

Missions, prestations et projets du Bureau qualité



Juin 2020

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du bureau qualité.....	3
Missions.....	3
Valeurs	3
Prestations du bureau qualité.....	4
Evaluation des enseignements	5
Analyse approfondie des cursus et des piliers	6
Participation aux enquêtes de l'OFS	7
Enquête de satisfaction sur les services centraux et les administrations des facultés	8
Evaluation approfondie des services centraux	9
Informations sur l'assurance qualité et la procédure d'accréditation.....	10
PROJET Bilans statistiques annuels sur les cursus	11
PROJET Bilan statistique annuel sur les recherches financées par des fonds de tiers	12
Contact	13

Présentation du bureau qualité

Missions

Le Bureau qualité a pour missions de promouvoir, de mettre en valeur et de veiller à l'amélioration continue de la qualité des enseignements, des programmes d'étude, de la recherche et des services de l'UniNE.

Il aide le rectorat à développer un système d'assurance qualité solide, fiable et pertinent, qui correspond aux exigences de la [Loi sur l'encouragement des hautes écoles](#).

Il accompagne et soutient les membres de la communauté universitaire dans leurs objectifs en matière de qualité.

Le Bureau qualité est responsable du pilotage administratif de la procédure d'accréditation. Il veille à l'adéquation du système d'assurance qualité avec la poursuite des objectifs stratégiques de l'Université d'une part, et avec les standards figurant dans [l'Ordonnance d'accréditation](#) d'autre part.

Il sensibilise la communauté universitaire aux enjeux relatifs à la qualité et à l'accréditation institutionnelle et cherche à générer un engagement collectif en faveur de l'amélioration continue de la qualité de l'institution.

Valeurs

Le Bureau qualité se donne pour objectif de mener à bien ses missions en respectant un ensemble de valeurs :

- ❖ Disponibilité et réactivité
- ❖ Limpidité des démarches
- ❖ Transparence des activités
- ❖ Fiabilité des procédures
- ❖ Impartialité des évaluations
- ❖ Confidentialité du traitement des données
- ❖ Flexibilité de l'appui à la communauté universitaire

Prestations du bureau qualité

Les prestations du Bureau qualité sont les suivantes :

- ❖ Conception de démarches d'analyse et d'évaluation de la qualité des enseignements, des cursus et piliers, de la recherche et des services ; promotion des démarches auprès de la communauté universitaire, aide à la mise en œuvre, pilotage du suivi des mesures d'amélioration ;
- ❖ Conception et diffusion de bilans statistiques relatifs à la qualité des enseignements, des cursus et piliers, de la recherche et des services qui constituent des repères pour créer et implémenter des mesures d'amélioration.
- ❖ Soutien sur demande et sur mesure à l'ensemble des membres de la communauté universitaire.

Les indicateurs de qualité mis à disposition de la communauté universitaire par le Bureau qualité sont principalement de deux ordres :

- ❖ Avis des membres de la communauté universitaire, des diplômées et diplômés, des partenaires, etc. recueillis au moyens d'entretiens et/ou de questionnaires de satisfaction.
- ❖ Statistiques générées avec l'aide du SITEL, du SCF et du SRH à partir des bases de données de l'UniNE (IS-Academia, SAP, Portail Publications et recherches, etc.) et/ou à partir de bases de données externes (p.ex. bases de l'OFS, SCOPUS, etc.)

Le Bureau qualité peut procéder à l'analyse des indicateurs et en proposer l'interprétation, s'il existe un besoin ou si une demande lui est adressée, mais cela n'est pas fait systématiquement : l'objectif est avant tout de produire des informations pertinentes pour mesurer la qualité et de les mettre à disposition des membres de la communauté universitaire qui en ont besoin (rectorat, décanats, chef-fe-s de service, responsables de cursus, membres du corps professoral, enseignantes et enseignants, etc.).

Evaluation des enseignements

Description	<p>Les enseignements font l'objet d'une enquête de satisfaction sous forme de questionnaire adressé aux étudiantes et étudiants. Le questionnaire contient deux affirmations par rapport auxquelles il est demandé aux étudiantes et étudiants de se positionner : « Globalement, je considère cet enseignement de bonne qualité » et « L'enseignement s'inscrit de façon cohérente dans mon plan d'étude ». Chaque affirmation s'accompagne d'un champ de commentaire optionnel. Les enseignantes et enseignants ont la possibilité de personnaliser le questionnaire en ajoutant des questions.</p>
Objectifs	<p>Promouvoir la réflexion pédagogique et l'amélioration continue des pratiques d'enseignement. Déterminer si les enseignements s'insèrent adéquatement dans les cursus et s'ils permettent d'acquérir de manière effective une partie des acquis de formation définis pour le cursus.</p>
Bénéficiaires	<p>Les enseignantes et enseignants ont accès aux résultats des questionnaires qui concernent leurs enseignements. Les responsables de cursus/piliers et les décanats reçoivent un rapport de synthèse présentant les réponses à la question obligatoire pour chaque enseignement dispensé dans le(s) cursus/pilier(s) qui les concerne(nt). Les réponses aux questions personnalisées ainsi que les commentaires ne sont pas transmis. Le rectorat reçoit l'ensemble des rapports de synthèse.</p>
Suivi	<p>Le Support enseignement et pédagogie (SEP) se tient à disposition pour aider à interpréter les résultats et à les exploiter en vue de l'amélioration des pratiques d'enseignement et de la cohérence des cursus. Lorsque plus de 50% des étudiantes et étudiants estiment qu'un enseignement est de mauvaise qualité, la ou le responsable de cursus/pilier rencontre l'enseignante ou l'enseignant et la ou le dirige vers le SEP pour un soutien personnalisé. Un bilan avec la doyenne ou le doyen de chaque faculté prend place à la fin de chaque année académique.</p> <p>En cas de résultats problématiques à la seconde question, le SEP proposera un entretien à l'enseignante ou l'enseignant concerné-e et/ou à la ou au responsable de cursus, dans le but de réfléchir à la manière d'améliorer l'adéquation entre enseignements et cursus.</p>

Pour en savoir plus : page web [« Evaluation des enseignements »](#)

Analyse approfondie des cursus et des piliers

Description	<p>Le Bureau qualité pilote l'analyse approfondie des programmes d'étude – cursus et piliers. La démarche implique la participation de représentantes et représentants de l'ensemble des corps et repose sur le recueil et l'analyse de données variées, dont la nature dépend des besoins et des attentes du groupe de travail impliqué dans la démarche : entretiens avec des étudiantes et étudiants, questionnaires envoyés aux diplômées et diplômés, statistiques sur la fréquentation des cours ou le taux d'encadrement, etc.</p>
Objectifs	<p>Promouvoir et assurer l'amélioration continue des cursus. Cerner les forces et les faiblesses des programmes de formation de l'UniNE ainsi que leur potentiel de développement. Renforcer l'attractivité des programmes de formation.</p>
Bénéficiaires	<p>Les résultats de l'analyse sont destinés aux responsables des cursus/piliers concernés. La version finale du rapport d'analyse est envoyée au décanat de la faculté concernée, qui le présente lors d'une séance du Conseil de faculté. Le rapport est également transmis au rectorat, qui prend position par rapport au plan d'action.</p>
Suivi	<p>Un an après l'adoption du rapport final par le groupe de travail, la ou le responsable du cursus/pilier établit à l'intention du Bureau qualité un bilan relatif à l'évolution du cursus/pilier et aux effets des mesures adoptées. Le Bureau qualité prend position par rapport au bilan et en informe le décanat et le rectorat. Si l'effet des mesures adoptées dans le plan d'action demande à être analysé après une échéance plus longue, un suivi après deux ans ou plus peut être prévu.</p>

Pour en savoir plus : page web [« Analyse approfondie des cursus »](#)

Participation aux enquêtes de l'OFS

Description	<p>En 2015, le Bureau qualité a ajouté un module de questions à l'enquête de l'Office fédéral de la statistique auprès des diplômées et diplômés des hautes écoles. La participation à l'enquête est renouvelée en 2019.</p> <p>Six mois avant la date limite pour l'achat du module de questions, le Bureau qualité consulte les responsables de cursus, les décanats, le SACAD et le rectorat pour discuter des questions à poser, afin que les réponses obtenues leur soient utiles pour le pilotage stratégique de l'Université. Le Bureau qualité procède ensuite à l'analyse des données et rédige un rapport publié sur son site web.</p> <p>En 2020, le Bureau qualité fait augmenter l'échantillonnage de l'enquête OFS sur la situation sociale et économique des étudiantes et étudiants, ce qui permettra de produire un rapport sur la situation des étudiantes et étudiants de l'UniNE.</p>
Objectifs	<p>Obtenir des informations ciblées sur l'appréciation <i>a posteriori</i>, par les diplômées et diplômés, de leur parcours d'étude et sur leur insertion professionnelle</p> <p>Nourrir la réflexion sur l'amélioration continue des programmes d'étude.</p> <p>Documenter la situation sociale et économique des étudiantes et étudiants.</p>
Bénéficiaires	<p>Les responsables de cursus reçoivent un bref rapport qui présente les réponses des diplômées et diplômés ayant suivi leur cursus. Les décanats reçoivent un rapport qui présente les réponses des diplômées et diplômés de leur faculté respective.</p> <p>Le SACAD et le rectorat reçoivent un rapport qui présente et analyse l'ensemble des réponses. Un compte-rendu de l'enquête est publié sur le site du Bureau qualité.</p>
Suivi	<p>Le Bureau qualité se tient à disposition pour aider à interpréter les résultats.</p>

Pour en savoir plus : page web [« Enquêtes OFS – diplômées et diplômés »](#)

Enquête de satisfaction sur les services centraux et les administrations des facultés

Description	<p>Depuis 2018, le Bureau qualité pilote une enquête de satisfaction régulière sur l'utilisation des services de l'UniNE. La première édition de l'enquête a eu lieu en juin 2018. L'enquête comprend des questions d'appréciation générales ainsi que des questions spécifiques formulées par les cheffes et chefs de chaque service.</p>
Objectifs	<p>Evaluer le degré de satisfaction des étudiantes et étudiants d'une part et du personnel d'autre part concernant les services centraux et administrations des facultés.</p> <p>Promouvoir l'amélioration continue des prestations offertes par les services centraux et les administrations des facultés.</p>
Bénéficiaires	<p>Les cheffes et chefs de services reçoivent un rapport qui présente les résultats relatifs à leur service.</p> <p>Les décanats reçoivent un rapport sur l'administration de la faculté qui les concerne.</p> <p>Le rectorat reçoit une synthèse des résultats excluant les réponses aux questions spécifiques posées par les cheffes et chefs de service.</p>
Suivi	<p>Le Bureau qualité se tient à disposition pour aider à interpréter les résultats et pour élaborer des pistes en vue de l'amélioration continue des services.</p> <p>Si un service ou une administration de faculté fait l'objet de critiques de manière réitérée, le Bureau qualité propose la création d'un groupe de travail dans le but de concrétiser des mesures d'amélioration et d'en assurer le suivi.</p>

Pour en savoir plus : page web [« Evaluation des services »](#)

Evaluation approfondie des services centraux

Description	<p>Depuis 2019, le Bureau qualité pilote l'évaluation approfondie d'un ou de deux service(s) par année.</p> <p>La démarche inclut la rédaction d'un rapport d'auto-évaluation par le service, qui peut demander l'aide du Bureau qualité pour recueillir des données, les analyser, animer un groupe de travail ou participer à la rédaction. Le rapport s'accompagne d'un plan de développement et fait l'objet d'une expertise externe.</p>
Objectifs	<p>Assurer la qualité des services de l'UniNE et encourager la réflexion en vue de leur amélioration continue.</p>
Bénéficiaires	<p>Les résultats de l'évaluation sont principalement destinés aux cheffes et chefs des services concernés.</p> <p>La version finale du rapport d'évaluation et le rapport d'expertise sont envoyés au rectorat, qui prendra position par rapport au plan de développement.</p>
Suivi	<p>Un an après l'adoption du rapport final, le Bureau qualité et la cheffe ou le chef de service se rencontrent afin de discuter de l'état d'avancement du plan de développement. Alternativement, un bilan relatif à l'avancement est envoyé par la cheffe ou le chef de service au Bureau qualité. Le Bureau qualité prend position par rapport à cet avancement et en informe le rectorat. Si l'effet des mesures adoptées dans le plan d'action demande à être analysé après une échéance plus longue, un suivi après deux ans ou plus peut être envisagé.</p>

Informations sur l'assurance qualité et la procédure d'accréditation

Description	<p>Le Bureau qualité a la responsabilité de dispenser des informations sur l'assurance qualité et sur la procédure d'accréditation institutionnelle à la communauté universitaire.</p> <p>En 2019, quinze épisodes d'une newsletter intitulée « En route pour l'accréditation ! » sont envoyés à l'ensemble de la communauté universitaire.</p>
Objectifs	<p>Stimuler la culture qualité, préparer la procédure d'accréditation institutionnelle.</p>
Bénéficiaires	<p>L'ensemble de la communauté universitaire doit connaître le fonctionnement du système d'assurance qualité. C'est une condition indispensable pour que le système fonctionne.</p>
Suivi	<p>Des informations ponctuelles sur l'état de la procédure seront diffusées en 2020 et 2021.</p>

PROJET

Bilans statistiques annuels sur les cursus

Description	<p>Idéalement dès 2020, le Bureau qualité produira régulièrement un rapport statistique sur la fréquentation de chaque cursus. Le rapport présentera l'évolution des effectifs sur dix ans, l'évolution des flux ainsi que la durée moyenne des études, le taux de réussite, le taux d'abandon et le taux d'élimination.</p>
Objectifs	<p>Faciliter le pilotage stratégique des cursus, par exemple en planifiant des changements dans la structure ou les contenus des programmes d'étude.</p> <p>Mesurer l'impact de changements opérés dans les plans d'étude ou de changements sociétaux, qui peuvent conduire à une augmentation ou au contraire à une baisse des effectifs.</p>
Bénéficiaires	<p>Chaque responsable de cursus recevra un rapport présentant l'évolution des effectifs dans son cursus. Les rapports sur le BA en lettres et sciences humaines, le MA en lettres et sciences humaines et le MA en sciences sociales sont envoyés également aux responsables de piliers concerné-e-s, par voie de service. Les décanats recevront les rapports statistiques relatifs aux cursus/piliers dispensés dans leur faculté. Le rectorat recevra l'ensemble des rapports.</p>
Suivi	<p>Le Bureau qualité se tiendra à disposition pour aider à interpréter les statistiques ou pour réfléchir à des manières d'influencer l'évolution des effectifs.</p> <p>Il est attendu que les destinataires du rapport fassent part de leurs suggestions d'ajout, de modification et/ou de suppression de statistiques au Bureau qualité. Le contenu du rapport sera révisé d'année en année en fonction de ces suggestions afin de correspondre au mieux aux besoins des personnes et des instances concernées.</p>

PROJET

Bilan statistique annuel sur les recherches financées par des fonds de tiers

Description	Idéalement dès 2020, le Bureau qualité produira un bilan statistique régulier sur les recherches financées par des fonds de tiers. Les statistiques présenteront l'évolution sur dix ans des montants des fonds de tiers alloués à la recherche, du nombre de recherches financées sur fonds de tiers ainsi que du nombre de chercheuses et chercheurs embauché-e-s grâce à ces fonds.
Objectifs	Donner une vue d'ensemble de la productivité de l'UniNE en matière de recherche. Mettre en valeur les domaines et les instituts dans lesquels la recherche est particulièrement active.
Bénéficiaires	Les décanats recevront un rapport présentant l'évolution sur dix ans des montants de fonds de tiers alloués à la recherche à l'UniNE ainsi que dans leur faculté respective. Le rectorat recevra l'ensemble des rapports.
Suivi	Le Bureau qualité se tiendra à disposition pour aider à interpréter les statistiques. Il sera attendu que les destinataires du rapport fassent part de leurs suggestions de modification du rapport au Bureau qualité. Le contenu du rapport sera révisé d'année en année en fonction de ces suggestions afin de correspondre au mieux aux besoins des personnes et des instances concernées.

Contact

Le [Bureau qualité](#) cherche à entretenir un dialogue suivi avec les membres de la communauté universitaire. Il accueille les réflexions et les suggestions en matière de démarches et d'assurance qualité avec intérêt, bienveillance et confidentialité.

Le Bureau qualité est à disposition pour un soutien sur mesure en lien avec la qualité. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez que nous vous aidions à concevoir un nouvel outil pour analyser, évaluer ou améliorer la qualité de l'Université de Neuchâtel !

Les suggestions d'amélioration du système d'assurance qualité peuvent être transmises aux membres de la commission Qualis, qui les relayeront anonymement au Bureau qualité. La liste des membres est disponible [ici](#).

Retrouvez les actualités du Bureau qualité sur www.unine.ch/qualite