

COMMISSION QUALIS

PV DU 10.05.2022

Séance	Séance de la Commission Qualis
Lieu / Date	PM26, salle C54, 10 mai 2022, 12h15-13h45
PV N° Nbre de pages	24 7 pages
Participant-e-s	Grether Jean-Marie, VR Finances et accréditation, président (JMG) Augsburger Robin, Étudiant, FLSH (RA) Bertrand Anne-Laure, Maître-assistante, FLSH (ALB) Botteron Julie, Collaboratrice administrative, FS (JB) Colbois Bruno, Professeur, FS (BC) Fasel Lauzon Virginie, Quality Manager, Bureau qualité / Ex-officio (VFL) Fenley Marika, Responsable SEP, SACAD (MF) Gnaegi Morgane, Conseillère aux études, FSE (MG) Gobat Laurent, Chef de service, SISB (LG) Grand-Guillaume Maryline, Data Manager, Bureau qualité / Ex-officio (MGG) Hilpert Martin, VR Enseignement, Ex-officio (MH) Jobin Vincent, Assistant-doctorant, FD (VJ) Kessler Felix, VR Recherche, Ex-officio (FK) Kopsits Anselmetti Corinne, adjointe du doyen, FLSH (CKA) Kuhn André, Professeur, FD (AK) Lo Ricco Apothéloz Sandrine, Adjointe du doyen, FD (SLR) Pignard-Cheynel Nathalie, Professeure, FSE (NPC)
Excusé-e-s	Défago Valérie, Professeure, FD Depledge Emma, Professeure, FLSH Villadiego de la Hoz Stephanie, Assistante-Doctorante, FSE
Absent-e-s	Chodan Naomi, Étudiante, FSE Marçais Alexandra, Étudiante, FD Pohier Mathilda, Étudiante, FS
Invité-e-s	Greub Fabian, Secrétaire général (FG) Luginbühl Nando, chef du Bureau presse et promotion (NL)
Responsable PV	Virginie Fasel Lauzon
Date PV	29.06.2022

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La commission souhaite la bienvenue aux nouveaux membres :

- Julie Botteron, collaboratrice administrative à la FS, qui succède à Nathalie Duchanois (qui elle-même succédait à Christian Livi)
- Corinne Kopsits Anselmetti, adjointe du doyen à la FLSH, qui succède à Marie-Cécile Monin

La place de Mme Claire Le Bayon, qui s'est retirée de la commission à l'issue de la dernière séance, est encore vacante. La commission va relancer la FS pour trouver la ou le membre du corps intermédiaire qui lui succédera.

PV DE LA SÉANCE DU 16 NOVEMBRE 2021

Le PV est approuvé à l'unanimité des participantes et participants présent-e-s.

INFORMATIONS

JMG donne les informations suivantes :

- Le Plan d'intentions 2023-2026 a été publié en février, le Mandat d'objectifs est en cours de négociation
- L'UniNE a obtenu une bonne place au Ranking THE Impact
- L'évaluation des enseignements par les étudiantes et étudiants commence bientôt

PROJETS EN COURS ET À VENIR EN 2022 (BQ ET SEP)

BQ (VFL et MGG) :

- Une enquête a été menée auprès des doctorantes et doctorants de l'UniNE en décembre 2021 – janvier 2022 ; une première version du rapport d'enquête a été soumise au rectorat pour approbation. Une enquête auprès des post-doc sera élaborée courant 2022.
- Analyse approfondie des cursus : l'analyse du Master en sciences cognitives et celle du Master en sciences sociales sont à bout touchant ; celles du Master en études muséales, du Master en lettres et sciences humaines et du Master en sciences historiques sont en cours.
- Analyse approfondie des services centraux : l'analyse du SUN est à bout touchant ; celles du SCF et du SG sont en cours.
- Le projet de rapport statistique sur la recherche est en cours d'élaboration.

SEP (MF) :

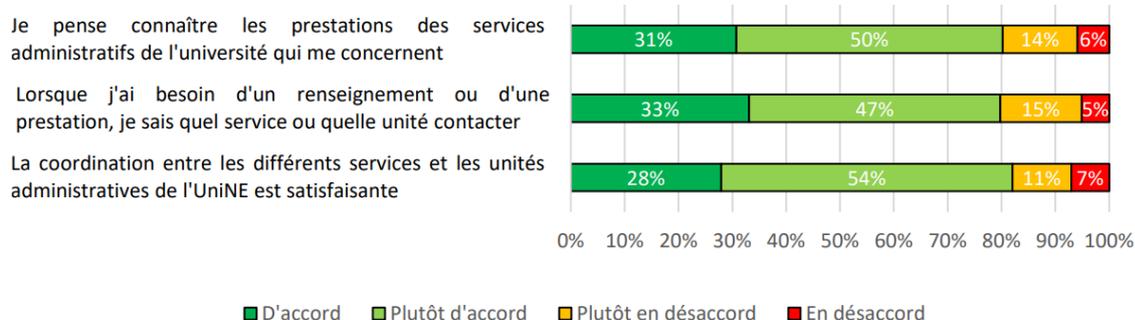
- Le SEP finalise une boîte à outils pour promouvoir la pédagogie inclusive à l'UniNE, en collaboration avec le Bureau égalité et diversité. Elle comprend des modules théoriques et pratiques ainsi que des fiches pédagogiques en pdf.
- Le SEP prépare également un guide en ligne destiné aux enseignantes et enseignants, qui groupe toutes les informations administratives et pratiques utiles ;

- La sélection par le jury des projets pédagogiques innovants 2022-2023 aura lieu prochainement (la date-butoir pour le dépôt des projets est le 13 juin 2022). La composition du jury prévue par le règlement inclut deux membres de la commission Qualis. Laurent Gobat (LG) et André Kuhn (AK) se portent volontaires et sont remerciés de leur investissement.

LA COMMUNICATION INTERNE À L'UNINE : QUELLES PRATIQUES, QUELS DÉFIS, QUELLES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION ?

Le VR Finances et accréditation, le BQ et le SEP proposent aux membres de la commission de se pencher pour cette séance sur le thème de la communication interne. VFL explique pourquoi ce thème a été retenu :

1. Il a été évoqué lors de la procédure d'accréditation institutionnelle :
 - «Une réflexion sur les moyens d'assurer une communication régulière sans être monotone est nécessaire, afin d'informer la communauté sans la lasser et de favoriser son adhésion aux processus qualité.»(Rapport d'auto-évaluation)
 - «Le groupe d'expert-e-s recommande de concevoir une communication à propos du SAQ qui permette d'atteindre plus efficacement les membres du PATB.»(Rapport des expertes et experts)
2. Lors de l'enquête de satisfaction sur les services menée en 2021, 20% des personnes sondées indiquent qu'elle ne savent pas forcément quel service ou quelle unité contacter lorsqu'elles ont besoin d'un renseignement ou d'une prestation, et 18% jugent la coordination entre les services et unités plutôt insatisfaisante :



3. Le Plan d'intentions 2023-2026 considère le dialogue comme un des quatre axes à privilégier dans les années à venir (avec la digitalisation, la diversité et la durabilité) :
 - «Pour la période 2023-2026, l'UniNE se donne les objectifs suivants: Renforcer une information de qualité sur la structure et le fonctionnement de l'institution ; Entretenir des relations de confiance entre toutes les parties prenantes».
4. L'introduction d'un intranet à l'UniNE est un des défis centraux de 2022.
5. Le règlement de la commission Qualis prévoit qu'un des rôles des membres de la commission est de relayer les préoccupations en matière de qualité entre rectorat/BQ d'une part et communauté universitaire d'autre part.

Le secrétaire général Fabian Greub (FG) et le chef du Bureau presse et promotion Nando Luginbühl (NL) ont été invités à exposer les enjeux de la communication interne à l'UniNE.

Présentation de FG, secrétaire général

Qu'est-ce que la communication institutionnelle ?



- La question « pourquoi » relève de la communication institutionnelle. Les autres questions relèvent de la communication promotionnelle.
- « Influenceurs organisés » : p.ex. Chambre du commerce ; « Influenceurs non-organisés » : p.ex. citoyen-ne-s.
- Communication institutionnelle et communication promotionnelle peuvent être opposées, mais cela ne veut pas dire qu'elles fonctionnent en silos.
- La communication interne est aussi en partie promotionnelle : il faut convaincre les étudiantes et étudiants de rester à l'UniNE (ou au contraire promouvoir la mobilité), convaincre les membres du personnel que l'UniNE est un bon employeur. Les étudiant-e-s et les membres du personnel sont des « influenceurs » !

Une grande part de la communication interne est informelle / non écrite / « non scénarisée »

La com interne
c'est de la com externe
(et réciproquement)

CAPILLARITÉ - de collègue(s) à collègue(s)

RUISSELLEMENT – d'organe à organe

-
- Le diagramme de cette section est similaire à celui de la page précédente, montrant les questions « QUAND ? », « QUI ? », « COMMENT ? », « OÙ ? » et « QUOI ? » entourant « POURQUOI ? ». Les descriptions associées sont : « Communication promotionnelle → « clientèle » (étudiant-e-s, partenaires académiques,...) » pour « QUAND ? » ; « Communication institutionnelle → parties prenantes (autorités politiques, « influenceurs organisés ou non organisés »,...) » pour « QUI ? » ; « Communication interne → communauté (ensemble ou personnel/corps étudiantin) » pour « OÙ ? » et « QUOI ? ». Le logo UniNE est visible en bas à gauche et à droite.
- Tout ce qui est dit dans la communication interne peut circuler à l'interne : tout le monde connaît une ou un journaliste ! On ne dit donc à l'interne que ce qu'on n'a pas peur que les médias sachent.
 - Exemples de ruissellement : du rectorat vers les décanats ; des doyen-ne-s aux membres de leur faculté.

Présentation de NL, chef du Bureau presse et promotion

Qu'est-ce qu'un intranet et comment cela fonctionne?

- L'intranet est un réseau qui est **utilisé au sein de nombreuses structures**. Il permet aux collaboratrices-teurs d'une entreprise **d'échanger des dossiers et des informations de manière sécurisée**.
- L'intranet est un réseau informatique qui n'est accessible qu'aux membres de l'entreprise ou de l'institution. Pour accéder aux divers documents, il faut des autorisations et s'identifier.
- Globalement un site intranet va ressembler à un site internet mais son accès est limité à des personnes autorisées.

(source: www.hdbefast.ch)



Qu'est-ce qu'un intranet et comment cela fonctionne?



Pourquoi un intranet à l'UniNE? Quels sont les objectifs?

- Diffuser **davantage d'informations** à l'attention des membres de la communauté UniNE.
- **Nettoyer** le site internet standard de tout ce qui s'y trouve et qui n'aura plus rien à y faire (modèles de contrat, formulaires RH, bulletin de commande de cartes de visite, etc.)
- Globalement optimiser l'identification des membres à l'image et à la vie de l'UniNE. **Communiquer auprès des membres** pour qu'ils développent une image positive de l'Université

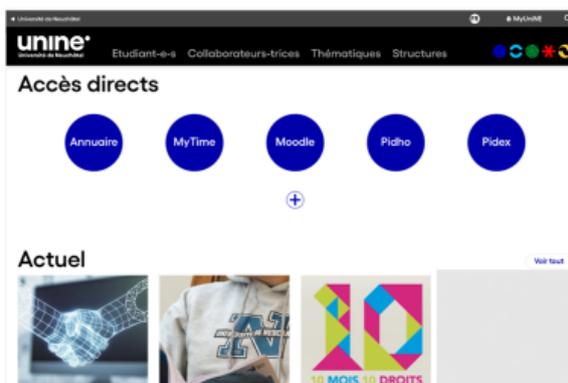
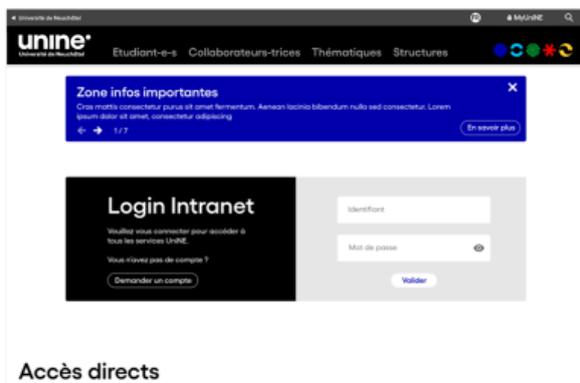


Comment l'intranet va-t-il être structuré?

- Démo sur la version Beta du site intranet (prototypes) et explications des grands axes



Comment l'intranet va-t-il être structuré?



25

Que va remplacer le site intranet?

- L'intranet ne va rien remplacer. Il vient en complément. Il est **complémentaire!**
- Quelques exemples d'outils actuels de communication interne:
 - Mailing info-rectorat
 - #unineensemble séance/forum ouverte en ligne
 - Newsletter Trait d'Union
 - Ecrans plasma
 - Etc.



En quoi l'intranet peut-il être un outil pour optimiser la communication interne, par contraste avec le site internet actuel?

- Cela va permettre de diffuser davantage d'informations, en provenance davantage d'actrices et d'acteurs
- Cela va favoriser la hiérarchisation des informations, car elles pourront être dispatchées entre le site web et le site intranet.



Les deux présentations sont suivies d'un brainstorming en trois groupes. Les membres sont invité-e-s à discuter des aspects suivants, en se focalisant sur la recherche de solutions plutôt que sur l'énumération de problèmes :

- Comment doser, cibler et calibrer les informations envoyées par e-mail? Comment faire pour que chacune et chacun reçoive les informations qui lui sont utiles sans être submergé-e, et ait envie d'en prendre connaissance?
- Par quel canal, avec quelle fréquence et selon quelles modalités partager des expériences et bonnes pratiques (entre facultés, entre services, etc.)?
- Quelle est la meilleure manière, pour les membres de Qualis, de susciter l'intérêt pour le système d'assurance qualité, de faire remonter les préoccupations de la communauté universitaire, de diffuser les informations reçues en séance Qualis?

Groupe 1 : VFL, MGG, VJ, CKA, SLR :

Le brainstorming fait remonter les points suivants :

- Comment identifier à qui il faudrait faire remonter quelle information ? Faudrait-il une sorte de hub ?
- Il n'y a pas vraiment de points de rencontre entre administrations des facultés, c'est dommage pour l'échange de bonnes pratiques ;
- L'intranet devrait permettre une forme de « marketing interne » et proposer des informations claires aux membres de la communauté universitaire sur où et comment elles et ils peuvent agir et interagir, obtenir des informations ;
- Le développement de nouveaux outils digitaux est important, mais les rencontres physiques restent irremplaçables, p.ex. pour la mise en réseau des doctorantes et doctorants. La communication redevient plus facile avec le retour au bureau post-covid.

Groupe 2 : ALB, LG, JMG, AK, FK, NL

Le brainstorming fait remonter les points suivants (les points identiques à ceux du groupe 1 ne sont pas répétés) :

- Par le passé Mme Voillat organisait des réunions entre facultés et SACAD. Ces réunions existent encore, mais seul-e-s les conseillères et conseillers aux études y participent.
- Ce serait bien d'organiser des rencontres entre SCF, SRH et facultés.
- On pourrait organiser davantage de rencontres, séances, mais il ne faut pas négliger l'importance des rencontres informelles pour l'échange d'informations (impossibles en périodes de télétravail).
- L'intranet suscite la curiosité. Suggestion : y proposer une description de qui fait quoi à l'UniNE, description axée 'pratique', directe, pas trop formelle.
- Le rôle des membres de la commission Qualis n'est pas clair pour les nouvelles et nouveaux. Il faut les informer des missions qui leur incombent.

Groupe 3 : RA, JB, BC, MF, FG, MG, MH

Le brainstorming fait remonter les points suivants (les points identiques à ceux des groupes 1 et 2 ne sont pas répétés) :

- Ce serait bien d'avoir une sorte de « boîte à suggestions » qualité sur l'Intranet, sous forme de formulaire.
- Ce serait bien aussi d'avoir un agenda avec une fonction « filtre » pour que chacun-e puisse voir uniquement ce qui l'intéresse. Réponse de NL : chaque entité aura son agenda et si l'événement concerne plusieurs catégories de personnes, il sera partagé.

Discussion générale :

- RA : Intranet n'a pas d'intérêt pour les étudiantes et étudiants. Plus généralement la notion de qualité (de l'UniNE) est abstraite, vague, les étudiantes et étudiants ne comprennent pas en quoi elles et ils sont concerné-e-s.
- FG : C'est vrai qu'il y a des thématiques plus à même de susciter l'intérêt et d'autres pour lesquelles c'est plus difficile d'intéresser la communauté universitaire. Attention à ne pas forcément augmenter la communication quand on a l'impression de ne pas susciter l'intérêt, car cela peut provoquer un effet inverse à celui escompté : si on communique trop, on risque de lasser ou d'agacer.
- BC : comme il l'a déjà évoqué lors de la précédente séance de la commission, une possibilité serait de modifier le fonctionnement de la commission Qualis, avec une participation plus flexible des membres en fonction de la thématique choisie, car toutes les thématiques n'intéressent pas forcément tous les membres.

DIVERS

AK : demande que le rectorat n'impose pas aux enseignantes et enseignants d'enregistrer leurs enseignements. Les enseignantes et enseignants doivent pouvoir choisir les modalités pédagogiques de leurs enseignements.

La séance est levée à 13h58.