



EVALUATION DES SERVICES

INDICATIONS POUR L'ORGANISATION DE LA VISITE DE L'EXPERT-E EXTERNE

La visite *in situ* permet à l'expert-e de fonder et d'affiner son point de vue sur le rapport d'auto-évaluation reçu dans le cadre de l'évaluation du service. Grâce aux entretiens menés avec des personnes en lien avec le service, elle ou il peut approfondir certains points du rapport et, si cela lui semble opportun, examiner des aspects supplémentaires.

Ce document, destiné à la cheffe ou au chef de service, présente chronologiquement les étapes nécessaires à l'organisation de la venue de l'expert-e à l'UNIL.

➤ **Date de la visite**

En début de processus, le service choisit la personne qui réalisera l'expertise externe et en informe la Cellule Qualité. Cette dernière formalise le mandat de l'expert-e et organise son séjour à Lausanne. Elle fixe la date de la visite en consultation avec la personne et le service concernés.

➤ **Local de réunion**

Dans la mesure du possible, le service met à la disposition de l'expert-e un local de réunion pour les rencontres avec ses différent-e-s interlocutrices et interlocuteurs.

➤ **Documentation pour l'expert-e**

Un mois avant la visite, la Cellule Qualité se charge de transmettre à l'expert-e le rapport d'auto-évaluation du service et ses annexes. Lors de la venue de l'expert-e, il peut cependant être utile de mettre à sa disposition des documents qui illustrent les activités du service (p. ex. plaquette de présentation, documentation remise aux utilisatrices et utilisateurs du service, etc.).

➤ **Programme de visite**

La cheffe ou le chef de service est responsable de l'élaboration du programme de visite. Il s'agit de sélectionner les personnes qui rencontreront l'expert-e et de répartir les différentes séances sur la journée (durée suggérée de 30 minutes à 1 heure maximum par séance). Les interlocutrices et interlocuteurs peuvent être :

- un-e ou des responsables d'unités du service ;
- les personnes qui ont contribué à l'élaboration du rapport d'auto-évaluation ;
- les collaboratrices et collaborateurs, ainsi que les personnes impliquées dans le fonctionnement du service ;
- les utilisatrices et utilisateurs du service ;
- les personnes mandatées par le service, intervenant-e-s externes ;
- d'autres personnes externes en lien avec le service (membres d'autres services de l'UNIL, actrices et acteurs de la vie politique, culturelle, économique, sociale, vaudoise, etc.).

Une courte pause entre chaque séance est suggérée afin d'éviter des décalages dans le programme.

En début de journée, une rencontre est en principe prévue avec un-e membre de la Direction (à fixer avec la Cellule Qualité) afin de rappeler à l'expert-e le mandat qui lui est confié et de répondre aux questions qu'elle ou il se pose sur le fonctionnement de l'UNIL.



Le programme précise le nom et la fonction des personnes impliquées. Dans la mesure du possible, celles-ci devraient pouvoir s'adapter à d'éventuels écarts dans l'organisation de la visite.

Il peut être utile de prévoir du temps pour que l'expert·e puisse visiter les locaux et les infrastructures du service.

En fin de journée, un intervalle libre d'une heure environ doit lui être laissé afin de rassembler ses notes. Il est prévu ensuite qu'elle ou il transmette oralement ses premières impressions à l'occasion d'une séance de restitution d'une demi-heure.

Le programme de visite finalisé doit être transmis à la Cellule Qualité au plus tard un mois avant la visite, afin que l'expert·e puisse en disposer en même temps que le rapport d'auto-évaluation et, si elle ou il le juge nécessaire, demander à rencontrer des personnes supplémentaires. Le cas échéant, le programme devra être modifié par le service.

🔗 **Communication aux collaboratrices et collaborateurs**

Il est important que les collaboratrices et collaborateurs du service ainsi que toute personne qui rencontrera l'expert·e soient informé·e·s sur le but de la visite et son programme (y compris le nom de l'expert·e et des autres personnes impliquées). De plus, les personnes rencontrées devraient avoir accès au rapport d'auto-évaluation et être encouragées à le lire avant la rencontre.

🔗 **Pendant la visite**

La cheffe ou le chef de service veille au bon déroulement du programme et apporte son soutien à l'expert·e. Si nécessaire, la Cellule Qualité peut apporter sa contribution.

🔗 **Invitation au compte-rendu oral de l'expert·e**

Les collaboratrices et collaborateurs du service, ainsi que les personnes impliquées lors de la visite devraient avoir la possibilité d'assister à la présentation orale de l'expert·e.

🔗 **Après la visite**

La Cellule Qualité veille à ce que le rapport d'expertise soit retourné dans les deux semaines qui suivent la visite puis le transmet au service.

Une rencontre entre la Direction et la cheffe ou le chef de service est finalement organisée par la Cellule Qualité (cf. « Guide pour l'évaluation des services à l'intention de la cheffe ou du chef de service et de ses collaboratrices et collaborateurs » pour de plus amples informations sur la suite de cette démarche).

Exemple de programme de visite

[Date & lieu]

Heure début	Heure fin	Objet (avec précision du lieu si nécessaire)	Participant·e·s (nom et fonction détaillés)
09h00	09h30	Accueil par la Direction	Expert·e, membre de la Direction, membre de la Cellule Qualité
09h30	10h00	Séance avec la cheffe ou le chef de service et les personnes qui ont contribué à l'élaboration du rapport d'auto-évaluation	(maximum 10 personnes)
10h00	10h15	pause	Expert·e seul·e
10h15	10h45	séance I avec des collaboratrices et collaborateurs du service	(maximum 10 personnes)
10h45	11h15	séance II avec des collaboratrices et collaborateurs du service	(maximum 10 personnes)
11h15	11h45	séance I avec des utilisatrices et utilisateurs du service	(maximum 10 personnes)
11h45	12h30	séance de travail I	Expert·e seul·e
12h30	14h00	repas de midi	Expert·e, chef·fe de service (facultatif)
14h00	14h30	Visite des infrastructures	Expert·e, 1 à 2 accompagnant·e·s
14h30	15h	séance II avec des utilisatrices et utilisateurs du service	(maximum 10 personnes)
15h	16h	séance de travail II	Expert·e seul·e
16h	16h30	séance de questions à la cheffe ou au chef de service	Expert·e, chef·fe de service
16h30	17h00	séance de restitution	Expert·e, personnes impliquées lors de la visite, membres du service qui le souhaitent