

Échantillon, contexte des enquêtes et options de traitement

Cette synthèse reprend et analyse les résultats d'enquêtes réalisées dans le cadre des évaluations externes menées en 2014-2015 par l'Agence pour l'évaluation de la qualité de l'enseignement supérieur (AEQES). Trois types d'enquêtes ont été diffusées, auprès des établissements évalués (personnels rencontrés lors des entretiens, toutes fonctions confondues, et/ou ayant coordonné l'autoévaluation), des étudiants (rencontrés en entretien) et des experts mandatés par l'AEQES.

Les enquêtes aux établissements et aux étudiants ont fait l'objet d'une partition : une première partie d'enquête, abordant les aspects liés à la préparation de l'évaluation et à la visite, a été adressée à l'ensemble des destinataires pointés ci-dessus à l'issue de la visite d'évaluation (généralement, dans la semaine qui a suivi la visite) ; une seconde partie d'enquête, principalement ciblée sur les rapports, a été adressée aux mêmes destinataires à l'issue du processus d'évaluation (c'est-à-dire à la publication des plans d'action des établissements).

Taux de réponse, par enquête et par cursus évalué :

		Sciences physiques, chimiques et géographiques (17 U, HE et EPS)	Assistant de direction (25 HE et EPS)	Traduction – interprétation (4 U et HE)	Musique (4 ESA)
Établissements (1 ^e partie)	Nombre de destinataires	590	495	111	145
	Taux de réponse	43%	35%	36%	62%
Établissements (2 ^e partie)	Nombre de destinataires	590	495	111	145
	Taux de réponse	8%	1%	10%	9%
Étudiants (1 ^e partie)	Nombre de destinataires	389	303	81	95
	Taux de réponse	39%	35%	16%	40%
Étudiants (2 ^e partie)	Nombre de destinataires	389	303	81	95
	Taux de réponse	11%	11%	11%	8%
Experts	Nombre de destinataires	33	25	9	8
	Taux de réponse	36%	(en cours)	56%	50%

L'angle d'analyse des résultats recueillis est avant tout englobant, c'est-à-dire qu'il mêle les points de vue des personnels d'établissements, des étudiants et des experts autour de thématiques données, et ce de manière transversale aux différents cursus évalués en 2014-2015. Néanmoins, lorsque cela s'avère pertinent, les données seront ventilées de manière à mettre en lumière des aspects spécifiques à une catégorie de répondants ou à un cursus.

La plupart des questions portent sur le niveau de satisfaction des parties prenantes. L'échelle de notation est la suivante : très satisfaisant / satisfaisant / insatisfaisant / très insatisfaisant. Pour simplifier le traitement de ces enquêtes et en rendre les résultats plus lisibles, une traduction numérique du niveau de satisfaction a été établie de la façon suivante :

Très satisfaisant	10/10
Satisfaisant	7/10
Insatisfaisant	4/10
Très insatisfaisant	0/10

Cette traduction a été réalisée uniquement pour les réponses des personnels des établissements (pour lesquelles les taux de réponse étaient plus importants, permettant de travailler sur des échantillons plus conséquents).

Cette traduction numérique a permis d'attribuer des notes moyennes de satisfaction exprimées sur 10. Elles sont reprises, pour chaque cursus, en introduction des différents thèmes traités ci-dessous. Elles sont suivies d'une analyse des commentaires ouverts laissés par les différents répondants.

Résultats et analyse

Utilisation d'acronymes dans la synthèse

AD	Assistant de direction
EPS	Enseignement de promotion sociale
ESA	Écoles supérieures des arts
HE	Hautes écoles
SPCG	Sciences physiques, chimiques et géographiques
TI	Traduction et interprétation
U	Universités

Partie 1 : le référentiel d'évaluation et son guide d'accompagnement

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)
TI	
Musique	8,5
AD	7,3
SPCG (EPS)	7,5
SPCG (HE)	7,3
SPCG (U)	6,2

Pour rappel, l'ensemble des évaluations externes menées en 2014-2015 se sont basées sur le référentiel de l'AEQES validé en 2012. Ce référentiel a été quelque peu ajusté pour l'évaluation Musique, en raison de la collaboration avec l'agence d'évaluation MusiQuE (ajout de quelques sous-dimensions plus spécifiques à l'enseignement musical supérieur).

Le référentiel est globalement évalué comme étant satisfaisant. Les personnels des universités concernées par l'évaluation SPCG regrettent cependant le peu de place laissée à la recherche en tant que telle parmi les dimensions (réserve exprimée également par quelques experts en SPCG).

Les experts soulignent, à leur tour, leur satisfaction à employer ce référentiel pour structurer leur évaluation. Toutefois, certains commentaires émis par les établissements et les experts pointent, de façon répétée, son caractère jargonnant et la redondance de certaines dimensions et sous-dimensions.

Les experts recommandent à l'Agence de davantage travailler sur l'appropriation du référentiel lors des séminaires de formation.

Réflexion et action :

À partir de 2015-2016, l'AEQES a largement revu l'organisation des séminaires de formation. Leur durée a été augmentée (passant d'un à deux jours). Leur format a été revu en fonction d'objectifs de formation plus clairement définis et en favorisant notamment l'intervention de spécialistes en pédagogie et/ou en gestion de la qualité pour animer des ateliers méthodologiques portant, en particulier, sur le référentiel d'évaluation.

Partie 2 : le regroupement en *cluster* (SPCG)

Cette question a été largement commentée par les répondants des enquêtes SPCG. En effet, la planification décennale approuvée par l'AEQES prévoyait que de nombreux programmes soient évalués simultanément, au sein d'une même procédure d'évaluation (notamment l'ensemble des programmes universitaires suivants : bacheliers et masters en Sciences chimiques, en Sciences physiques, en Sciences géographiques, en Sciences géologiques, masters en Océanographie, en Sciences et gestion de l'environnement, en Sciences spatiales). Ce regroupement n'a pas eu d'effet pour l'EPS et les HE (qui organisent un seul bachelier sous ce *cluster*, le bachelier en chimie) mais a eu un effet particulièrement marqué dans les universités.

L'objet de l'évaluation est par conséquent jugé trop large par une grande partie des répondants universitaires, ce qui a eu des répercussions sur leur satisfaction à plusieurs égards et principalement :

- sur l'autoévaluation elle-même (difficulté à introduire, en un seul rapport, l'analyse de nombreuses filières d'études) ;
- sur la composition du comité (voir ci-dessous) ;
- sur les rapports d'évaluation et l'analyse transversale (voir ci-dessous).

Si 2/3 des experts impliqués dans cette évaluation s'estiment satisfaits de la composition du *cluster*, ils expriment néanmoins des réserves quant à la réelle pertinence d'une évaluation portant sur un trop grand nombre de disciplines (cette situation amenant les experts à chercher le « plus grand dénominateur commun » à défaut de pouvoir matériellement fournir une analyse fine de chacun des programmes). À noter néanmoins que les experts ne remettent pas en cause la pertinence d'avoir évalué simultanément trois formes d'enseignement.

Réflexion et action :

Lors de la révision du plan décennal et de l'approbation de la version 2016-2026, le Comité de gestion a décidé de scinder le cluster SPCG. Les Sciences physiques et les Sciences spatiales ont été ôtées du regroupement tel qu'évalué en 2014-2015 pour être regroupées avec les Mathématiques, sous un nouveau cluster.

Partie 3 : la collaboration avec un autre organisme d'évaluation (Musique)

La collaboration entre l'AEQES et MusiQuE pour l'évaluation des programmes d'enseignement musical supérieur a fait l'objet d'une quasi unanimité, tant auprès des établissements qu'auprès des experts. Parmi les avantages d'une telle collaboration, les répondants ont pointé : un référentiel perçu comme étant plus légitime (car élaboré et validé par les deux organismes), un équilibre harmonieux entre une expertise « locale » (celle de l'AEQES) et une expertise ciblée sur le domaine évalué (MusiQuE). Deux experts ont toutefois pointé avoir eu quelques incertitudes quant au rôle de chaque organisme durant l'évaluation (en particulier, le rôle de MusiQuE qui a connu, en cours d'évaluation, un changement de statut et de nom).

Partie 4 : la préparation de l'évaluation externe

a) Les réunions d'information à destination des établissements

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)
TI	7,0
Musique	10,0
AD	7,8
SPCG (EPS)	7,3
SPCG (HE)	6,7
SPCG (U)	8,0

L'AEQES organise au moins deux séances d'information à destination des établissements : l'une, au début de l'autoévaluation ; l'autre vers le milieu de la phase d'autoévaluation. Globalement, ces réunions sont plutôt appréciées des personnes qui y ont participé.

Certaines personnes regrettent toutefois que le contenu des réunions consiste à présenter des informations par ailleurs déjà disponibles dans les différentes publications de l'Agence. Elles souhaitent que ces réunions soient plus participatives et soient organisées, par exemple, sous la forme d'ateliers d'échanges de pratiques.

Réflexion et action :

Depuis 2016, le format de la seconde réunion d'information a été révisé pour permettre de se centrer principalement sur l'état d'avancement de l'autoévaluation, sur les bonnes pratiques à partager, sur les difficultés rencontrées, sur l'utilisation des données figurant dans la boîte à outils statistiques, etc. et ce de manière plus interactive. Une enquête de satisfaction a été émise à l'occasion de la première organisation de ces réunions révisées. L'organisation d'un atelier sur l'état d'avancement de l'autoévaluation, les bonnes pratiques et les difficultés a été perçue par 82 % des répondants à l'enquête comme étant satisfaisante ou très satisfaisante. Le contenu informatif de la réunion a été considéré, quant à lui, comme étant satisfaisant ou très satisfaisant par 95% des répondants.

Le contenu des premières réunions n'a pas, quant à lui, été revu et consiste encore principalement en une présentation des missions de l'AEQES, du référentiel et de la méthodologie d'évaluation.

Enfin, certains coordinateurs institutionnels pointent le caractère répétitif de ces réunions pour eux qui, pour chaque nouvelle évaluation, accompagnent un coordonnateur cursus.

Réflexion et action :

D'autres types d'activités ne visant pas uniquement une transmission d'informations relatives à la méthodologie de l'évaluation (à l'instar de la MAG menée en 2014) pourraient-ils être envisagés pour ces fonctions plus institutionnelles ?

b) Les outils mis à disposition des établissements

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)				
	Forum des coordonnateurs	Guide du coordonnateur	Boîtes à outils	Mémo organisation visite	Guide d'accompagnement du référentiel
TI	9,0	9,0	3,3	7,7	
Musique	(aucune rép.)	9,0	5,7	10,0	8,5
AD	7,1	8,0	5,6	8,9	7,3
SPCG (EPS)	7,0	7,8	6,5	8,1	7,5
SPCG (HE)	8,5	8,3	5,0	9,6	7,3
SPCG (U)	7,0	7,6	3,2	8,1	6,2

L'AEQES avait mis à disposition des programmes évalués des **forums** d'échanges, hébergés sur le site internet de l'Agence.

Réflexion et action :

Bien que les moyennes de satisfaction soient relativement bonnes, ces forums n'avaient servi principalement, jusque là, qu'à y déposer des informations (PowerPoint présenté en réunion d'information, PV de réunions, etc.). Aucune interaction n'a jamais été observée sur ces forums. L'AEQES a dès lors décidé de supprimer ces forums (les informations à transmettre à la suite des réunions sont désormais envoyées par e-mail uniquement), à partir de l'année 2015-2016.

L'AEQES adresse aux établissements évalués des **boîtes à outils statistiques** reprenant des données globales pour la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour le cursus évalué (à l'échelle de la FWB et à l'échelle de l'établissement évalué). Selon les formes d'enseignement, le processus de compilation de ces boîtes à outils est différent :

- Pour l'EPS : l'AEQES organise elle-même la collecte de données (il n'existe en effet pas, à l'heure actuelle, de collecte de données centralisée), complète les boîtes à outils et les adresse aux établissements ;
- Pour les hautes écoles et les écoles supérieures des arts : l'AEQES utilise la base de données SATURN anonymisée pour compléter les boîtes à outils qu'elle transmet aux établissements ;
- Pour les universités, l'AEQES bénéficie de l'aide du Conseil des Recteurs des universités de la FWB (Cref) qui, à partir de sa base de données, complète les boîtes à outils et les transmet à l'AEQES. L'AEQES compile ensuite les données et les transmet aux établissements.

Quelle que soit la forme d'enseignement dont relèvent les établissements sondés, les moyennes de satisfaction concernant les boîtes à outils sont très basses. Les principaux griefs émis concernent le délai de livraison des données (janvier n-1 étant considéré comme étant trop tardif alors qu'il s'agit de la livraison la plus rapide envisageable). Enfin, plusieurs erreurs dans le traitement des données sont pointées par les établissements.

Ce point est à mettre en parallèle avec certains commentaires émis par les experts concernant la faible utilisation, dans les établissements, d'indicateurs quantitatifs (élément pointé tant dans les dossiers d'autoévaluation que dans les outils au service du pilotage des programmes).

Réflexion et action :

De nouvelles perspectives sont actuellement à l'étude en FWB, notamment grâce au lancement d'un projet visant une harmonisation et un perfectionnement de la collecte des données des étudiants pour l'enseignement supérieur (SIEL-Sup – projet auquel l'AEQES est associée), mais également grâce aux réflexions d'un groupe de travail interuniversitaire animé par le Cref. Toutefois, l'amélioration des collectes et des traitements centralisés ne résoudra pas la question – qui dépasse largement le périmètre des boîtes à outils – de l'utilisation d'indicateurs chiffrés qui semble, selon les experts, aujourd'hui faire défaut dans les établissements.

À une autre échelle, l'utilisation de données chiffrées est également limitée dans les rapports d'évaluation publiés par l'AEQES, en raison de contraintes légales.

Le **Guide à destination du coordonnateur** – bien que non actualisé au moment de ces évaluations – a été considéré comme étant utile aux établissements. C'est également le cas du **Mémo d'organisation pratique des visites**.

Réflexion et action :

À noter que l'AEQES a intégré depuis l'ensemble des publications méthodologiques destinées aux établissements au sein d'un même document, désormais intitulé Guide à destination des établissements.

c) Les outils mis à disposition des experts

Les documents de travail mis à disposition des experts par l'AEQES sont globalement bien appréciés. Les experts soulignent l'intérêt du **Guide d'accompagnement du référentiel** (même s'ils regrettent, par moment, son aspect « jargonnant », comme cela a déjà été évoqué ci-dessus).

Certains experts recommandent toutefois à l'Agence de veiller à mieux articuler les différents documents mis à leur disposition : le canevas dans lequel consigner leurs remarques à la lecture du dossier d'autoévaluation, les fiches de consultation des documents en visite, les canevas de la restitution orale et du rapport d'évaluation.

Réflexion et action :

Le Guide à destination de l'expert est actuellement en cours d'actualisation.

d) Les entretiens préalables

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)
TI	5,7
Musique	10,0
AD	8,0
SPCG (EPS)	9,0
SPCG (HE)	10,0
SPCG (U)	8,8

L'organisation d'entretiens préalables entre des représentants d'établissements et le président du comité reste l'un des points les plus appréciés des établissements.

Réflexion et action :

Bien que très appréciés, les entretiens préalables ont, selon les réponses des établissements, pour principal avantage de « rassurer » avant la visite.

Or, si l'on additionne l'ensemble des coûts pris en charge par l'Agence pour ces entretiens préalables (à savoir, les prestations des présidents, le temps de travail des membres de la Cellule exécutive, les frais de séjour des présidents, leurs frais de déplacement et les frais logistiques), le montant total estimé, pour 2014-2015, est de 14.500 euros, soit près de 300 euros par établissement. Quel équilibre faut-il viser entre coûts et bénéfices concernant les entretiens préalables ? Des adaptations sur ce plan doivent-elles être envisagées ? Si oui, lesquelles ?

e) Le séminaire de formation des experts

Les experts sont majoritairement satisfaits de ce séminaire. Plusieurs propositions sont émises par les répondants :

- Allonger la durée du séminaire pour alterner les modes d'apprentissage et favoriser l'interactivité ;
- Insister auprès des experts sur l'importance d'avoir lu au moins quelques dossiers d'autoévaluation avant le séminaire ;
- Davantage revenir sur le référentiel et organiser des activités d'appropriation de cet outil ;
- Prévoir une plage horaire au sein de ce séminaire pour élaborer une méthodologie de travail pour mener les entretiens et élaborer les rapports d'évaluation ;
- Organiser une activité spécifique pour les experts étudiants, permettant de revenir sur ce qui est plus spécifiquement attendu d'eux.

Réflexion et action :

La plupart de ces propositions ont été intégrées dans le nouveau format du séminaire de formation des experts.

f) La composition du comité des experts

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)
TI	7,4
Musique	8,1
AD	7,4
SPCG (EPS)	7,0
SPCG (HE)	7,1
SPCG (U)	7,1

Les experts estiment unanimement que la composition diversifiée du comité était un atout majeur pour la réussite de la mission.

Certains établissements, bien que ne remettant pas en cause l'expertise des personnes sélectionnées, éprouvent des difficultés à percevoir l'intérêt de bénéficier de l'apport d'experts non issus de la FWB. Certains répondants (majoritairement issus de l'EPS) estiment que seuls des experts eux-mêmes issus de « leur » forme d'enseignement sont aptes à poser un regard sur leurs activités. D'autres, au contraire, saluent l'hétérogénéité des profils (y compris en termes d'origine géographique) et lui reconnaissent des vertus d'objectivation et de recul critique. La présence d'experts étudiants est elle aussi soulignée par plusieurs répondants (tous cursus confondus) comme étant une bonne pratique.

Enfin, des avis variés sont émis en fonction des cursus évalués :

- En SPCG :
 - o de façon transversale aux différentes formes d'enseignement : de nombreux répondants ont regretté le fait que de nombreux experts étaient issus de France et d'un contexte universitaire. La faible part d'expertes féminines a également été soulignée. Certains répondants ont aussi regretté la moyenne d'âge des experts (trop élevée selon eux). Enfin, plusieurs répondants se sont plaints de l'attitude de certains experts qu'ils ont considérés comme étant trop peu « concentrés » sur leur tâche et n'ayant pas fourni un travail de préparation suffisant (lecture approfondie du dossier d'autoévaluation).
 - o de la part des HE : les HE ont regretté le manque de biologistes parmi les experts (cette discipline étant importante dans le bachelier en chimie).
 - o de la part des universités : les universités se plaignent largement de la composition du comité : selon elles, la composition du *cluster* était trop large et n'a pas permis de bénéficier d'un regard pointu sur les différentes disciplines. Par ailleurs, la composition du *cluster* a également eu pour conséquence, en visite, l'organisation d'entretiens parallèles, ce qui n'a pas permis à tous les groupes interviewés de bénéficier de la présence d'un expert transversal (expert de l'éducation et/ou en gestion de la qualité) et d'un expert étudiant, ce que certaines répondants ont regretté. Enfin, dans les entretiens où tous les experts étaient réunis, le nombre de participants à l'entretien devenait à ce point élevé que la répartition de la parole a été compliquée à gérer. Enfin, certains se sont plaints de la présence de membres issus d'universités jugées « concurrentes » au sein du comité.
- En AD : plusieurs répondants auraient souhaité que le comité soit plus international. D'autres ont regretté l'absence d'une vision plus forte de la profession d'assistant de direction.
- En TI : certains répondants ont pointé le manque de maîtrise de la langue française de certains experts, ce qui semble avoir engendré certaines difficultés de communication.
- En Musique : la composition du comité a été largement appréciée, plusieurs répondants soulignant le bon équilibre entre les différents courants musicaux et la diversité de nationalités. Quelques répondants ont regretté l'absence d'un expert de la profession.

Réflexion :

Dans le fonctionnement actuel, l'AEQES émet un appel à candidatures qui est notamment relayé auprès des établissements. Les candidatures reçues sont traitées par un groupe de travail mandaté par le Comité de gestion de

l'Agence. Ce groupe est chargé d'analyser et de valider les candidatures d'experts, notamment en regard du critère d'indépendance des experts par rapport aux établissements, aux structures décisionnelles et d'organisation de l'enseignement supérieur en FWB. Lorsqu'un comité d'experts est composé, les établissements disposent de la possibilité de signaler un conflit d'intérêt.

g) Les dossiers d'autoévaluation

Les experts sont globalement satisfaits du format des dossiers d'autoévaluation qu'ils ont reçus. Dans tous les cursus, des experts pointent d'importantes disparités selon les établissements : ces disparités concernent le ton du document (plus ou moins administratif), la qualité de l'analyse (plus ou moins approfondie), la part (plus ou moins importante) laissée aux analyses prospectives. Comme cela a été évoqué ci-dessus, plusieurs experts estiment que les établissements ne recourent pas suffisamment à des indicateurs.

Concernant la longueur des dossiers d'autoévaluation, certains personnels d'établissement estiment que les consignes sont trop restrictives, tandis que les experts apprécieraient que l'AEQES applique et vérifie plus systématiquement le respect de la limite de caractères.

Réflexion et action :

Constatant également une application relativement disparate des consignes reprises dans le Guide d'accompagnement du référentiel, la Cellule exécutive a pris l'initiative d'instaurer une vérification de certains aspects des dossiers d'autoévaluation. Ainsi, depuis 2016 (c'est-à-dire pour les dossiers d'autoévaluation des cursus évalués en 2016-2017), la Cellule exécutive vérifie systématiquement les aspects suivants dès la réception des dossiers :

- *La présence de deux parties, des cinq critères et de toutes les dimensions du référentiel (y compris une analyse SWOT, un plan d'action mentionnant des échéances, des indicateurs de suivi et des responsables d'action) ;*
- *La signature du document par les membres de la commission d'évaluation interne et par les autorités académiques de l'établissement ;*
- *La mise à disposition d'une version électronique du dossier ;*
- *L'existence d'une liste d'annexes ;*
- *En cas de coorganisation et/ou de codiplômation, le dépôt d'un seul dossier d'autoévaluation (sauf accord préalable entre les établissements et l'AEQES).*

Si au moins l'un des éléments repris ci-dessus ne figure pas ou n'est pas respecté dans le dossier, la Cellule exécutive contacte l'établissement et invite celui-ci à se conformer aux consignes dans un délai donné.

À noter que certains établissements ont fait part de leur intention de ne pas prendre en compte certaines consignes (par exemple, en décidant de ne pas introduire de plan d'action ou en ne traitant pas certains aspects du référentiel dans leur dossier d'autoévaluation). Dans ces cas, et sachant que le dossier d'autoévaluation constitue le document de base pour le travail d'évaluation des comités, quelles actions l'AEQES pourrait-elle envisager d'entreprendre ?

Enfin, les étudiants ayant participé aux entretiens, pour leur part, n'ont bien souvent pas reçu le dossier d'autoévaluation de leur établissement (ni dans son intégralité, ni par extraits) : ils sont entre 50 % en SPCG à déclarer ne pas l'avoir reçu ; 60 % en AD et 70 % en Musique. En TI, par contre, plus de 90 % des étudiants déclarent avoir reçu le dossier d'autoévaluation de leur établissement avant l'entretien avec les experts.

Réflexion et action :

La faible diffusion des dossiers d'autoévaluation aux étudiants est surprenante. L'Agence devrait-elle envisager d'insister davantage auprès des établissements sur l'intérêt d'une plus large diffusion des résultats de l'autoévaluation auprès de leurs étudiants ? Si oui, sous quelle forme ?

Partie 5 : les visites d'évaluation

a) La répartition, le déroulement et le contenu des entretiens

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)	
	Répartition entretiens	Contenu entretiens
TI	6,3	6,4
Musique	7,4	8,0
AD	7,5	7,7
SPCG (EPS)	6,8	7,1
SPCG (HE)	7,8	7,7
SPCG (U)	6,6	7,1

Dans tous les cursus, les répondants issus des établissements font part de leur impression de trop grande brièveté des entretiens et de la visite (même si le respect du *timing* est régulièrement pointé comme étant un aspect positif). Cet avis est partagé par les étudiants. En SPCG, la visite des infrastructures est, elle aussi, remise en cause : de par sa brièveté, elle n'aurait pas toujours permis d'examiner en détail les infrastructures mises à disposition des étudiants pour la réalisation des travaux pratiques. En lien avec cet aspect, les répondants universitaires à l'enquête SPCG pointent une conséquence négative de la composition du *cluster* : si certains entretiens ont été multipliés, parfois organisés en parallèle, d'autres activités (telles que la visite des infrastructures, l'entretien avec les autorités académiques, l'entretien consacré au bloc 1, l'entretien avec le personnel administratif et les fonctions transversales, etc.) n'ont pas pu l'être, ce que regrettent plusieurs répondants.

Même s'ils sont globalement satisfaits du déroulement des entretiens, les experts regrettent que le planning des visites soit si « lourd ». Certains entretiens sont, selon eux, redondants. Les experts SPCG estiment – tout comme les répondants issus des établissements – que la visite des infrastructures aurait dû être plus longue.

Globalement, les répondants (personnels et étudiants des établissements) soulignent parmi les aspects positifs la qualité d'écoute du comité des experts (sauf quelques exceptions déjà mentionnées ci-dessus), la pertinence des questions posées ainsi que la diversité des personnes rencontrées tout au long de la visite. Certains répondants recommandent toutefois à l'Agence de scinder l'entretien consacré aux personnels administratifs, techniques et aux fonctions transversales. En effet, les aspects à aborder au cours de cet entretien sont trop diversifiés et mériteraient d'être traités à des moments différents.

Le questionnaire interrogeait aussi les étudiants sur leur préparation à l'entretien (par l'établissement). Majoritairement (60 % des répondants et jusqu'à 80 % en TI), les étudiants témoignent n'avoir pas du tout été préparés à l'entretien. Ceux qui ont bénéficié d'une préparation témoignent majoritairement d'un simple rappel des enjeux et de la mission du comité. Aucun étudiant n'indique avoir reçu des consignes concernant sur le contenu des réponses à fournir aux questions des experts.

Plusieurs répondants, particulièrement en AD et en SPCG, ont regretté qu'aucun entretien ne soit spécifiquement dédié aux coordonnateurs et coordinateurs qualité (en l'absence des autorités académiques).

Réflexion et action :

Ce point ayant été relayé précédemment ou par d'autres voies, depuis 2015-2016, les plannings de visite prévoient un entretien supplémentaire consacré aux coordonnateurs et coordinateurs qualité.

Plusieurs établissements d'EPS, particulièrement en AD, regrettent que les plannings de visite ne soient pas suffisamment adaptés aux horaires de fonctionnement des établissements. En effet, les journées de visite débutent généralement en début d'après-midi et se terminent en fin de soirée. Toutefois, n'organiser les entretiens qu'entre 17h et 21h aurait pour conséquence d'étendre considérablement le nombre de journées pour chaque visite, ce qui ne semble pas envisageable en l'état.

En TI, quelques répondants issus des établissements ont parfois eu l'impression d'être invités à « un procès à charge » ou d'être confrontés à un « audit d'opportunité » sur l'intégration des cursus à l'université plutôt qu'à une évaluation de l'existant.

Enfin, certains établissements, en particulier des HE, regrettent de devoir choisir une implantation pour que s'y déroule la visite quand le programme évalué est organisé sur plusieurs implantations.

Concernant l'appui fourni par la Cellule exécutive aux experts au cours de la visite, celui-ci est unanimement apprécié par les experts, à travers tous les cursus. Tous indiquent unanimement que la présence d'un membre de la Cellule exécutive au cours des visites est nécessaire à la bonne réalisation de la mission.

b) La restitution orale

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)
TI	6,8
Musique	8,2
AD	7,9
SPCG (EPS)	8,0
SPCG (HE)	8,6
SPCG (U)	6,9

Globalement, les répondants des établissements apprécient avoir pu bénéficier d'un *feed-back* immédiat sur les conclusions du comité des experts ; même si plusieurs répondants regrettent cependant que cette restitution ne puisse donner lieu à un nouveau débat avec les experts. Les experts, pour leur part, ne remettent pas en question l'organisation de cette restitution.

Les répondants universitaires du cursus SPCG estiment que la restitution orale était bien souvent trop générale (conséquence de la composition du *cluster*) et ne débouchait pas sur des constats spécifiques aux filières d'études ou sur des recommandations suffisamment pratiques.

En AD et en Musique, la grande majorité des répondants se disent très satisfaits de la restitution : ils pointent globalement la pertinence des propos, le discernement de l'analyse proposée et l'aspect constructif des constats et des recommandations.

En TI, en écho aux impressions recueillies sur les entretiens, quelques répondants ont indiqué avoir eu l'impression que les points négatifs dominaient les points positifs.

Quant aux étudiants, ils sont très peu nombreux (entre 10 et 20 % des répondants) à avoir assisté à la restitution orale de leur établissement. L'enquête ne révèle pas s'ils y ont été invités ou non par l'établissement. La faible part d'étudiants à y avoir assisté estime que les intérêts des étudiants ont été suffisamment pris en considération par les experts dans leurs premières conclusions.

Partie 6 : les rapports produits

N.B. : à partir d'ici, les données relatives aux établissements et aux étudiants sont issues des réponses à la seconde partie de l'enquête pour laquelle les taux de réponse sont peu élevés (environ 10% de taux de réponse). Le taux de réponse à ce volet de l'enquête étant trop faible pour le cursus AD (1 %), les résultats n'ont pas été convertis en moyenne de satisfaction.

a) Les rapports d'évaluation

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)		
	Forme des rapports d'évaluation	Pertinence des rapports d'évaluation	Droits de réponse
TI	7,0	6,2	7,0
Musique	7,9	6,1	7,5
SPCG (EPS)	7,4	6,9	6,9
SPCG (HE)	7,7	7,7	7,8
SPCG (U)	5,7	5,3	6,2

Les rapports d'évaluation font globalement l'objet de satisfaction de la part des établissements, hormis pour SPCG où les répondants universitaires pointent, ici aussi, les conséquences néfastes, à leurs yeux, de la composition du *cluster*. Ils regrettent que les rapports soient restés à un niveau d'analyse trop englobant et pointent un ton trop peu incisif. Quelques répondants, particulièrement en EPS, regrettent que les rapports ne soient pas directement adressés aux pouvoirs organisateurs et qu'ils ne ciblent pas davantage les stratégies institutionnelles.

Le dispositif du droit de réponse n'a pas appelé de commentaire particulier de la part des établissements.

Parmi les étudiants ayant répondu à ce second volet de l'enquête, 42 % déclarent avoir consulté au moins un rapport d'évaluation publié par l'AEQES. Ce sont majoritairement les rapports relatifs au cursus étudié, dans l'établissement dans lequel les études sont réalisées qu'ils consultent. Certains d'entre eux déclarent également avoir consulté le rapport d'un autre établissement pour le cursus étudié et quelques-uns déclarent avoir consulté des analyses transversales. Ils considèrent presque unanimement que les rapports consultés sont pertinents et répondent aux questions des étudiants.

Les experts, quant à eux, témoignent être globalement satisfaits de la phase de production, même s'ils pointent certaines difficultés dans la définition d'une méthodologie de rédaction collective. Ils regrettent, pour certains, que cette méthodologie soit très dépendante du (des) président(s). Ces difficultés sont davantage pointées par les experts SPCG qui ont travaillé sous une coprésidence.

Certains experts ont émis des suggestions à l'AEQES pour qu'elle introduise des éléments utiles à la rédaction des rapports dès le séminaire de formation : un apprentissage à la formulation de recommandations dans le cadre d'une évaluation formative ; une discussion sur la méthodologie d'écriture collaborative et sur l'importance d'une répartition claire des tâches ; un rappel de l'importance d'exploiter toutes les sources à disposition à l'heure d'entamer la rédaction d'un rapport (et notamment l'utilité du *verbatim* des entretiens de la visite pour « trianguler les informations recueillies »).

Réflexion et action :

En révisant le format et le contenu du séminaire de formation des experts, la Cellule exécutive a veillé à davantage revenir sur ces différents aspects.

b) Les analyses transversales

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)			
	Forme de l'état des lieux	Pertinence de l'état des lieux	Présentation de l'état des lieux	Note analytique
TI	7	5,7	6,9	7,0
Musique	7,6	7,8	6,0	5,3
SPCG (EPS)	6,9	7,9	6,9	7,0
SPCG (HE)	8,1	8,1	7,6	8,1
SPCG (U)	5,5	5,7	5,4	5,4

La pertinence des états des lieux est particulièrement pointée par les établissements des cursus Musique et SPCG (pour les HE et les EPS), même si certains répondants ont considéré que ces rapports étaient trop longs. En TI et pour les universités concernées par l'évaluation SPCG, la pertinence de l'analyse transversale est questionnée. En TI, c'est un sentiment de subjectivité qui semble expliquer cette moindre satisfaction ; en SPCG (universités), c'est à nouveau l'impact de la composition du *cluster* qui est pointé (impression que l'analyse transversale était trop centrée sur la chimie, que le ton n'est pas suffisamment incisif, que le comité a voulu rester à l'échelle du général).

Enfin, les notes analytiques rédigées par le Comité de gestion (et également par MusiQuE dans le cas de l'évaluation des cursus d'enseignement musical supérieur) sont surtout appréciées en TI et en SPCG (HE et EPS). Elles sont par moins appréciées dans les autres cursus (Musique et SPCG/universités), sans que les raisons de cette moindre satisfaction soient explicitées.

Quant aux experts, ici aussi, c'est principalement sur la définition d'une méthodologie de rédaction collective que portent les principales remarques. Si les experts sont globalement satisfaits des consignes reçues et de la structure du document final, ils regrettent parfois ne pas avoir pu disposer, de la part du (des) président(s) de comité, d'un plan initial plus abouti. Quelques uns regrettent également le rythme trop soutenu et/ou le manque de structure de la/des réunions collectives consacrées à la préparation de l'état des lieux.

Les experts, quel que soit le cursus évalué, saluent unanimement l'appui de la Cellule exécutive dans la réalisation de l'état des lieux.

Les présidents de comité n'ont pas émis de commentaire particulier concernant la présentation des états des lieux aux établissements et au Comité de gestion.

Partie 7 : le plan d'action

Établissements évalués pour le cursus	Note moyenne de satisfaction (/10)		
	Plan d'action : mémo	Plan d'action : délai	Plan d'action : format
TI		10,0	
Musique	7,0	8,5	7,0
SPCG (EPS)	7,0	6,8	7,8
SPCG (HE)	7,0	7,0	7,0
SPCG (U)	5,3	6,9	6,9

L'élaboration des plans d'action par les établissements n'a pas donné lieu à des commentaires particuliers de la part des institutions évaluées. Le format imposé, les consignes communiquées ainsi que les délais octroyés ont été jugés adéquats.

Réflexion et action :

A partir de 2015-2016, l'AEQES a décidé de ne plus publier sur son site internet les plans d'action des établissements. Les cursus sondés ici sont donc les derniers à avoir eu à respecter des consignes formelles précises.

Note

La présente synthèse est publiée sur le site internet de l'AEQES depuis le 19 juillet 2016. Elle a fait l'objet d'une présentation orale lors de la séance plénière du Comité de gestion du 5 juillet 2016.