



# CHARTRE DE L'ÉVALUATION DES FORMATIONS ET DES ENSEIGNEMENTS

Dans un souci constant d'amélioration du service public de l'enseignement supérieur auprès de ses usagers, la procédure d'évaluation des formations et des enseignements est une initiative ministérielle<sup>1</sup> renforcée par la volonté de l'Université de Montpellier de déployer ce dispositif à l'ensemble de son offre de formation.

Impulsé par une politique volontariste, l'évaluation des formations et des enseignements est inscrite dans le volet spécifique du contrat de site 2015-2019 conclu entre l'université de Montpellier et le ministère.

Ainsi, la procédure d'évaluation répond aux engagements du contrat quinquennal qui poursuit et déploie le dispositif à l'ensemble de son offre de formation, contribuant ainsi à la faire évoluer par une constante amélioration de « l'appropriation des savoirs, des connaissances et des compétences ».

En effet, véritable outil d'analyse au service d'une formation attractive et innovante, la procédure d'évaluation recueille l'appréciation de l'ensemble des usagers de l'université, notamment au regard des objectifs initiaux fixés et de leur mise en œuvre. Pour ce faire, la présente charte harmonise et encadre l'évaluation et sa procédure en précisant les indicateurs retenus tout en rappelant les droits et obligations des membres de la communauté universitaire.

## Objectifs de l'évaluation

L'évaluation des formations et des enseignements traduit la volonté de l'Université de Montpellier de répondre à trois objectifs prioritaires :

- La réussite des étudiants : l'évaluation permet de tendre progressivement vers un perfectionnement qualitatif du service d'enseignement supérieur rendu à l'utilisateur par l'identification des atouts et des points d'amélioration éventuels des formations et des enseignements ;
- L'accompagnement et le développement des innovations pédagogiques : elle permet de faire apparaître les éléments d'appréciation d'une formation, dans une perspective d'amélioration. Elle peut porter sur des moyens, des méthodes, ou des pratiques d'enseignements ou de déroulement de scolarité ;
- La continuité de la politique de démarche qualité de instaurée au sein de l'établissement.

---

<sup>1</sup> L'évaluation des formations et des enseignements est définie par l'arrêté du 9 avril 1997 (article 23) puis réaffirmée par l'arrêté du 22 janvier 2014 (article 5), voir en fin de document.



## I DISPOSITIONS COMMUNES A L'EVALUATION DES FORMATIONS ET DES ENSEIGNEMENTS

### 1. Périmètres et règles de l'évaluation des Formations et des Enseignements

Il s'agit d'obtenir l'avis des usagers\* par niveau (L, M, autres diplômes) et par mention/parcours par leur évaluation des conditions de déroulement des formations au travers de thématiques obligatoires communes :

- L'organisation de la formation ;
- Les conditions matérielles ;
- Les services numériques à l'étudiant ;
- Les liens avec le monde professionnel.

	<b>THEMATIQUES</b>	<b>Informations complémentaires sur les critères</b>
1	L'organisation de la formation	<u>L'évaluation permettra d'apprécier notamment :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'accès aux informations avant l'inscription</li><li>- Les informations reçues tout au long de la formation</li><li>- Les services administratifs</li><li>- L'organisation pédagogique de la formation</li><li>- Les examens</li></ul>
2	Les conditions matérielles	<u>L'évaluation permettra d'apprécier notamment :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les locaux</li><li>- Les équipements</li><li>- L'accès à la documentation</li></ul>
3	Les services numériques à l'étudiant	<u>L'évaluation permettra d'apprécier notamment :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'ENT</li><li>- L'accès aux informations personnelles</li><li>- L'accès à la documentation en ligne</li><li>- Les ressources numériques</li></ul>
4	Les liens avec le monde professionnel	<u>L'évaluation permettra d'apprécier notamment :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les services qui travaillent en lien avec le monde professionnel</li><li>- Les enseignements dispensés par des intervenants issus du monde professionnel</li><li>- Les stages</li></ul>

Les composantes pédagogiques pourront faire le choix d'évaluer leur offre de formation jusqu'à l'enseignement (voir II.1).

\* *public de formation initiale, d'apprentis et de stagiaires de formation continue.*

### 2. Modalités de mise en œuvre de l'évaluation des Formations et des enseignements

#### a. Désignation des interlocuteurs

Afin de fluidifier les échanges, un ou plusieurs « référents évaluation » sont identifiés au sein du central et de chaque composante pédagogique (personnel administratif et/ou pédagogique).



Missions principales du/des référent(s) des composantes pédagogiques :

- Représentation de la composante et interlocuteur privilégié de la DFE et de la DSIN ;
- Participation aux réunions évaluation ;
- Organisation des thématiques dans les évaluations ;
- Organisation de la remontée des informations liées aux thématiques obligatoires UM vers la DFE.

Missions principales du/des référents des directions centrales (DFE / DSIN) :

- Accompagnement et soutien aux composantes pédagogiques (animation des réunions, diffusion des informations réglementaires, etc.)
- Organisation de la synthèse des informations des composantes pour renseigner les indicateurs UM

#### b. Documents supports à l'évaluation

L'évaluation s'effectue au moyen de questionnaires renseignés par l'utilisateur.

L'élaboration des questionnaires par chaque composante devra permettre de renseigner les items définis par l'établissement :

Pour mesurer le taux de satisfaction global, il devra être demandé pour chaque évaluation et par thématique les questions suivantes :

«Globalement quelle est votre satisfaction concernant l'organisation de la formation »

- Très satisfait                       Plutôt satisfait                       Plutôt insatisfait                       Très insatisfait

«Globalement quelle est votre satisfaction concernant les conditions matérielles »

- Très satisfait                       Plutôt satisfait                       Plutôt insatisfait                       Très insatisfait

«Globalement quelle est votre satisfaction concernant les services numériques à l'étudiant »

- Très satisfait                       Plutôt satisfait                       Plutôt insatisfait                       Très insatisfait

«Globalement quelle est votre satisfaction concernant les liens avec le monde professionnel »

- Très satisfait                       Plutôt satisfait                       Plutôt insatisfait                       Très insatisfait

Des informations générales complémentaires pourront être demandées par la CFVU (périmètre, démarche d'amélioration continue dans laquelle s'inscrit la formation, etc.)

### 3. Anonymat de l'évaluation

L'anonymat est garanti aux étudiants, aux enseignants-chercheurs, enseignants et intervenants ainsi qu'à toute personne répondant aux questionnaires.

Les questions et les réponses ne peuvent donc faire apparaître le nom d'une personne comme aucune personne ne peut être citée dans un document d'évaluation sous peine de nullité.

Lorsque, pour les besoins de l'évaluation, l'anonymat complet est impossible, l'avis de la CNIL sera demandé.

### 4. Respect des personnes et de l'Institution

Ce principe interdit toute mention contraire à la dignité ou à la morale.

Les injures, remarques dégradantes, propos contraires aux valeurs républicaines et universitaires, conduisent à la nullité et à la destruction du document concerné.



## 5. Démarche qualité

L'évaluation fait partie intégrante des dispositifs utilisés dans le cadre de la démarche qualité mis en place au sein de l'établissement. Dans ce contexte, afin de répondre aux exigences de la norme ISO 9001 pour les formations ayant un objectif de certification, le dispositif proposé par l'établissement pourra être complété par d'autres questionnaires portant sur des thématiques différentes.

Cela entrainera la rédaction d'éléments complémentaires à la présente charte.

## II DISPOSITIONS SPECIFIQUES A L'EVALUATION DES FORMATIONS ET DES ENSEIGNEMENTS

### 1. Détermination de thématiques spécifiques

En complément des thématiques « établissements » préalablement énoncées, les composantes pédagogiques ont la possibilité d'en définir de nouvelles si elles les jugent pertinentes au regard des spécificités de leurs formations.

### 2. Communication des résultats de l'évaluation

La procédure d'évaluation des formations et des enseignements entraîne une nécessaire dichotomie dans le traitement des données récoltées et ce, afin d'assurer l'analyse des informations liées aux formations d'une part avec l'analyse des enseignements dans le respect les principes fondamentaux liés aux statuts des enseignants-chercheurs d'autre part.

#### 2.2 Communication des données relatives à l'évaluation des Formations

Les composantes pédagogiques communique annuellement à la CFVU, par l'intermédiaire de la DFE, le taux de satisfaction global pour les quatre thématiques communes prévues à l'article 1 (« L'organisation de la formation » - « Les conditions matérielles » - « Les services numériques à l'étudiant » - « Les liens avec le monde professionnel »).

Les éléments d'évaluation des Formations de l'Université de Montpellier sont à usage de travail et ne peuvent donc être portés à la connaissance de membres extérieurs aux instances de travail internes.

Seuls les documents d'analyse et de synthèse approuvés par les conseils de l'UM ont vocation à être diffusés.

#### 2.3 Communication des données relatives à l'évaluation des Enseignements

Les composantes pédagogiques concernées par la mise en place d'une évaluation de leur offre de formation jusqu'aux enseignements doivent veiller à une communication encadrée des résultats.

En effet, s'agissant des Enseignements de l'Université de Montpellier, les éléments d'évaluation doivent rester confidentiels et ne peuvent être transmis qu'à l'enseignant<sup>2</sup>. Il est recommandé que le questionnaire d'évaluation soit modulable et modifiable afin de correspondre aux spécificités des disciples enseignées.

Afin que les résultats de l'évaluation des enseignements soient utiles à l'amélioration du service rendu, les questionnaires établis par les composantes pédagogiques veilleront à associer le corps enseignant dans leur élaboration.

---

<sup>2</sup> Arrêt du Conseil d'Etat du 29 décembre 1997



## TEXTES DE REFERENCE

### Article 23 de l'arrêté du 9 avril 1997 relatif au diplôme d'études universitaires générales, à la licence et à la maîtrise

*« Pour chaque cursus, est organisée une procédure d'évaluation des enseignements et de la formation. Cette évaluation, qui prend en compte l'appréciation des étudiants, se réfère aux objectifs de la formation et des enseignements.*

*Cette procédure, garantie par une instruction ministérielle, a deux objectifs. Elle permet, d'une part, à chaque enseignant de prendre connaissance de l'appréciation des étudiants sur les éléments pédagogiques de son enseignement. Cette partie de l'évaluation est destinée à l'intéressé. La procédure permet, d'autre part, une évaluation de l'organisation des études dans la formation concernée, suivie pour chaque formation par une commission selon des modalités définies par le conseil d'administration de l'établissement, après avis du conseil des études et de la vie universitaire.*

*Cette commission, composée par le président de l'université après avis du conseil des études et de la vie universitaire, comprend un nombre égal de représentants élus des étudiants et d'enseignants-chercheurs ou d'enseignants.*

*Ces procédures d'évaluation sont organisées dans le respect des dispositions de la loi du 26 janvier 1984 et des statuts des personnels concernés.*

### Article 23 de l'arrêté du 22 janvier 2014 relatif au cadre national des formations :

*« Dans le cadre de la politique de l'établissement, des dispositifs d'évaluation sont mis en place pour chaque formation ou pour un groupe de formations, notamment à travers la constitution de conseils de perfectionnement réunissant des représentants des enseignants-chercheurs, des enseignants, des personnels bibliothécaires, ingénieurs, administratifs, techniciens, ouvriers, de service et de santé, des étudiants et du monde socioprofessionnel.*

*Une évaluation des formations et des enseignements est notamment organisée au moyen d'enquêtes régulières auprès des étudiants. Cette évaluation est organisée dans le respect des dispositions des statuts des personnels concernés.*

*Ces dispositifs favorisent le dialogue entre les équipes pédagogiques, les étudiants et les représentants du monde socioprofessionnel. Ils éclairent les objectifs de chaque formation, contribuent à en faire évoluer les contenus ainsi que les méthodes d'enseignement afin de faciliter l'appropriation des savoirs, des connaissances et des compétences et de permettre d'en améliorer la qualité. Ces dispositifs peuvent également servir de base à l'évolution de la carte de formation de l'établissement en cohérence avec la politique de site.*

*Les résultats des évaluations font l'objet de présentations et de débats au sein des équipes pédagogiques, du conseil de perfectionnement, du conseil de la composante concernée et de la commission de la formation et de la vie universitaire du conseil académique ou du conseil de l'établissement qui a compétence en matière de formation. »*

### Extrait du contrat de site 2015-2019 :

*« Par évaluation, il faut entendre un dispositif de mesure de la satisfaction des inscrits dans la mention, en vue de l'amélioration des services rendus. L'évaluation peut concerner chaque enseignement pris séparément, et/ou porter sur le dispositif pédagogique pris globalement. En toute hypothèse, il convient d'indiquer, en commentaire, la périodicité de l'évaluation, son périmètre (tout ou partie des enseignements, tout ou partie du dispositif pédagogique), la démarche d'amélioration continue dans laquelle elle s'inscrit. »*