

ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES SERVICES – ÉDITION 2021

Rapport de synthèse

Janvier 2022

Table des matières

0.	Introduction	2
1.	Profil des personnes sondées	3
2.	Résultats quantitatifs	4
2.1	Rectorat	4
2.2	Facultés	5
2.3	Services centraux	7
2.4	Questions générales sur l'organisation des services	9
3.	Résultats qualitatifs.....	10
3.1	Communication / transmission d'informations / relais de demandes	10
3.2	Informatique / digitalisation	12
3.3	Dialogue / collaboration / 'vivre-ensemble' / reconnaissance	14
3.4	Prestations de soutien aux étudiant-e-s / aux membres du personnel	15
3.5	Gestion de la pandémie de COVID-19.....	16
3.6	Varia	17

0. Introduction

En 2018, le Bureau qualité pilote pour la première fois une enquête de satisfaction portant sur les prestations de l'ensemble des services centraux et des administrations des facultés, adressée à l'ensemble de la communauté universitaire¹. Les réponses, traitées de manière confidentielle, permettent de mieux connaître les avis des utilisatrices et utilisateurs des services et conduisent les services à mettre en œuvre des améliorations de leurs prestations.

[Consulter le rapport d'enquête 2018](#)

Le Bureau qualité prévoit une périodicité bisannuelle pour cette enquête. L'édition 2020 est néanmoins repoussée à 2021 en raison du début de la pandémie de coronavirus, qui bouleverse les pratiques et conduit à réorganiser les priorités. Le questionnaire d'enquête 2021 est retravaillé par rapport au questionnaire 2018 pour intégrer la demande des services centraux de distinguer entre appréciation des contacts avec l'unité évaluée et appréciation des prestations offertes par l'unité évaluée. Il est envoyé à l'ensemble de la communauté universitaire le 10 mai 2021. Des rappels sont programmés le 18 et 25 mai, l'enquête est close le 27 mai.

Chaque cheffe ou chef de service a reçu en juin 2021 un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires émis sur son service. Le recteur a reçu un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires émis sur le Rectorat. Chaque doyenne ou doyen a reçu un rapport contenant les résultats quantitatifs et les commentaires sur la faculté qu'elle ou il dirige. Les résultats de l'enquête ont pour objectif de servir de base pour une réflexion sur l'amélioration continue des services centraux et des prestations administratives des facultés. L'interprétation des résultats de l'enquête et l'élaboration éventuelle de mesures d'amélioration relève de la compétence et de la responsabilité des cheffes ou chefs de service et des décanats.

En juillet 2021, le Rectorat a demandé à la coordination du domaine central (CDC) de trouver une manière de rendre compte à la communauté universitaire de l'interprétation des résultats qualitatifs (commentaires et réponses émises dans les champs de texte du questionnaire) qui préserve l'anonymat des personnes sondées et qui puisse être utile à l'ensemble de la communauté universitaire.

Le présent rapport comporte trois parties : la première décrit le profil des personnes ayant répondu au questionnaire, la seconde présente une synthèse quantitative de l'appréciation des prestations des services centraux et des administrations des facultés par les personnes sondées et propose une comparaison entre les résultats obtenus en 2018 et en 2021. La troisième partie présente la compilation des commentaires synthétisés reçus par le Rectorat et les services centraux ainsi que les réponses des instances concernées.

Le Bureau qualité encourage la communauté universitaire à poursuivre un dialogue constructif visant l'amélioration continue des services et invite toute personne ayant une question ou une remarque sur le présent rapport ou souhaitant émettre une suggestion d'amélioration des services à lui en faire part par e-mail à bureau.qualite@unine.ch.

¹ Une enquête de moindre ampleur, adressée à l'ensemble des étudiant-e-s et portant sur les prestations de service les concernant, a lieu en 2013. [Consulter le rapport d'enquête 2013](#)

1. Profil des personnes sondées

L'enquête est envoyée à 5'171 personnes. 815 personnes répondent au questionnaire, soit **16%** de la population ciblée. Ce pourcentage est identique à celui obtenu lors l'enquête 2018 (806 réponses, 16% de la population ciblée).

Toutes proportions gardées, le plus haut taux de réponse est celui des membres du personnel administratif, technique et de bibliothèque (PATB, 52%). Les membres du corps professoral sont également nombreuses et nombreux à répondre (37%), alors que les taux sont plus faibles pour les membres des corps étudiantin et intermédiaire. La répartition des réponses par corps et par affiliation est similaire à celle de 2018.

Nombre de réponses reçues

	FLSH	FS	FD	FSE	Inter	DC	Total
Corps étudiantin, niveau bachelor et master	202	91	80	56	4	-	433
Corps intermédiaire et doctorant-e-s	70	47	20	15	-	-	152
Corps professoral	17	25	14	12	-	-	68
PATB	26	22	10	12		92	162
Total	315	185	124	95	4	92	815

Nombre et taux de réponse par corps

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
Corps étudiantin, niveau bachelor et master	433	3'645	12%
Corps intermédiaire et doctorant-e-s	152	1'031	15%
Corps professoral	68	184	37%
PATB	162	311	52%
Total	815	5'171	16%

Nombre et taux de réponse par affiliation

	Réponses reçues	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
FLSH	315	2'027	16%
FS	185	1'165	16%
FD	124	977	13%
FSE	95	718	13%
Interfacultaire	4	100	4%
DC	92	184	50%
Total	815	5'171	16%

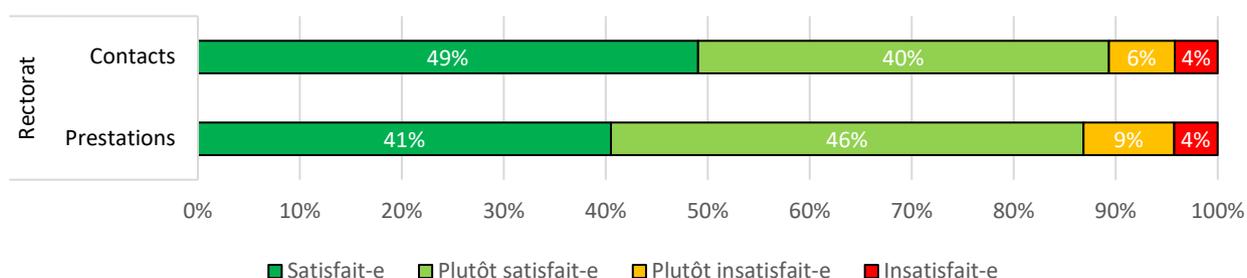
2. Résultats quantitatifs

2.1 Rectorat

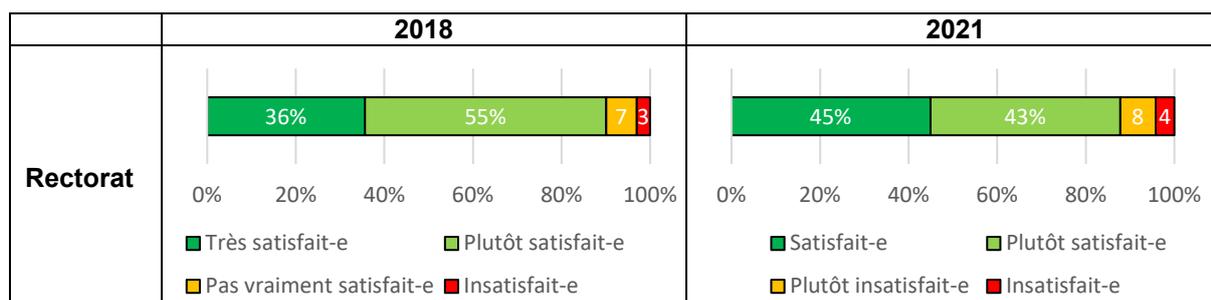
Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec le Rectorat et des prestations offertes par le Rectorat dans les 12 derniers mois?

Contacts : en termes de politesse, qualité d'accueil, disponibilité, réactivité, etc. ;

Prestations : en termes de fiabilité, précision, ponctualité, compréhensibilité, exhaustivité, etc.



Comparaison 2018 – 2021² :



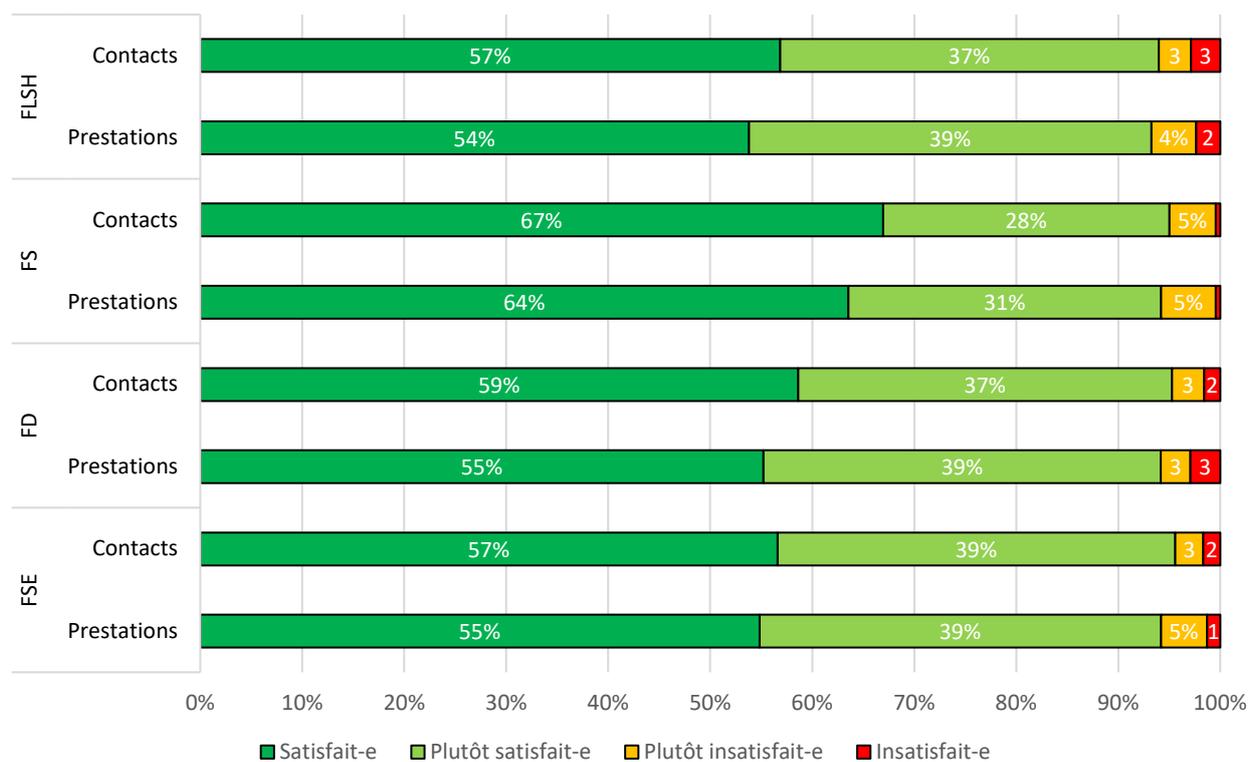
² Le graphe 2021 présente la moyenne des pourcentages obtenus à la question sur les contacts et à celle sur les prestations. N.B. La comparaison entre les résultats doit prendre en considération le fait que l'échelle était différente en 2018 et en 2021 (échelle 2018 : « Très satisfait-e », échelle 2021 : « Satisfait-e »).

2.2 Facultés

Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les administrations des facultés et des prestations administratives offertes par les facultés dans les 12 derniers mois?³

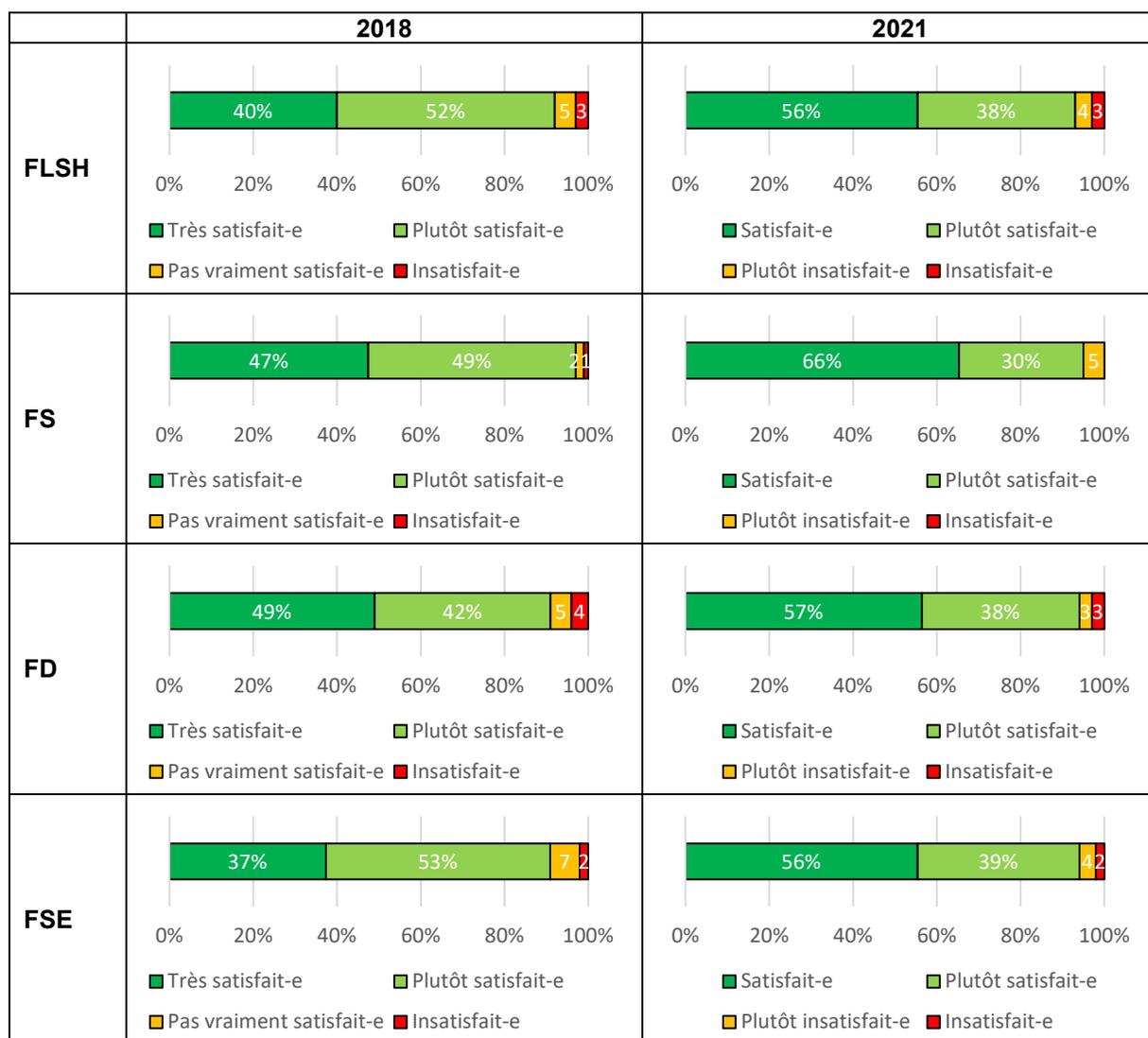
Contacts : en termes de politesse, qualité d'accueil, disponibilité, réactivité, etc. ;

Prestations : en termes de fiabilité, précision, ponctualité, compréhensibilité, exhaustivité, etc.



³ Par « Administration des facultés », on entend les décanats, secrétariats des décanats, secrétariats de faculté, conseil aux études, secrétariats d'instituts, de centres de recherche et de laboratoires, ainsi que, selon les facultés, d'éventuels autres postes administratifs et techniques. Ces informations étaient données aux personnes sondées.

Comparaison 2018 – 2021⁴ :



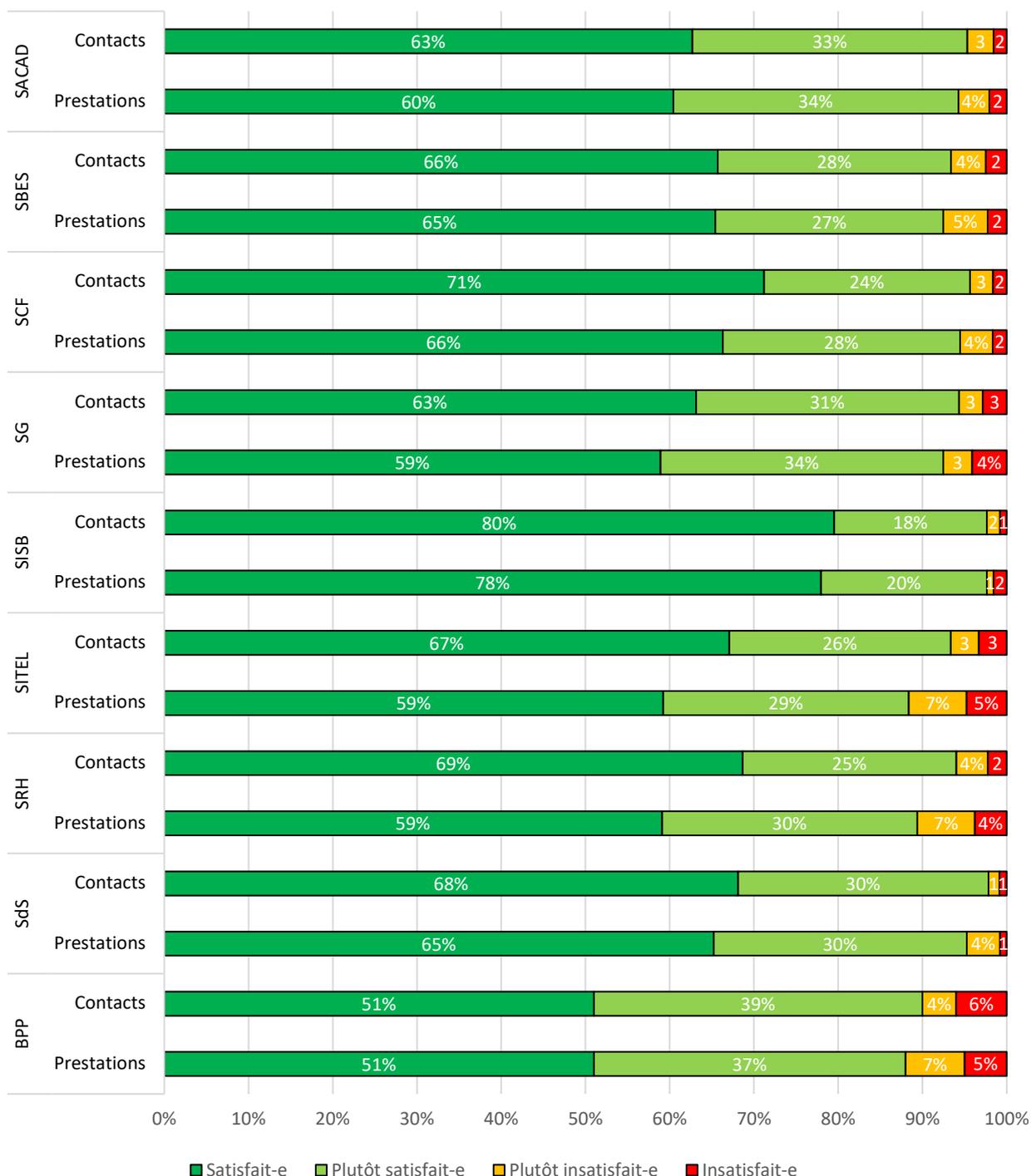
⁴ Les graphes 2021 présentent la moyenne des pourcentages obtenus, pour chaque faculté, à la question sur les contacts et à celle sur les prestations. N.B. La comparaison entre les résultats doit prendre en considération le fait que l'échelle était différente en 2018 et en 2021 (échelle 2018 : « Très satisfait-e », échelle 2021 : « Satisfait-e »).

2.3 Services centraux⁵

Êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec les services centraux et des prestations offertes par les services centraux dans les 12 derniers mois?

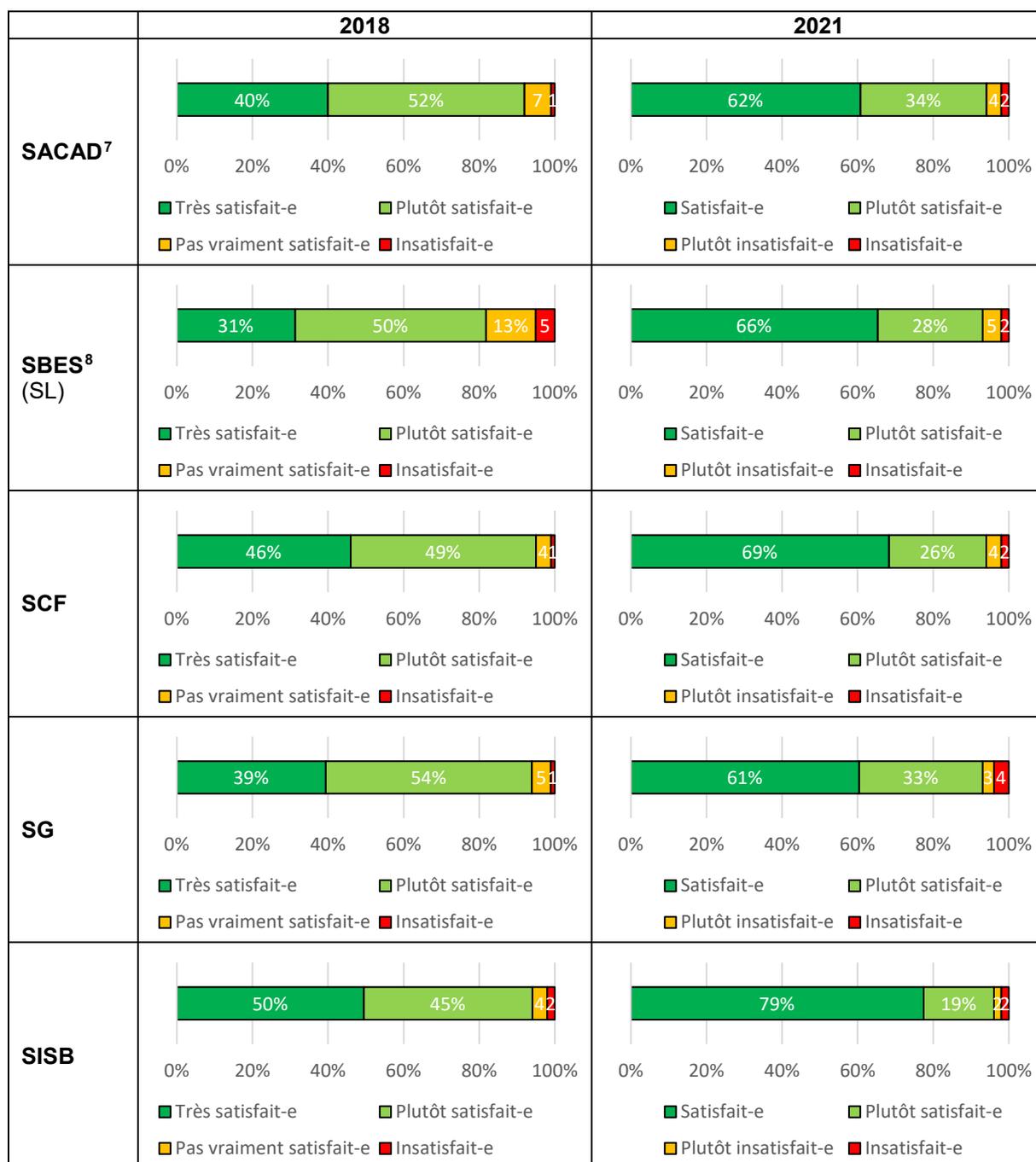
Contacts : en termes de politesse, qualité d'accueil, disponibilité, réactivité, etc. ;

Prestations : en termes de fiabilité, précision, ponctualité, compréhension, exhaustivité, etc.



⁵ Dans le questionnaire d'enquête, les membres de la communauté universitaire ont été invité à donner leur appréciation des unités qui composent chaque service (bureaux, centres, etc.). Les résultats détaillés ont été transmis aux cheffe et chefs de service. Le graphe de cette page présente les résultats moyens obtenus pour chaque service.

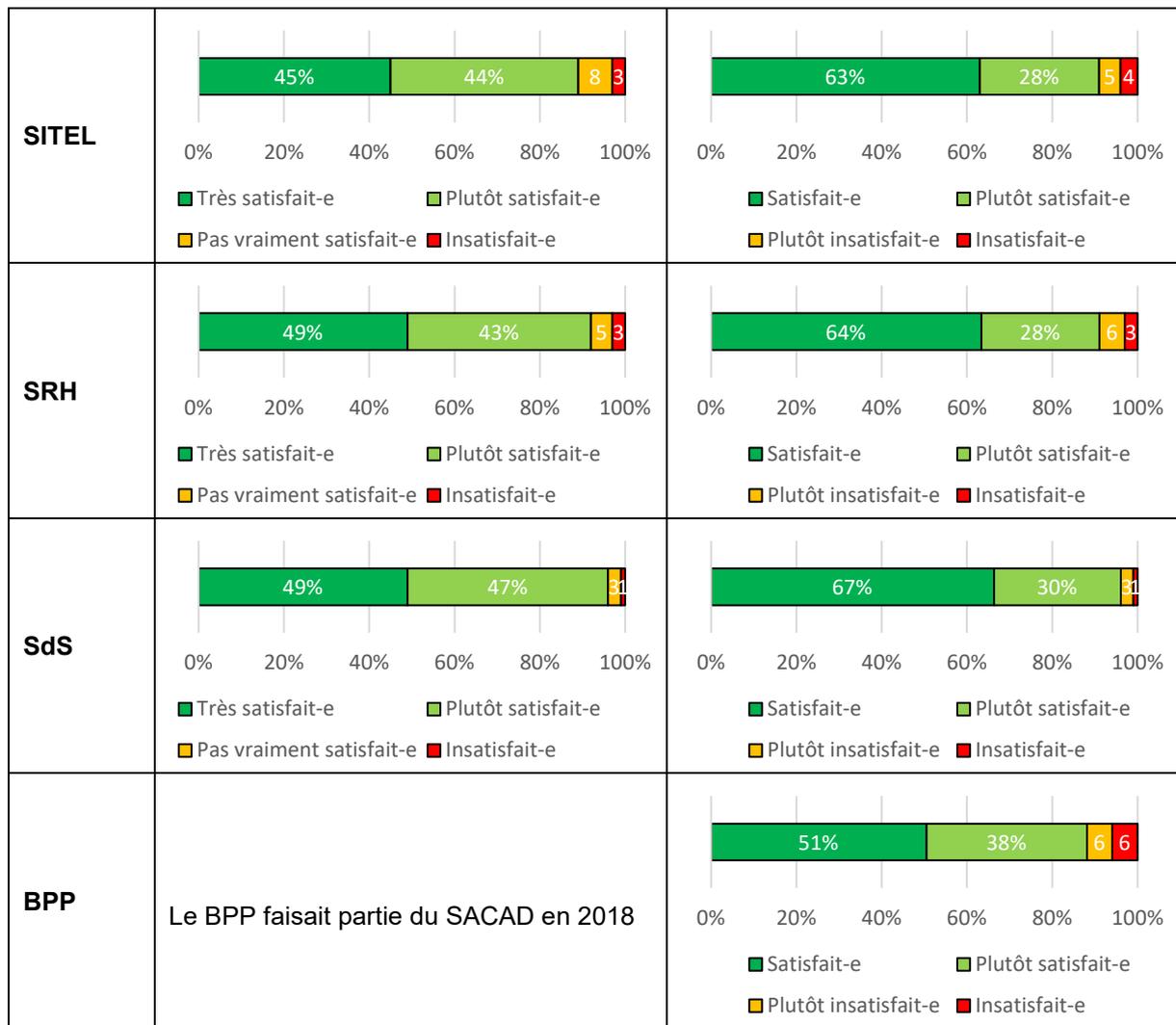
Comparaison 2018 – 2021⁶ :



⁶ Les graphes 2021 présentent la moyenne des pourcentages obtenus, pour chaque service, à la question sur les contacts et à celle sur les prestations. N.B. La comparaison entre les résultats doit prendre en considération le fait que l'échelle était différente en 2018 et en 2021 (échelle 2018 : « Très satisfait-e », échelle 2021 : « Satisfait-e »).

⁷ La composition du SACAD et celle du SG ont changé depuis 2018. En 2018, le BPP faisait partie du SACAD, ce qui n'est plus le cas en 2021. En 2018, le SRI faisait partie du SG ; il fait partie du SACAD depuis 2020. Le SEP est une nouvelle unité, qui fait partie du SACAD depuis 2020.

⁸ Le SBES existe depuis le printemps 2020. Il s'appelait auparavant le SL (Service logistique).

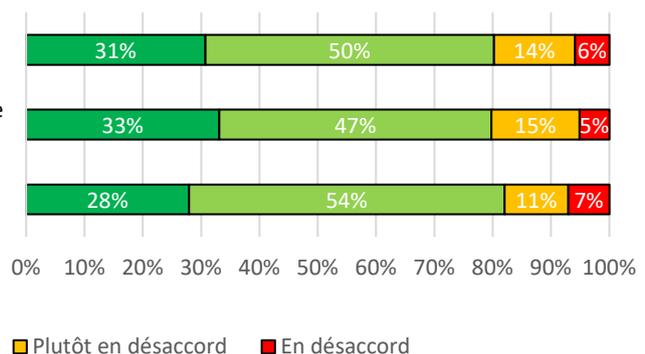


2.4 Questions générales sur l'organisation des services

Je pense connaître les prestations des services administratifs de l'université qui me concernent

Lorsque j'ai besoin d'un renseignement ou d'une prestation, je sais quel service ou quelle unité contacter

La coordination entre les différents services et les unités administratives de l'UniNE est satisfaisante



3. Résultats qualitatifs

Après chaque demande d'appréciation quantitative (« êtes-vous satisfait-e de vos contacts avec... et des prestations offertes par... dans les douze derniers mois ? »), les personnes sondées avaient la possibilité de remplir un champ de texte avec des remarques et/ou suggestions d'amélioration. Un champ de texte était également disponible après les questions générales sur l'organisation des services (point 2.4). Un dernier champ de texte était proposé à la toute fin du questionnaire pour les commentaires et suggestions à portée générale. Le Bureau qualité, la Coordination du domaine central et le Rectorat ont travaillé à produire des synthèses des commentaires reçus et à rédiger des réponses à ces commentaires, par souci de transparence et dans l'idée qu'il est important de montrer à la communauté universitaire que ces commentaires sont lus et qu'il en est tenu compte.

3.1 Communication / transmission d'informations / relais de demandes

Commentaire / suggestion	Réponse
Certaines personnes en télétravail ne sont pas atteignables par téléphone et des demandes tardent à recevoir une réponse.	Les règles sur le télétravail impliquent que les personnes doivent être atteignables pendant les heures de travail. Cela ne garantit toutefois pas que la personne soit toujours en mesure de répondre car elle peut être occupée par une séance ou travailler à temps partiel et être en congé. Il est recommandé aux personnes en congé de mettre un message automatique d'absence en réponse aux courriels qui leur sont adressés. En cas de besoin motivé d'une réponse dans un délai particulièrement court, il est possible de le spécifier afin que le traitement se fasse par ordre de priorité plutôt que selon la chronologie des demandes.
Il manque une lettre d'information interne.	Le futur Intranet (prévu pour 2022) a pour objectif de répondre à ce besoin. Outre <i>Trait d'UNion</i> , la revue de presse hebdomadaire, l'agenda et les <i>UniNEws</i> , quatre prestations du BPP qui renseignent sur les activités de l'UniNE, des informations sont diffusées par les services pour présenter leurs prestations (par ex. SITEL, Centre de langues, Sports universitaires). Le Rectorat envoie une lettre semestrielle d'information au personnel avant les vacances d'été et de Noël. Le SRH diffuse depuis septembre une lettre d'information mensuelle présentant les personnes nouvellement engagées. Les séances du lundi midi <i>UniNE ensemble</i> pourraient perdurer sous une forme et périodicité à définir une fois que la situation particulière au sens de la loi sur les épidémies sera terminée, et devenir un lieu d'échanges d'informations sur d'autres sujets que ceux qui sont liés au plan de protection et au fonctionnement de l'UniNE en période de pandémie.
La manière de procéder pour effectuer une demande à un service lorsqu'on est membre du corps intermédiaire devrait être clarifiée. Il n'est pas clair s'il faut systématiquement passer par sa hiérarchie (p.ex. directrice ou directeur de thèse) ou s'il est possible d'effectuer une demande directement. La deuxième possibilité serait plus agréable et profitable car cela permettrait de reconnaître les compétences et la légitimité des membres du CI.	Si la prestation demandée n'implique pas de mobiliser des ressources spécifiques (en temps de travail ou financières), par exemple une demande de renseignement ou de support, ou qu'elle n'implique pas de rendre une décision sur la mise en place d'une nouvelle prestation, il est possible de s'adresser directement au service. Dans le cas contraire, il faut passer par sa ou son responsable. Pour prendre un exemple, demander au SITEL un support parce que son ordinateur est en panne ou un conseil sur l'utilisation d'un logiciel se fait directement. Par contre, demander au SITEL une licence pour un nouveau logiciel, un nouveau développement d'un outil existant, une inscription dans une formation interne ou des informations nécessitant un travail important, il faut s'assurer de l'accord de sa ou son responsable. En cas de doute, il vaut mieux en discuter avec sa ou son responsable.

<p>La manière de procéder pour effectuer une demande d'un service à un autre ou d'une faculté à un service devrait être clarifiée. Ce n'est pas clair si toutes les demandes doivent être adressées et/ou validées par la ou le chef-fe de service ou si certaines demandes peuvent être envoyées et validées directement par les responsables de bureau ou d'unité.</p>	<p>Tous les services et administrations facultaires n'étant pas structurés de la même manière, ce sont des éléments à clarifier au sein de l'entité. Les éléments ci-dessus, notamment l'invitation à en discuter en cas de doute, restent un bon conseil.</p>
<p>L'ensemble des informations sur l'UniNE et l'ensemble des documents publiés par l'UniNE devraient être disponibles en anglais. Un membre du personnel devrait être à disposition pour aider les collaboratrices et collaborateurs non-francophones avec leurs tâches administratives. L'ensemble des membres du personnel administratif devraient être à même de répondre aux questions et de donner des informations en anglais.</p>	<p>Un effort est fait pour augmenter la part de l'anglais dans les éléments de communication en tenant compte du public-cible, des ressources disponibles et dans le respect de la langue officielle définie par la loi, qui est le français. Les collaboratrices et collaborateurs ont au moins des connaissances de base en anglais et sont capables de traiter la majorité des demandes qui leur parviennent dans cette langue. Lorsqu'une question est relativement complexe, il est recommandé d'envoyer un courriel, qui sera au besoin redirigé vers une personne ayant de très bonnes compétences en anglais et qui pourra répondre de manière satisfaisante.</p>
<p>L'envoi de demandes par voie de service (PVDS) prend trop de temps et ne convient pas lorsqu'une réponse urgente est nécessaire. Les doyennes et doyens ne transmettent pas toujours les demandes au Rectorat. Le temps de traitement des demandes adressées au Rectorat est trop long.</p>	<p>Pour les demandes urgentes, des possibilités d'inscrire en dernière minute des points dans les ordres du jour des organes de décision existent. Il ne faut toutefois pas négliger que certaines demandes nécessitent une instruction par un ou plusieurs organes ou services, ce qui peut prendre du temps. Si un décanat reçoit une demande adressée au Rectorat mais qui est de sa compétence, il est habilité à y répondre sans la transmettre. Cela n'empêche pas qu'il y a des cas où des demandes prennent plus de temps qu'il ne serait nécessaire. Un modèle de gestion électronique des documents est en réflexion et pourrait permettre de visualiser à quelle étape de son traitement en est une demande.</p>
<p>Les services ne communiquent pas suffisamment sur leurs nouvelles prestations ou sur les changements dans leurs prestations.</p>	<p>La Coordination du domaine central (CDC) prend note de cette attente et constate en effet une difficulté pour fixer le curseur entre ce qui doit être communiqué à chaque membre du personnel ou par l'intermédiaire des directions des entités, le but étant d'informer correctement sans toutefois submerger les gens de messages qui ne leur sont pas directement utiles. Il peut arriver aussi que des communications faites par l'intermédiaire des organes et canaux de coordination entre le Rectorat, les décanats et les services ne « ruissellent » pas jusqu'à toutes les personnes intéressées. Les membres de la CDC ont consacré une partie de leur séance de novembre à cette question et discuté de la manière de mieux faire circuler les informations au sein de leurs équipes et avec les facultés.</p>
<p>Le site web de l'UniNE devrait être repensé. Les informations essentielles ne devraient pas se trouver dans des pdf mais directement sur le site et de manière à pouvoir être trouvées de façon rapide et simple. Le site web devrait permettre d'identifier facilement la personne qui s'occupe d'une prestation, d'un dossier, d'un service. Chaque personne devrait être photographiée, afin qu'on puisse avoir une idée non seulement de son nom mais aussi de son visage. Un intranet devrait être mis en place pour la gestion RH et des factures.</p>	<p>L'Université se trouve actuellement dans une phase de réflexion approfondie qui va conduire, courant 2022, au renouvellement de l'ensemble des sites et pages web en vue d'une utilisation plus conviviale et fonctionnelle. Un intranet complètera le projet. La définition de ce qu'est une information essentielle n'est pas aisée au vu de la diversité du personnel. En règle générale, les pdf sont privilégiés pour les informations qui sont régulièrement actualisées sur le site, les passages en html étant privilégiés pour des informations qui ne doivent pas ou peu être mises à jour. Il est ainsi possible de remplacer un pdf par un autre sans devoir refaire toute une page, car la mise à jour des pages représente un défi en termes de ressources. La photo sur le site est laissée au libre choix de chaque membre du personnel.</p>
<p>Les nouveaux membres du personnel devraient recevoir un document qui présente l'ensemble des services et qui explique à qui s'adresser pour quelles demandes (qui s'occupe de quoi). Une séance d'information / rencontre / programme d'accueil devrait être mis en place, avec présentation du Rectorat, des services centraux, voire des facultés et instituts.</p>	<p>Le Service des ressources humaines travaille à un projet de programme d'accueil et d'intégration des personnes nouvellement engagées. Une procédure est en cours d'élaboration.</p>

Une formation / séance d'information sur les services devrait être offerte aux étudiantes et étudiants.	Le programme Campus d'été pour les nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants répond en partie à cette demande, en se focalisant sur les prestations les plus demandées. Les ateliers sont évalués par les participant-e-s et des modifications sont apportées aux présentations en fonction des attentes soulevées dans ces évaluations.
Les évaluations des enseignements par les étudiantes et les étudiants (EEE) devraient être moins standardisées ou contenir plus de question. Les résultats devraient être envoyés aux responsables de cursus ou aux doyen-ne-s.	Deux questions institutionnelles sont communes à tout le monde (qualité de l'enseignement et cohérence au sein du cursus). Pour le reste, la procédure repose sur le principe de l'auto-évaluation : l'enseignant-e, sur la base des commentaires, peut adapter son enseignement et/ou faire appel à un appui pédagogique et/ou prévoir des questions spécifiques lors de l'évaluation suivante s'il faut mieux cerner un problème. La ou le responsable de cursus est également informé-e des résultats pour les enseignements de son cursus. S'il y a moins de 50% d'avis positifs, elle ou il analyse avec l'enseignant-e les causes de l'insatisfaction et discute de mesures éventuelles de remédiation. Si le cours est redonné l'année suivante et que l'évaluation reste insatisfaisante, la doyenne ou le doyen est informé-e. Le Rectorat reçoit chaque semestre un rapport de synthèse avec des statistiques montrant l'évolution de la participation au questionnaire, du taux de satisfaction général et du nombre d'enseignements recueillant moins de 50% d'avis positifs, mais sans être informé des résultats pour chaque enseignant-e, dont le suivi semestre après semestre est du ressort des facultés. Tous les six ans, les professeur-e-s ont une évaluation périodique et, dans ce cadre, rencontrent leur décanat puis le Rectorat pour une discussion générale incluant les résultats aux EEE.
L'évaluation des enseignements par les étudiantes et étudiants n'est pas satisfaisante car elle ne tient pas compte des disciplines particulières, ni de l'importance de la personnalisation des contacts.	Les enseignantes et enseignants ont en tout temps la possibilité de personnaliser les questionnaires d'évaluation pour qu'ils correspondent aux besoins, par exemple pour tenir compte du type d'enseignement et de la discipline. Le Support enseignement et pédagogie est à disposition pour aider les enseignantes et enseignants à interpréter les résultats des évaluations ou pour un suivi personnalisé. Un suivi personnalisé est systématiquement mis en place en cas de résultats insatisfaisants.

3.2 Informatique / digitalisation

Commentaire / suggestion	Réponse
Il faudrait promouvoir l'utilisation de logiciels libres au sein de la communauté universitaire.	Le SITEL a commencé à mettre en avant les logiciels libres dans ses programmes de formation. Toutefois, une généralisation nécessiterait des ressources importantes pour garantir le support et n'est pas envisageable. Par exemple, la mise à disposition des systèmes Linux relève du cas par cas.
Il faudrait pouvoir avoir accès à davantage de ressources électroniques.	Les ressources électroniques sont accessibles via des abonnements ou acquisitions dans les limites du budget mis à disposition. De plus en plus de documents électroniques sont disponibles en Open Access, notamment grâce aux contrats Read&Publish conclus par le Consortium et swissuniversities. Par ailleurs, le téléchargement pour usage personnel n'étant pas illégal en Suisse, certaines plateformes comme Sci-Hub peuvent être un moyen d'accéder à des ressources inaccessibles ailleurs, dans les limites de la responsabilité de chacun-e.
Il serait préférable que l'UniNE utilise Zoom plutôt que Webex.	Initialement le choix s'est fait principalement pour des raisons de protection des données : au début de la pandémie, Webex était la seule solution offrant les standards minimaux au regard de la politique UniNE. D'autres raisons ont pesé comme le fait de pouvoir disposer de fonctionnalités complètes, de pouvoir intégrer la téléphonie fixe, et d'être facilement utilisable pour équiper des salles de visioconférence en peu de temps.
IS-Academia est peu 'user-friendly'.	Cette application est centrale et utilisée par plusieurs institutions en Suisse. Son remplacement n'est pas envisageable dans l'immédiat. L'UniNE a mené une étude cette année sur la possibilité de son remplacement par un module intégré à l'ERP, mais les conclusions n'ont pas été satisfaisantes. Le SITEL continue sa veille stratégique dans ce domaine.

<p>La communauté universitaire devrait être davantage sensibilisée aux risques d'hameçonnage.</p>	<p>Un problème a été constaté lors d'une récente attaque de phishing et la communication a été tardive. Ce point a été analysé et un processus de communication est en train d'être mis en place. Le SITEL prévoit également d'introduire un nouveau cours sur la sensibilité numérique qui abordera cette problématique.</p>
<p>Les demandes au SITEL restent parfois sans réponse, ou donnent lieu à des réponses incomplètes. Les délais pour obtenir une réponse sont longs.</p>	<p>Récemment, le SITEL a revu entièrement le fonctionnement de la hotline, de sorte qu'il y a en principe toujours quelqu'un qui répond au téléphone en semaine, de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30. En dehors de ces plages, l'utilisatrice ou l'utilisateur peut envoyer un mail à la hotline qui sera traité le plus rapidement possible. Le SITEL ne dispose pas d'un service de piquet, dont le rapport coût/bénéfice a été évalué et apparaît comme défavorable. Le SITEL évalue actuellement la possibilité de mettre en place un système de ticketing afin de disposer d'un meilleur suivi, d'un traitement des problèmes selon le principe des deux niveaux (d'abord le correspondant pour le bâtiment puis, si l'intervention demande des compétences spécifiques, la personne spécialiste du domaine faisant l'objet de la demande de support), ainsi que de statistiques de support qui aideront à mieux cibler les besoins.</p>
<p>Le SITEL devrait mettre à disposition des ordinateurs portables pour l'ensemble du personnel.</p>	<p>Pour des raisons de coût, le règlement des ressources informatiques ne prévoit pas de mise à disposition d'ordinateur portable pour les membres du corps intermédiaire et du PATB (les membres du corps professoral ont le choix entre poste fixe et ordinateur portable). Le SITEL envisage de modifier ce règlement dans le cas où le coût d'un ordinateur portable deviendrait similaire à celui d'un poste fixe. Pour les mêmes raisons, cette solution n'est pas envisagée pour la pratique du télétravail.</p>
<p>Le SITEL fournit peu de conseils en matière informatique</p>	<p>Le SITEL a longtemps assuré un service de support selon une posture réactive, mais il est conscient que de plus en plus de personnes prennent contact pour obtenir des conseils qui requièrent des expertises techniques diverses. La récente réorganisation du SITEL vise à lui permettre de s'inscrire dans une logique associant le support réactif et le conseil proactif.</p>
<p>Le système SLSP est moins pratique que l'ancien système RERO.</p>	<p>Toutes les bibliothèques des hautes écoles suisses (Universités, HES, HEP, EPF) font partie de SLSP et partagent leurs ressources, un avantage incomparable par rapport à la situation antérieure dans RERO qui ne donnait pas un accès aussi étendu. Il n'est pas envisageable, ni souhaitable, de retourner dans RERO. SLSP étant nouveau, il va évoluer sur la base des retours des utilisatrices et des utilisateurs, qui de leur côté vont aussi peu à peu mieux le connaître et le maîtriser.</p>
<p>L'organisation du SITEL est peu claire, le service est peu agile.</p>	<p>Le SITEL privilégie le contact direct entre la correspondante ou le correspondant informatique et l'utilisatrice ou l'utilisateur. Les correspondant-e-s sont réparti-e-s par bâtiment universitaire afin que les membres de la communauté universitaire aient toujours la même interlocutrice ou le même interlocuteur. Le rôle des correspondant-e-s est d'aider au maximum dans les limites de leurs compétences et attributions et, au besoin, de faire remonter les demandes aux autres membres du SITEL pour des investigations plus approfondies (système à deux niveaux). Suite à la réorganisation en profondeur du service en 2020-2021, les membres du SITEL disposent de cahiers des charges actualisés qui vont permettre de mieux spécifier les prestations offertes par le SITEL à la communauté universitaire. Le site web du service est en train d'être retravaillé en vue de présenter ces prestations de façon claire.</p>
<p>L'UniNE est en retard pour tout ce qui concerne la digitalisation.</p>	<p>Il y a certainement des progrès à faire dans ce domaine. Le plan d'intentions 2023-2026 fera de la digitalisation l'un des quatre domaines où des progrès sont attendus, aux côtés du dialogue, de la diversité et de la durabilité.</p>
<p>Tous les enseignements devraient être enregistrés. Les étudiantes et étudiants devraient avoir accès aux archives des anciens enseignements (pour pouvoir suivre p.ex. un enseignement qui n'est plus donné l'année où l'étudiant-e commence ses études).</p>	<p>Lors de la première année académique marquée par le coronavirus (2020-2021), les enregistrements ont été conservés jusqu'à la fin du semestre. Pour la deuxième année (2021-2022), la conservation a été étendue sur toute l'année académique. Pour la suite, des évaluations auront lieu sur la base des expériences faites. L'important est de considérer que l'enregistrement ne remplace pas le présentiel, mais peut apporter un appui supplémentaire.</p>

3.3 Dialogue / collaboration / 'vivre-ensemble' / reconnaissance

Commentaire / suggestion	Réponse
Des possibilités d'évolution / promotion devraient être présentées aux membres du PATB, et le choix des formations continues élargi.	La pratique des entretiens de développement, espaces privilégiés pour discuter de ces aspects, est encouragée plus activement depuis cette année. Pour la première fois, le SRH a collecté des informations à l'issue de la période pour voir quelle a été la pratique en termes d'organisation d'entretiens. Le SRH réfléchit aussi à améliorer les procédures pour les demandes de formation continue, suite à quelques retards dans les réponses apportées.
Une amélioration des conditions de travail serait souhaitable	Une nouvelle directive étendant les possibilités de télétravail lorsque nous serons revenus à une situation ordinaire est en préparation. Une réflexion plus générale sur la flexibilisation dans l'accomplissement de ses heures travaillées est en cours dans le but d'offrir de nouvelles options, en principe dans le courant de l'année prochaine.
Il faudrait recréer du lien entre les services et les personnes qui les composent, proposer davantage d'activités et d'événements pour le PATB (repas avant l'été et avant Noël, etc.).	C'est un élément important, d'autant plus que le télétravail perdurera après la pandémie vraisemblablement de manière plus étendue que ce qu'il était avant. La commission du PATB organise régulièrement des rendez-vous « pique-nique », ce dont elle a informé le Rectorat qui juge positivement cette pratique.
La coordination entre les services d'une part, entre les services et les facultés d'autre part, devait être améliorée. Les services se renvoient la balle plutôt que de collaborer pour trouver des solutions.	C'est une préoccupation constante de la Coordination du domaine central (CDC). La création de la CDC et la réduction du nombre de services, qui sont passés de plus de 20 en 2016 à 8 aujourd'hui, était un début de réponse à cette problématique.
Le dialogue entre le Rectorat, les facultés et les instituts mériterait d'être intensifié. Le Rectorat impose ses décisions et procédures plutôt que de privilégier le dialogue, la flexibilité et le compromis. Il est trop distant avec les collaboratrices et collaborateurs « en bas de la hiérarchie ».	C'est une volonté du Rectorat, qui souhaite que les rendez-vous <i>UniNE Ensemble</i> puissent être pérennisés sous une forme à définir une fois que nous reviendrons à un fonctionnement qui ne sera plus soumis à l'état de situation particulière au sens de la loi fédérale sur les épidémies.
Le Rectorat n'écoute pas suffisamment les suggestions et propositions émanant de la FEN d'une part, de l'ACINE d'autre part. Le Rectorat écoute les suggestions des membres du corps professoral, mais pas celles du PATB.	La volonté du Rectorat est de rendre des décisions profitables à l'ensemble de l'Université et de ses quatre corps, ce qui n'est peut-être pas toujours perçu comme tel. Outre les réunions de l'Assemblée de l'Université et de la plateforme Rectorat/doyen-nes, le Rectorat rencontre de manière périodique, mais aussi lors de réunions ad hoc au besoin, les comités de l'ACINE et de la FEN, ainsi que la commission du PATB.
Les compétences des membres du PATB devraient être davantage valorisées à travers des remerciements, félicitations, marques de reconnaissances et récompenses. Les marques de reconnaissances du PATB facultaire devraient venir non seulement de la faculté, mais aussi du Rectorat et du SRH. Le travail administratif devrait être valorisé et visible.	Cette remarque a été particulièrement entendue au début de la crise du coronavirus. Le Rectorat en a discuté et a opéré une prise de conscience sur le fait qu'on oublie souvent le travail indispensable mais peu valorisé des administrations. Il veille à mettre au mieux en évidence ce travail et à dire sa gratitude dans ses messages au personnel et aux partenaires externes. Moments privilégiés de ce témoignage de reconnaissance, les repas de Noël, annulés en 2020, pourront à nouveau avoir lieu en 2021.

3.4 Prestations de soutien aux étudiant-e-s / aux membres du personnel

Commentaire / suggestion	Réponse
Certains sports sont absents de l'offre du SUN.	L'offre sportive hebdomadaire du SUN se veut à la fois attractive, diversifiée et accessible. L'environnement direct et les installations sportives autour de l'Université président en grande partie au choix de l'offre. Avec un lac et des montagnes à proximité, Neuchâtel bénéficie d'un cadre exceptionnel pour toutes formes de pratique sportive de plein air, estivale et hivernale. Au terme d'une année académique, chaque cours est analysé sur la base d'un rapport et d'un questionnaire. Cette démarche permet d'évaluer la qualité et la fréquentation des activités proposées dans le programme sportif, de supprimer si nécessaire certaines activités ou au contraire d'en augmenter le nombre. Des suggestions peuvent être faites au SUN.
Des questions relatives à la Mobilité restent sans réponse.	La Mobilité ne dispose pas d'informations précises sur les modalités de l'ensemble des universités d'accueil possibles. Elle peut néanmoins relayer les demandes d'information aux personnes de contacts de l'université d'accueil envisagée. Elle peut également, avec leur accord, donner le nom d'étudiantes et étudiants UniNE s'étant rendu-e-s dans l'université d'accueil envisagée, pour que la personne se préparant à un séjour puisse les contacter et obtenir un retour d'expérience. Pour ce qui est des modalités de reconnaissance de crédits ECTS, elles sont à définir et clarifier avec la conseillère ou le conseiller aux études de la faculté concernée. La Mobilité ne peut donc pas répondre à ces questions de validation et reconnaissance, qui lui sont régulièrement posées mais ne relèvent pas de son champ d'action.
Il faudrait pouvoir bénéficier d'une introduction aux bibliothèques et à leur fonctionnement.	Chaque bibliothèque de faculté, voire même dans certains cas d'institut (p. ex. Institut d'ethnologie), propose une palette de formations spécifiques (introduction à la recherche documentaire, gestion de références bibliographiques, formations spécifiques à une branche ou un domaine). La liste de ces formations se trouve sur le site web de la bibliothèque. Une FAQ sur le site web du SISB répond aux questions les plus courantes. Par ailleurs, l'équipe des bibliothécaires est à disposition pour fournir des renseignements, que ce soit en présentiel ou en ligne. Il ne faut pas hésiter à se renseigner auprès du personnel sur place.
Le Centre de Langues devrait proposer des cours dans davantage de langues.	Le CdL a pour mission de développer les compétences linguistiques dans les langues-clés pour la communauté universitaire dans son ensemble (anglais académique, allemand pour son importance dans le marché du travail en Suisse, italien comme langue nationale suisse et espagnol en raison des échanges avec les pays hispaniques). Le programme de tandem (https://edu.e-tandem.ch/) propose un éventail de langues plus large. Le développement d'une offre concernant d'autres langues impliquerait un problème de masse critique.
Les bibliothèques et les salles de lecture devraient être ouvertes jusqu'à 22h00 en tout temps.	La surveillance des bibliothèques en soirée a un coût que le budget du SISB ne permet pas de prendre en charge en dehors des périodes d'examen. La construction du futur bâtiment UniHub, avec son learning center et ses différents espaces de travail, permettra d'envisager des améliorations au niveau des horaires d'ouverture. Les salles réservées aux étudiant-e-s à Breguet 1 et Breguet 2 ont été ouvertes ces dernières années afin de répondre à ce besoin. Malheureusement, il n'existe pas d'autres locaux offrant une configuration similaire qui permet une ouverture prolongée sans surveillance.
Les cours du CdL devraient être gratuits.	Apprendre une langue nécessite un investissement important en termes de temps et le fait que les cours soient payants incite les personnes qui s'inscrivent à s'engager plus intensément dans la formation. Les tarifs sont avantageux et les étudiantes et étudiants en difficulté financière peuvent faire appel au Bureau social pour trouver une solution. En plus des cours payants, le CdL offre également des possibilités d'apprentissage gratuites (tandems bilingues, workshops, ressources pour l'auto-apprentissage).

Les démarches pour obtenir des aides financières prennent trop de temps.	Les dispositions légales prévoient que l'aide du Bureau social ne peut être que subsidiaire. Il ne peut entrer en matière que si toutes les autres démarches ont échoué. En raison de la pandémie, l'exclusion du droit à une aide le premier semestre d'immatriculation a néanmoins été temporairement assoupli (aide rétroactive possible). La FEN peut aussi octroyer des aides d'urgence aux étudiant-e-s en cas de besoin. Le Bureau social tient également à disposition une liste de fondations qui proposent des soutiens financiers et peut au besoin appuyer un dossier de candidature à l'une de ces fondations.
Les prestations du Centre de carrière devraient être élargies. Le CdC devrait proposer davantage d'offres d'emploi.	Le CdC propose une large palette d'activités destinées aux étudiantes et étudiants, qui ont été élargies récemment aux doctorantes et doctorants. Il est possible d'écrire pour proposer de nouvelles prestations. Le CdC n'est pas un bureau de placement. Même s'il relaie des offres d'emploi qui lui sont transmises, il n'a pas les ressources pour démarcher des employeurs afin de les aider à recruter des étudiant-e-s. En 2020, le CdC a posté un peu moins d'offres que l'année précédente, en raison de fluctuations du marché de l'emploi liées à la situation sanitaire. Il a néanmoins publié 98 offres d'emploi, 173 offres de stage et 37 offres de job étudiant-e-s.
Le SRI manque de personnel et le soutien aux chercheuses et chercheurs s'en ressent.	Le SRI a effectivement été en sous-effectif en raison de départs successifs et d'arrêts de travail. L'équipe a été renforcée et atteint une taille adéquate proportionnellement à celle de l'Université. Ses capacités de soutien devraient revenir à un niveau satisfaisant. Deux personnes spécialisées dans les contrats et/ou les questions de propriété intellectuelle se partagent nouvellement un poste à disposition des chercheuses et chercheurs. Les prestations du SRI s'adressent à l'ensemble des chercheuses et chercheurs de l'UniNE, appartenant tant au corps professoral qu'intermédiaire (ce qui inclut les doctorantes et doctorants au bénéfice d'un contrat avec l'UniNE).

3.5 Gestion de la pandémie de COVID-19

Commentaire / suggestion	Réponse
De nombreuses étudiantes et de nombreux étudiants ont perdu leur travail. L'UniNE aurait dû baisser les taxes universitaires (frais de scolarité) pour prendre en compte cette réalité.	Les taxes sont fixées par les autorités cantonales et l'Université n'a pas la compétence de les baisser. Par contre le Bureau social peut aider à les financer pour les personnes qui se retrouvent en difficulté financière. Le soutien du Bureau social a d'ailleurs augmenté depuis mars 2020. Les taxes représentant 3 à 4% du budget annuel de l'Université et servent à couvrir une partie du coût des prestations. Celles-ci n'ont pas été supprimées durant la pandémie mais offertes sous une autre forme (et parfois avec des surcoûts à charge de l'Université, par exemple pour l'équipement et les licences qui ont permis l'enseignement à distance.)
Le nombre de tentatives aux examens devrait être systématiquement augmenté pour toutes les sessions ayant lieu pendant la pandémie, et les CDD prolongés.	L'UniNE a choisi une pratique similaire aux autres HEU. Pour les examens, il y a eu la volonté de tenir compte des bouleversements apportés par la pandémie lors de la situation extraordinaire, en accordant une tentative supplémentaire pour la session de juin 2020, puis de mettre en place d'autres mesures d'encadrement en vue des sessions suivantes, dont le taux de succès n'a pas été inférieur aux sessions des années précédentes qui ne connaissaient pas la situation COVID. Des CDD ont pu bénéficier d'une prolongation à l'été 2020 pour des chercheuses et chercheurs dont l'accès au terrain de recherche a été bloqué durant le printemps 2020 et qui ont des contrats qui se renouvellent annuellement. Par la suite, lorsque le pays est passé de la situation extraordinaire à la situation particulière, la décision a été de statuer sur des demandes en tenant compte des possibilités de prolongations dans les règlements ordinaires, par exemple pour des personnes qui sont fortement impactées dans leur santé. Prolonger des CDD peut aussi être problématique dans le sens où cela bloque l'accès à des postes doctoraux ou postdoctoraux pour des personnes récemment diplômées.

Les courriels relatifs à la pandémie envoyés par la task force puis par le Rectorat sont trop longs, ambigus et donnent parfois des informations contradictoires. Les nouvelles mesures ne sont pas annoncées suffisamment à l'avance et ne permettent donc pas de s'y préparer.	Il y a certainement eu des éléments de communication imparfaits. La situation était inédite, donc sans possibilité de se prévaloir d'une expérience antérieure, et les règles changeaient parfois plusieurs fois par semaine et sans prévisibilité. Le Rectorat, et avant lui la task force, ont essayé de communiquer suffisamment tôt pour se préparer, mais aussi suffisamment tard pour tenir compte du maximum de paramètres. L'UniNE a par exemple été parmi les premières à annoncer que la session de juin 2020 ne compterait pas comme tentative en cas de retrait ou d'échec.
Les mesures concernant les enseignements prises pendant la pandémie devraient être adaptées en fonction du type d'enseignement, des souhaits des enseignantes et enseignants et des besoins des étudiantes et étudiants.	Entre mars 2020 et aujourd'hui, les règles fédérales pour les enseignements ont changé au moins cinq fois (tout à distance sans exceptions, puis limitation à 50 personnes par salle, puis tout à distance mais avec des exceptions, puis limitation de la capacité, parfois à 50%, parfois au 2/3, puis certificat COVID ou attestation de test salivaire). Le bilan global montre qu'il a été difficile de s'adapter dans cet environnement, mais que les outils mis à disposition par le SITEL et le Support enseignement et pédagogie ont été jugés positivement. Et que les enseignant-e-s ont su dialoguer avec leur étudiant-e-s pour trouver des solutions, si l'on en croit les évaluations des enseignements des semestres en question.
Le travail d'adaptation et l'investissement supplémentaire des membres du PATB pendant la pandémie n'ont pas reçu de preuve de reconnaissance substantielle de la part de la direction (décanats et Rectorat), prenant par exemple la forme d'une prime, d'un cadeau ou d'un remboursement des achats effectués par les membres du PATB pour s'équiper pour le télétravail. C'est un manque de considération.	L'investissement du personnel a été important et il est à saluer. Selon les règles fédérales applicables lors de cette pandémie, les coûts d'équipement pour le travail à domicile sont à charge des collaboratrices et des collaborateurs, qui ont pu de leur côté bénéficier du support du SITEL. A relever également que lors du confinement qui a débuté en mars 2020, lorsque les écoles et les crèches étaient fermées, des milliers d'heures non travaillées parce qu'occupées par la garde d'enfants ont été payées. La question des primes est délicate pour une institution qui est financée essentiellement par de l'argent public.

3.6 Varia

Commentaire / suggestion	Réponse
Les places de travail ne sont pas assez nombreuses. Il faudrait aussi davantage de salles pour les travaux de groupe ainsi que d'espaces détente avec des sièges confortables et des distributeurs.	Ces besoins sont identifiés mais les surfaces disponibles actuellement sont limitées. Le futur bâtiment UniHub doit répondre à cette demande.
Les règles financières sont compliquées à comprendre. Les règlements sont nombreux et y trouver un renseignement n'est pas toujours simple. Il est parfois difficile d'obtenir des informations précises sur la marche à suivre dans les cas atypiques.	Le SCF réfléchit à la création d'un outil qui permettra en quelques clics de trouver la règle recherchée avec au besoin une explication différente de l'article. Un groupe de travail a été créé pour définir ce qu'il faudra mettre dans cet outil pour qu'il donne des réponses aux questions les plus fréquentes des utilisatrices et utilisateurs et pour trouver un moyen de présenter les informations de façon plus accessible qu'avec un règlement.
Les services de conciergerie devraient être renforcés à l'interne plutôt que de faire appel à des entreprises de nettoyage externes.	Au vu de la différence importante de l'occupation de l'UniNE entre les périodes de cours et les inter-semestres, le recours à une solution faisant appel en partie à du personnel externe mis à disposition par une entreprise sociale, offre une flexibilité nécessaire.

Bureau qualité, janvier 2022 – Commentaires ? Questions ? Contactez-nous !

Secrétariat général – Bureau qualité
 Faubourg de l'Hôpital 41
 2000 Neuchâtel
 +41 (0)32 718 10 28
bureau.qualite@unine.ch