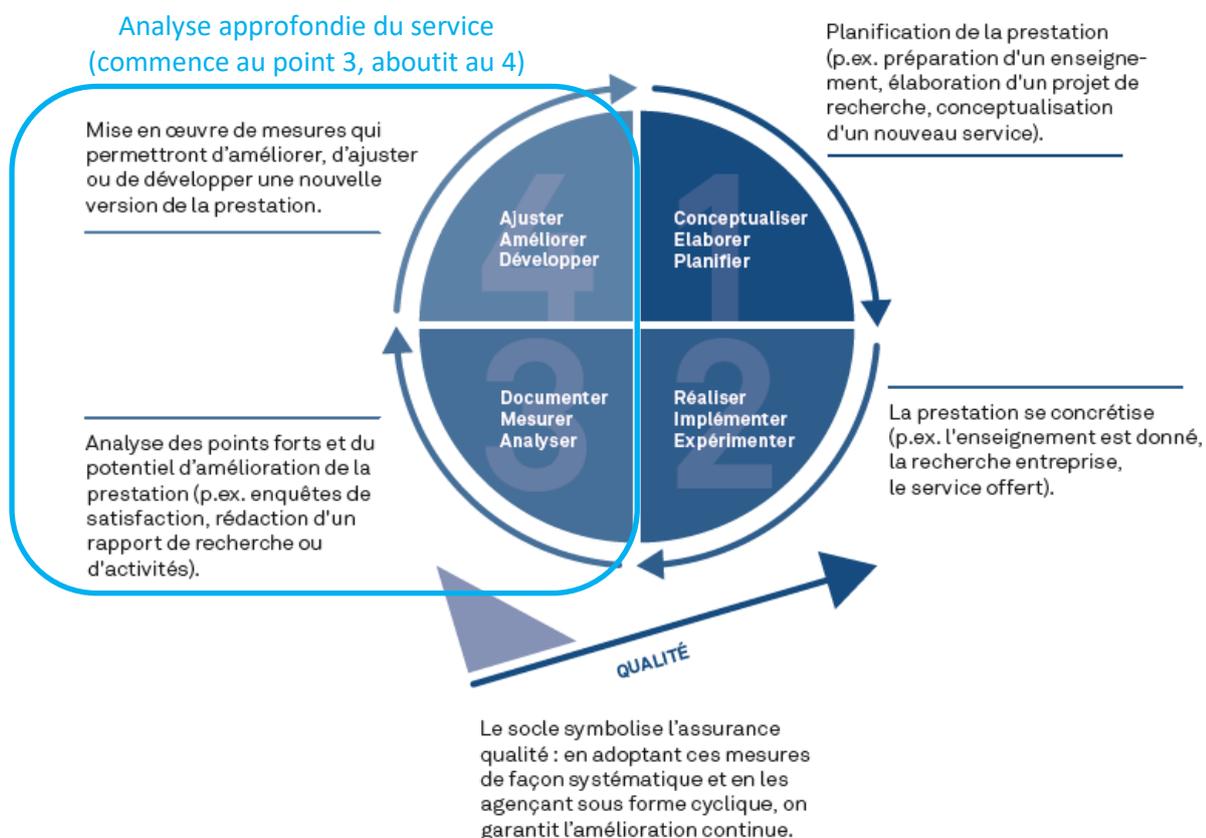


ANALYSE APPROFONDIE DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Présentation de la démarche

La démarche consiste mener une réflexion approfondie sur la mission du service, son fonctionnement interne, ses prestations et activités, ses relations avec les autres entités qui composent l'UniNE et les membres de la communauté universitaire et ses relations éventuelles avec des partenaires externes. Le but est de faire un bilan des forces et des éventuelles faiblesses du service et d'élaborer un potentiel de développement.

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 :
 - Pilotage, soutien organisationnel et logistique : Bureau qualité
 - Présidence du groupe de travail et responsabilité de la phase d'auto-évaluation : cheffe ou chef de service
 - 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-café et un repas de midi entre l'experte ou l'expert externe et la cheffe ou le chef de service.

ÉTAPES

1. Prise de contact	<p>Le Bureau qualité (BQ) prend contact avec la cheffe ou le chef de service par e-mail. Le présent document de présentation lui est remis. Un calendrier approximatif est adopté.</p> <p>Au besoin, le BQ rencontre la cheffe ou le chef de service pour discuter de points spécifiques.</p>
2. Constitution d'un groupe de travail	<p>La cheffe ou le chef de service propose à 4-6 membres du service, qui dans la mesure du possible ne sont pas des 'collègues immédiats' les uns des autres, de faire partie du groupe de travail. Les différentes unités du service sont représentées (p.ex. « Bureaux », « Centres »). Le groupe de travail est présidé par la cheffe ou le chef de service.</p>
3. Séance de 'lancement'	<p>Le BQ présente la démarche au groupe de travail. Le groupe de travail discute des enjeux, l'analyse et des questions auxquelles l'analyse devra permettre de répondre. Les indicateurs déjà disponibles sont listés (p.ex. statistiques, résultats de l'enquête annuelle de satisfaction, etc.). Le groupe convient d'éventuels indicateurs supplémentaires qu'il faudrait réunir et de la manière de procéder, ainsi que d'un échéancier.</p>
4. Rapport d'auto-évaluation	<p>La cheffe ou le chef de service est responsable de la rédaction du rapport d'auto-évaluation. 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.</p> <p>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.</p> <p>La structure du rapport est présentée dans la section suivante.</p> <p>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.</p>

<p>5. Expertise externe</p>	<p>Le rapport est envoyé à une experte ou un expert externe nommé-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.</p> <p>L'experte ou l'expert 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 (BQ, usagères et usagers du service, etc.), 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.</p>
<p>6. Réunion de clôture</p>	<p>Le groupe de travail discute du rapport d'expertise et convient 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.</p>
<p>7. Prise de position du rectorat</p>	<p>Le rapport final est envoyé au rectorat, qui rencontre la cheffe ou le chef de service. A l'issue de la rencontre, le rectorat adopte le plan de développement figurant dans le rapport ou demande des modifications.</p>
<p>8. Suivi</p>	<p>Deux ans après la fin de la procédure, la cheffe ou le chef de service envoie au BQ un bilan de développement. Le BQ se positionne par rapport au bilan et le transmet au rectorat, qui l'avalise.</p> <p>Dès la seconde édition de la procédure d'analyse approfondie, le rapport d'auto-évaluation inclut un bilan de la mise en œuvre du plan de développement formulé lors de l'édition précédente.</p>

STRUCTURE DU RAPPORT D'AUTO-ÉVALUATION

1. Introduction : présentation du déroulement de la procédure d'analyse approfondie
 - a. Constitution du groupe de travail
 - b. Enjeux et questions auxquelles il s'agira de répondre
 - c. 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