



Pourquoi et comment mettre en place un questionnaire de satisfaction pour évaluer un cours ?

Juillet 2016, Catherine Couturier, Viviane Boutin

SUPArtois – supartois@univ-artois.fr

Secrétariat : 03 21 60 49 75 - Bureau N11, bâtiment N sur le pôle d'Arras

Pourquoi évaluer son cours avec un questionnaire de « satisfaction » ?

C'est une occasion unique de comprendre la perception des étudiant.e.s, bien souvent très différente de ce qu'on pensait, et de faire évoluer nos pratiques

Quelles questions poser ?

Les questions à poser sont en relation avec vos intentions pédagogiques de départ

Vous pouvez donc vous interroger sur deux thématiques :

Pourquoi ai-je enseigné ce cours-là de cette manière-là ?

Qu'est-ce qu'il me serait utile de savoir pour améliorer mes pratiques ?

Attention, un questionnaire d'évaluation ne mesure que la perception des étudiant.e.s. Les réponses n'ont pas de valeur absolue (ils peuvent avoir apprécié votre dispositif sans avoir beaucoup travaillé, ils peuvent avoir bien travaillé mais ne pas avoir aimé votre dispositif parce que c'était trop fatigant...)

Les formateurs du logiciel d'analyse de données Le Sphinx préconisent de poser la question de la perception globale du dispositif au tout début du questionnaire. Par exemple :

Ma perception globale de ce cours est (de A : excellente à D : très mauvaise)

A		B		C		D	
---	--	---	--	---	--	---	--

Il y a un nombre pair de modalités de réponses, de façon à ce que l'étudiant soit obligé de se positionner positivement ou négativement (pas de réponse neutre).

Comment les poser ?

Un questionnaire d'évaluation doit sembler court, et doit l'être (1 page papier, quelques minutes par le web, une vingtaine d'énoncés maximum)

Les directives doivent être placées au début

Il faut que l'anonymat soit garanti et perceptible

On peut attendre entre 30% et 40% de réponses constructives (Brauer, 2011)

Rendre le questionnaire obligatoire n'améliore pas la consistance des résultats

Les questions fermées sont plus faciles à interpréter, mais les questions ouvertes sont plus riches

On peut poser les deux, par exemple :

1) Les activités ont été suffisamment expliquées pour que je sache comment m'y prendre ?

Oui complètement Oui plutôt Pas vraiment Pas du tout

2) Pourquoi ?

.....

On peut aussi préférer ne poser que des questions fermées, et laisser une question ouverte à la fin du questionnaire pour les remarques, les suggestions...

Prégent (Prégent, 1990) propose de poser 2 questions ouvertes à mi-parcours (les résultats lui permettant de discuter avec les étudiants la semaine qui suit) :

1. Jusqu'à ce jour, quels sont les 2 ou 3 points les + positifs que vous avez appréciés dans ce cours ?

2. Quels sont les 2 ou 3 points responsables d'une certaine difficulté et qu'il serait bon d'améliorer ? Pouvez-vous me faire des suggestions relatives à leur amélioration ?

puis il soumet un questionnaire de questions fermées en fin de parcours

Pour les questions fermées, il est préférable de proposer un nombre pair d'items, sans point neutre difficile à interpréter, pour encourager l'étudiant.e à se positionner :

Oui complètement Oui plutôt Pas vraiment Pas du tout

Tous les énoncés doivent être des phrases affirmatives afin que l'échelle d'évaluation s'applique à toutes les questions de la même façon.

Comment diffuser le questionnaire ?

Des remarques issues de notre expérience... Merci à Pascale Boizumault pour son aide précieuse

Méthode	Les +	Les inconvénients
Papier	On peut garantir l'anonymat, on a + de réponses	Il faut absolument prévoir le temps, sinon la perception est brouillée et c'est bâclé
SurveyMonkey	On envoie un lien : anonymat garanti et perceptible Interface de conception de la grille conviviale	Pour récupérer les résultats dans un tableur il faut payer
LimeSurvey	On envoie un lien : anonymat garanti et perceptible On récupère les résultats dans un tableur	Actuellement ne fonctionne qu'à partir d'un poste Artois Interface de conception peu conviviale
Moodle	S'adapte à un téléphone, une tablette Intégré dans un cours, donc accessible pour les étudiants Très facile pour concevoir et récupérer les résultats	L'étudiant doit d'abord rentrer sur moodle, trouver le cours, le questionnaire... C'est un frein Anonymat non perceptible

Bibliographie

- Brauer, markus. (2011). *Enseigner à l'université. Conseils pratiques, astuces, méthodes pédagogiques*. Armand Colin.
- Prégent, R. (1990). *La préparation d'un cours - Connaissances de base utiles aux professeurs et aux chargés de cours*. Editions de l'École Polytechnique de Montréal.