



Graphisme
et photos:
2018
UniNE
SITE
Mario Cafiso

Rectorat
Faubourg de l'Hôpital 41
2000 Neuchâtel



LE SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ
DE L'UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL



unine
UNIVERSITÉ DE
NEUCHÂTEL





QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME D'ASSURANCE QUALITÉ ?

La qualité des missions de base des universités – l'enseignement et la recherche – est primordiale pour assurer leur pérennité. Elle est aussi particulièrement délicate à mesurer, d'où la nécessité pour les universités de se doter d'un système d'assurance qualité répondant à leurs besoins spécifiques, validé par un organe d'accréditation externe, en Suisse le Conseil Suisse d'Accréditation.

Le système d'assurance qualité d'une université se compose de l'ensemble cohérent des démarches destinées à établir et à améliorer la qualité de ses prestations. Il ne se résume pas au contrôle de la qualité de chaque prestation prise isolément: il porte sur toutes les séquences d'actions qui ont un impact sur la qualité de la prestation.

Le développement du système d'assurance qualité de l'Université de Neuchâtel remonte au début des années 2000. Il occupe une place centrale dans le plan d'intentions 2018-2021.

QUELS SONT LES OBJECTIFS VISÉS ?

Le système d'assurance qualité de l'Université de Neuchâtel doit permettre de décrire la qualité des prestations sur la base de critères clairement définis et au moyen de procédures reconnues comme pertinentes tant par les personnes qui travaillent à offrir ces prestations que par celles qui en bénéficient.

Il doit également permettre de mesurer la qualité des prestations à l'aune des standards de qualité en vigueur dans le paysage suisse des hautes écoles (figurant dans l'Ordonnance d'accréditation LEHE). Il doit inclure la mise en place d'actions destinées à maintenir et à améliorer la qualité des prestations, ainsi qu'un suivi régulier de ces actions et la possibilité de les ajuster en fonction de leurs effets.

COMMENT FONCTIONNE LE SYSTÈME DE L'UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL ?

Le système d'assurance qualité de l'Université de Neuchâtel a déjà fait l'objet de trois procédures d'audit (2003-2004, 2007-2008, 2013-2014). Le prochain audit prendra place dans le cadre de la procédure d'accréditation institutionnelle, qui débutera vraisemblablement en 2020.

Les missions de l'Université de Neuchâtel sont inscrites dans sa Charte et dans la Loi sur l'Université. En collaboration avec les organes externes et internes à l'Université, le Rectorat décline ces missions en objectifs à long terme – dans la Vision stratégique – et à moyen terme – dans le Plan d'intentions.

Le Bureau qualité veille à l'adéquation du système d'assurance qualité avec la poursuite de ces objectifs et propose des activités de soutien, de conseil, d'encouragement et d'évaluation qui sollicitent la participation active des membres de la communauté universitaire, représentés dans la commission Qualis.

Les démarches visant à maintenir et à améliorer la qualité des prestations de l'Université de Neuchâtel s'organisent sous forme d'un cycle qui s'inspire du modèle de la roue de Deming.

COMMENT SE DISTRIBUENT LES RESPONSABILITÉS DANS LE SYSTÈME ?

La responsabilité du système d'assurance qualité revient au Rectorat. Le vice-recteur Finances et accréditation bénéficie de l'appui du Bureau qualité pour veiller au bon fonctionnement du système, organiser son amélioration continue et développer la culture qualité au sein de la communauté universitaire. La responsabilité de la qualité des prestations est distribuée entre les membres de la communauté universitaire:

- › Les décanats sont responsables de la qualité de la Faculté qu'ils dirigent: offre de formation, importance des recherches, prestations administratives (secrétariats, conseil aux études, etc.).
- › Les responsables de cursus et de piliers sont responsables de la qualité des programmes de formation qu'ils supervisent: cohérence du plan d'étude, suivi de la qualité des enseignements.
- › Les enseignant-e-s et les étudiant-e-s sont co-responsables de la qualité des enseignements: Les enseignant-e-s sont responsables de la qualité des contenus enseignés, des activités mise en place, des modalités et de la correction des évaluations; les étudiant-e-s sont responsables de la qualité de leur participation –

- assiduité et investissement. Les enseignant-e-s et les étudiant-e-s sont co-responsables de l'amélioration continue de la qualité des enseignements, les étudiant-e-s en formulant des commentaires constructifs de façon régulière par le biais des questionnaires d'évaluation des enseignements, et les enseignant-e-s en utilisant ces commentaires comme outil de réflexion et comme base pour l'action.
- › Les chercheur-e-s sont responsables de la qualité des projets de recherche qu'ils/elles mettent en place et/ou auxquels ils/elles collaborent, ainsi que de la qualité des publications qui en sont issues.
- › Les services centraux sont responsables de la qualité de leur offre de services.

