



## Note méthodologique - Révision du questionnaire d'enquête relatif à l'évaluation d'un programme par les étudiant·es (EPE)

### Contexte

L'UCLouvain est dotée d'un service central veillant à assurer la qualité de l'offre des programmes académiques (QOPA). L'une des missions de ce service est de piloter les enquêtes institutionnelles visant à recueillir l'avis des communautés étudiantes, en particulier via l'évaluation des enseignements par les étudiant·es (EEE) et les enquêtes sur l'insertion socioprofessionnelle des diplômé·es de master. En outre, l'UCLouvain interroge depuis plus de 10 ans les étudiant·es au sujet des formations qu'ils sont en train de suivre (Évaluation des programmes par les étudiant·es - EPE). Les EPE visent à alimenter l'analyse de la qualité des formations dans le but de les améliorer, que ce soit dans le cadre de processus d'évaluation externe et d'accréditation, ou à l'initiative de responsables de programme souhaitant initier une réforme curriculaire, ou encore évaluer les effets de modifications précédemment introduites.

Jusqu'à présent, ces enquêtes s'appuyaient sur des questionnaires composés de 80 questions non modifiables. Ce choix méthodologique visait à pouvoir comparer le programme évalué avec l'ensemble des autres programmes de l'UCLouvain. Les facultés avaient par ailleurs la possibilité d'ajouter des questions spécifiques pour sonder des aspects particuliers de la formation non couverts par les questions standards.

Deux raisons ont amené à modifier le questionnaire des enquêtes EPE à partir de 2024 :

D'une part, nous avons voulu pallier la chute du taux de réponse aux enquêtes menées par les établissements d'enseignement, chute largement mise en évidence en particulier depuis que les enquêtes se déroulent en ligne<sup>1</sup>. La littérature montre que les questionnaires plus courts obtiennent un meilleur taux de réponses. Les enquêtes en ligne qui ne durent pas plus de 10 minutes ont plus de chances d'obtenir un taux de réponse plus élevé que les enquêtes plus longues (Kaplowitz, Lupi, Couper, & Thorp, 2012 ; Morrison, Dillman, & Christian, 2010 ; Sahlqvist, Song, Bull, Adams, Preston, & Ogilvie, 2011).

D'autre part, l'UCLouvain a obtenu en 2022 l'autorisation de prendre son autonomie vis-à-vis de l'Agence pour l'Évaluation de la Qualité de l'Enseignement Supérieur en Fédération Wallonie-Bruxelles (AEQES) pour la gestion de l'évaluation externe de ses programmes. Une nouvelle méthodologie d'évaluation facultaire de la qualité des programmes (EFaQ) a été conçue et a démarré en 2023-24. Ce changement offrait l'opportunité de revoir le système qualité de l'UCLouvain, notamment l'articulation des différentes enquêtes institutionnelles (EEE, enquête sur l'insertion socioprofessionnelle des diplômés, EPE). Dans un contexte de multiplication des enquêtes en ligne de tous types et de lassitude des étudiant·es face à ces nombreuses sollicitations, il apparaissait souhaitable de cibler les informations recueillies et d'éviter les redondances.

---

<sup>1</sup> Notamment par Fosnacht, Sarraf, Howe, & Peck, 2017 ; Koskey, Cain, Sondergeld, Alvin, & Slager, 2015 ; Arnold, 2009 ; Dommeyer, Baum, Hanna, & Chapman, 2004 ; Sax, Gilmartin, & Bryant, 2003 ; Layne, Decristoforo, & McGinty, 1999.



## Conception du questionnaire révisé

Ainsi, nous avons proposé une révision du questionnaire en vue de le raccourcir fortement et de le recentrer sur les éléments qui définissent un programme, que Prégent, Bernard et Kozanitis (2009) argumentent comme étant davantage que la somme d'une série d'enseignements. Dans une « approche-programme », on vise

- le développement d'acquis d'apprentissage terminaux, « profil de sortie » à atteindre à la fin de la formation, dont l'étudiant·e perçoit la pertinence pour sa future vie sociale et professionnelle,
- une contribution coordonnée des différent·es enseignant·es à ces apprentissages terminaux,
- la cohérence du programme, c'est-à-dire la bonne articulation des activités entre elles et au service des apprentissages visés, mais aussi l'alignement des stratégies d'évaluation avec les apprentissages visés et avec les activités,
- une charge de travail équilibrée tout au long des années de formation, respectant celle qui a été annoncée.

Les *European Standard Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*<sup>2</sup> ont été une autre source pour identifier ce qui compose un programme de qualité dans une approche de la formation centrée sur l'étudiant·e. Par rapport aux inspirations proposées par Prégent et al. sur l'approche-programme, les ESG ajoutent par exemple l'invitation à impliquer l'étudiant·e dans l'élaboration de son programme, à prendre en compte la diversité des étudiant·es et de leurs besoins en offrant des parcours d'apprentissage flexibles, à proposer une variété de méthodes pédagogiques, etc. Les ESG attirent également l'attention sur des éléments moins pédagogiques mais faisant néanmoins partie intégrante de l'expérience étudiante au sein d'un programme, par exemple le fait de proposer des procédures appropriées pour traiter les plaintes.

Enfin, des enquêtes menées par d'autres universités (Université de Vienne, Université métropolitaine de Toronto) ou la *National Student Survey* au Royaume-Uni nous ont également inspiré·es par le fait qu'elles recueillent la perception par les étudiant·es de la mise en pratique des valeurs et priorités de leur établissement. Pour l'UCLouvain, ce seraient par exemple les priorités liées à la transition et au développement durable, à l'inclusion et à la non-discrimination, à l'exposition internationale...

Sur la base de tous ces éléments ainsi que d'une série de suggestions émises sur une première version du questionnaire révisé<sup>3</sup>, nous avons proposé un nouveau questionnaire composé de trois parties :

- Une première partie standard, proposant des affirmations relatives à la qualité d'un programme, par rapport auxquelles l'appréciation est recueillie à l'aide d'une échelle d'accord à 4 niveaux, comme dans le questionnaire précédent.
- Cinq questions ouvertes.

---

<sup>2</sup> <https://www.egar.eu/kb/esg/>

<sup>3</sup> Merci aux commentaires et suggestions reçus de la part d'Aurore Duquesne (AGL), Séverine Guisset et Nathalie Lefèvre (SMCS), de Audrey Beghon, Benoit Raucant, Léticia Warnier et Pascale Wouters (Louvain Learning Lab), de Benjamin Elias et Catherine Fraikin, en pionniers des premières facultés à entamer le processus EFaQ, de Florence Degavre pour la thématique EDI, d'Olivier Masson suite au QAP, ainsi que d'Aurélien Stulemeyer, Olivia Ramos Diaz et des doyens de l'UCLouvain Saint-Louis Bruxelles.



- Une partie sur mesure, facultative, permettant aux facultés et/ou aux commissions de programme de compléter la partie standardisée par quelques questions (maximum 5) sur des thématiques qui les intéressent.

### Questionnaire révisé : partie standard

- En vert : Nous avons conservé les trois items qui, dans la version précédente du questionnaire, composaient l'indicateur chiffré « appréciation globale ». Ainsi, cet indicateur peut continuer à être utilisé et permettre une comparaison longitudinale de l'appréciation du programme malgré l'évolution du questionnaire.
- En bleu : Les items qui sondent la qualité du programme<sup>4</sup> et qui sont identiques dans toutes les enquêtes, qu'elles concernent des programmes de Bachelier, Master (60 ou 120) ou Master de spécialisation.
- En orange : Un item qui sonde la priorité institutionnelle de formation des étudiant-es aux enjeux du développement durable et de la transition (des questions sur d'autres priorités institutionnelles étant suggérées pour la partie sur mesure du questionnaire).

1. Je trouve que la formation dispensée dans ce programme est de qualité.
2. Je suis satisfait-e des connaissances et des compétences que j'ai acquises lors de ce programme.
3. Le programme me permet d'acquérir une solide formation dans ma discipline.
4. Ce que j'apprends me sera utile dans ma vie professionnelle.
5. Le programme me permet de développer des compétences pour une transition vers un monde durable.
6. J'ai pu constituer mon programme en fonction de mon projet personnel.
7. L'ensemble des unités d'enseignement du programme forme un tout cohérent.
8. Je perçois une réelle coordination entre les enseignant-es du programme.
9. La charge de travail est répartie de manière équilibrée au travers des différents quadrimestres.
10. Dans l'ensemble, les crédits annoncés reflètent la charge de travail réelle.
11. La variété des méthodes pédagogiques est adéquate : exposés, travaux individuels et de groupes, labos, projets, stages etc.
12. Il y a suffisamment de liens entre théorie et pratique.
13. Dans l'ensemble, ce qui est évalué reflète ce qui a été enseigné.
14. Dans l'ensemble, les modes d'évaluation (examens écrits, oraux, QCM, travaux...) sont en adéquation avec les apprentissages visés.
15. Les informations sur l'organisation pratique du programme sont communiquées clairement.
16. Les informations sur la façon de trouver de l'aide ou du soutien sont communiquées clairement.
17. J'ai trouvé de l'aide auprès du personnel de la faculté lorsque j'ai rencontré des difficultés (pédagogiques, administratives, organisationnelles...). (Ne cochez aucune case si cela ne vous concerne pas).

<sup>4</sup> Par rapport à l'ancienne version du questionnaire, nous ne reprenons pas les items déjà sondés dans les évaluations d'enseignements et davantage relatifs aux enseignements qu'au programme : les supports de cours, la qualité des explications et des activités pédagogiques, les interactions entre étudiant-es et avec l'enseignant-e, l'alignement pédagogique du cours, etc.



Questions ouvertes (attendant une réponse écrite des étudiant-es) :

1. Si vous le souhaitez, nous vous invitons à commenter vos réponses à certaines affirmations ci-dessus (par exemple, la charge de travail, la coordination entre les enseignant-es...) ?
2. Quels sont les points forts du programme ?
3. Quels sont les points faibles du programme ? Que faut-il améliorer ?
4. Depuis le début du programme, quels cours vous ont marqué-e positivement ?
5. Selon votre point de vue, quels cours faudrait-il évaluer en priorité ? Attention : ne listez pas tous vos cours, indiquez ceux que vous souhaitez mettre en évidence parce qu'ils ne sont pas satisfaisants.

### Partie facultative - suggestions d'items

Cette liste, non exhaustive, vise à montrer des exemples d'items possibles à ajouter en fonction des préoccupations de la commission de programme ou de la faculté. Tout autre item ou question est possible également.

#### Items pour aller plus loin dans l'approche-programme

- Le programme laisse suffisamment de temps pour l'étude individuelle.
- Le programme laisse suffisamment de temps pour réaliser les travaux demandés.
- Les échéances entre les différents travaux sont suffisamment espacées.
- La quantité de travail laisse suffisamment de temps pour mes activités extra universitaires (vie associative, job étudiant, loisirs, sport, etc.).
- Le stress qu'engendre ces études est raisonnable.
- De façon générale, je m'attendais aux notes que j'ai reçues lors des évaluations.
- Le programme offre suffisamment de contacts avec le monde professionnel.
- Mes études vont me permettre d'entrer dans la vie professionnelle en toute confiance.
- Le programme offre suffisamment d'occasions de mettre en pratique ou de manipuler les connaissances nouvellement acquises.
- Le programme offre suffisamment de choix dans les cours, les options, etc.
- Le programme permet une organisation flexible aux étudiant-es qui ont des contraintes.
- Le mémoire constitue un véritable plus dans ma formation.
- Dans le cas où vous avez réalisé un stage : Cette expérience constitue un véritable plus dans ma formation.
- Dans le cas où vous avez réalisé un échange Erasmus : Cette expérience constitue un véritable plus dans ma formation.
- Ma formation antérieure m'a procuré les prérequis suffisants pour aborder le programme de Master.
- L'encadrement administratif (accueil, horaires, examens, etc.) dont j'ai bénéficié est satisfaisant.
- L'encadrement académique dont j'ai bénéficié (par les assistant-es, les professeur-es...) est satisfaisant.
- Etc.

#### Items pour sonder la perception des acquis développés au terme du programme



- Le programme m'a permis de développer...
  - Lister ici les acquis d'apprentissage visés par le programme
- Le programme m'a permis de développer
  - ... mes capacités à travailler en équipe
  - ... ma capacité à planifier mon travail personnel
  - ... ma capacité à résoudre de vrais problèmes et pas seulement de simples exercices
  - ... mes capacités à analyser une situation complexe
  - ... mes compétences en communication (écrite, orale...)
  - ... mes compétences méthodologiques (recherche documentaire, prise de note, etc.)
  - ... mes capacités à être critique et à (me) poser des questions
  - ... mes capacités à apprendre de façon indépendante
  - ... mes compétences en langue(s) autre(s) que le français
  - ... ma capacité à interagir dans un contexte international
- A la fin de ce programme, je peux identifier clairement les compétences que j'ai développées.
- Ce programme exige des étudiant·es de mobiliser de manière intégrée des concepts de différentes disciplines.
- Le programme m'a donné la confiance nécessaire pour entreprendre (esprit d'initiative, conduite de projet, prise de décision).
- Etc.

#### Items en lien avec les priorités institutionnelles et avec l'environnement d'études

- Le programme inclut chacun et chacune sans discrimination.
- Il y a suffisamment d'activités proposées pour le soutien à la réussite.
- Les activités de soutien à la réussite aident vraiment les étudiant·es qui y participent.
- Le programme me permet de développer des aptitudes à interagir dans un environnement international.
- Les ressources disponibles (livres, supports d'apprentissage en ligne, espaces d'étude,...) favorisent mon apprentissage.
- L'environnement (auditoires et locaux de cours, matériel de laboratoire, bibliothèques, salles informatiques, etc. ) est propice à un travail de qualité.
- La faculté met en place un système efficace pour traiter les plaintes des étudiant·es.
- Etc.

#### Procédure de recueil des données et de diffusion des résultats dans le contexte d'évaluation facultaire

L'enquête programme est organisée de façon systématique pour tous les programmes offerts par une faculté (bacheliers, masters, masters de spécialisation), lorsque la faculté démarre un processus d'évaluation facultaire, soit tous les 6 ans. Elle est organisée en ligne, au mois d'avril, par le service responsable de la qualité des programmes (QOPA). L'invitation à participer est envoyée par email aux étudiant·es en dernière année de formation .

L'enquête est ouverte pendant 2 semaines. Les réponses au questionnaire sont anonymes. Des actions de sensibilisation des étudiant·es et d'encouragement à participer sont mises en place dans les facultés



concernées, avec l'aide du service responsable de la qualité des programmes et du service responsable de la communication de l'université (AREC) . Des relances sont envoyées aux étudiant-es qui n'ont pas encore répondu.

Le rapport automatique contenant les résultats de chaque programme est versé dans une plateforme partagée et envoyé par email au responsable du programme, au doyen ou à la doyenne ainsi qu'à la personne qui coordonne le processus d'évaluation facultaire dans la faculté.

Le service responsable de la qualité des programmes rédige, à l'intention de la faculté, une synthèse globale de l'ensemble des rapports : un diagnostic de première ligne, destiné à mettre en évidence les éléments saillants et à attirer l'attention sur les éventuels éléments problématiques. En fonction des demandes adressées en début de processus d'évaluation facultaire, des analyses plus approfondies peuvent être menées de façon ciblée, soit pour certains programmes, soit de façon transversale (au travers de plusieurs programmes) sur certaines thématiques.

### Évaluation de programme en dehors du contexte d'évaluation facultaire

Si une commission de programme souhaite recueillir l'avis des étudiant-es à l'aide du même questionnaire et selon la même procédure en dehors d'une période d'évaluation facultaire, elle peut en adresser la demande au serviceresponsable de la qualité des programmes (QOPA). Le cas échéant, une analyse de la demande sera réalisée pour examiner si la procédure d'enquête standard permet de rencontrer les objectifs poursuivis ou s'il faut adapter légèrement le questionnaire.

Si le projet concerne la préparation d'une réforme de programme ou si, à la suite de l'analyse du rapport d'enquête, la commission de programme souhaite la mise en place de changements pédagogiques, une collaboration sera mise en place avec le Louvain Learning Lab, service d'accompagnement pédagogique des enseignant-es et des équipes.

Pour toute demande d'informations supplémentaires, vous pouvez écrire à [francoise.docq@uclouvain.be](mailto:francoise.docq@uclouvain.be) ou [elise.gerardy@uclouvain.be](mailto:elise.gerardy@uclouvain.be).

### Bibliographie

Arnold, I. J. M. (2009). Do examinations influence student evaluations? *International Journal of Educational Research*, 48, 215–224. doi:10.1016/j.ijer.2009.10.001

Dommeyer, C. J., Baum, P., Hanna, R. W., & Chapman, K. S. (2004). Gathering faculty teaching evaluations by in-class and online surveys: Their effects on response rates and evaluations. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 29, 611–623. doi:10.1080/02602930410001689171

Fosnacht, K., Sarraf, S., Howe, E., & Peck, L. K. (2017). How Important are High Response Rates for College Surveys?. *Review Of Higher Education*, 40(2), 245. doi:10.1353/rhe.2017.0003

Kaplowitz, M. D., Lupi, F., Couper, M. P., & Thorp, L. (2012). The Effect of Invitation Design on Web Survey Response Rates. *Social Science Computer Review*, 30(3), 339-349. doi:10.1177/0894439311419084



Koskey, K. L., Cain, B., Sondergeld, T. A., Alvin, H. G., & Slager, E. M. (2015). A mixed methods investigation of factors and scenarios influencing college students' decision to complete surveys at five Mid-western universities. *Mid-Western Educational Researcher*, 27(1), 3-30. doi:10.1177/152102512311829

Layne, B. H., Decristoforo, J. R., & McGinty, D. (1999). Electronic versus traditional student ratings of instruction. *Research in Higher Education*, 40, 221–232. doi:10.1023/A:1018738731032

Morrison, R., Dillman, D., & Christian, L. (2010). Questionnaire Design Guidelines for Establishment Surveys. *Journal Of Official Statistics*, 26(1), 43-85.

Sahlqvist, S., Song, Y., Bull, F., Adams, E., Preston, J., & Ogilvie, D. (2011). Effect of questionnaire length, personalization and reminder type on response rate to a complex postal survey: randomized controlled trial. *BMC Medical Research Methodology*, 11(62), 1-8. doi:10.1186/1471-2288-11-62

Sax, L. J., Gilmartin, S. K., & Bryant, A. N. (2003). Assessing response rates and nonresponse bias in web and paper surveys. *Research in Higher Education*, 44(4), 409-432. doi:10.1023/A:1024232915870