

# PROCÉDURE D'ANALYSE APPROFONDIE DE LA QUALITÉ DES SERVICES

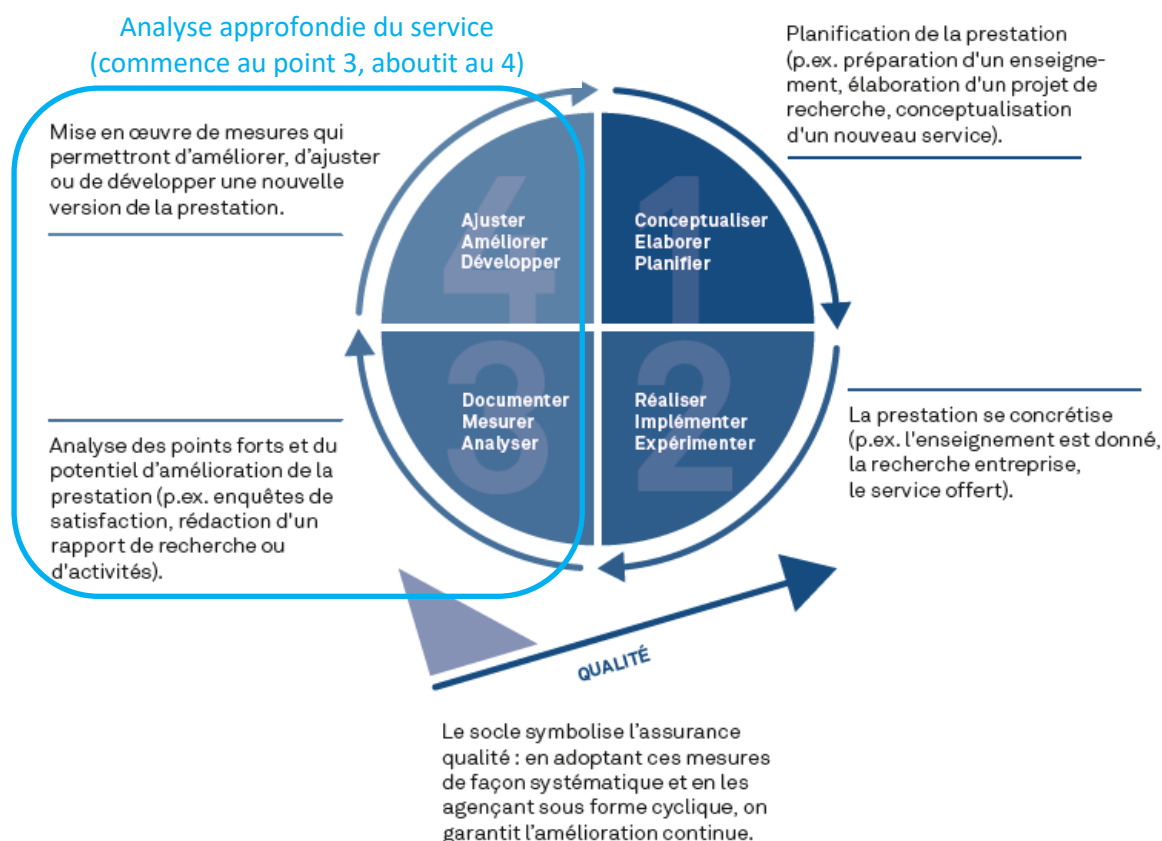
---

## INTRODUCTION

La procédure d'analyse approfondie des services centraux mise en œuvre à l'Université de Neuchâtel depuis 2019 consiste à entreprendre une réflexion sur la mission du service analysé, son fonctionnement interne, ses prestations et activités, ses relations avec les autres entités qui composent l'UniNE et les membres de la communauté universitaire ainsi que ses relations éventuelles avec des partenaires externes. Elle donne lieu à une description des évolutions du service dans les cinq dernières années ainsi qu'à un bilan des forces et des éventuelles faiblesses du service. Elle se clôt sur l'élaboration d'un plan de développement du service pour les cinq prochaines années.

La procédure d'analyse approfondie se déroule en principe sur une année et chaque service est analysé tous les cinq ans. Le pilotage de la procédure est placé sous la responsabilité de la cheffe ou du chef du service. Le Bureau qualité (BQ) apporte son soutien pour l'organisation et la planification et se met à disposition pour procéder à un éventuel recueil de données jugées utiles pour établir le bilan, pour rédiger ou relire le rapport d'analyse ou pour d'autres tâches en lien avec la procédure.

Dans la roue inspirée de Deming utilisée pour illustrer le fonctionnement du système d'assurance qualité de l'UniNE, la démarche d'analyse approfondie se focalise sur les étapes 3 et 4, les étapes 1 et 2 correspondant au fonctionnement quotidien du service.



## INFORMATIONS GÉNÉRALES

- Répartition des rôles et responsabilités :
  - o Pilotage, soutien organisationnel et logistique : Bureau qualité
  - o Présidence du groupe de travail et responsabilité de la phase d'auto-évaluation : cheffe ou chef de service
  - o Expertise : externe
- Durée : environ 1 an
- Périodicité : tous les 5 ans
- Coût : env. 1'200.- à prévoir dans le budget du service concerné l'année où la procédure est prévue. Le montant est destiné à couvrir le déplacement de l'experte ou l'expert externe, son cachet (1'000), les pauses cafés et un repas de midi entre l'experte ou l'expert externe et la cheffe ou le chef de service.

# DÉROULEMENT

- 1) **Prise de contact** entre le BQ et la cheffe ou le chef du service concerné, présentation de la démarche, adoption d'un calendrier, discussion sur d'éventuels aspects spécifiques à prendre en compte.
- 2) Constitution d'un **groupe de travail** composé de 4 à 6 membres du service qui représentent ses différentes entités (p.ex. « Bureaux », « Centres », antennes dans les facultés etc.). Le groupe de travail est présidé par la cheffe ou le chef de service.
- 3) **Première séance** du groupe de travail : présentation de la procédure par le BQ puis discussion sur les enjeux de l'analyse et les aspects à aborder dans le rapport. La discussion porte également sur les indicateurs de qualité déjà disponibles (p.ex. statistiques, résultats de l'enquête annuelle de satisfaction, etc.) et sur la pertinence éventuelle de réunir des indicateurs complémentaires. Le groupe de travail décide de la manière dont il s'organise pour mener à bien la procédure.
- 4) Rédaction d'un **rapport d'auto-évaluation**, placée sous la responsabilité de la cheffe ou du chef de service. Les membres du groupe de travail apportent leur aide pour analyser les indicateurs et rédiger les parties qui les concernent. Le BQ est disponible pour recueillir des indicateurs (si nécessaire), accompagner la rédaction, relire des versions de travail du rapport, etc. La cheffe ou le chef de service peut également déléguer la rédaction du rapport au BQ : dans ce cas, elle ou il fournit les documents nécessaires à la rédaction. La structure attendue du rapport est présentée dans la section suivante. Le rapport d'auto-évaluation est envoyé au Bureau qualité pour examen du respect de la procédure et de la conformité de sa structure, puis soumis pour approbation au groupe de travail.
- 5) Envoi du rapport, une fois adopté par les membres du groupe de travail, à un-e **expert-e externe** désigné-e par le recteur sur proposition de la cheffe ou du chef de service. Dans la mesure du possible, le choix se portera sur une personne résidant en Suisse. L'expert-e prend connaissance du rapport puis effectue une visite d'une journée durant laquelle elle ou il s'entretient avec des membres du service et, si cela s'avère pertinent, avec d'autres personnes, afin de juger de la fiabilité du rapport. Elle ou il rédige ensuite un bref rapport d'expertise dans lequel elle ou il prend position par rapport à l'auto-évaluation.
- 6) **Séance de clôture**, lors de laquelle le groupe de travail discute du rapport d'expertise et décide d'éventuelles modifications à apporter au rapport d'auto-évaluation. Une version finale du rapport d'auto-évaluation, annexant le rapport d'expertise, est ensuite envoyée par e-mail au groupe de travail pour approbation.
- 7) **Prise de position du Rectorat** : le Rectorat prend connaissance de la version finale du rapport d'auto-évaluation puis rencontre la cheffe ou le chef de service. À l'issue de la rencontre, le Rectorat adopte le plan de développement figurant dans le rapport ou demande des modifications.
- 8) **Suivi** : Deux ans après la fin de la procédure, la cheffe ou le chef de service rédige un bilan du développement du service. Le Bureau qualité prend position par rapport au bilan et en informe le Rectorat.

# STRUCTURE ATTENDUE DU RAPPORT D'AUTO-ÉVALUATION

## 1. Introduction

- a. Présentation du déroulement de la procédure d'analyse approfondie
- b. Constitution du groupe de travail
- c. Enjeux et questions auxquelles il s'agira de répondre
- d. Choix des indicateurs à analyser, etc.

## 2. Présentation du service

- a. Raison d'être, missions, objectifs, priorités
- b. Organigramme (qui permet de voir combien de personnes travaillent dans le service, avec quelles fonctions et avec quel pourcentage, quels sont les liens hiérarchiques entre les personnes, etc.)
- c. Budget
- d. Description des activités et des prestations
- e. Description des mesures mises en place pour mesurer, assurer, améliorer la qualité du service jusqu'à présent

## 3. Bilan

- a. Présentation des évolutions majeures du service dans les 5 dernières années (p.ex. réorganisations internes, changement dans les prestations offertes, etc.). Dès la seconde édition de la procédure d'analyse approfondie, cette section inclut un bilan du plan de développement formulé lors de l'édition précédente
- b. Réflexion sur les forces et les faiblesses du service, type SWOT

## 4. Plan de développement pour les cinq prochaines années

- a. Liste d'objectifs à atteindre
- b. Liste d'indicateurs permettant d'attester qu'un objectif est atteint
- c. Description des actions à mettre en œuvre pour atteindre chaque objectif et assignation des responsabilités
- d. Échéancier

# CALENDRIER DES ANALYSES

- 2020 : SISB
- 2021 : SACAD, SUN
- 2022 : SCF, SG
- 2023 : BPP, SITEL
- 2024 : SBES, SRH