



L'Institut d'Economie et de Management de Nantes - IAE obtient de nouveau la certification QUALICERT pour les formations éligibles pour la qualité des services rendus à ses étudiants et à ses partenaires

Audit réalisé les lundi 10 mars et mardi 11 mars 2008

Auditeur SGS : **Monsieur Cédric Przymenski**

Responsable de la démarche de certification de l'IEMN-IAE : **Madame Françoise Palu-Laboureu**

Historique

Cette certification décernée en janvier 2007 pour les formations de l'ex I.A.E. s'appuie **sur le référentiel « activité universitaire de formation et de recherche en sciences de gestion et du management »**

Ce label qualité a été attribué pour 3 ans avec pour obligation de procéder chaque année à un audit interne. Il s'agit de vérifier que l'Institut est toujours en conformité avec les 9 caractéristiques certifiées suivantes :

- 1- **Des formations initiales et continues à forte valeur ajoutée**
- 2- **Des équipes pédagogiques et administratives compétentes**
- 3- **Une activité de recherche académique avérée**
- 4- **Des modalités pédagogiques spécifiques aux sciences de gestion et au management**
- 5- **Des réseaux et des partenariats avec le monde économique et social**
- 6- **Une ouverture internationale**
- 7- **Des formations mises en œuvre dans un contexte intellectuel et culturel stimulant**
- 8- **Une information fiable en direction des étudiants et des entreprises**
- 9- **L'amélioration continue de la qualité**

Objectif de l'audit 2008

L'objectif de ce contrôle 2008 a été double : interne et externe.

- 1/ Vérifier le déroulement de l'audit réalisé en interne par la responsable qualité (contrôle interne).
- 2/ S'assurer que toutes les formations éligibles du nouvel Institut sont bien conformes aux neuf caractéristiques du référentiel (contrôle externe).

Pour ce faire, quatre formations ont été tirées au sort :

- Licence 3 MSG (Maîtrise Sciences de Gestion)
- Master 1 MSG
- Master 2 NTIC (Nouveaux médias et management de projets)
- Master 2 MIFC (Management International Franco-Chinois)

Déroulement des deux journées d'audit

La première journée a été consacrée à la présentation générale de l'Institut (structures, effectifs, offre de formations) et à des entretiens avec les responsables des activités transversales (relations internationales, recherche, formation continue, communication) ainsi que des entretiens avec l'équipe administrative.

Après la visite des locaux, a eu lieu le contrôle de surveillance de la démarche d'audit interne de l'ex I.A.E. qui s'est révélé sans défaut.

Ensuite, l'étude approfondie des quatre formations sélectionnées s'est déroulée *la deuxième journée*.

Les étudiants, les responsables pédagogiques et les responsables administratifs de chaque formation ont été longuement interviewés. Des contrôles visuels de documents papier ou électroniques (Curriculum Vitae, plans de cours, comptes rendus de réunion, conventions, travaux des étudiants...etc.) ont également été effectués.

Aucune non-conformité n'a été retenue à l'issue de ce contrôle externe.

Conclusions de l'audit de certification des services

Tous les documents demandés par l'auditeur ont pu être fournis et même au-delà des exigences du référentiel.

Les points suivants ont été particulièrement remarqués :

- L'homogénéisation des formations et des procédures (livret d'accueil, convention de stage, relevé de notes, dossier d'inscription, fiche d'évaluation, plaquette de formation...);
- La richesse des bases de données (entreprises, enseignants, contacts, formation continue...);
- La qualité du site WEB de l'Institut qui poursuit sa construction suite à la fusion des deux composantes;
- Les nombreux supports de communication (lettres de l'Institut, lettre du laboratoire de recherche, dossiers de presse, affiches...);
- La variété et le nombre important de partenariats avec les entreprises françaises et avec des Universités étrangères;
- La quantité et la qualité et des travaux de recherche en sciences de gestion en cohérence avec les masters;
- L'équipement informatique et multimédia très performant de l'Institut;
- La précision des études d'insertion professionnelle des différentes promotions.

L'auditeur a été très impressionné par la richesse des travaux réalisés par les étudiants (projets tutorés, études de cas, mémoires de stage, travaux de groupe) ainsi que par leur dynamisme (organisation d'événements, accueil et information des lycéens, lien avec les anciens...) et leur forte implication dans les associations étudiantes.

Il a félicité les enseignants et les personnels administratifs pour leur forte implication dans l'encadrement de leurs diplômés.

C'est donc sans écarts, ni mineur ni majeur que la certification QUALICERT a été renouvelée en 2008 à l'IEMN-IAE pour ses formations éligibles.

L'intérêt de cette démarche de certification a permis non seulement une reconnaissance extérieure de la qualité du travail de l'ensemble des personnels administratifs et enseignants, mais elle a aussi contribué à la création de nouveaux outils.

Il est donc désormais possible de mesurer chaque année le chemin parcouru par l'Institut vers une amélioration continue de la qualité de chaque formation.

Rendez-vous est pris avec la société d'Audit SGS pour 2009 avec de nouvelles formations auditées.