

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

**L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE L'OFFRE DES INSTITUTIONS
D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PAR LEURS ÉTUDIANTS**

Jacques DANG *, **Bernard MICHON****, **Carole SCHORLE-STEFAN*****, **Florence
DUCREAU ******

* HEC, dang@hec.fr

**UOH - Université Ouverte des Humanités, michon@unistra.fr

***Carole SCHORLE-STEFAN, UOH, carole.schorle-stefan@unistra.fr

**** florence.ducreau@univ-lorraine.fr AUNEGE - Association des Universités pour le
développement de l'enseignement numérique en Economie et Gestion

Mots-clés : évaluation, enseignement supérieur, politique, système d'information, recommandations

Résumé. Dans un contexte où le développement de l'enseignement supérieur, notamment à l'international, s'intensifie, où la formation tout au long de la vie devient indispensable pour maintenir à niveau et développer les compétences et où la concurrence entre institutions d'enseignement supérieur s'accroît, il est crucial pour ces institutions de mettre en œuvre une démarche volontaire pour garantir la qualité des formations qu'elles dispensent et renforcer leur attractivité auprès des étudiants. Le projet PERICLES a pour objectif de fournir aux institutions d'enseignement supérieur un cadre et un outil opérationnel qui s'adapte à la politique d'évaluation adoptée par les dirigeants de chacune de ces institutions, aux objectifs qu'elle poursuit, aux valeurs qu'elle incarne et à la gouvernance dans laquelle elle s'insère, ainsi qu'aux dispositifs de mutualisation auxquels elle participe.

1. Introduction

Le projet PERICLES¹ (Projet pour l'Évaluation et la Recherche Informatisée autour des Compétences dans L'Enseignement Supérieur) s'inscrit dans le cadre du Programme des Investissements d'Avenir lancé par le gouvernement français. C'est l'un des 17 lauréats de l'appel à projet « Services Numériques Innovants pour l'e-éducation » des actions en faveur de l'Économie Numérique opérées par la Caisse de Dépôts et Consignations.

Comme le rappelle l'ENQA² dans son document de politique sur la garantie de la qualité dans l'espace européen de l'enseignement supérieur adopté à l'occasion de la conférence des ministres responsables de l'enseignement supérieur à Louvain-la-Neuve les 28 et 29 avril 2009, « la responsabilité fondamentale de la qualité demeure celle du monde universitaire. La garantie interne de la qualité est un devoir pour les établissements d'enseignement supérieur et le lien est évident entre le développement d'une culture effective de la qualité au sein des établissements d'enseignement supérieur et le degré d'autonomie opérationnelle dont ils jouissent ».

Pour mettre en œuvre cette « ardente obligation » que rappelaient les conclusions des Assises Nationales de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, PERICLES fournit un modèle et un outil neutres qui permettent à ces institutions de mettre en œuvre une démarche qualité interne en

¹ <http://www.pericles.org>

² European Association for Quality Assurance in Higher Education

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

s'appuyant sur leurs propres objectifs et critères, et qui s'intègre à leur système d'information (PGI/ERP, ENT/LMS, annuaires).

Il permet à chaque institution d'enseignement supérieur de mettre en place une évaluation « multifacettes » des enseignements –s'appuyant notamment sur l'évaluation faite par les étudiants–, sur la base d'un cadre méthodologique établi, le cas échéant, nationalement, adapté ensuite par chaque établissement à ses spécificités

PERICLES aborde donc, tour à tour :

- La diversité des approches qui résulte des choix politiques de la Présidence de l'Université ou de la Direction Générale d'une Ecole, comme des choix de la Direction de la Qualité de l'institution,
- La nécessaire intégration de cette démarche, dans le respect des normes et standards, avec les différentes briques du système d'information de l'institution, avec les outils de ranking tels que U-MULTI RANK, et les structures organisationnelles de l'institution,
- L'utilisation des résultats des évaluations pour améliorer la pertinence des recommandations destinées à l'étudiant sur le choix de ressources ou d'enseignements complémentaires pour améliorer l'efficacité de son parcours dans l'institution, jusqu'au placement après l'obtention du certificat ou du diplôme.

Après avoir rappelé les éléments fondamentaux de la culture de l'évaluation dans l'enseignement supérieur en France, l'article aborde les besoins exprimés dans un nouvel environnement, celui des ressources éducatives libres, comme elles sont incarnées par les Universités Numériques Thématiques (UNT), et dégage les deux scénarios d'usage de PERICLES.

2. La culture de l'évaluation dans l'enseignement supérieur français

L'enseignement supérieur français se présente à travers une très grande diversité : double système de formation (écoles supérieures et universités) taille des établissements (petits et grands), degré d'autonomie variable, organisations plurielles... Ce paysage contrasté concerne également le recours à des démarches « qualité » pouvant faire appel à des processus d'évaluation des formations.

Si certains sont tentés d'affirmer que les Universités se situent au niveau « zéro » des procédures d'évaluation des formations, ce qui est tout à fait excessif, il est indispensable de souligner que l'actuel contexte de mise en concurrence des établissements d'enseignement supérieur conduit certainement à un souci croissant d'évaluation des offres de formation. Même s'il peut apparaître parfois que des écoles puissent avoir davantage recours à des procédures d'évaluation, il serait simpliste d'affirmer que les Universités ne sont pas rentrées dans des stratégies visant à objectiver la qualité de leurs formations. En effet, l'offre publique de formation d'enseignement supérieur est régulièrement examinée de manière critique depuis environ 25 ans à travers une politique contractuelle mettant en relation de manière étroite les différents établissements et les instances ministérielles concernées. Certes, cette politique contractuelle s'est d'abord préoccupée d'évaluer la Recherche scientifique (nombre et qualité des publications, programmes de recherche, politiques doctorales, insertion des diplômés...). Mais, elle a rapidement concerné toutes les dimensions de l'enseignement supérieur. On ne peut donc pas admettre un propos selon lequel les Universités n'en seraient qu'aux balbutiements des procédures d'évaluation.

Les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des étudiants présentent un réel intérêt, mais elles ne sauraient suffire. La mise en place de deux autres dimensions d'évaluation est indispensable : évaluation des formations par les experts académiques des disciplines, évaluation de l'insertion des diplômés en termes de retour sur investissement.

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

Des éléments existent sur ces trois pôles constitutifs d'une démarche d'évaluation, mais ils sont la plupart du temps épars, non systématisés, variables selon les institutions, les conjonctures et les opportunités. Une formalisation des objectifs et des procédures de l'évaluation des formations mérite ainsi toute sa place. Elle devrait permettre d'entrer dans des analyses étayées de la valeur scientifiques et socio-économiques des formations constitutives du paysage de l'enseignement supérieur.

Si les conjonctures actuelles semblent participer à l'éclosion d'un souci plus important, voire exacerbé, et plus visible d'évaluation, le rappel de son historicité permet d'objectiver différentes initiatives qui ont marqué depuis plus de 20 ans l'évolution des formations d'enseignement supérieur. Il serait plus juste de dire que nous assistons au passage d'une période d'incitations à celle d'obligation mesurée. Nous serions devant une sorte de paradoxe, à savoir que plus les établissements auraient d'autonomie, moins ils auraient le choix de recourir ou pas à des procédures d'évaluation des formations.

Dans ce nouveau contexte, le projet PERICLES doit être interprété d'abord comme une réflexion approfondie sur ce que peut être l'évaluation par les étudiants de leurs formations, puis comme l'élaboration de moyens adaptables d'évaluation selon la diversité des situations (institutions, disciplines, types de formation, spécificités locales...), enfin comme la possibilité ouverte pour des analyses transversales réalisées selon différentes occurrences.

Une des originalités très positives de ce projet réside dans sa mise au point à travers des expérimentations en situations réelles et plurielles. Par exemple, l'outil issu du programme PERICLES devra permettre d'évaluer à la fois les formations en présentiel, les formations hybrides et les formations intégralement en ligne.

Même si la conjoncture paraît conduire à une systématique de l'évaluation des formations d'enseignement supérieur, le rappel de mentalités en décalage, voire des usages politiques différenciés, doit conduire à l'élaboration de stratégies d'accompagnement de cette évolution pour lui permettre de se généraliser à l'échelle de l'ensemble de l'enseignement supérieur.

3. L'évaluation dans le cadre des ressources éducatives libres : le cas des UNT

Les Universités numériques thématiques (UNT) mutualisent des contenus pédagogiques :

- Produits par des enseignants des établissements d'enseignement supérieur français,
- De toute nature (documents, cours, exercices, exemples, etc.),
- Dans tout domaine disciplinaire,
- Pour toute forme d'enseignement (présentiel ou non).

Ces ressources pédagogiques numériques s'adressent autant aux enseignants qu'aux étudiants. Elles s'inscrivent dans les parcours de formation et sont validées par les communautés scientifiques des UNT. Il existe aujourd'hui sept UNT qui couvrent les domaines suivants :

- Sciences de la santé et du sport,
- Sciences de l'ingénieur et technologie,
- Economie gestion,
- Environnement et développement durable,
- Sciences humaines et sociales, langues et cultures,
- Sciences juridiques,
- Sciences fondamentales.

Les UNT ne se substituent en aucun cas aux établissements eux-mêmes mais elles apportent un complément pédagogique à leur enseignement. En effet, elles ne sont pas, malgré leur nom, des nouvelles universités : elles ne sont pas des opérateurs de formation, ne délivrent pas de diplôme et n'inscrivent pas d'étudiant.

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

Les UNT contribuent à l'évolution de la pédagogie de l'enseignement supérieur. La mise à disposition de ressources interactives en ligne permet d'encourager les enseignants et les étudiants à intégrer l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (TICE) dans leur formation.

Les UNT s'inscrivent dans la dynamique de l'accès ouvert au savoir. Elles ont pour mission de :

- Recenser les ressources pédagogiques numériques existantes dans les établissements,
- Produire de nouvelles ressources,
- Valoriser, indexer et diffuser ces ressources,
- Assurer la validation scientifique, pédagogique et technique des ressources produites.

Les missions des UNT répondent à un double objectif : favoriser la réussite des étudiants, en particulier en niveau L, et offrir une large visibilité nationale et internationale.

Les UNT participant activement au projet PERICLES (AUNEGE pour l'Economie-Gestion et UOH pour les Humanités) désirent développer et utiliser un outil aidant à la mise en œuvre d'une politique d'assurance qualité interne reposant sur l'évaluation de leur portail respectif et des ressources éducatives libres diffusées via ces portails, ainsi qu'à la préconisation automatisée de ces ressources.

Cet outil leur permet de :

- Développer une pratique d'évaluation des ressources par les utilisateurs (étudiants et enseignants),
- Améliorer l'enrichissement pédagogique offert autour des ressources sur chaque portail dédié,
- Mieux répondre aux besoins des étudiants et des enseignants en termes d'usages et de production de ressources éducatives libres,
- Valoriser les ressources produites,
- Préconiser des ressources en fonction de formation et/ou de parcours pédagogiques.

L'outil concerne en premier lieu les instances de pilotage des UNT (bureau, comité de pilotage, conseil d'administration, etc.). Ces dernières ont besoin de mettre en place une évaluation des ressources qu'elles diffusent et parfois coproduisent pour différentes raisons : stratégiques, afin d'adapter au mieux la politique éditoriale et la politique de production aux besoins, attentes et pratiques des usagers ; fonctionnelles, afin de rendre certaines productions plus attractives. A cela vient s'ajouter un intérêt en termes de préconisations auprès des étudiants pour une plus grande utilisation des ressources et une meilleure visibilité de l'UNT.

L'outil servira également aux responsables des services numériques des établissements partenaires, notamment pour leur permettre de définir les actions de leur service dans le cadre de l'UNT : valorisation de ressources, production des ressources, développement des usages, communication, etc. Au-delà des UNT, seront apportées des données qualitatives et quantitatives concernant l'usage de ressources éducatives libres pouvant être très intéressantes pour la définition de la production numérique au sein de leur établissement. Là encore, s'ajoute un intérêt en termes de préconisations auprès des étudiants pour une meilleure visibilité des ressources pédagogiques numériques de l'établissement et de sa politique numérique.

Enfin, l'outil sera utile aux auteurs et aux équipes de production, afin d'obtenir des feed-back sur la ressource qui les concerne pour la faire évoluer ou faire évoluer leur manière de produire et ainsi mieux répondre aux attentes des apprenants que ce soit en termes de contenus ou d'ergonomie.

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

4. Deux grands scénarios d'usage pour PERICLES

Pour essayer de couvrir le périmètre de besoins le plus large possible, PERICLES s'est inscrit aussi bien dans un environnement classique d'université ou de grande école pour des diplômes LMD, au travers d'un enseignement essentiellement présentiel dans celui de la formation continue dispensée par ces institutions ou par des organismes spécialisés, tels que DEMOS, et dans celui des universités numériques thématiques ou des universités numériques en région qui mettent l'accent sur la mutualisation des ressources. L'analyse a porté, notamment, sur des institutions des pays suivants : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Lituanie, Norvège, Pologne, Portugal et Royaume-Uni.

Les résultats ont fait apparaître des divergences d'approche profondes, même entre des institutions de même nature et même profil, au sein d'un même pays, distantes de moins de 150 km, qui résultent d'un certain nombre de choix, notamment de nature politique et organisationnelle. Sur ces différents choix, les institutions retiennent toute la palette des choix intermédiaires pour bien rendre compte de leur situation propre dans un environnement donné.

Les grands déterminants qui sont apparus relèvent :

- De l'activité de l'institution : délivrance de diplômes LMD, formation ouverte, enseignement à distance, université numérique,
- De la hiérarchie des priorités transmise à la direction de la qualité : concourir au pilotage de l'offre de formation, transférer vers les outils de ranking (U-MULTIRANK, Ceres), les financeurs (collectivités territoriales, OPCA), ou les organes de tutelle (ministères, chambres consulaires) une information précise, assurer à chaque enseignant un processus d'amélioration continu de ses enseignements dans le strict respect de son indépendance, donner à des organes intermédiaires (collegium, faculté, département, programme) les moyens d'animer, de coordonner plus étroitement et même d'harmoniser les pratiques,
- Des valeurs que l'institution incarne et met en avant,
- Du mode de mise en œuvre de la démarche qualité : centralisée ou « top-down » au service d'une décision politique, décentralisée ou « bottom-up », au service d'une dynamique d'innovation et d'essaimage de bonnes pratiques.

Deux grands scénarios d'usage ont été identifiés: un scénario axé sur l'enseignant au sein d'une institution d'enseignement supérieur, un scénario centré sur les ressources pédagogiques.

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

Acteur	Objectif politique	Objectif opérationnel
Présidence /CA/CEVU / Directeur Général/Secrétaire Général	Valoriser son institution	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'attractivité de l'institution - Améliorer en continu l'offre de formation - Démontrer l'engagement de l'institution dans la qualité - Valoriser la qualité des enseignements par l'obtention de résultats utiles à la communication - Répondre aux exigences des organes d'accréditation, de classement ou de tutelle
	Aider au pilotage du portefeuille de l'offre de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter l'obtention des habilitations et accréditations - Partager les critères d'arbitrage au regard de la contrainte de soutenabilité de l'offre - Soutenir le développement, l'innovation pédagogique et l'ingénierie de formation - Utiliser un outil de suivi de la qualité partageant des critères avec des établissements comparables pour faciliter la réflexion stratégique
Responsable qualité	Utiliser un outil performant pour développer les pratiques d'évaluation des enseignements par les étudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un outil pour l'évaluation des enseignements - Permettre une appropriation de la démarche à tous niveaux - Assurer une offre de service opérationnelle ; soutenir les acteurs
	Rendre compte	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre le volume d'évaluations réalisées - Synthétiser les résultats
Responsable de composante (Collegium, diplôme, programme, ...)	Valoriser les formations grâce aux résultats de la démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la perception de la qualité des cours - Améliorer le recrutement des étudiants dans les formations - Améliorer en continu l'offre de cours grâce au retour qualité des étudiants - Optimiser les volumes et la durée des formations - Mettre en œuvre la démarche qualité dans la composante
Enseignant		<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer et améliorer la qualité de ses enseignements et leur perception - Optimiser ses pratiques pédagogiques
DSI, Direction du numérique, Service Informatique		<ul style="list-style-type: none"> - Interfacer l'évaluation avec le SI de l'université - Offrir une solution pour la mise en place de l'évaluation
Etudiants		<ul style="list-style-type: none"> - Donner un avis sur différents aspects qualitatifs des enseignements
Formation Continue		<ul style="list-style-type: none"> - Permettre un retour qualité des participants à la formation vers la DRH des clients

Tableau 1 : premier scénario : utiliser un outil pour une politique d'assurance qualité interne reposant sur l'évaluation des enseignements

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

Second scénario : à partir de l'évaluation de ressources pédagogiques de l'institution

- Développer une pratique d'évaluation des ressources par les utilisateurs,
- Améliorer l'enrichissement pédagogique offert autour des ressources,
- Mieux répondre aux besoins des étudiants et des enseignants en termes d'usages et de production de ressources numériques pédagogiques,
- Valoriser les ressources produites,
- Préconiser des ressources en fonction de formation ou de parcours pédagogiques.

Acteur	Objectif politique	Objectif opérationnel
Instances de pilotage	Evaluation des ressources pour des raisons stratégiques d'adaptation de la politique de développement aux besoins, attentes et pratiques des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des pratiques et usages de la base de ressources - Informations sur des ressources : les plus consultées, les plus produites, les plus innovantes pédagogiquement - Besoin pour la définition des appels à projets, - Adaptation de la politique éditoriale - Besoin de rendre certaines productions plus attractives : ergonomie, ajout d'exercice, granularisation ...
	Intérêt de préconisations auprès des étudiants pour une plus grande utilisation des ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Préconisation de ressources sur le portail - Préconisation de ressources dans l'ENT d'un étudiant/enseignant
Responsable du service numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin d'évaluation pour une définition des actions du service : valorisation de ressources, production des ressources, développement des usages, communication - Intérêt de l'apport de données qualitatives et quantitatives concernant l'usage de ressources éducatives libres - Préconisations auprès des étudiants pour une meilleure visibilité des ressources de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin d'informations restreintes aux ressources de l'établissement - Besoin pour une adaptation des projets, voire de la production
Auteur – Equipe de production		<ul style="list-style-type: none"> - Besoin d'un retour sur la ressource produite pour la faire évoluer ou faire évoluer sa manière de produire - Evaluer la qualité d'une ressource pour mieux répondre aux attentes des apprenants - Besoin d'informations restreintes à une ressource - Besoin ponctuel, en fonction des usages et des projets - Intérêt de préconisation pour une valorisation de la production

Tableau 2 : second scénario : utiliser un outil pour une politique d'assurance qualité interne reposant sur l'évaluation des ressources pédagogiques

Cultures et politiques de l'évaluation en éducation et en formation

Une fois les évaluations mises en œuvre au niveau de chaque institution, les résultats anonymisés peuvent être agrégés au sein d'organismes de mutualisation volontaire, tels que les PRES (pôles de recherche et d'enseignement supérieur), IDEX (initiatives d'excellence) ou autres formes de communautés d'universités, auprès d'organismes de tutelle tels que les organismes consulaires, les collectivités territoriales ou les ministères ou encore d'observatoires de la qualité tels que celui d'EFQUEL³.

5. Perspectives

PERICLES va être mis en œuvre dès 2014 dans une université française de plus de 30.000 étudiants, une grande école, une université numérique thématique, un organisme de formation professionnel et en mode SaaS (logiciel en tant que service) pour l'utilisateur individuel. Les retours d'expérience doivent garantir que l'outil peut être mis en œuvre dans une grande diversité de contextes aussi bien fonctionnels que technologiques, ainsi que dans des cadres réglementaires nationaux différents.

6. Bibliographie & références

Arnold D. (2010) What stakeholders really think of eLearning. Quality through self-evaluation, Online Educa Berlin

Bijnens M., Ehlers D.E. & Helmstedt C. (2011) EFQUEL White paper (2011). Shared evaluation for quality in technology-enhanced learning.

Ehlers D.E. (2003) La qualité dans la formation électronique : l'apprenant comme catégorie fondamentale de l'assurance qualité, Formation Professionnelle n°29, CEDEFOP

Ehlers D.E. (2013) Open Learning Cultures : A Guide to Quality, Evaluation, and Assessment for Future Learning, Springer

³ European Foundation for Quality in e-Learning