

Charte des comités d'usagers de l'UGA

15 octobre 2025

Cadre général

La mise en place de comités d'usagers est un outil de l'amélioration continue d'un service rendu à des usagers. Cette démarche constitue un moyen pour une direction d'améliorer la qualité du service dont elle a la charge. Elle appartient à l'axe 1 « Améliorer la satisfaction des usagers » et à l'axe 2 « Améliorer de façon responsable les performances » de la politique qualité de l'UGA. Au-delà d'un bilan, un comité d'usagers est surtout un rendez-vous essentiel pour recueillir les attentes des usagers par rapport à un service à rendre.

Le périmètre de discussion d'un comité d'usagers est précisément défini par un ou plusieurs services donnés aux usagers, nommé « service » dans la suite de ce document. A titre d'exemples, ce service peut être la gestion des missions des personnels, les interventions de dépannage du patrimoine, l'accueil d'étudiants et de visiteurs étrangers, Ce service fait partie des missions d'une ou plusieurs directions des services centraux ou d'une unité de service, qui est nommée « direction » dans la suite de ce document.

Les objectifs d'un comité d'usagers

Un comité d'usagers a pour objectif de placer l'utilisateur au centre du fonctionnement d'un service de l'UGA. En permettant aux usagers d'un service de s'exprimer, il contribue à l'amélioration continue du service rendu. En particulier un comité d'usagers :

- développe le lien entre usagers et acteurs du service,
- recueille les avis et valorise les actions,
- fait émerger des axes d'amélioration,
- contribue à la collecte des nouveaux besoins.

Un comité d'usagers n'est pas une instance de décision. Il ne vise pas à chercher une solution à un problème personnel ou un problème particulier de la structure d'appartenance d'un membre du comité.

La composition d'un comité d'usagers

Un comité d'usagers rassemble des usagers volontaires pour une durée de deux ans. Il comporte entre 10 et 20 membres.

La composition d'un comité d'usagers est élaborée par la direction du service concerné et soumise à la validation du vice-président en charge de l'appui au pilotage et la directrice générale des services.

Dans le cas où un service sert différentes catégories de personnes (personnels BIATSS, personnel enseignant-chercheur et enseignant, étudiants) avec différents rôles (agents, cadres), ou diverses structures (services centraux, UFR et unités de recherche par exemple), il est veillé à la bonne représentation de toutes ces catégories.

Selon la thématique traitée, il peut être associé aux échanges des parties prenantes extérieures, comme par exemple des fournisseurs.

Au-delà de leur expérience personnelle, il leur est demandé de prendre connaissance des retours d'expérience d'usagers de leur environnement de travail.

Chaque membre d'un comité d'usagers s'engage à respecter la présente charte, à contribuer de manière active, garantir des échanges constructifs et à travailler pour l'intérêt général.

La direction en charge du service concerné préside le comité d'usagers. Le référent ou la référente Amélioration Continue de la direction en charge du service concerné est invitée de droit, et peut assister la direction dans l'organisation du comité.

Le fonctionnement d'un comité d'usagers

Un comité d'usagers se réunit au moins deux fois par an. Il est convoqué sous un délai d'au moins deux semaines.

Chaque comité d'usagers a pour mission de rédiger des avis, recommandations, propositions concernant un service.

La direction est en charge de présenter le bilan qualitatif et quantitatif de l'activité du service concerné, y compris sous forme d'indicateurs, et la prise en compte des recommandations antérieures du comité.

Le comité d'usagers a la possibilité d'auditionner un expert pour l'aider dans sa mission. Il peut s'appuyer sur des enquêtes, des rapports d'audit, les descriptions de processus, des retours d'expérience (RetEx), ou les remontées d'usagers issues de l'outil spécifique aux directions (GLPI ACPA).

Il peut solliciter sous un délai raisonnable la direction du service concerné afin que lui soit fourni des indicateurs ou données liés à l'activité du service.

Le pôle amélioration et qualité fournit un appui à l'organisation des comités d'usagers, notamment sous forme de formation et d'outils méthodologiques.

Chaque membre d'un comité d'usagers est responsable de la libre expression et de l'écoute de chacun.

Avis et comptes rendus des comités d'usagers

La faisabilité des éventuelles propositions sera examinée avec la direction du service concerné.

Chaque réunion du comité fait l'objet d'un compte rendu établi par la présidence du comité dans un délai de deux semaines, puis validé par le comité dans un délai d'une semaine.

Chaque compte rendu est mis en ligne sur l'intranet des personnels de l'UGA dans un délai de cinq semaines à compter de la date de réunion.

Les avis, recommandations et propositions sont annexées au compte rendu de la réunion du comité.