IAE NANTES
ÉCONOMIE & MANAGEMENT

IAE FRANCE
Écoles Universitaires de Management

CERTIFICATION DE SERVICES
QUALICERT SGS
WWW.QUALICERT.FR

Evaluation des formations : exemple de la certification « QUALICERT » du réseau des IAE

Fabrice CLERFEUILLE
MCF IAE Nantes, Economie & Management

Pourquoi cette démarche au sein des IAE ?

- ❑ Concurrence des Grandes Ecoles
- ❑ Certifications existantes inaccessibles
- ❑ Besoin de visibilité
- ❑ Mise à plat de nos processus
- ❑ Matérialisation de la qualité
- ❑ Reconnaissance externe

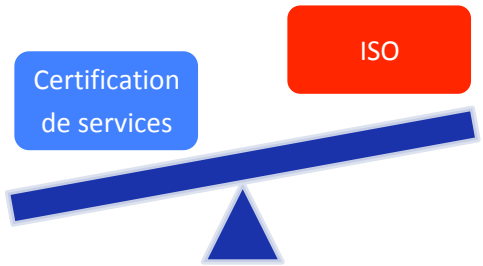
EFMD EQUIS ACCREDITED

ASSOCIATION OF MBAS ACCREDITED

AACSB ACCREDITED

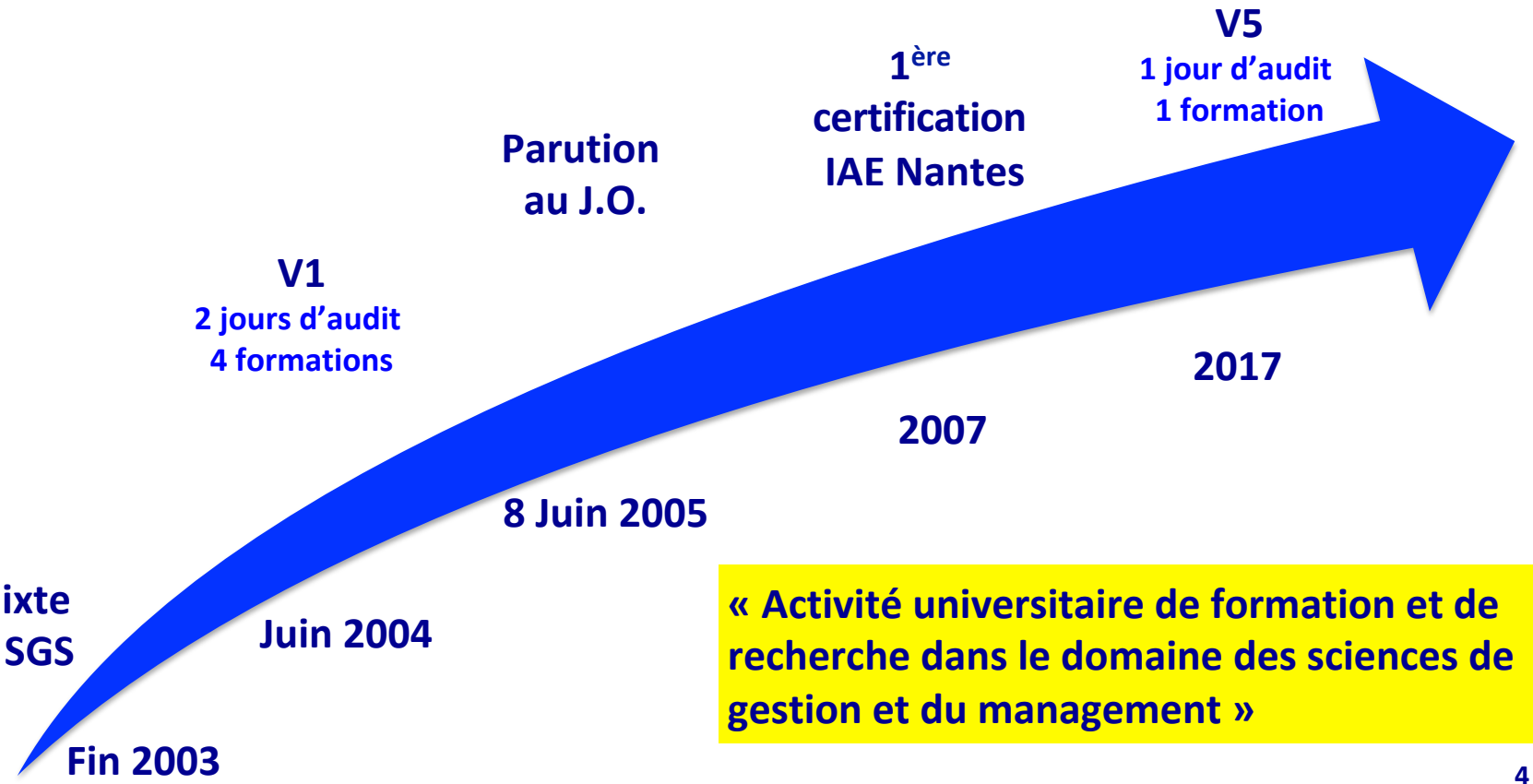
➡ Cibles : étudiants, entreprises, organismes de tutelle

Certification des services versus ISO ?



- ❑ Dispositif reconnu
- ❑ Résultats vs Moyens
- ❑ Création d'un référentiel approprié
- ❑ Référentiel
  - ✓ Souple
  - ✓ Evolutif
  - ✓ Non exclusif
  - ✓ Financièrement supportable

Naissance et vie du référentiel



« Activité universitaire de formation et de recherche dans le domaine des sciences de gestion et du management »

Le référentiel répond à 4 axes

- ❑ Associer Recherche et Formation
- ❑ Amélioration continue de la qualité
- ❑ Transparence des informations
- ❑ Appartenance forte à l'Université

Le référentiel comprend 10 rubriques

- ❑ Des formations initiales et continues à forte valeur ajoutée
- ❑ Des équipes pédagogiques et administratives compétentes
- ❑ Une activité de recherche académique avérée
- ❑ Des modalités pédagogiques spécifiques aux sciences de gestion et au management
- ❑ Des réseaux et des partenariats avec le monde économique et social
- ❑ Une ouverture internationale
- ❑ Des formations mises en oeuvre dans un contexte intellectuel et culturel stimulant
- ❑ Une information fiable en direction des étudiants et des entreprises
- ❑ L'amélioration continue de la qualité
- ❑ L'accueil des personnes en situation de handicap

CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET METHODES DE CONTRÔLE

III.1. SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

1 - Des formations initiales et continues à forte valeur ajoutée **11**

Les formations destinées à un public d'étudiants de formation initiale ou en alternance et à un public d'auditeurs de formation continue sont construites pour leur permettre d'évoluer au mieux dans un environnement complexe. 11

1.1. Des formations diplômantes 11
1.2. Des formations professionnalisantes 11
1.3. Des formations qui contribuent au développement de l'autonomie 12

2 - Des équipes pédagogiques et administratives compétentes **13**

2.1. Des équipes d'enseignants-chercheurs et de chercheurs aux compétences reconnues 13
2.2. Des équipes qui associent des praticiens de haut niveau 14
2.3. Des équipes renforcées par des enseignants qualifiés 14
2.4. Des équipes stables et impliquées 15
2.5. Une équipe administrative efficace 15

3 - Une activité de recherche académique avérée **16**

3.1. Une structure de recherche reconnue 16
3.1. Une structure de recherche reconnue. (suite) 17
3.2. Une politique de recherche structurante 18
3.3. Une activité de recherche à dimension internationale 18
3.4. Une valorisation de la recherche 19

4 - Des modalités pédagogiques spécifiques aux sciences de gestion et au management **20**

4.1. Un équilibre entre les aspects théoriques et pratiques des connaissances enseignées 20
4.2. Une ouverture sur le monde professionnel 21
4.3. Un accès à un fonds documentaire riche et diversifié 22
4.4. Une adéquation de moyens mis à la disposition des étudiants 22
4.5. Des possibilités d'étude et de stage à l'étranger 23
4.6. Des procédures de sélection, d'orientation, d'encadrement et de suivi pédagogique 23

5 - Des réseaux et des partenariats avec le monde économique et social **25**

5.1. Des collaborations et partenariats avec les entreprises 25
5.2. Un suivi des relations avec ses diplômés 25

6 - Une ouverture internationale **26**

6.1. Une politique de développement international 26
6.2. Des collaborations internationales 27
6.3. Des moyens dédiés à la dimension internationale 28

7 - Des formations mises en œuvre dans un contexte intellectuel et culturel stimulant **29**

7.1. Une variété d'étudiants pour une richesse de contacts et d'émulations 29
7.2. Une variété de formations pour des projets professionnels divers 29
7.3. Une richesse disciplinaire et culturelle 30
7.4. Une diversité d'opportunités pour une vie étudiante riche et stimulante 30

8 - Une information fiable en direction des étudiants et des entreprises **31**

L'organisme de formation propose, tant à ses publics qu'à ses réseaux économiques et sociaux, des outils de communication matérialisant la qualité de son offre et les moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif. 31

8.1. Une information en direction des étudiants 31
8.2. Une information utile à l'orientation progressive des étudiants 32
8.3. Une information en direction des entreprises 33

9 - L'amélioration continue de la qualité **34**

L'organisme de formation améliore de façon continue la qualité de son offre en s'appuyant à la fois sur son Conseil, les bilans annuels des formations et le devenir de ses diplômés. 34

9.1. Un Conseil pour définir la stratégie et la politique d'amélioration continue de la qualité 34
9.2. Un Conseil de Perfectionnement par formation 35
9.3. Un suivi de l'insertion et de l'évolution professionnelles des diplômés 35
9.4 Un traitement des plaintes et réclamations 36

10- L'accueil des personnes en situation de handicap **37**

10.1. Mise en œuvre de la politique matière d'accès à la formation de personnes en situation de handicap 37
10.2 Mise en œuvre de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap à des activités sportives ou culturelles 38

38 pages
10 rubriques
350 critères

4 - Des modalités pédagogiques spécifiques aux sciences de gestion et au management **20**

4.1. Un équilibre entre les aspects théoriques et pratiques des connaissances enseignées. 20
4.2. Une ouverture sur le monde professionnel. 21
4.3. Un accès à un fonds documentaire riche et diversifié. 22
4.4. Une adéquation de moyens mis à la disposition des étudiants. 22
4.5. Des possibilités d'étude et de stage à l'étranger. 23
4.6. Des procédures de sélection, d'orientation, d'encadrement et de suivi pédagogique. 23

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
4.1. Un équilibre entre les aspects théoriques et pratiques des connaissances enseignées.	• Les formations articulent les aspects théoriques et pratiques des connaissances enseignées : ➢ Les aspects théoriques des connaissances abordent : - leurs fondements conceptuels et disciplinaires ; - les démarches méthodologiques qui ont conduit à leur élaboration, leur portée et leurs limites. ➢ Les aspects pratiques des connaissances abordent : - l'application effective de celles-ci dans la gestion et le management des « entreprises » et des organisations. • Les formations adoptent des modalités pédagogiques variées qui mettent les étudiants en situation de décision et d'action telles que : ➢ les études de cas ; ➢ les simulations de gestion ; ➢ les travaux de groupe ; ➢ les projets tutorés ; ➢ les stages.	- Dossiers et arrêtés d'accréditation. - Syllabus de cours ou suppléments aux diplômes (description du contenu des enseignements).- Maquettes des formations. - Règlements d'examens. - Exemples de travaux réalisés par les étudiants.	Vérification documentaire Entretien avec les responsables de formation Entretien avec un étudiant

Déroulement de l'audit

- ❑ **Audit d'attribution**
- ❑ **Audit de renouvellement**
  - ✓ Tous les ans
  - ✓ 1 auditeur
  - ✓ 1 journée
    - ➢ Matin : IAE
    - ➢ Après-midi : 1 formation
  - ✓ 1 605 € HT + frais

- ❑ **Résultats de l'audit**
  - ✓ Attribution directe
  - ✓ Ecarts mineurs
  - ✓ Ecarts majeurs
    - ➡ Preuves documentaires
    - ➡ Retour sur site
  - ✓ Refus de certification

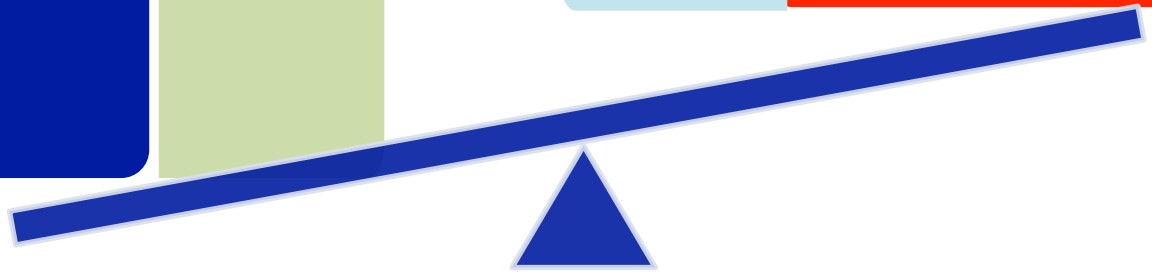
Contrôle de surveillance du certificat IAE Nantes - Économie et Management : planning de l'audit - 22 février 2018

MAJ 20/02/2018

Auditeur SGS : Nathan Primois

créneau horaire	AUDIT EXTERNE : Présentation de l'IAE Nantes et entretiens	lieu (bâtiment et salle)
9h00-9h15	**Accueil, réunion d'ouverture**	Erdre salle 115
9h15-9h45	**Présentation générale de l'IAE Nantes et de son offre de formation** Présentation par Nicolas Antheaume, directeur de l'Institut, Yann Dassonville, secrétaire général et Julie Degrenne, responsable Qualité	
9h45-12h30	**ENTRETIENS**	**Bâtiment Erdre**
9h45-10h15	**Equipe administrative** Yann Dassonville, secrétaire général + Sandra Bouriquin, assistante de direction	Erdre salle 115
10h15-11h00	**Formation continue** Céline Brochu, responsable FC	
11h00-11h30	**Relations diplômés** Céline Mesnage, coordinatrice réseau diplômés + Céline Brochu, association de diplômés Altéo	
11h30-12h00	**Communication** Julie Degrenne, chargée de communication + Céline Mesnage, coordinatrice réseau diplômés et community manager	
12h00-12h30	**Relations entreprises** Céline Mesnage, coordinatrice réseau diplômés + Françoise Coudrin, coordination alternance + Julie Degrenne, chargée de communication	
12h30-14h00	*Pause déjeuner*	
14h00-17h00	**suite des ENTRETIENS**	**Bâtiment Erdre**
14h00-14h30	**Etudiants et associations étudiantes** Margaux Tanne + Antoine Le Cam, étudiants L3 SG-Inter / Sixtine Renaudin, Bureau des sports	Erdre salle 115
14h30-15h	**Relations internationales** Jean-Marc Lauzanas, directeur adjoint aux RI, Nathalie Vergez, coordinatrice RI	
15h-15h30	**Plan de contrôle interne**	
15h35-16h55	**Formation Licence 3 Sciences de gestion - International** Hélène Journé, responsable pédagogique + Marion Guilbant, assistante de formation	
17h00-18h00	**Recherche : Laboratoire d'Économie et de Management Nantes-Atlantique** Muriel Travers, directrice adjointe LEMNA, Audrey Thoraval, coordinatrice administrative (remplacement)	
18h-18h30	***Pré-synthèse auditeur seul***	
18h30	**Réunion de clôture - résultat de l'audit** *(tous les participants sont conviés)*	

19h00 : Fin de l'audit

- ✓ Création ex nihilo
- ✓ Image
- ✓ Visibilité
- ✓ Entreprises certifiées
- ✓ Reconnaissance
- ✓ Communication
- ✓ Outil structurant
- ✓ Outil d'homogénéisation
- ✓ Outil de fusion

- ✓ Stress
- ✓ Temps
- ✓ Responsable de projet
- ✓ Chargé(e) de certification
- ✓ Budget
- ✓ Disponibilité
- ✓ Rigueur
- ✓ Maillons faibles ?
- ✓ Non différenciant à terme ?