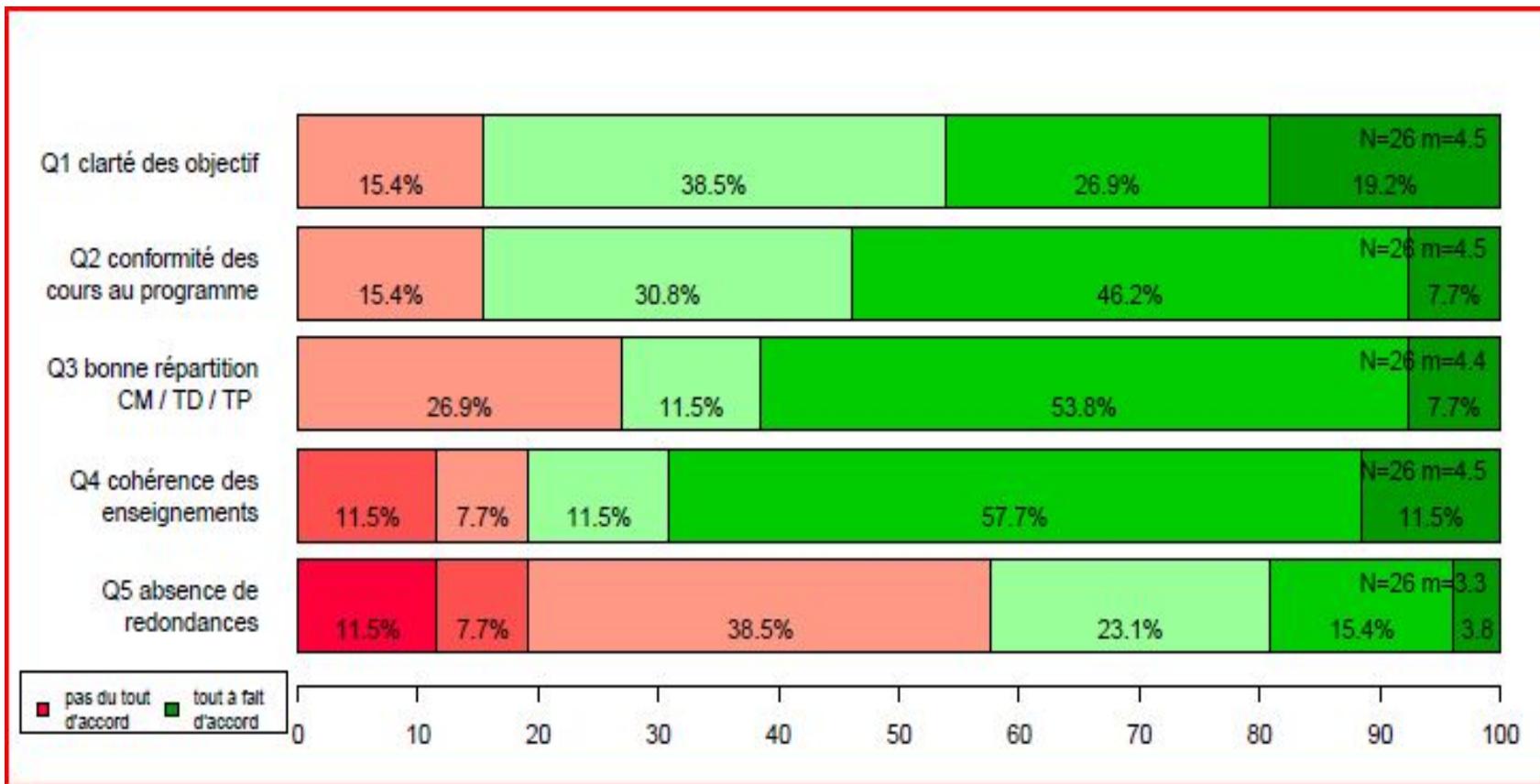
2 relances

La valeur cible du taux de réponses atteinte, l'enquête est clôturée.

Les résultats générés automatiquement sont envoyés aux responsables de formations par le référent qualité

# Présentation des résultats pour une formation:

par item avec un indice de satisfaction / 6



# ANALYSER

## **Exploitation des résultats de l'enquête par l'équipe pédagogique :**

Se fait au cours d'un conseil de département ou de perfectionnement en présence des **délégués étudiants après « debriefing » avec les étudiants ayant été sollicités pour répondre à l'enquête**

Conseil au cours duquel les résultats sont

- présentés,
- analysés,
- discutés

# AMELIORER

Les conseils de département ou de perfectionnement, après analyse des résultats, proposent :

des plans d'actions d'amélioration pour les items ayant un indice de satisfaction jugé insuffisant

( plan d'action obligatoire pour tout item ayant un indice  $< 4/6$  )

## Exemple d'indices de satisfaction obtenus en 2012

Formation	Effectif	Taux de réponse (%)	Références	Programmes	Accompagnement pédagogique	Modalités d'évaluation des enseignements (MEE)	Accès à l'information	Ressources documentaires	Ressources matérielles	Locaux	Information – Accueil (1 <sup>ère</sup> année)	Professionalisation (année diplômante)
DUT1 GB	101	74,2		4,5	4,8	4,2	4,8	4,7	5,3	5,3	4,2	
DUT1 GIM	51	84,3		5,1	5,0	5,0	5,1	5,0	5,6	5,5	4,7	
DUT1 MP	67	82		4,9	4,9	4,6	4,8	4,4	5,4	5,3	4,1	
DUT1 GEA	111	84,6		4,5	4,4	3,5	4,8	4,6	5,0	5,2	4,0	
DUT1 GIM App	13	76,9		4,0	4,6	3,8	4,7	4,2	4,9	4,9	3,9	
DUT2 GB GE	23	91,3		4,9	4,7	4,1	4,6	4,4	5,2	5,3		4,0
DUT2 GB IAB	49	77,5		4,7	4,8	4,1	4,6	4,7	5,3	5,4		4,2
DUT2 GEA FC	32	56,2		4,4	4,5	3,9	4,2	4,2	4,8	4,9		4,2
DUT2 GEA PMO	53	73,5		4,3	4,3	3,6	4,1	4,0	5,1	5,2		3,9

## Synthèse et validation des plans d'actions

L'ensemble des résultats et plans d'actions des différentes formations est synthétisé par le référent Qualité de l'IUT

Puis présenté en directoire (conseil de direction) puis au conseil de l'IUT pour validation.

Les plans validés sont transmis au CEVU

Et enfin **mis en œuvre pour une amélioration des formations**

# Exemple de plans d'actions et leurs suivis

## SYNTHESE DES PLANS D' ACTIONS D'AMELIORATION des FORMATIONS

ISC-M21-ENR001

Version 02

ANNEE UNIVERSITAIRE:

2011-2012

N° Action	FORMATION	Thème référence évalué < 4/6	Thème concerné	Libellé action à mener er/ comment?	Type d'action (1)	Mise en œuvre de l'action	
		OUI/NON				Date demande	N° RT
1	MP	non (oui pour les apprentis )	Modalités d'évaluation	a) Accroître notre communication sur les modalités d'évaluation auprès des étudiants 2ème année. b) Renforcer la communication sur les modalités des épreuves	P	21/01/2013	#546
3	GEA	OUI	Examens et contrôles	Meilleure répartition des contrôles	O	21/01/2013	#548
5	GB	OUI	Programme	a) Harmonisation des enseignements b) Recueillir les plans de cours pour limiter les redondances	O	21/01/2013	#551

Le département a proposé un plan d'actions ayant les intitulés:  
- Accroître la communication sur les modalités d'évaluation auprès des étudiants de 2ème année,  
- Renforcer la communication sur la modalités des épreuves.

Télécharger (sans titre) / avec en-têtes  
text/html 564o

Ces actions ont-elles été mises en place? si oui, à quelle date?  
Si non, merci de m'informer quand cela sera fait.

Le référent Qualité  
M.Rombourg

Bonjour Michel,

les deux actions ont été mises en oeuvre au moins de septembre 2012.

- Accroître la communication sur les modalités d'évaluation auprès des étudiants de 2ème année, action menée lors de la journée d'accueil des étudiants de deuxième année.

- Renforcer la communication sur la modalités des épreuves,  
action menée auprès des enseignants lors du conseil de département du 07/09/2012.

voilou, c'est tout

Télécharger (sans titre) / avec en-têtes  
text/html 616o

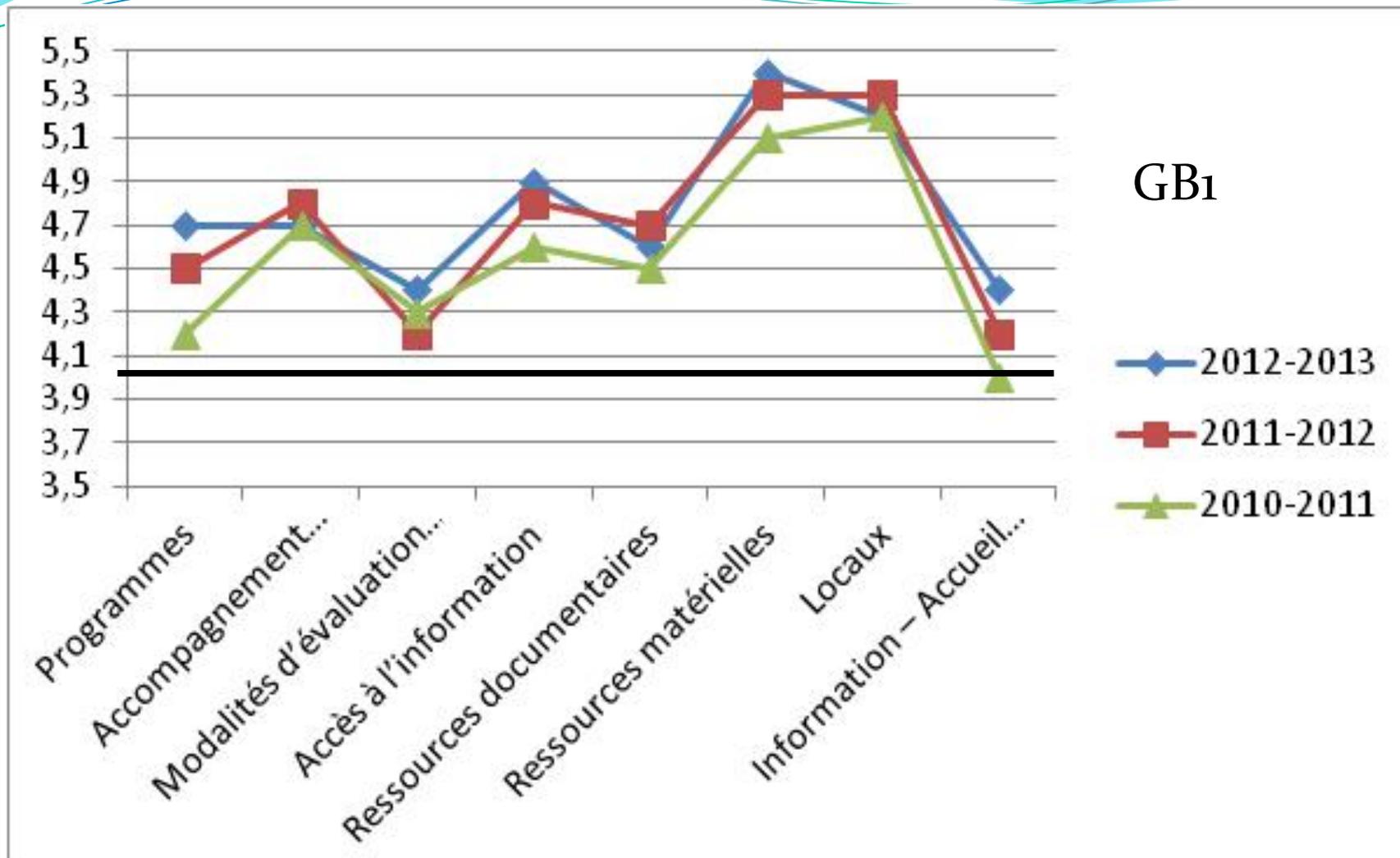
## EN CONCLUSION

L'utilisation d'un questionnaire pour l'évaluation des formations nous permet:

- de mesurer la satisfaction (ou l'insatisfaction ) de nos étudiants
- de mettre en place des plans d'actions d'amélioration de nos formations

NB: en croisant les résultats avec ceux obtenus lors d'enquêtes sur le fonctionnement de l'IUT et auprès des maîtres de stages

- de vérifier lors de l'enquête suivante l'efficacité du plan d'actions



La mise en place des plans d'actions (organisationnels ou pédagogiques ) va avoir un impact sur le fonctionnement de l'ensemble de l'IUT

Et ceci à travers les différents processus de notre démarche Qualité

**Le tout pour une amélioration continue de la  
Qualité de nos formations**

Dernière minute:

**L'IUT L.Pasteur de Schiltigheim est certifié ISO 9001 selon le libellé:**

**« Concevoir, organiser, réaliser et évaluer des formations universitaires et technologiques diplômantes.**

**Informé, accueillir et accompagner le candidat, l'étudiant et le diplômé. »**

**Merci de votre attention**

4ème colloque Pédagogie et Professionnalisation-LYON-2013-  
M.Rombourg