

Explorance France Summit 2026

3 Novembre 2026 **Maison de la Chimie, Paris**

L'écoute n'est plus une boucle. C'est un fleuve :
continu, vivant et source de transformation.


explorance
summit

explorance summit

A qui servent les EEE ? Réinterroger les finalités du feedback étudiant à l'échelle de l'établissement

Docq Françoise, 3 novembre 2026

explorance

UCLouvain

Pourquoi réinterroger les EEE ?

- Actualiser
  - en phase avec l'évolution de la société
    - Généralisation des sondages d'opinion
    - Diminution des taux de réponse aux EEE au fil des ans
  - en phase avec l'évolution des cadres externes qui régissent la qualité de l'enseignement supérieur
    - ESG (standards européens qualité de l'enseignement supérieur)
    - AEQES (qualité enseignement supérieur FWB)
- Améliorer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des EEE

Situation actuelle

- Politique EEE de l'UCLouvain énoncée en 1985, révisée en 1993, 2006 et 2021
- Ancrage historique dans une approche formative de développement professionnel de l'enseignant·e (accompagnement pédagogique)
- Une procédure unique, 4 finalités :
  - améliorer la qualité des enseignements
  - améliorer la qualité du programme
  - prendre une décision relative à l'évolution de la carrière ou à l'attribution de charges d'enseignement
  - soutenir le développement professionnel de l'enseignant·e

Situation actuelle

- Pilotage facultaire sous la responsabilité du doyen
  - Commande annuelle d’enquêtes
- Questionnaire standardisé, appuyé sur un modèle validé scientifiquement
  - Décliné en 6 versions
- 4 seuils de validité selon la taille de groupe interrogé
  - Si > 150 étudiants, taux de réponse > 30%
  - Entre 50 et 149 étudiants > 50%
  - Entre 10 et 49 étudiants > 60%
  - Si moins de 10 étudiants > 70%

Évolution des cadres externes sur la qualité

- ESG (référentiel qualité européen)
  - Évolution 2015 => 2027
  - Étudiants copilotent et coconstruisent la qualité, partenaires
  - L’enjeu n’est pas simplement de collecter leur avis
- AEQES (qualité enseignement supérieur en FWB)
  - Nouvelle approche => évaluation institutionnelle (décret 2026-2027)
  - L’établissement doit rendre des comptes sur son système d’assurance qualité

=> Attentes envers l’établissement (et pas seulement les enseignant·es)
=> Exploitation du feedback étudiant (et pas seulement collecte du feedback)

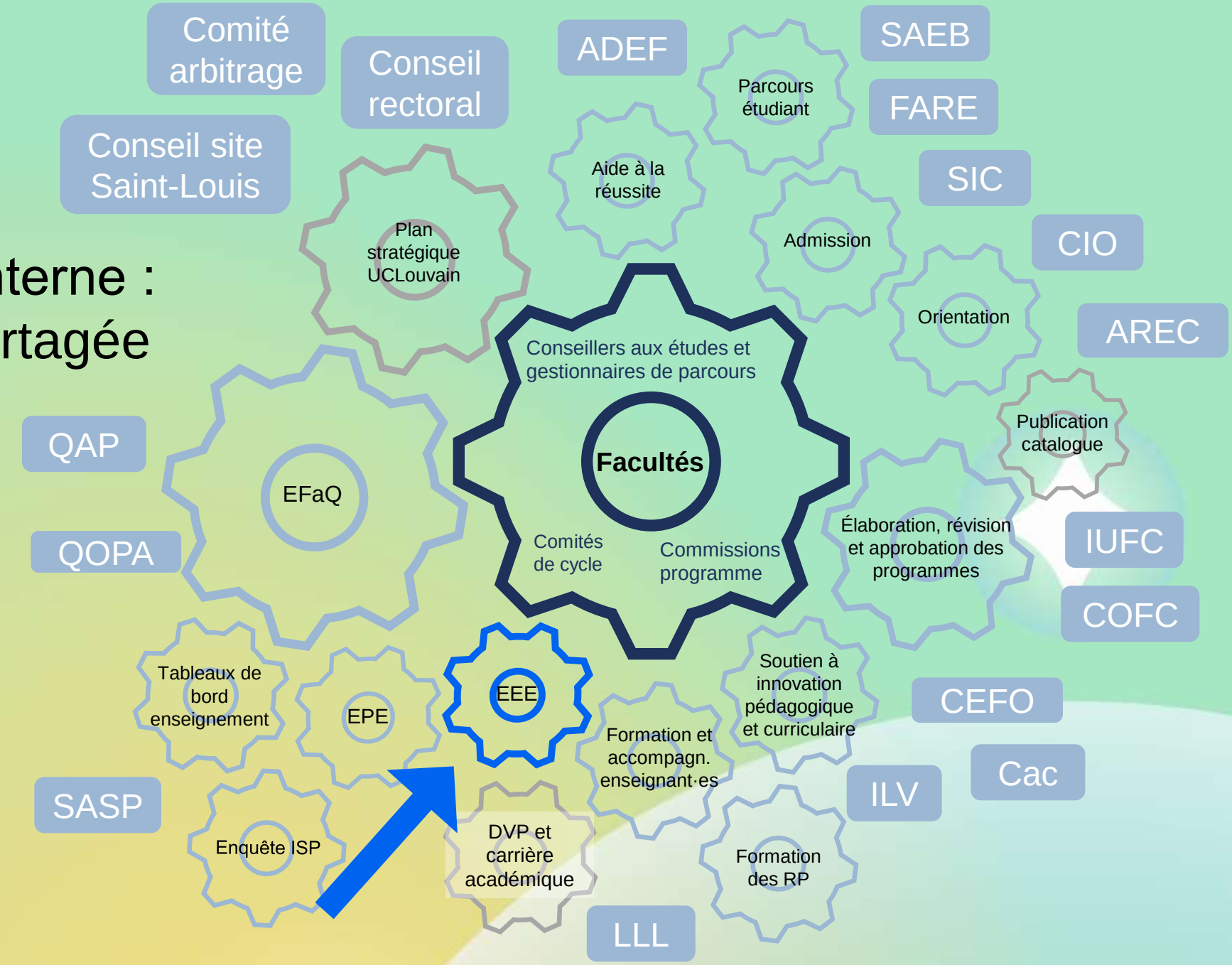
Un système d’assurance qualité ?

Ensemble organisé des politiques, démarches, responsabilités, outils et ressources mis en place par un établissement pour garantir et démontrer la qualité de ses activités, ainsi que leur amélioration continue

- Garantir = repérer les éventuels problèmes et y remédier
- Améliorer en continu = toujours chercher à améliorer
- Démontrer la qualité = communiquer, donner confiance

L’assurance qualité interne : une responsabilité partagée

- Des personnes
- Des procédures
- Des services
- Des instances



Définir une politique EEE utile au pilotage de la qualité

- Qui a besoin du feedback étudiant pour piloter la qualité de l'enseignement ?
- Pour atteindre quels objectifs ?
- Quels rôles et responsabilités aux différents échelons de l'établissement ?
- Quels principes fondamentaux respecter dans la démarche ? (systématisation, fréquence, anonymat, protection vie privée…)
  - **Des valeurs en tension : quelles priorités ?**
- Qui utilise les résultats ? Pour en faire quoi ?
- Quel retour sur les résultats ? Quel retour sur les régulations qui découlent des EEE ?

Réinterroger Qui ? Quoi ? Pour quoi ? Comment ?

Objets et objectifs

Qui ? Quoi ? Pour quoi ?	Assurer la qualité	Améliorer la qualité	Communiquer la qualité
L'enseignant·e envers son cours	Repérer les éventuels problèmes pour pouvoir y remédier	Nourrir sa réflexivité Connaitre les suggestions d'amélioration des étudiants	Informer les étudiants de l'appréciation de leurs pairs (années précédentes) et des suivis de leurs suggestions
Responsables hiérarchiques envers l'enseignant·e	Intégrer les performances d'enseignement dans la gestion du personnel	Associer le bon enseignant au bon poste (attributions, renouvellement AH…) Proposer des mesures d'accompagnement spécifiques	Valoriser les efforts consentis dans la mission d'enseignement (promotions)
Responsable de programme envers les cours du programme	Repérer les éventuels problèmes pour pouvoir y remédier	Nourrir l'évaluation du programme Identifier les améliorations à apporter	Communiquer des données à large échelle (plusieurs cours, plusieurs années…) pour donner confiance dans la qualité du programme
L'établissement envers les cours de façon globale	Repérer les points forts et les faiblesses, les évolutions… sur l'ensemble des enseignements pour piloter les politiques qualité	Initier des actions d'amélioration globales	Communiquer des données à large échelle pour donner confiance dans la qualité de l'enseignement

Qui est le commanditaire des EEE ?

Enseignant·e ?

Faculté
(doyen / doyenne) ?

Établissement
Qui ?



Qui peut décider d’en organiser ?



Qui peut décider de s’y soustraire ?



Qui peut décider de la méthodologie à appliquer ?

Commanditaire et pilotage : qui ?

	L'établissement				L'enseignant·e
Responsabilité de la collecte	L'établissement pilote seul la collecte des données	L'établissement pilote en prenant en compte certaines demandes de l'enseignant·e	L'établissement et l'enseignant·e déterminent ensemble la collecte de données à effectuer	L'enseignant·e pilote la collecte des données en utilisant les ressources fournies par le service qualité	L'enseignant·e pilote seul la collecte des données
Questionnaire	Questionnaire standard	Plusieurs questionnaires standards, entre lesquels l'enseignant·e choisit	Un questionnaire standard qu'il est possible de compléter (parties sur mesure)	Un questionnaire standard, possible à modifier ou compléter	L'enseignant·e compose son questionnaire en autonomie
Réception des résultats	L'enseignant·e ne reçoit pas les résultats ; seuls les responsables hiérarchiques les reçoivent	L'enseignant·e reçoit les résultats de la part de ses responsables hiérarchiques	L'enseignant·e et les responsables reçoivent les résultats	L'enseignant·e est le seul à recevoir les résultats mais il est tenu d'en fournir une analyse à ses responsables	L'enseignant·e est seul à recevoir les résultats ; les responsables hiérarchiques ne reçoivent rien
Retours vers la communauté étudiante	L'établissement met en place un système de retour, à la fois sur les résultats et sur les régulations apportées suite aux EEE	L'établissement met en place un système de retour des résultats	L'enseignant·e doit rendre des comptes à l'établissement au sujet des retours effectués vers les étudiants	L'enseignant·e est encouragé à faire des retours aux étudiants	L'enseignant·e est seul à décider du retour à effectuer vers les étudiants

Tableau inspiré de Eastes, R.-E. (2021), L'évaluation des enseignements par les étudiants à la Hes-so

Des valeurs en tension (1)

Pour les étudiants et les étudiantes :

- S’exprimer quand on le souhaite *versus* lorsqu’on est consulté
- Participation obligatoire *versus* volontaire

=> Quel degré de systématisation des EEE ?

Quel degré de systématisation ?

	Faible			Maximale
Exhaustivité des enquêtes	Le commanditaire sélectionne les activités à sonder chaque année	L'établissement sélectionne certaines activités à sonder systématiquement (par exemple les nouveaux cours, les cours donnés par les nouveaux enseignant·es…)	Les EEE s'appliquent à presque à tout (sauf quelques exceptions)	Les EEE s'appliquent à l'ensemble des activités et des enseignant·es
Exhaustivité des personnes sondées	Une sélection d'étudiants est invitée à s'exprimer (panel représentatif, comme en marketing)			Tous les étudiants sont invités à s'exprimer
Fréquence des sondages	La fréquence est laissée au choix du commanditaire	La fréquence est systématique mais lâche (par ex. tous les 6 ans)	La fréquence est systématique et serrée (par ex. tous les 2 ou 3 ans)	Chaque activité est sondée chaque année (écoute en continu)
Coercitivité pour les répondants	Répondre aux enquêtes est facultatif	La participation est encouragée par différentes mesures (campagnes de sensibilisation, mesures incitatives…)	La participation est présentée comme obligatoire mais la non-participation n'est pas sanction	La non-participation est sanctionnée (retard dans la délivrance des notes par exemple)

Atouts d’une systématisation élevée ?

- Opportunités maximales de s’exprimer pour les étudiants
- Éviter le tracas d’une sélection annuelle
- Les données peuvent être cumulées au fil des années, compensant ainsi les faibles taux de réponse annuels

Inconvénients d’une systématisation élevée ?

- Sursollicitation, lassitude
- Risque de faible qualité des réponses (répondre vite n’importe quoi)

Des valeurs en tension (2)

- Anonymat *versus* confidentialité ?
- Le dilemme de l’anonymat dans les petites classes
- Protection de la vie privée *versus* communication des résultats?

Quel degré de protection de l’anonymat (des étudiant·es) et de la vie privée (des enseignant·es) ?

	Protection des parties prenantes		Responsabilisation des parties prenantes
Anonymat de participation	Garanti : les étudiant·es ne doivent pas s’identifier pour répondre.		Les étudiant·es doivent s’identifier mais sont informé·es que le traitement de leurs réponses se fait sous confidentialité. L’établissement est en capacité de retrouver l’auteur d’un commentaire, le cas échéant.
Protection de la vie privée des enseignant·es	Garantie : les commentaires sont examinés avant diffusion dans les rapports.	Les rapports contenant les commentaires ne sont diffusés qu’aux enseignant·es. Des rapports sans commentaires sont diffusés aux responsables.	Tous les rapports sont transmis. Les enseignant·es et les responsables disposant de recommandations institutionnelles sur les façons de réagir aux éventuels commentaires déplacés.

Dilemme : anonymat et petits groupes

- Risque : les commentaires ouverts permettent de reconnaitre leur auteur
- Accru en cas de petit nombre de réponses

Que faire ?	Atouts	Inconvénients
Ne pas réaliser d'enquêtes pour les petites classes (seuil à déterminer)	Risque de levée d'anonymat est évité	Certains enseignant·es n'ont pas du tout d'EEE ou en ont moins que d'autres Angle mort dans le pilotage de la qualité
Ne pas diffuser les rapports si moins de X réponses	Risque de levée d'anonymat est évité	Les avis étudiants ne parviennent pas à l'enseignant·e (frustration pour chaque partie)
Utiliser une autre méthodologie (focus groupe)	Risque est réduit	Charge de travail Procédures différentes, rupture de la standardisation, risque d'inégalités entre enseignant·es
Sensibiliser les étudiants	Transparence Responsabilisation (façon de rédiger les commentaires)	Pas de garantie d'efficacité (risque toujours présent) Frein à l'expression

Des valeurs en tension (3)

	Approche scientifique		Approche pragmatique / *Fit for purpose*
Questionnaire	Validé par la recherche (cadre conceptuel, dimensions, formulation des questions)		Conçu pour répondre aux besoins d'informations des parties prenantes
Validité des résultats	Des seuils déterminent l'acceptation des résultats (représentativité de l'échantillon). Les résultats non valides ne sont pas transmis (ni aux enseignant·es, ni aux responsables)	Les résultats non valides sont transmis aux enseignant·es à titre indicatif, mais pas aux responsables	Tous les résultats sont transmis, enseignant·es et responsables étant considérés comme capables de faire preuve d'esprit critique dans l'interprétation des avis exprimés
Statut des résultats	Données fiables déterminant la qualité d'un enseignement et d'une prestation enseignant·e		**Feedback étudiant** = une série d'avis reflétant les expériences individuelles d'étudiant·es. **Une** donnée, à combiner avec d'autres lors de démarches d'évaluation de la qualité

De nombreuses recherches montrent les limites de la validité des EEE en tant que démarche scientifique (des biais entachent les données recueillies, les cadres conceptuels sont flous...)

Quelques références

- Clayson, D. (2022). The student evaluation of teaching and likability: what the evaluations actually measure. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, *47*(2), 313-326. https://doi.org/10.1080/02602938.2021.1909702
- Detroz, P. (2021). L'évaluation des enseignements par les étudiant.e.s : Ariane recherche fil désespérément ! In C. Barroso da Costa, D. Leduc, & I. Nizet (Eds.), *40 ans de mesure et d'évaluation* (pp. 193-214). Presses de l'Université du Québec.
- Eastes, R.-E. (2021). L'évaluation des enseignements par les étudiants à la Hes-so. Document non publié https://www.hes-so.ch/data/documents/R-2021-10-43-ann-EEE-Politique-cadre-recommandations-Finale-13119.pdf
- Giorgi, A., & Sánchez-Beato, S. A. (2023). Les biais de genre dans les évaluations des enseignements par les étudiant·es à l'université. *Genre Éducation Formation*. https://doi.org/https://doi.org/10.4000/gef.1309
- Rupp, M. T. (2023). A Critical Look at Student Evaluations of Teaching. *American Journal of Pharmaceutical Education*, *87*(10), 100136. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajpe.2023.100136

Pour conclure

- Réinterroger les fondamentaux
- (Re)trouver le sens
- Questionner les responsabilités à tous les niveaux
- Créer un climat de confiance entre toutes les parties prenantes
- Construire collectivement la culture qualité