

## PERCEPTION DE LA QUALITÉ À L'UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL

### Rapport d'enquête



## Table des matières

1. Introduction .....	3
2. Déroulement de l'enquête .....	3
3. Profil des personnes sondées .....	4
4. Positionnements par rapport aux exigences en matière d'assurance qualité .....	6
4.1 Connaissance .....	6
4.2 Accueil.....	8
4.3 Positionnement .....	11
5. Fréquence des contacts avec le Bureau qualité et connaissance de ses prestations.....	14
5.1. Fréquence des contacts.....	14
5.2 Connaissance des prestations.....	16
6. Prises de position par rapport à des descriptions générales d'institutions universitaires .....	18
7. Réponses données dans les champs de commentaire .....	24
8. Conclusion et résumé des mesures d'amélioration envisagées .....	30

## 1. Introduction

Ce rapport présente les résultats d'une enquête par questionnaire portant sur la perception de la qualité à l'Université de Neuchâtel. L'enquête, conçue et pilotée par le Bureau qualité, visait à sonder la visibilité du Bureau qualité auprès de la communauté universitaire, à mesurer le degré de sensibilisation de la communauté aux enjeux relatifs à la qualité de l'Université, ainsi qu'à éveiller un intérêt pour ces enjeux. Les résultats de l'enquête seront utilisés par le Bureau qualité pour ajuster ses prestations et calibrer l'information donnée aux collaboratrices, collaborateurs, étudiantes et étudiants de l'Université. Le but final est d'accroître la visibilité et la pertinence du Bureau qualité tout en renforçant ses liens avec la communauté, ce qui est essentiel dans la perspective de l'accréditation institutionnelle à venir.

## 2. Déroulement de l'enquête

L'enquête a pris la forme d'un questionnaire envoyé à l'ensemble de la communauté universitaire. Le questionnaire se composait des sections suivantes :

1. Section sur les exigences relatives à la qualité telles qu'elles sont décrites dans la Loi sur l'Université de Neuchâtel ([LUNE](#)) ;
2. Section sur le Bureau qualité et ses prestations ;
3. Section sur la perception et les attentes en matière de gouvernance à l'Université de Neuchâtel.

Les sections 1 et 3 s'inspirent des recherches du professeur Dries Berings ([KU Leuven](#)).

Afin que la langue ne soit pas un obstacle à la participation, le questionnaire a été proposé en français et en anglais. Il a été envoyé à l'ensemble de la communauté universitaire (*tableau 1*) le 10 avril 2018. Le questionnaire a été fermé le 27 avril.

### 1. Nombre d'invitations envoyées

Etudiant-e-s <sup>1</sup>	3'461 (69%)	FLSH	2'090 (42%)
Membres du corps intermédiaire	1'067 (21%)	FS	1'197 (24%)
Membres du corps professoral <sup>2</sup>	154 (3%)	FD	850 (17%)
Personnel administratif, technique et de bibliothèque	325 (7%)	FSE	685 (14%)
-	-	DC	185 (4%)
Total	5'007	Total	5'007

1'536 (31%) personnes ont commencé l'enquête et ont donné leur opinion à au moins une des questions portant sur la perception de la qualité. 1'336 (87% des personnes ayant commencé l'enquête) ont répondu à l'intégralité du questionnaire, tandis que 200 se sont arrêtées avant la fin.

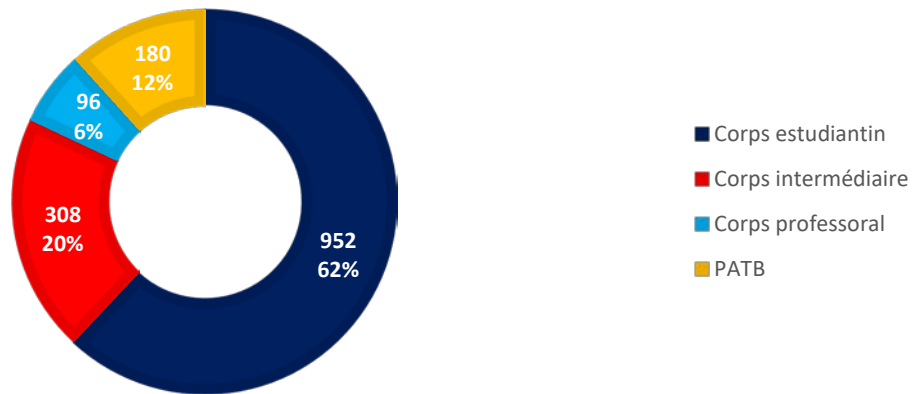
<sup>1</sup> Le questionnaire a été envoyé aux étudiant-e-s présent-e-s, en congé et en mobilité OUT. Il n'a pas été envoyé aux étudiant-e-s en mobilité IN.

<sup>2</sup> Le questionnaire a été envoyé aux membres du corps professoral actuellement en fonction. Il n'a pas été envoyé aux professeur-e-s émérites.

### 3. Profil des personnes sondées

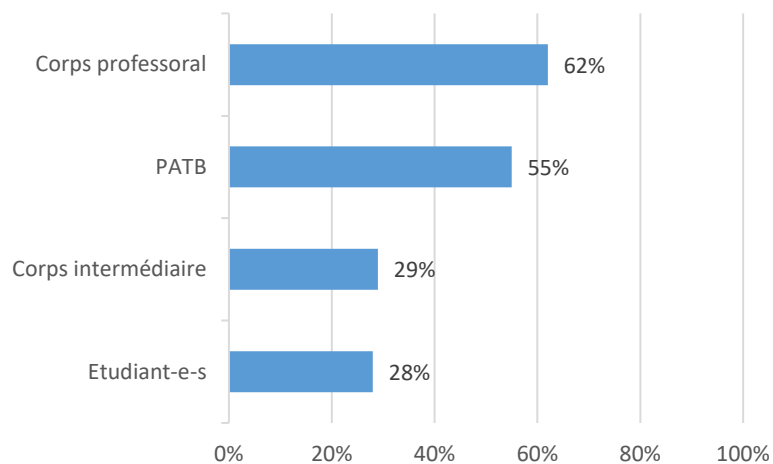
Les membres du corps étudiantin sont dans l'absolu bien plus nombreux que les membres des autres corps à avoir répondu au questionnaire (*graphique 2*).

#### 2. Répartition des réponses par corps



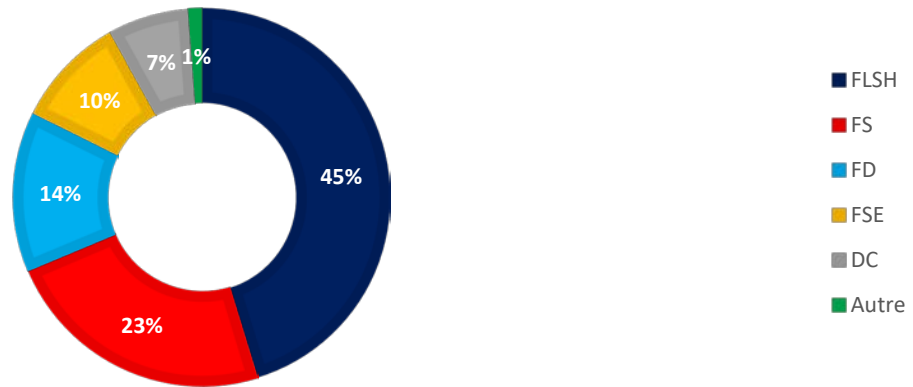
Néanmoins, toutes proportions gardées, les membres du corps professoral et le PATB se sont beaucoup plus impliqués que les membres du corps intermédiaire et les étudiant-e-s (*graphique 3*).

#### 3. Pourcentage des réponses par statut



La répartition des personnes sondées correspond globalement à la répartition des étudiant-e-s et des membres du personnel en fonction des facultés (*graphique 4, cf. tableau 1 pour voir la répartition de la population invitée à remplir le sondage en fonction de l'ancrage institutionnel*). La FLSH et le DC sont légèrement surreprésentés, la FS, la FD et la FSE sont légèrement sous-représentées<sup>3</sup>.

#### 4. Répartition des réponses selon l'ancrage institutionnel



<sup>3</sup> Les personnes ayant choisi la catégorie 'Autre' sont des étudiant-e-s inscrit-e-s au Master en innovation, au Master en sciences cognitives et à un programme en sciences et pratiques du sport, ainsi que les collaboratrices et collaborateurs du Centre suisse de cartographie de la faune.

## 4. Positionnements par rapport aux exigences en matière d'assurance qualité

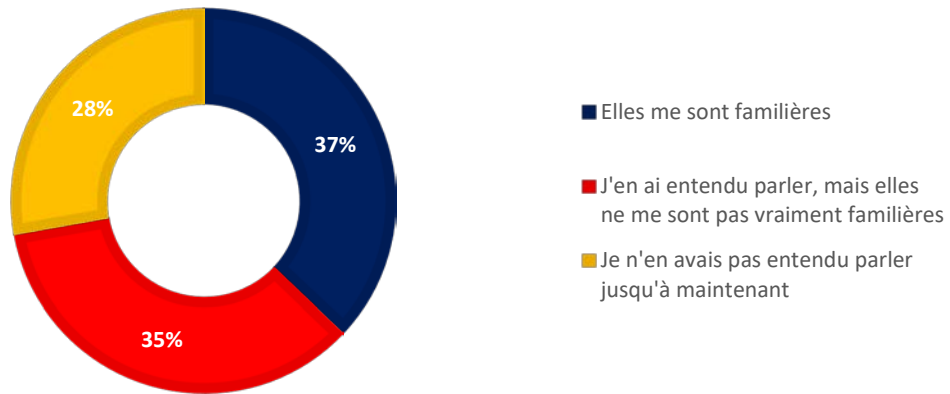
La première partie du questionnaire portait sur les exigences en matière de qualité figurant dans la Loi fédérale sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles ([LEHE](#), entrée en vigueur le 01.01.2015) ainsi que dans la Loi sur l'Université de Neuchâtel ([LUNE](#), entrée en vigueur le 01.01.2017).

### 4.1 Connaissance

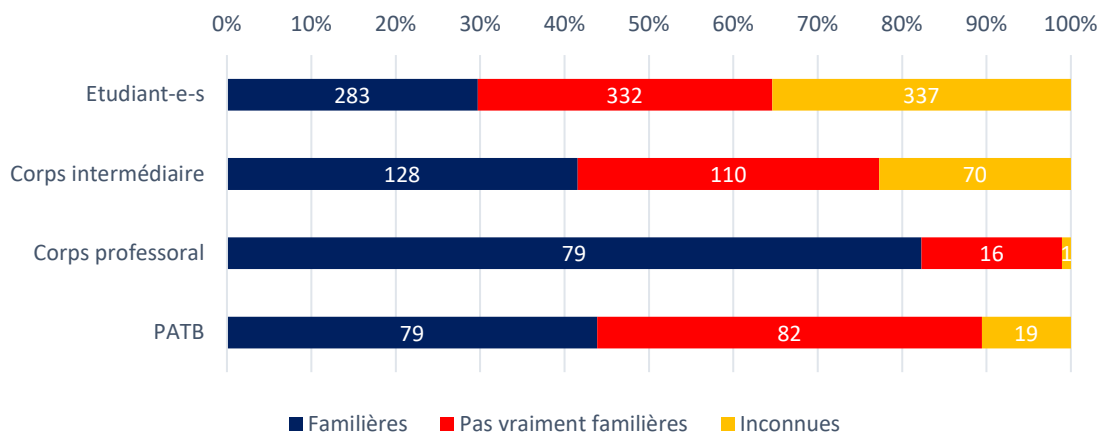
Intitulé de la question
<p>La loi fédérale sur l'encouragement et la coordination des hautes écoles (LEHE) stipule que les hautes écoles doivent « contrôl[er] périodiquement la qualité de leur enseignement, de leur recherche et de leurs prestations de services et veill[er] à l'assurance et au développement de la qualité à long terme. »</p> <p>La loi sur l'Université de Neuchâtel (LUNE), entrée en vigueur le 1er janvier 2017, intègre ces exigences dans son article 9:</p> <p><b>Art.9</b> <sup>1</sup>L'Université procède à l'évaluation périodique de la qualité de son enseignement, de sa recherche et de ses prestations de service. <sup>2</sup>Elle veille à l'assurance et au développement de la qualité à long terme.</p> <p>Dans quelle mesure ces exigences vous sont-elles familières ?</p> <hr/> <p><input type="radio"/> Elles me sont familières</p> <p><input type="radio"/> J'en ai entendu parler, mais elles ne me sont pas vraiment familières</p> <p><input type="radio"/> Je n'en avais pas entendu parler jusqu'à maintenant</p>

Les résultats en bref
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Au total, plus de deux tiers des personnes sondé-e-s ont déjà entendu parler des exigences relatives à la qualité (<i>graphique 5</i>) ;</li><li>2) Les exigences sont nettement plus familières pour les membres du corps professoral que pour les autres corps (99% déclarent avoir entendu parler des exigences, 82% déclarent qu'elles sont familières). Elles sont également bien connues des membres du PATB (79% déclarent avoir entendu parler des exigences). En revanche, près d'un quart des membres du corps intermédiaire (23%) et plus d'un tiers des étudiant-e-s (35%) n'en ont jamais entendu parler (<i>graphique 6</i>).</li><li>3) La familiarité avec les exigences croit avec l'ancienneté des membres du personnel : au début de leur contrat, 66% des membres ont entendu parler des exigences relatives à la qualité mais seuls 22% déclarent que les exigences leur sont familières, alors qu'ils sont 96% à en avoir entendu parler et 67% à déclarer que les exigences leur sont familières après 10 ans (<i>graphique 7</i>).</li></ol>

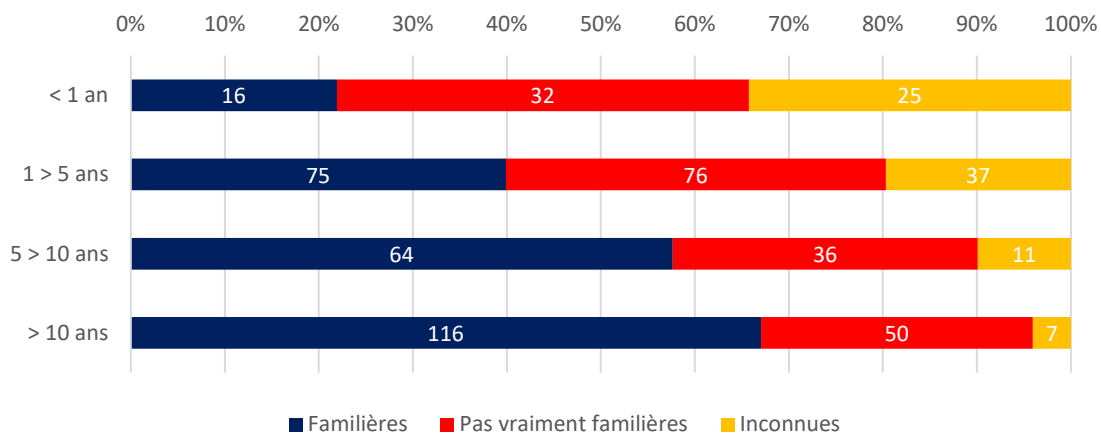
## 5. Connaissance des exigences relatives à la qualité



## 6. Connaissance des exigences selon le corps



## 7. Connaissance des exigences selon l'ancienneté des membres du personnel



## 4.2 Accueil

**Intitulé de la question**

Comment accueillez-vous ces exigences?

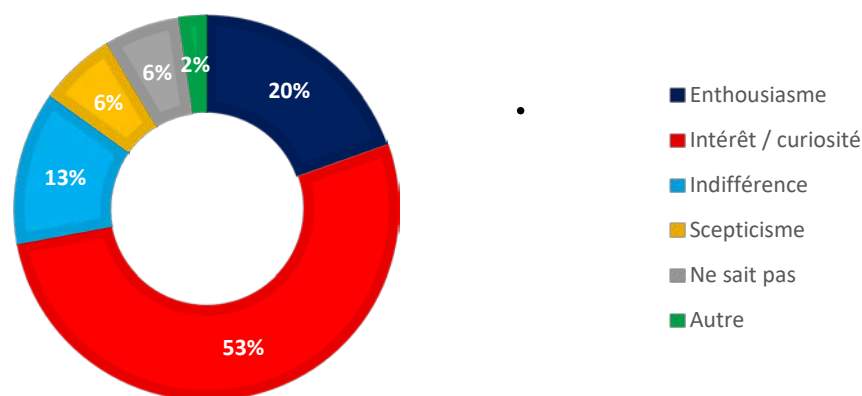
- Avec enthousiasme
- Avec intérêt et/ou curiosité
- Avec indifférence
- Avec scepticisme
- Avec crainte
- Avec agacement
- Autre (précisez:)
- Je ne sais pas

### Les résultats en bref

- 1) Près de trois quarts des personnes sondé-e-s (73%) accueillent positivement ces exigences et un cinquième (20%) se montre même enthousiaste. Un cinquième se montre neutre (19%, dont 13% d'indifférent-e-s et 6% qui ne savent pas comment se positionner) et une minorité fait preuve de scepticisme (6%) (*graphique 8*).
- 2) Le pourcentage de sondé-e-s accueillant positivement les exigences est relativement semblable chez les membres des corps étudiantin, intermédiaire et professoral (70-75%). Il est moindre chez les membres du PATB (67%), qui sont plus nombreux que les autres corps à ne pas se prononcer. Les sceptiques sont moins de 10%, quel que soit le corps (*graphique 9*).
- 3) Chez les membres du personnel, l'enthousiasme diminue avec l'ancienneté : il est de 23% chez les personnes qui sont en poste depuis moins d'un an, alors qu'il baisse à 12% après 10 ans. La courbe du scepticisme est inverse : elle est de 3% chez les personnes en poste depuis moins d'un an, tandis qu'elle culmine à 11% après 10 ans (*graphique 10*).

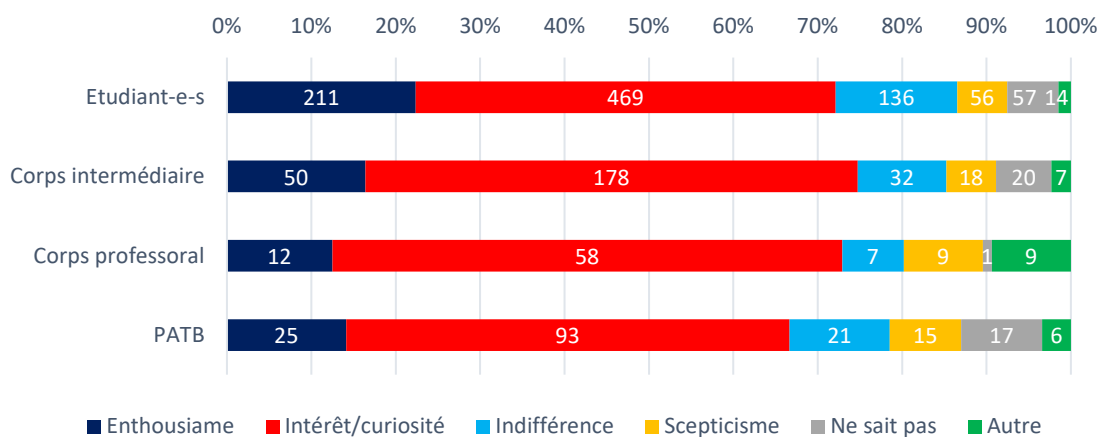


## 8. Accueil des exigences relatives à la qualité

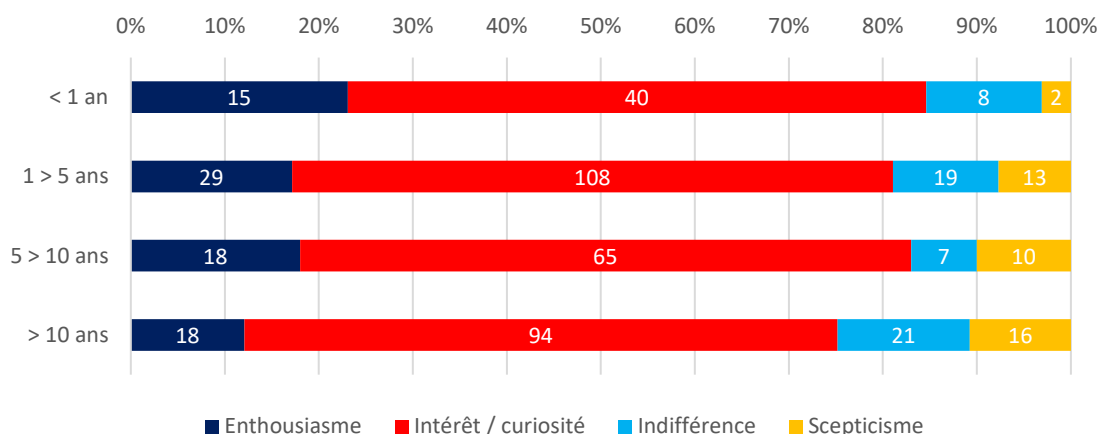


La catégorie 'Autre' compte 36 réponses : 10 personnes déclarent accueillir ces exigences avec agacement, 7 avec crainte, 5 avec des sentiments mêlés, 1 avec surprise. 11 personnes signalent qu'elles trouvent ces exigences évidentes et nécessaires.

## 9. Accueil des exigences selon le corps



## 10. Accueil des exigences selon l'ancienneté des membres du personnel



Parmi les 62 commentaires émis dans le champ faisant suite à cette question, les aspects suivants sont abordés de manière récurrente :

- 19 personnes soulignent l'importance que revêt à leur yeux l'évaluation de la qualité, qui leur paraît nécessaire, normale et utile.
- 14 personnes déclarent être d'accord avec les exigences mais expriment des doutes concernant les moyens déployés à l'UniNE pour traduire ces exigences en procédures d'évaluation de la qualité. Plusieurs de ces personnes craignent de voir se multiplier les contraintes chronophages et peu utiles, apportant peu de changement effectif sur le plan de la qualité.

En outre, 12 personnes font part de scepticisme quant à l'utilité de la procédure d'évaluation des enseignements, qui à leur avis « ne change rien », car les enseignant-e-s ne prendraient pas en compte les remarques qui leur sont adressées et aucune mesure d'amélioration ne leur serait imposée : ils resteraient « intouchables » en dépit des critiques répétées de leurs enseignements. 5 personnes expriment quant à elles une forme de crainte par rapport aux évaluations des enseignements, soulignant que les commentaires des étudiant-e-s ne sont pas toujours constructifs et ne devraient pas toujours être pris pour argent comptant. Ces personnes s'inquiètent notamment de la manière dont les résultats pourraient être utilisés pour l'évaluation périodique des membres du corps académique. Ces remarques seront discutées dans la partie 7 du rapport, en même temps que les commentaires sur la procédure d'évaluation des enseignements ayant été émis à d'autres endroits du questionnaire.

## 4.3 Positionnement

### Intitulé de la question

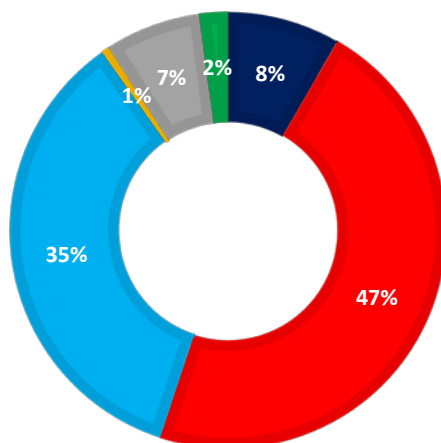
Comment vous positionnez-vous par rapport à ces exigences?

- Les enjeux relatifs à la qualité m'intéressent depuis longtemps et je suis pro-actif / pro-active
- Les enjeux relatifs à la qualité m'intéressent et je suis motivé-e à jouer un rôle actif
- Ces exigences ne m'intéressent pas particulièrement, mais je n'y suis pas opposé-e
- Ces exigences ne me conviennent pas
- Autre (précisez:)
- Je ne sais pas

### Les résultats en bref

- 1) Plus de la moitié des personnes sondées (55%) se dit prête à jouer un rôle actif pour répondre aux exigences relatives à la qualité (*graphique 11*).
- 2) Plus de trois quart des membres du corps professoral (76%) se disent motivé-e-s à jouer un rôle actif et 30% déclarent être pro-actifs/pro-actives. Les proportions sont moindres dans les autres corps, ce qui est particulièrement frappant chez les étudiant-e-s : moins de la moitié des étudiant-e-s (48%) se déclarent prêt-e-s à jouer un rôle actif (*graphique 12*).
- 3) L'ancienneté des membres du personnel ne joue pas de rôle dans le positionnement par rapport aux exigences.

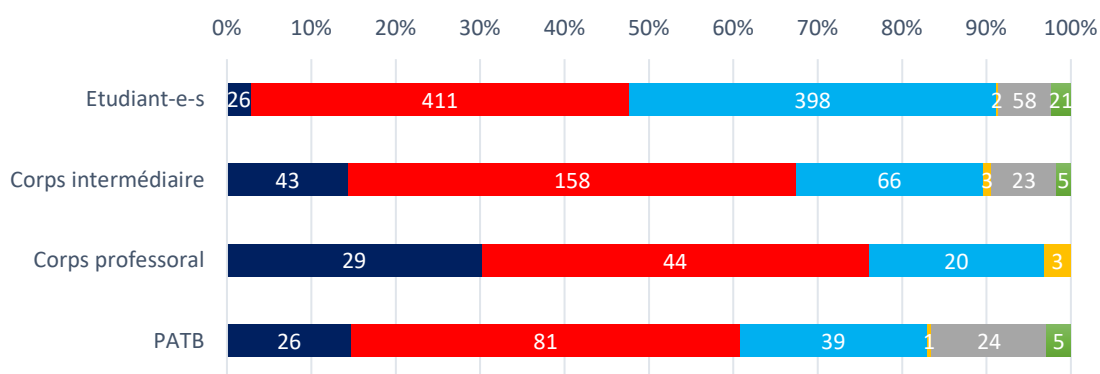
## 11. Positionnement par rapport aux exigences



- Les enjeux relatifs à la qualité m'intéressent depuis longtemps et je suis pro-actif / pro-active
- Les enjeux relatifs à la qualité m'intéressent et je suis motivé-e à jouer un rôle actif
- Ces exigences ne m'intéressent pas particulièrement, mais je n'y suis pas opposé-e
- Ces exigences ne me conviennent pas
- Je ne sais pas
- Autre

La catégorie 'Autre' compte 31 réponses : 15 personnes déclarent que les exigences les intéressent mais qu'ils/elles ne sont pas motivé-e-s à jouer un rôle actif pour que l'université y corresponde. Les 16 autres expriment un intérêt modéré, teinté d'un certain scepticisme, une personne qualifiant par exemple les exigences d'« utopiques ».

## 12. Positionnement, selon le corps



- Les enjeux relatifs à la qualité m'intéressent depuis longtemps et je suis pro-actif/pro-active
- Les enjeux relatifs à la qualité m'intéresse et je suis motivé-e à jouer un rôle actif
- Ces exigences ne m'intéressent pas particulièrement, mais je n'y suis pas opposé-e
- Ces exigences ne me conviennent pas
- Je ne sais pas
- Autre

## Conclusions intermédiaires

Les membres du corps professoral et du PATB semblent être suffisamment renseignés sur les exigences liées à la qualité figurant dans la LUNE, ce dont le Bureau qualité se réjouit. Les membres des corps étudiantin et intermédiaire sont en revanche moins bien renseignés. En vue de développer une culture qualité dans l'ensemble des corps composant la communauté universitaire, le Bureau qualité envisage de proposer des rencontres régulières aux associations d'étudiant-e-s ainsi qu'aux associations de membres du corps intermédiaire. Il poursuivra également sa participation à Campus Info.

Les membres du personnel qui ne travaillent à l'Université que depuis peu de temps sont mal renseignés sur les exigences liées à la qualité. Pour y remédier, le Bureau qualité envisage de faire parvenir un e-mail de bienvenue aux nouvelles collaboratrices et aux nouveaux collaborateurs, contenant des liens vers une présentation succincte de la stratégie en matière d'assurance qualité de l'Université ainsi que du Bureau qualité et de ses prestations. Un module d'introduction à la pédagogie universitaire destiné aux nouvelles et nouveaux membres du corps enseignant est également en projet.

L'accueil des exigences est positif auprès de l'ensemble des corps et il ne semble pas exister de réticence majeure. Le fait que des personnes sondées soulignent que ces exigences leur semblent normales et s'étonnent même qu'elles fassent l'objet d'une enquête montre que la culture qualité se développe. Le Bureau qualité prend note néanmoins que sur la durée les membres du personnel connaissent une baisse d'enthousiasme face aux exigences, qui semblent traduire une forme de lassitude.

La plupart des membres du personnel sont motivé-e-s à jouer un rôle actif pour répondre aux exigences en matière de qualité inscrites dans la LUNE. En revanche, moins de la moitié des étudiant-e-s sont motivé-e-s. Il est possible que cette faible motivation soit en lien avec le faible impact supposé des évaluations des enseignements chez la population étudiantine, mais d'autres explications sont également possibles, comme le fait d'être de passage pour une durée limitée à quelques semestres ou années. La qualité est néanmoins l'affaire de l'ensemble de la communauté universitaire : la qualité d'un enseignement par exemple ne dépend pas que de l'enseignant-e, mais aussi des attitudes et comportement des étudiant-e-s. De plus, l'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s constitue une source d'information essentielle pour les enseignant-e-s, qui sans cela ne sont pas toujours à même de déterminer le degré d'appréciation de leurs enseignements. Le Bureau qualité est en train de finaliser une charte pédagogique qui clarifiera le rôle des étudiant-e-s dans la promotion et l'évaluation de la qualité à l'université. Des rencontres régulières avec des représentant-e-s du corps étudiantin permettront d'accroître la visibilité de cette charte.

## 5. Fréquence des contacts avec le Bureau qualité et connaissance de ses prestations

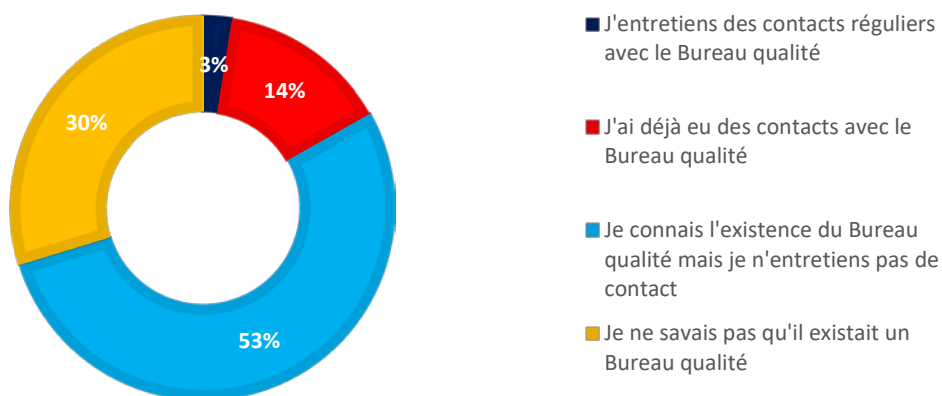
Dans cette section, les sondé-e-s étaient invité-e-s à décrire la fréquence de leurs contacts et leur connaissance des prestations du Bureau qualité.

### 5.1. Fréquence des contacts

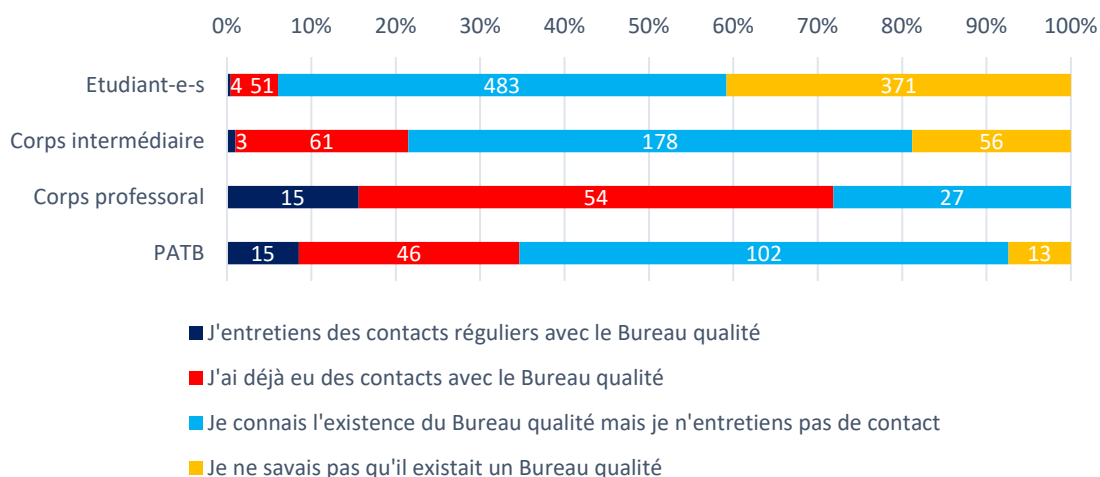
Intitulé de la question
Comment décririez-vous vos contacts avec le Bureau qualité de l'Université de Neuchâtel?
<input type="radio"/> J'entretiens des contacts réguliers avec le Bureau qualité
<input type="radio"/> J'ai déjà eu des contacts avec le Bureau qualité
<input type="radio"/> Je connais l'existence du Bureau qualité mais je n'entretiens pas de contact
<input type="radio"/> Je ne savais pas qu'il existait un Bureau qualité

Les résultats en bref
<p>1) Moins d'un cinquième des personnes sondées (17%) déclare avoir déjà eu des contacts avec le Bureau qualité, et près d'un tiers (30%) n'en connaît pas l'existence (<i>graphique 13</i>) ;</p> <p>2) Alors que seul-e-s 6% des étudiant-e-s déclare avoir déjà été en contact avec le Bureau qualité, le taux monte à 72% pour les membres du corps professoral. Aucun membre du corps professoral ne déclare ignorer l'existence du Bureau qualité, alors que c'est le cas de 41% des étudiant-e-s (<i>graphique 14</i>) ;</p> <p>3) Les opportunités d'entrer en contact avec le Bureau qualité croissent logiquement avec le temps : durant la première année de travail, seul-e-s 16% des employé-e-s déclarent avoir eu des contacts avec le Bureau qualité, alors que le taux monte à 53% après 10 ans (<i>graphique 15</i>).</p>

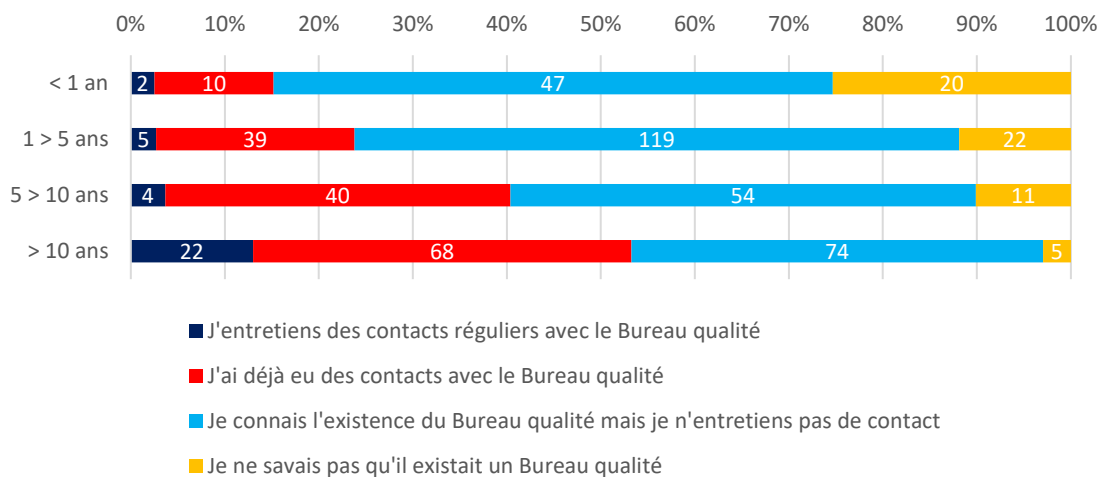
### 13. Fréquence des contacts avec le Bureau qualité



### 14. Fréquence des contacts selon le corps



### 15. Fréquence des contacts selon l'ancienneté des membres du personnel



## 5.2 Connaissance des prestations

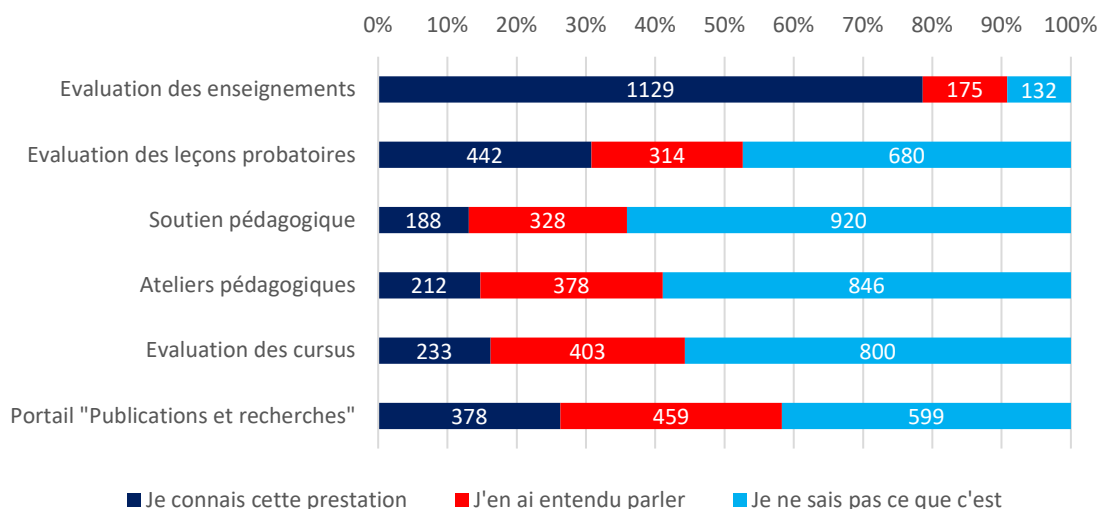
Intitulé de la question			
Parmi les prestations du Bureau qualité listées ci-dessous, lesquelles connaissez-vous?			
	Je ne sais pas ce que c'est	J'en ai un peu entendu parler	Je connais cette prestation
Evaluation des enseignements par les étudiant-e-s sur IS-Academia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluation des leçons probatoires par le panel d'auditrices et d'auditeurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soutien pédagogique sur mesure aux enseignant-e-s	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ateliers pédagogiques pour les enseignant-e-s	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluation approfondie des cursus/piliers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portail 'Publications et recherches'	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre (précisez): <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Les résultats en bref**

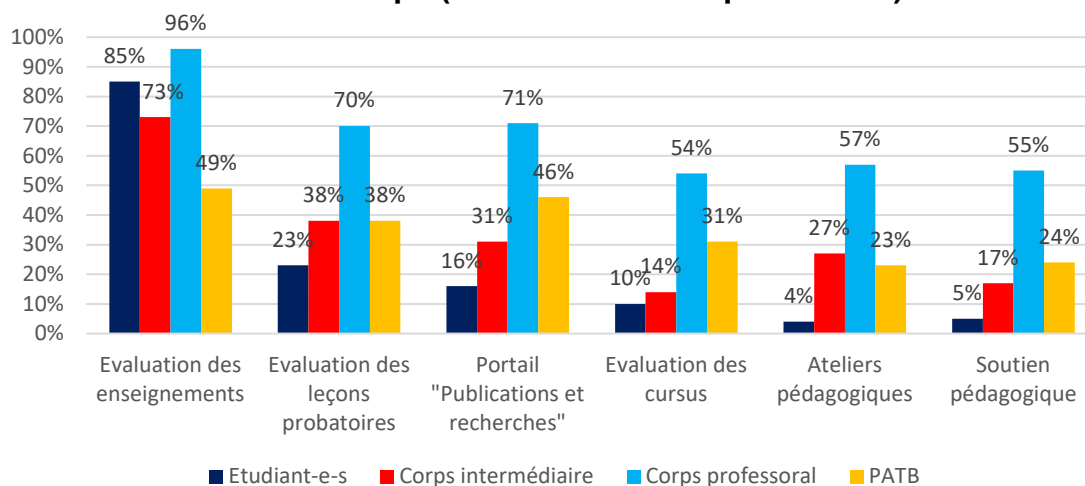
- 1) Plus de trois quarts des personnes sondées connaissent l'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s, et plus de 90% en ont au moins entendu parler, ce qui en fait, et de loin, la prestation du Bureau qualité la plus connue des personnes sondées. Ce résultat est logique puisqu'il s'agit de la prestation la plus anciennement introduite. Plus de la moitié des sondé-e-s ont entendu parler du portail "Publications et recherches" et de l'évaluation des leçons probatoires. Les autres prestations sont peu connues (*graphique 16*).
- 2) A peine plus de la moitié des membres du corps professoral connaît les prestations de soutien pédagogique et les ateliers pédagogiques destiné-e-s aux enseignant-e-s. Les membres du corps intermédiaire, dont beaucoup enseignent, sont pourtant très peu nombreux à les connaître. La procédure d'évaluation des cursus est également peu connue, alors qu'elle implique des membres de l'ensemble des corps (*graphique 17*).



## 16. Connaissance des prestations du Bureau qualité



## 17. Connaissance des prestations du Bureau qualité selon le corps ("Je connais cette prestation")



### Conclusions intermédiaires

Près d'un tiers des personnes sondé-e-s ne connaît pas le Bureau qualité. Les prestations de conseil et de soutien pédagogique sont également peu connues. Un effort important pour accroître la visibilité du Bureau qualité et de ses prestations doit être entrepris. L'enquête elle-même participe à cet effort. Une nouvelle brochure présentant les prestations et les projets du Bureau qualité est également disponible. Le Bureau qualité proposera également aux décanats d'intervenir ponctuellement ou régulièrement dans les conseils de faculté pour présenter ses actualités et proposer ses services.

## 6. Prises de position par rapport à des descriptions générales d'institutions universitaires

Dans la dernière partie du questionnaire, les sondé-e-s étaient invité-e-s à donner leur avis sur huit paragraphes descriptifs. Cette partie de l'enquête s'inspirait des recherches de Dries Berings, chercheur à l'Université KU Leuven. Avec l'autorisation du chercheur, les paragraphes descriptifs utilisés dans ses enquêtes ont été traduits de l'anglais au français, sans modification. Les personnes sondées étaient invitées à dire si elles estimaient que l'UniNE correspondait à chacune des descriptions, puis à indiquer si elles aimeraient travailler dans une université correspondant à la description.

	Pas du tout	Pas vraiment	En partie	Tout à fait
L'UniNE correspond à la description	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'aime / j'aimerais travailler dans une université de ce type	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15 personnes ont signalé dans un champ de commentaire qu'il leur a été difficile de se positionner par rapport aux paragraphes descriptifs. Comme chaque paragraphe contient plusieurs affirmations, ces personnes signalent qu'on peut avoir envie de se positionner différemment par rapport à chacune d'entre elles. Quoique l'exercice ait des limites, il permet néanmoins d'observer des tendances nettes dans la perception des sondé-e-s.

### Paragraphes descriptifs

1. Cette université est considérée comme pionnière dans l'utilisation de nouvelles méthodes et techniques. Elle s'adapte rapidement aux nouvelles tendances sociétales. L'organisation interne, les règlements et l'attribution des fonds font l'objet de changements fréquents. Dès qu'on identifie une chose qui pourrait être améliorée, on met en place des actions pour y parvenir [Nom catégorie : Réactivité].
2. La gestion de cette université repose sur la confiance envers les personnes qui y travaillent. Le Rectorat considère que la plupart des employé-e-s sont intrinsèquement motivé-e-s par leur travail et sont capables de décider de manière autonome de la meilleure façon d'accomplir les tâches qui leur incombent. Chacun-e est par conséquent libre de faire son travail à sa manière, en fonction de ses propres idées et principes [Nom catégorie : Confiance].
3. Dans cette université, toutes les activités sont parfaitement coordonnées les unes aux autres. Tout est systématique, logique et ordonné. Les objectifs, les enjeux, les échéances et les tâches sont inscrits sur papier. L'approximatif et l'improvisation sont bannis : la direction insiste pour que tout se déroule comme cela a été convenu au départ [Nom catégorie : Systématicité].
4. Dans cette université, on ressent un véritable esprit d'équipe. Les collaboratrices et les collaborateurs ont le sentiment fort de contribuer ensemble à atteindre un objectif commun et idéal. Du temps et des efforts sont investis pour développer une mission commune orientée vers l'avenir [Nom catégorie : Esprit d'équipe].
5. Cette université est connue pour sa stabilité et son approche traditionnelle. Des changements organisationnels sont opérés uniquement lorsque c'est absolument nécessaire et uniquement s'il est quasiment certain que le changement apportera un bénéfice par rapport au statu quo [Nom catégorie : Stabilité].
6. Cette université emploie des chercheur-e-s renommé-e-s qui se focalisent presque exclusivement sur le développement de nouvelles connaissances et l'expansion de leur domaine de recherche. Les secrétariats et les services de soutien à la recherche s'occupent des enjeux organisationnels [Nom catégorie : Recherche].

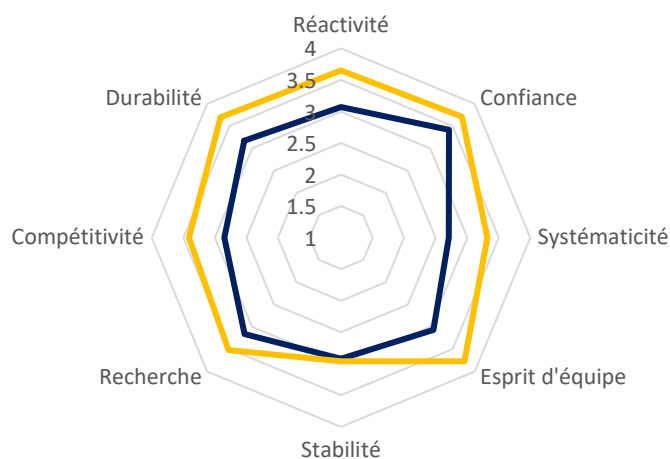
7. Cette université bénéficie d'une solide réputation. Elle a pour ambition d'occuper une place de leader sur les marchés national et international. Les personnes qui y travaillent s'efforcent d'accroître sa compétitivité en se focalisant sur le recrutement des étudiant-e-s et la position de l'institution sur le marché académique. Elles visent l'excellence dans tout ce qu'elles entreprennent dans le but d'atteindre les objectifs stratégiques de l'institution [*Nom catégorie : Compétitivité*].
8. Cette université veut contribuer à la création d'une société plus juste et plus équitable. Les personnes qui y travaillent sont conscientes de la grande responsabilité sociale de l'université. Elles considèrent normal de s'investir au-delà de leurs missions de base, de leur domaine de spécialisation ou de leurs objectifs personnels à court terme [*Nom catégorie : Durabilité*].

Pour analyser les résultats, des points sont attribués aux réponses. Chaque réponse 'Pas du tout' vaut 1 point, chaque réponse 'Pas vraiment' 2 points, chaque réponse 'En partie' vaut 3 points et chaque réponse 'Tout à fait' vaut 4 points. La somme des points est divisée par le nombre total de réponses. On obtient alors un score entre 1 et 4, utilisé pour établir les graphiques et tableaux 18 à 26.

### Les résultats en bref

- 1) Les trois descriptions que les sondé-e-s jugent les plus en adéquation avec l'Université de Neuchâtel sont celles qui mettent l'accent respectivement sur la confiance, la durabilité et la recherche (*graphique 18 et tableau 19*).
- 2) Toutes les descriptions proposées sont perçues de manière relativement positive : pour chacune d'entre elle, une majorité de personnes sondées estiment qu'elles aimeraient 'en partie' ou 'tout à fait' travailler dans une université correspondant à la description. Les descriptions mettant l'accent sur l'esprit d'équipe, la confiance et la durabilité sont les préférées des sondé-e-s (*graphique 18 et tableau 19*).
- 3) L'écart entre la manière dont les sondé-e-s jugent l'adéquation des descriptions avec l'UniNE et leur appréciation de ces descriptions est faible pour ce qui est de l'aspect 'confiance', ce qui signifie que les sondé-e-s estiment travailler dans une université qui correspond globalement à cette description. L'écart est plus important pour l'aspect durabilité, et encore plus pour l'aspect 'esprit d'équipe', ce qui signifie que la majorité des sondé-e-s estiment travailler dans une université qui ne valorise pas assez ce dernier aspect (*graphique 18 et tableau 19*).
- 4) L'ensemble des corps à l'exception du PATB s'accorde sur les descriptions axées sur la confiance et la durabilité comme correspondant bien à l'Université de Neuchâtel. Comme la confiance et la durabilité font également partie des descriptions préférées par les sondé-e-s appartenant à ces corps, on peut en conclure que les sondé-e-s sont relativement satisfait-e-s de l'Université de Neuchâtel sur ces deux plans. Les membres du PATB accordent également une place centrale à la confiance, moins à la durabilité (*graphiques 20 à 23, tableaux 24 à 26*).
- 5) La description mettant l'accent sur l'esprit d'équipe apparaît en première ou en deuxième position dans l'ordre de préférence chez l'ensemble des sondé-e-s. Néanmoins, la majorité des sondé-e-s à l'exception des étudiant-e-s estiment que l'esprit d'équipe qualifie mal l'Université de Neuchâtel (*graphiques 20 à 23, tableaux 24 à 26*).

## 18. Prises de position par rapport aux descriptions



— L'UniNE correspond à la description — J'aime(ra)is travailler dans une université de ce type

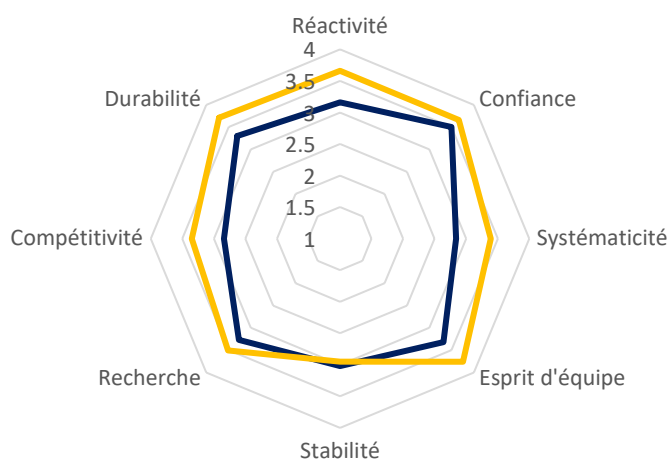
## 19. Descriptions considérées comme les plus adéquates, descriptions préférées et écart, par ordre décroissant

Adéquation	
Confiance	3.42 / 4
Durabilité	3.17 / 4
Recherche	3.16 / 4
Réactivité	3.07 / 4
Esprit d'équipe	
Stabilité	2.92 / 4
Compétitivité	2.85 / 4
Systématicité	2.71 / 4

Préférence	
Esprit d'équipe	3.77 / 4
Confiance	3.71 / 4
Durabilité	3.70 / 4
Réactivité	3.65 / 4
Recherche	3.52 / 4
Compétitivité	3.41 / 4
Systématicité	3.32 / 4
Stabilité	2.96 / 4

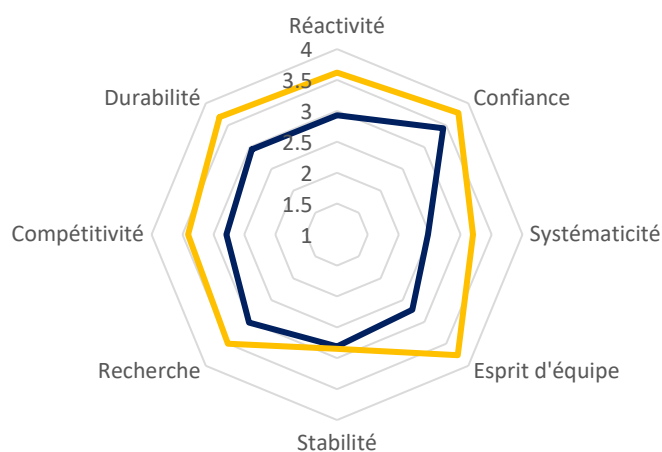
Ecart	
<b>Esprit d'équipe</b>	0.70
Systématicité	0.61
Réactivité	0.58
Compétitivité	0.56
<b>Durabilité</b>	0.53
Recherche	0.36
<b>Confiance</b>	0.29
Stabilité	0.04

## 20. Prises de position des étudiant-e-s



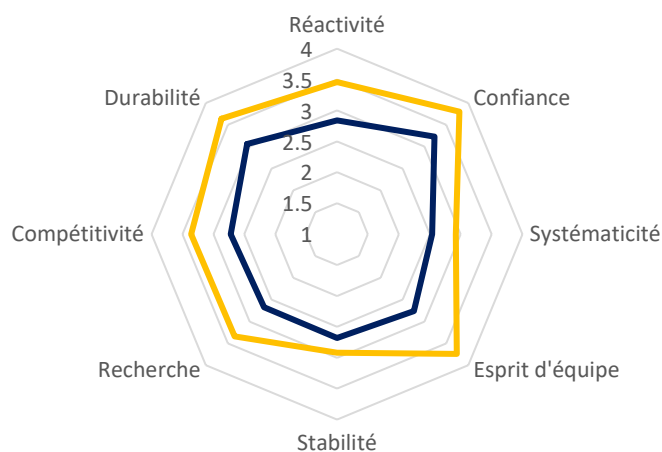
— L'UniNE correspond à la description — J'aime(ra)is travailler dans une université de ce type

## 21. Prises de position du corps intermédiaire



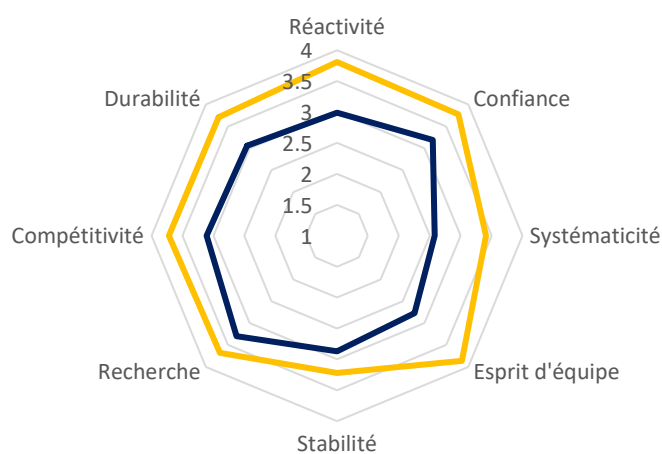
— L'UniNE correspond à la description — J'aime(ra)is travailler dans une université de ce type

## 22. Prises de position du corps professoral



— L'UniNE correspond à la description — J'aime(ra)is travailler dans une université de ce type

## 23. Prises de position du PATB



— L'UniNE correspond à la description — J'aime(ra)is travailler dans une université de ce type

## 24. Descriptions considérées comme les plus adéquates, par ordre décroissant

	Etudiant-e-s	CI	CP	PATB
1	<b>Confiance</b>	<b>Confiance</b>	<b>Confiance</b>	Recherche
2	Esprit d'équipe	Recherche	<b>Durabilité</b>	<b>Confiance</b>
3	<b>Durabilité</b>	<b>Durabilité</b>	Réactivité	Compétitivité
4	Recherche	Réactivité	Esprit d'équipe	Durabilité
5	Réactivité	Stabilité	Compétitivité	Réactivité
6	Stabilité	Compétitivité	Stabilité	Stabilité
7	Compétitivité	Esprit d'équipe	Recherche	Esprit d'équipe
8	Systematicité	Systematicité	Systematicité	Systematicité

## 25. Descriptions préférées, par ordre décroissant

	Etudiant-e-s	CI	CP	PATB
1	<b>Esprit d'équipe</b>	<b>Confiance</b>	<b>Confiance</b>	<b>Esprit d'équipe</b>
2	<b>Durabilité</b>	<b>Esprit d'équipe</b>	<b>Esprit d'équipe</b>	Réactivité
3	<b>Confiance</b>	<b>Durabilité</b>	<b>Durabilité</b>	<b>Confiance</b>
4	Réactivité	Réactivité	Réactivité	Compétitivité
5	Recherche	Recherche	Compétitivité	Durabilité
6	Systematicité	Compétitivité	Recherche	Recherche
7	Compétitivité	Systematicité	Stabilité	Systematicité
8	Stabilité	Stabilité	Systematicité	Stabilité

## 26. Ecart entre l'adéquation perçue et l'appréciation des descriptions, par ordre décroissant, par corps

	Etudiant-e-s	CI	CP	PATB
1	Systematicité (0.55)	<b>Esprit d'équipe (1.04)</b>	<b>Esprit d'équipe (0.98)</b>	<b>Esprit d'équipe (1.10)</b>
2	Compétitivité (0.51)	Durabilité (0.74)	Recherche (0.68)	Systematicité (0.83)
3	Réactivité (0.50)	Systematicité (0.72)	Compétitivité (0.64)	Réactivité (0.81)
4	Esprit d'équipe (0.44)	Réactivité (0.68)	Réactivité (0.62)	Durabilité (0.64)
5	Durabilité (0.42)	Compétitivité (0.63)	Durabilité (0.58)	Compétitivité (0.61)
6	Recherche (0.24)	Recherche (0.48)	Confiance (0.57)	Confiance (0.60)
7	Confiance (0.15)	Confiance (0.35)	Systematicité (0.38)	Recherche (0.39)
8	Stabilité (-0.07)	Stabilité (0.04)	Stabilité (0.24)	Stabilité (0.35)

## Conclusions intermédiaires

Les sondé-e-s apprécient la confiance et de l'autonomie dans leur travail qui leur est accordée à l'Université de Neuchâtel. Le Bureau qualité partage cette appréciation : pour cette raison, ses prestations mettent l'accent sur le soutien dans la recherche de la qualité et sur l'accompagnement dans l'(auto-)évaluation des activités, plutôt que sur le contrôle et la validation de résultats.

L'intérêt des sondé-e-s pour la durabilité sociale de l'Université réjouit le Bureau qualité, le développement durable étant actuellement au cœur de ses réflexions. Le Bureau hygiène et sécurité et le Bureau qualité ont conjointement élaboré un plan d'action en matière de développement durable au mois de mai 2018. Le Bureau qualité est en charge de veiller au suivi des objectifs figurant dans le plan d'action.

L'esprit d'équipe est une valeur appréciée par la majorité des sondé-e-s qui ne semble pas suffisamment présente à l'Université. Les raisons qui sous-tendent cette perception sont multiples et les enjeux qui y sont liés dépassent le champ de compétence du Bureau qualité. La précarité des postes à durée déterminée occupés en majorité par les membres du corps intermédiaire engendre une atmosphère de compétition qui nuit peut-être à l'esprit d'équipe, et qui peut subsister également parmi les membres du corps académique occupant des postes pérennes. Le Bureau qualité va relayer ces résultats auprès du Rectorat et du Service des ressources humaines. Le Bureau qualité estime en outre que le développement de la culture qualité à l'Université de Neuchâtel peut contribuer à renforcer l'esprit d'équipe, en ce qu'il fédère l'ensemble des corps autour d'enjeux et d'objectifs communs. Une fois encore, ce développement ne pourra avoir lieu qu'en renforçant les liens entre le Bureau qualité et la communauté universitaire.

## 7. Réponses données dans les champs de commentaire

A deux endroits du questionnaire, les sondé-e-s avaient la possibilité d'émettre des remarques générales et/ou des suggestions en matière de qualité.

Intitulé des questions ouvertes
Avez-vous des suggestions ou des remarques au sujet du système d'assurance qualité de l'UniNE et/ou des activités du Bureau qualité?
<input type="text"/>
Commentaires, remarques générales, suggestions:
<input type="text"/>

De nombreuses personnes ont pris le temps de faire part de leurs commentaires et le Bureau qualité les en remercie. Chacun des 202 commentaires a été lu avec attention et intérêt. Ils ont été regroupés en fonction de leur thématique et résumés.

- 19 commentaires soulignent la bonne qualité de l'Université de Neuchâtel et ses points forts: ambiance conviviale et proximité entre les étudiant-e-s et les membres du corps enseignant en raison de sa petite taille, motivation des professeur-e-s et grande qualité des enseignements, bonne organisation administrative, cadre agréable, installations et bâtiments bien entretenus, bonne ambiance de travail.
- Dans 13 commentaires, les personnes sondées félicitent le Bureau qualité pour son bon travail. 1 personne estime au contraire que le Bureau qualité ne fait pas du bon travail, car les e-mails qui en émanent contiennent des fautes d'orthographe. Enfin, 1 personne estime que le Bureau qualité devrait cesser d'exister, et que son financement devrait être attribué par l'Etat aux domaines de la santé et du social.
- Les autres commentaires sont soit des suggestions d'amélioration du Bureau qualité, soit des remarques générales sur la qualité de l'Université de Neuchâtel. Les thématiques qui font directement partie du champ de compétence du Bureau qualité sont présentées dans cette section. Les commentaires qui portent sur des aspects qui ne font pas directement partie du champ de compétence du Bureau qualité ont été relayés auprès des instances concernées.



Résumé des commentaires	Réactions du Bureau qualité
<b>Visibilité et fonctionnement du Bureau qualité</b>	
<p><i>Le Bureau qualité devrait expliciter sa définition de la notion de qualité, communiquer davantage afin d'accroître sa visibilité et de mieux faire connaître ses prestations. Une brochure d'information sur la qualité destinée aux nouvelles collaboratrices et aux nouveaux collaborateurs serait utile (26 commentaires).</i></p>	<p>Le présent rapport participe de l'effort en matière de communication du Bureau qualité. Une brochure de présentation des prestations du Bureau ainsi qu'une présentation synthétique du système d'assurance qualité sont nouvellement disponible sur le site web du <a href="#">Bureau qualité</a>. Le Bureau qualité prévoit en outre l'envoi systématique d'un e-mail de présentation aux nouvelles collaboratrices et aux nouveaux collaborateurs. Enfin, il va tenter de renforcer ses liens avec la communauté en proposant des interventions auprès des facultés et dans les associations étudiantes.</p>
<p><i>Le Bureau qualité devrait impliquer l'ensemble des facultés et l'ensemble des corps dans la définition des objectifs en matière de qualité et des moyens pour y parvenir (5 commentaires).</i></p>	<p>La commission Qualis, dont l'une des tâches est d'« examiner la pertinence des démarches d'évaluation préconisées par le Bureau qualité » (cf. <a href="#">Directive de la commission</a>) comprend des représentant-e-s de l'ensemble des corps et des facultés de l'UniNE.</p>
<b>Procédure d'évaluation de la qualité des enseignements</b>	
<p><i>Chaque enseignement devrait systématiquement faire l'objet d'une évaluation (10 commentaires).</i></p>	<p>L'ensemble des enseignements dispensés dans les Facultés des sciences, de droit et des sciences économiques sont évalués systématiquement, chaque semestre. A la Faculté des lettres et sciences humaines, l'évaluation a lieu tous les deux ans. Néanmoins, dès la rentrée d'automne 2018-2019, la procédure sera harmonisée et l'évaluation aura également lieu tous les semestres en FLSH:</p>
<p><i>Le questionnaire devrait contenir davantage qu'une question générale et un champ de commentaire, afin de permettre l'évaluation d'aspects ciblés. Le modèle de base devrait contenir une liste de 5-8 questions, que les enseignant-e-s pourraient compléter en ajoutant leurs propres questions (13 commentaires).</i></p>	<p>Au cours des années, les questionnaires ont adopté différents formats. Des versions antérieures comportaient plusieurs questions. Néanmoins, les questions avaient une pertinence variable en fonction de la particularité de chaque enseignement. Pour cette raison, une seule question, à portée générale, a été conservée, ainsi qu'un champ de commentaire. Les enseignant-e-s sont néanmoins invité-e-s à personnaliser leurs questionnaires en ajoutant les questions de leur choix.</p>

<p><i>La plateforme IS-Academia devrait être plus simple d'utilisation pour les enseignant-e-s qui souhaitent ajouter des questions au questionnaire d'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s (3 commentaires).</i></p>	<p>L'utilisation de la plateforme par les enseignant-e-s dont les enseignements sont proposés simultanément dans plusieurs cursus peut effectivement s'avérer complexe. Le Bureau qualité est à disposition pour aider les enseignant-e-s concerné-e-s à surmonter leurs difficultés. Une alternative consiste à créer un questionnaire sur une autre plateforme, par exemple sur Moodle. A la fin de chaque semestre, le Bureau qualité et le SITEL se réunissent pour discuter des difficultés techniques et s'atteler à les réduire au maximum le semestre suivant.</p>
<p><i>Dans les questionnaires d'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s, il faudrait permettre l'évaluation différenciée des enseignant-e-s (lorsque plusieurs personnes interviennent dans un enseignement donné) (1 commentaire).</i></p>	<p>Une évaluation différenciée est possible si l'enseignant-e mentionné-e dans le plan d'étude ajoute des questions spécifiques sur chaque intervenant-e dans IS-Academia.</p>
<p><i>Il faut garantir l'anonymat des étudiant-e-s, aussi dans les enseignements où le nombre d'étudiant-e-s est restreint (2 commentaires).</i></p>	<p>Les réponses au questionnaire parviennent toujours aux enseignant-e-s sous forme anonymisée. Lorsque moins de 5 étudiant-e-s sont inscrit-e-s à un enseignement donné, le Bureau qualité conseille à l'enseignant-e de prévoir une discussion en classe sur l'enseignement, sans encourager les étudiant-e-s à compléter le champ de questionnaire, car ils/elles pourraient être reconnu-e-s.</p>
<p><i>La procédure d'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s doit s'accompagner d'un suivi systématique. Le Bureau qualité doit s'assurer que les critiques ne restent pas sans effet et que des mesures d'amélioration sont mises en place. Des sanctions doivent être prévues en cas de mauvais résultats (répétés), ainsi que des récompenses pour les meilleur-e-s enseignant-e-s (20 commentaires).</i></p>	<p>Une synthèse des résultats des enseignements faisant partie d'un cursus donné est envoyée aux responsables de cursus concerné-e-s à la fin de chaque semestre, de même qu'aux décanats. Dès la rentrée d'automne 2018-2019, l'harmonisation de la procédure prévoit que lorsque plus de 50% des étudiant-e-s estiment qu'un enseignement n'est pas de bonne qualité, le ou la responsable de cursus concerné-e discutera des résultats de l'évaluation avec l'enseignant-e afin de cibler des mesures d'amélioration et le/la dirigera vers le Bureau qualité pour un appui personnalisé. La LUNE prévoit en outre une évaluation périodique des professeur-e-s ordinaires tous les six ans.</p>

<p><i>Il faudrait instaurer un mode d'évaluation entre pairs par les enseignant-e-s, qui assisteraient aux cours de leurs collègues et les évalueraient (2 commentaires).</i></p>	<p>La proposition est intéressante mais il n'est pas envisageable de l'imposer. Le Bureau qualité préfère laisser cette initiative aux enseignant-e-s eux/elles-mêmes, en se tenant à disposition pour un soutien personnalisé au besoin. Ce mode d'évaluation va néanmoins être instauré prochainement dans la procédure de titularisation des professeur-e-s assistant-e-s nommé-e-s avec pré-titularisation conditionnelle.</p>
<p><i>Il arrive que certains enseignements soient de bonne qualité, mais que la manière de valider les crédits (examen, contrôle continu, etc.) ne le soit pas. Il faudrait donc instaurer un questionnaire portant sur les modalités d'évaluation des connaissances, ou permettre aux étudiant-e-s de répondre au questionnaire après la fin des cours et de la session d'examen correspondante (3 commentaires).</i></p>	<p>Les modalités d'évaluation des enseignements sont décrites dans la fiche descriptive des enseignements. Les étudiant-e-s sont invité-e-s à demander des clarifications à l'enseignant-e, si cela semble nécessaire. Le champ de commentaire du questionnaire d'évaluation peut être utilisé pour s'exprimer sur l'adéquation entre l'enseignement et les modalités d'évaluation. Une fois l'évaluation passée, l'étudiant-e qui ne comprendrait pas le résultat obtenu est encouragé-e à s'adresser à l'enseignant-e pour lui demander des explications.</p>
<p><b>Compétences pédagogiques et d'encadrement des enseignant-e-s</b></p>	
<p><i>Le Bureau qualité devrait proposer un soutien pédagogique aux enseignant-e-s, étoffer l'offre d'ateliers pédagogiques, offrir des formations continues ciblées, assister à des enseignements pour en évaluer la qualité (6 commentaires).</i></p>	<p>Ces mesures existent. Le Bureau qualité propose un soutien pédagogique personnalisé aux enseignant-e-s qui le souhaitent et organise régulièrement des ateliers pédagogiques. Les enseignant-e-s peuvent également assister gratuitement aux ateliers pédagogiques dispensés dans le cadre du RCFE et suivre gratuitement un DAS en didactique universitaire à l'Université de Fribourg.</p>
<p><i>Il faudrait mettre en place l'évaluation de la qualité du suivi des doctorant-e-s par leurs directrices/directeurs de thèse (2 commentaires).</i></p>	<p>L'évaluation de la relation entre un-e doctorant-e et sa directrice ou son directeur de thèse est délicate et ne peut être envisagée de façon systématique. Au moment de s'inscrire au doctorat, la <a href="#">Charte du doctorat</a> est signée par les deux parties. Si l'une des parties estime que la charte n'est pas respectée, une <a href="#">médiation</a> peut être demandée. Le nombre de doctorant-e-s encadré-e-s et le nombre de thèses soutenues feront l'objet d'une appréciation lors de l'évaluation périodique des membres du corps professoral.</p>

*Le statut précaire des membres du CI les contraint à se focaliser exclusivement sur la recherche de fonds et de postes, au détriment de la qualité de leurs enseignements. (1 commentaire).*

Les compétences pédagogiques des candidat-e-s à des postes de professeur-e-s sont évaluées lors des leçons probatoires et pèsent dans le processus de sélection. Pour cette raison, le Bureau qualité encourage les membres du CI à ne pas considérer les activités d'enseignements et le développement des capacités pédagogiques comme accessoires. Il se tient à disposition pour un soutien et un accompagnement personnalisé des enseignant-e-s qui le souhaitent.

### Qualité des cursus et de l'offre de formation

*Il faudrait que les étudiant-e-s puissent non seulement évaluer les enseignements, mais également les cursus dans leur ensemble (2 commentaires).*

Les étudiant-e-s peuvent évaluer les cursus dans le cadre de la procédure d'évaluation approfondie des cursus (effectuée sur demande du/de la responsable de cursus). Dès le semestre d'automne 2019-2020, une question sur la pertinence des enseignements au regard des cursus sera ajoutée au questionnaire d'évaluation des enseignements.

*Il faudrait offrir des formations ouvertes à toutes et tous sur le thème du développement durable (1 commentaire).*

Cette possibilité est actuellement à l'étude. L'objectif est de proposer un enseignement (optionnel) abordant la thématique du développement durable dans chaque cursus de l'UniNE.

### Autres aspects

*Il faudrait offrir des financements pour démarrer et finaliser des projets de recherche (1 commentaire).*

Le Rectorat et les Décanats mettent à disposition des financements pour démarrer des projets (*seed money*). Des subsides existent également pour aider à terminer certains projets, notamment les thèses de doctorat (p.ex. [subside Tremplin](#)).

*Il faudrait accroître les possibilités pour les doctorant-e-s de se rencontrer, de 'faire corps' afin de rompre leur isolement (2 commentaires).*

Il existe une association réunissant les membres du corps intermédiaire, l'[ACINE](#), dont les buts statutaires vont dans le sens du commentaire.

*Les jeunes chercheur-e-s n'ont pas la possibilité de faire carrière à l'UniNE car les places sont trop peu nombreuses. La protection sociale des membres du corps intermédiaire doit être améliorée. Les mesures d'encouragement des carrières féminines sont discriminatoires, seules les compétences devraient compter. Dans les procédures de nomination l'expérience ne devrait pas primer sur la compétence, car cela désavantage systématiquement les jeunes chercheur-e-s (4 commentaires).*

Le nombre de postes académiques pérennes est restreint et relativement stable dans les hautes écoles suisses, alors que le nombre de doctorant-e-s a doublé au cours des vingt dernières années (cf. [Mesures pour encourager la relève scientifique en Suisse, Rapport du conseil fédéral](#), mai 2014). Cette situation difficile pour les membres du CI n'est pas propre à l'UniNE. La LUNE prévoit un âge académique maximal pour l'accès à certains postes, de manière à favoriser la relève. Les mesures d'encouragement des carrières féminines sont pertinentes pour permettre l'égalité des chances et se rapprocher de l'égalité dans les faits.

*Il faut améliorer la transparence des procédures de nomination des membres du corps professoral en rendant accessible les rapports de décision à toutes les étapes. Il faudrait s'assurer notamment que l'avis des étudiant-e-s membres du panel d'auditrices et d'auditeur pèse dans la prise de décision. La procédure de nomination des membres du corps intermédiaire et notamment des assistant-e-s doctorant-e-s devrait faire l'objet d'une surveillance afin d'éviter tout népotisme (3 commentaires).*

Les discussions entre les membres des commissions de nomination doivent rester confidentielles, comme le sont les discussions qui prennent place entre décideur-e-s suite à un entretien d'embauche. Révéler la teneur de ces discussions pourrait constituer une infraction aux dispositions sur la protection de la personnalité. Concernant l'embauche des assistant-e-s doctorant-e-s, il paraît naturel qu'un professeur-e ayant repéré des compétences particulières chez un étudiant-e l'approche pour lui proposer de devenir assistant-e. Ceci dit, les personnes dont la candidature n'a pas été retenue, quel que soit le poste visé, peuvent demander à s'entretenir avec un-e membre des ressources humaines afin de comprendre pourquoi leur candidature a été écartée.

## Conclusions intermédiaires

Les nombreux commentaires reçus sont d'un grand intérêt pour le Bureau qualité. Répondre aux commentaires dans le présent document permet de donner les informations manquantes aux personnes qui en ont besoin et ainsi à résoudre certains des problèmes.

Les mesures suivantes, prévues par le Bureau qualité, permettront de répondre favorablement aux suggestions d'amélioration :

- Dès la rentrée d'automne 2018-2019, la procédure d'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s sera harmonisée. A compter de cette date, chaque semestre, l'ensemble des enseignements dispensés à l'UniNE seront évalués. La procédure de suivi sera également clarifiée : lorsque plus de 50% des étudiant-e-s estiment qu'un enseignement n'est pas de bonne qualité, le/la responsable de cursus concerné-e discutera des résultats de l'évaluation avec l'enseignant-e afin de cibler des mesures d'amélioration et le/la dirigera vers le Bureau qualité pour un appui personnalisé.
- Dès que les acquis de formation seront définis pour l'ensemble des cursus (été 2019), une question supplémentaire sera ajoutée à l'ensemble des questionnaires d'évaluation, portant sur la pertinence de l'enseignement au regard du cursus/pilier suivi. Pour les étudiant-e-s de Bachelor, la question sera la suivante : « *L'enseignement s'inscrit de façon cohérente dans mon plan d'étude.* » Pour les étudiant-e-s de Master, la question sera la suivante : « *J'estime que la matière de l'enseignement correspond aux besoins de ma formation.* »
- Le Bureau qualité propose deux nouveaux documents de présentation sur son site web et les diffuse à large échelle auprès de la communauté universitaire : une présentation synthétique du système d'assurance qualité et une brochure de présentation des prestations du Bureau qualité. Le Bureau qualité prévoit en outre l'envoi systématique d'un e-mail de présentation aux nouvelles collaboratrices et aux nouveaux collaborateurs. Enfin, il va tenter de renforcer ses liens avec la communauté en proposant des interventions auprès des conseils de facultés et dans les associations étudiantes.

La mesure suivante est actuellement à l'étude : proposer un enseignement optionnel abordant la thématique du développement durable dans chaque cursus de l'UniNE.

## 8. Conclusion et résumé des mesures d'amélioration envisagées

Le sondage sur la perception de la qualité est riche d'enseignements pour le Bureau qualité. Grâce à cette enquête, le Bureau qualité peut mieux cerner les attentes de la communauté, son appréciation des prestations offertes et ses souhaits en matière d'assurance qualité et de prestations liées à l'évaluation de la qualité. Le Bureau qualité remercie l'ensemble des personnes sondées.

Les conclusions intermédiaires figurant à la fin de chaque partie du rapport sont résumées ici sous forme de mesures d'amélioration en cours ou prévues :

- Pour faire connaître ses prestations auprès de l'ensemble de la communauté universitaire, le Bureau qualité va diffuser largement un document de présentation succincte du système d'assurance qualité de l'UniNE ainsi qu'une brochure décrivant les prestations et les projets du Bureau qualité. Le Bureau qualité proposera également aux décanats d'intervenir dans les facultés pour présenter ses actualités et proposer ses services.
- Pour faire connaître ses prestations auprès des nouvelles et nouveaux membres du personnel, le Bureau qualité va envoyer un mot de bienvenue à chaque nouvelle collaboratrice et à chaque

nouveau collaborateur, contenant des informations sur la stratégie en matière d'assurance qualité de l'Université ainsi que sur les prestations du Bureau qualité.

- Pour faire connaître ses prestations auprès des corps étudiant et intermédiaire, le Bureau qualité va proposer des rencontres régulières aux associations d'étudiant-e-s ainsi qu'aux associations de membres du corps intermédiaire ; il va également poursuivre sa participation à Campus Info.
- Pour clarifier les rôles des étudiant-e-s dans la promotion et l'évaluation de la qualité à l'université, le Bureau qualité est en train de finaliser une charte pédagogique. Les rencontres avec des représentant-e-s du corps étudiant permettront d'accroître la visibilité de cette charte.
- Pour accroître les compétences pédagogiques des enseignant-e-s débutant-e-s, le Bureau qualité réfléchit à un module d'introduction à la pédagogie universitaire destiné aux nouvelles et nouveaux membres du corps enseignant.
- Pour améliorer la qualité de la procédure d'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s, le Bureau qualité prévoit d'évaluer systématiquement l'ensemble des enseignements dispensés à l'UniNE à compter de l'automne 2018. Lorsque plus de 50% des étudiant-e-s estiment qu'un enseignement n'est pas de bonne qualité, le/la responsable de cursus concerné-e discutera des résultats de l'évaluation avec l'enseignant-e afin de cibler des mesures d'amélioration et le/la dirigera vers le Bureau qualité pour un appui personnalisé.
- Pour permettre l'évaluation de la cohérence des cursus de formation, le Bureau qualité ajoutera dès l'automne 2019 une question supplémentaire au questionnaire d'évaluation des enseignements par les étudiant-e-s. Pour les étudiant-e-s de Bachelor, la question sera la suivante : « *L'enseignement s'inscrit de façon cohérente dans mon plan d'étude.* » Pour les étudiant-e-s de Master, la question sera la suivante : « *J'estime que la matière de l'enseignement correspond aux besoins de ma formation.* »
- Pour améliorer la qualité de l'UniNE abordée sous l'angle du développement durable, le Bureau qualité a conçu, en partenariat avec le Bureau hygiène et sécurité, un plan d'action en matière de développement économiquement, socialement et écologiquement durable. Le plan prévoit d'étudier la possibilité qu'un enseignement optionnel abordant la thématique du développement durable soit proposé dans chaque cursus de l'UniNE.

Pour le Bureau qualité, VFL, juin 2018

**Des commentaires ? Des questions ? [Ecrivez-nous !](#)**