

DirAcad : Rapport final sur le processus d'assurance qualité

De **janvier 2023 à mai 2024**, la **Direction académique** (ci-après DirAcad) a suivi le **processus d'assurance qualité**.

La **DirAcad** se considère comme une **plaque tournante** pour tous les projets qui sont en principe en rapport avec les **études** ou les étudiant·e·s. Dans ce contexte, elle a d'une part la responsabilité des services aux étudiant·e·s qui sont organisés de manière centrale et d'autre part, la DirAcad soutient le Rectorat, les facultés et les différents services dans la coordination des projets qui sont en principe liés aux études ayant des composantes stratégiques et/ou politiques.

Premier cycle : janvier - août 2023

Dans la première phase, les collaborateur·trice·s de la DirAcad ont procédé à une **autoévaluation** de leurs activités. Celle-ci a été complétée par l'évaluation de leurs parties prenantes internes à l'Université, qui ont été interrogées à cet effet par le Service Assurance Qualité sur les possibilités concrètes d'optimisation de la collaboration avec la DirAcad.

Les résultats de cette **évaluation interne** ont été regroupés par la DirAcad dans un rapport d'autoévaluation qui donnait un aperçu de sa structure et de sa mission, résumait ses points forts et ses points faibles dans une analyse SWOT et définissait les premières mesures d'amélioration.

Parmi ses **points forts**, la DirAcad compte notamment l'approche pragmatique de ses collaborateur·trice·s dans le traitement des différents dossiers ainsi que l'ouverture et la flexibilité avec lesquelles ils·elles réagissent de manière appropriée aux nouveaux projets et idées, ce qui profite aussi aux étudiant·e·s.

Les **défis résultent** principalement de la diversité des activités et des services, tant au sein de la DirAcad que de l'Université dans son ensemble. Cette hétérogénéité représente à la fois un risque et une opportunité et pourrait être abordée par une meilleure communication et l'exploitation de synergies.

L'autoévaluation a ensuite été complétée par la **perspective extérieure** de Markus Gmür, expert en gestion des ressources humaines. Dans le cadre d'une **visite sur place** en juin 2023, l'expert a mené des entretiens avec des collaborateur·trice·s de la DirAcad ainsi qu'avec les parties prenantes internes à l'Université. Il a consigné son point de vue sur la perception et le fonctionnement de la DirAcad ainsi que son évaluation des mesures prévues dans un rapport. La DirAcad a pris position sur l'analyse de l'expert et l'a intégrée dans le plan de mesures définitif.

La DirAcad prévoyait **neuf mesures** visant à optimiser la communication et la coordination des activités et à accroître la transparence sur ses responsabilités internes et les projets en cours.

Phase de mise en œuvre : septembre 2023 - avril 2024

La DirAcad a mis en œuvre les mesures décidées pendant plusieurs mois.

Deuxième cycle : avril 2024

Après la phase de mise en œuvre, la séance de **"Follow-up"** a eu lieu fin avril 2024. Dans le cadre de cette séance de clôture, la mise en œuvre et l'efficacité de toutes les mesures ont été discutées conjointement avec le Service Assurance Qualité.

Il a été constaté que les mesures visant à améliorer la communication, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la DirAcad, ont été mises en œuvre. Ainsi, les flux d'information ont déjà pu être améliorés et les retours des personnes concernées ont été positifs. Dans les mois à venir, les mesures à court et moyen terme visant à optimiser les processus de travail seront mises en œuvre. Elles doivent avant tout contribuer à la transparence et faciliter la collaboration avec les parties prenantes internes à l'Université.

En résumé, les défis identifiés au début du processus d'assurance qualité ont pu être relevés par des mesures concrètes. Grâce à ces mesures, en partie achevées et en partie continues, la DirAcad poursuivra ses activités sous une forme améliorée, avec pour objectif de pouvoir continuer à offrir à ses principaux "client·e·s", les étudiant·e·s, les meilleures conditions d'études possibles.