QuaRES
Association pour la Qualité
en Recherche et Enseignement Supérieur

17ème École Qualité INTER-ORGANISMES

du 9 au 11 septembre 2019

Genopolys / Montpellier

BILAN

avec la participation des réseaux :

1. Le programme 2
2. Les moyens techniques et humains 5
3. La communication 10
4. Le public 13
5. Les posters récompensés 16
6. Résultats de l'enquête de satisfaction 20
7. Conclusion et perspectives 27

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

1. Le programme

L'école inter-organismes sur la qualité en recherche et en enseignement supérieur propose chaque année depuis 2003 des conférences plénières, des ateliers de travail, des tables rondes, des sessions interactives et un espace d'exposition de posters.

LUNDI 9 SEPTEMBRE 2019

13h00		**Accueil des participants autour d'un café**
14h00		**Ouverture de l'école 2019** | **Cathy GREVESSE,** Présidente de l'association QuaRES
14h15	CP	**Conférence d'introduction** |
15h00	CP	**Comment développer la culture de l'impact dans nos pratiques de recherche : l'expérience d'ImpresS au CIRAD** | **Christelle MONIER,** CIRAD
15h45	CP	**Le système de cotation des activités scientifiques à l'EBI et le pilotage ISO9001 et DDRS de l'EBI** | **Florence DUFOUR,** Ecole de Biologie Industrielle
16h30		Pause-café | Présentation Posters
17h30		Temps libre
19h00		Apéritif dînatoire et produits régionaux dans le jardin de l'hôtel Haguenot

MARDI 10 SEPTEMBRE 2019

9h00	A	**A1/ L'analyse des impacts et l'identification des facteurs de succès : la méthode EureQUA** | **Philippe LECOMTE,** INRA-DIAGONAL
		A2/ Synergies entre démarche qualité et responsabilité sociétale : comment faire ? | **Benoît GROSSIORD,** Bordeaux Sciences Agro / CIRSES
		A3-a/ Coûts de non qualité : où en êtes-vous ? Quelles solutions pour les éliminer ? | **Christine SORLI,** AFNOR Occitanie ***(ATTENTION ! une seule session pour cet atelier)***
		A4/ Un jeu sérieux pour comprendre l'application de la norme ISO 9001 | **Marie-Hélène GENTIL et Stéphane TICHADOU,** IUT QLIO
10h15		Photo de groupe | Pause-café | Présentation Posters
10h45	A	**SUITE DES ATELIERS DE TRAVAIL**
12h00		Déjeuner | Présentation Posters

MARDI 10 SEPTEMBRE 2019 *(suite)*

14h00 CS

CS-a1/ La qualité des données de la recherche au sein du département « Sciences pour l'Action et le Développement » (SAD) /« QualiNous » |
Véronique BATIFOL-GARANDEL et Laurent BURNEL, INRA-SAD

CS-a2/ Plan de déplacement et bilan GES :
deux outils au service de la déclinaison des Objectifs de Développement Durable |
Maïwenn GOURMELON, IFREMER

14h45 CS

CS-b1/ Plans de gestion de logiciel, les apports du projet PRESOFT à la qualité en recherche |
Geneviève ROMIER, CNRS, CC-IN2P3

CS-b2/ L'ingénierie pédagogique des jeux sérieux |
Isabelle PATROIX, Grenoble Ecole de Management

15h30 Pause-café | Présentation Posters

16h00 CS

CS-c1/ Contrôle interne et démarche qualité :
deux leviers pour un management de l'amélioration continue |
André QUINQUIS, CNRS-DAI

CS-c2/ Vers l'intégration du développement durable et de la responsabilité sociétale dans le système de management de la qualité, l'expérience de l'EHESP |
Estelle BAURÈS et Manuella POUTÉ, École des Hautes Études en Santé Publique

16h45 CS

CS-d1/ Retour d'expérience sur la certification ISO 9001:2015 et la démarche d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) d'un Centre d'Investigation Clinique Plurithématique (CIC-P) |
Laurence MÊMES, CHU de Bordeaux

CS-d2/ Un pilier social de la Responsabilité Sociétale des Organisations :
des Risques Psycho-Sociaux à la Qualité de Vie au Travail |
Emilie BENOIT-RIVIER, CIRAD

17h30 Temps libre

18h30 Visite guidée du jardin des plantes

19h30 Apéritif dînatoire et vins régionaux au jardin des plantes

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

MERCREDI 11 SEPTEMBRE 2019

9h00 A **RÉÉDITION DES ATELIERS DE TRAVAIL**

A1/ **L'analyse des impacts et l'identification des facteurs de succès : la méthode EureQUA** |
Philippe LECOMTE, INRA-DIAGONAL

A2/ **Synergies entre démarche qualité et responsabilité sociétale : comment faire ?** |
Benoît GROSSIORD, Bordeaux Sciences Agro

A3-b/ **Bonnes pratiques de gestion et de partage des données de recherche : préalable à la rédaction du Plan de Gestion des Données (PGD/DMP)** |
Yvette LAFOSSE, INIST-CNRS ***(ATTENTION ! une seule session pour cet atelier)***

A4/ **Un jeu sérieux pour comprendre l'application de la norme ISO 9001** |
Marie-Hélène GENTIL et Stéphane TICHADOU, IUT QLIO

10h15 Pause-café | Présentation Posters

10h45 A **SUITE DES ATELIERS DE TRAVAIL**

12h00 Déjeuner | Présentation Posters

14h00 CP **Les ODD : un cadre de transformation et des arbitrages** |
Patrick CARON, CIRAD / U. de Montpellier

14h45 CP **La Science Ouverte - pourquoi et comment** |
Michel POHL, INSERM-ISC

15h30 CP **Labos1point5 : réduire l'empreinte de la recherche sur l'environnement** |
Tamara BEN-ARI et Olivier BERNÉ, Collectif labos 1.5

16h15 Pause-café |
Remise des prix du concours Posters |
Conclusions Générales |
Clôture |
Évaluation de la manifestation | **Fin à 16h45**

2. Les moyens techniques et humains

Le comité d'organisation :

Sous la direction de la présidente de l'association QuaRES, madame Cathy GRESSESSE du CIRAD, le comité d'organisation était piloté par : Éric COTTEUX - IRSTEA et Nicolas DELELIGNE - QuaRES

Christine BAUDASSÉ – CIRAD

Catherine BICKEL – QuaRES

Thierry BONTEMS – CNRS

Virginie BOULANGER – CNRS

Éric COTTEUX – IRSTEA

Nicolas DELELIGNE – QuaRES

Auriane DENIS-MEYERE – CEA

Sylvie DOULBEAU – IRD

Sylvie FAUCHEZ – IRD

Anouk FAVRY – Université de Montpellier

Sabine GOULIN – Université de Lorraine

Philippe LECOMTE – INRA

Nathalie PASQUALINI – AMUE

Marie-France TINLAND – INSERM

L'école s'est tenue pour la première fois à Genopolys.

Genopolys est un bâtiment de 1200 m2, habilité à recevoir du public, et organisé sur 3 niveaux :

- un rez-de-chaussée comprenant un hall d'accueil et un amphithéâtre de 92 places (+ 4 places pour personnes à mobilité réduite) ;

- au premier étage, deux salles de laboratoire permettant les formations pratiques ;

- au deuxième étage, trois salles de réunion.

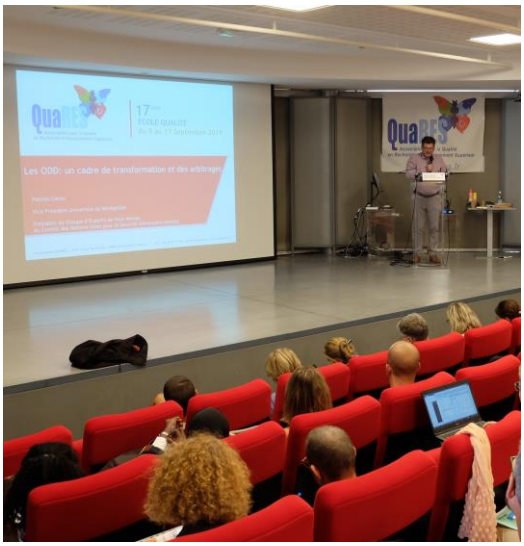
L'ensemble du bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Cette année, les hébergements n'étaient donc pas gérés par l'association.

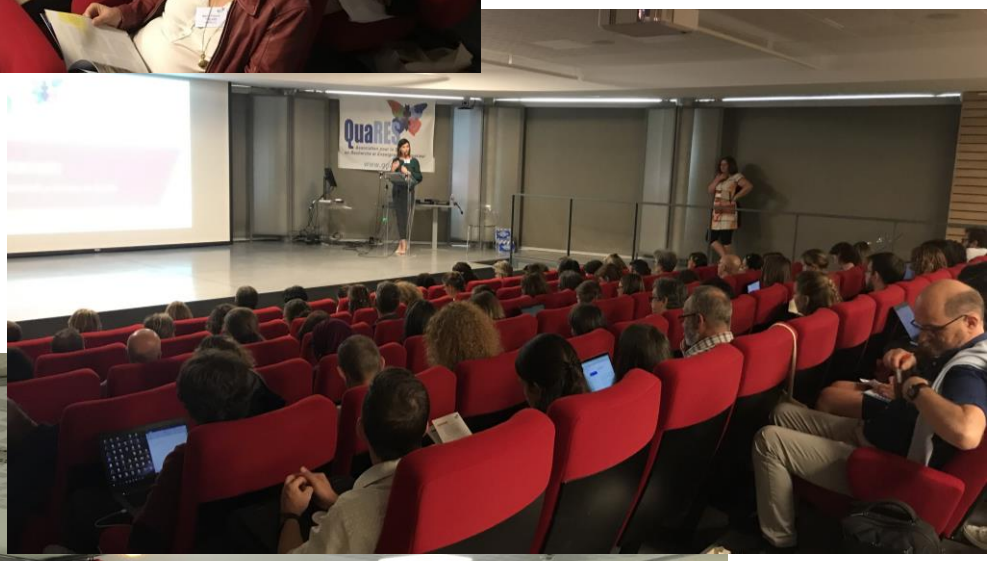
Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

Le site de Genopolys :

Genopolys est une Unité Mixte de Service (CNRS UMS 3656, Inserm US 022, UM), créée le 1er janvier 2014 par le CNRS, l'INSERM, et l'Université de Montpellier. C'est une structure localisée à proximité des universités, des hôpitaux et en lien physique direct avec des instituts de recherche, accessible à tous ceux qui souhaitent se réunir, se former et s'informer sur des sujets scientifiques. C'est un carrefour de rencontres scientifiques entre chercheurs, cliniciens, industriels et citoyens.



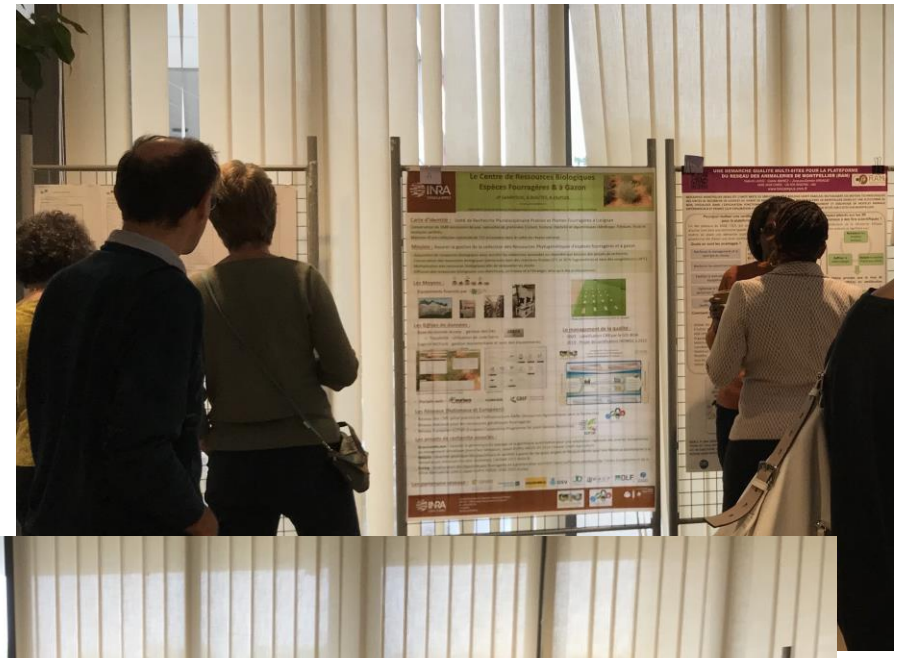
- **Les conférences plénières et spécifiques :**

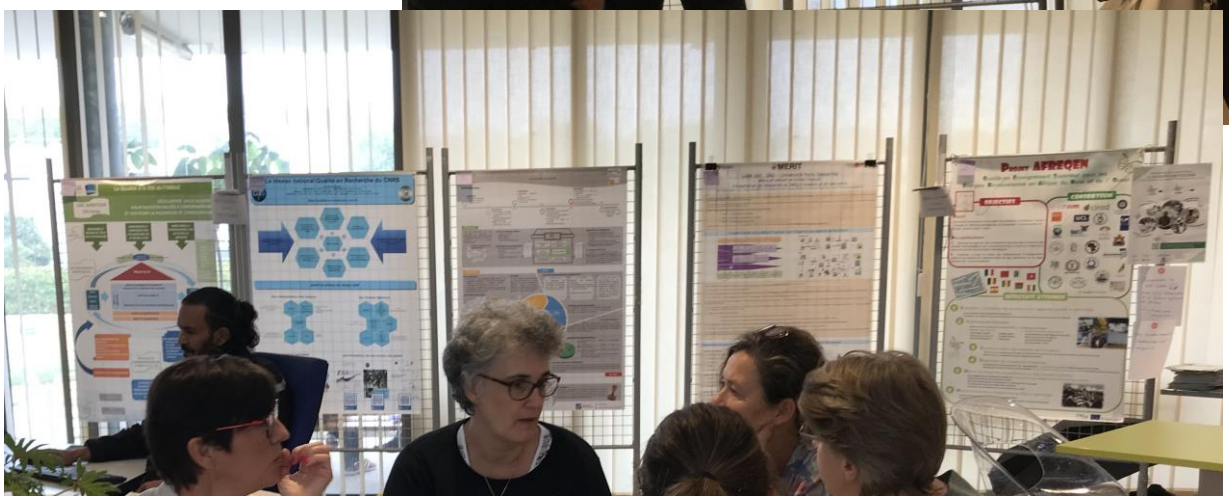


Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

- **Les ateliers de travail :**

- **Les posters :**





- **Les stands :**

Stands proposés aux participants dans le hall d'accueil :

- Marion Poutrel du FEI (ex-CIEP) pour présenter les résultats du projet ExtraSUP dont QuaRES était partenaire et le kit méthodologique pour la reconnaissance des acquis extra-curriculaires des étudiants.

- Maïlys Luye de l'IAMM pour présenter les ressources pédagogiques numériques développées dans le cadre du projet AFREQEN.

- Benoît Grossiord pour présenter le label DD/RS sur la responsabilité sociétale en recherche et en enseignement supérieur porté par l'association CIRSES.

- **La soirée producteurs locaux à l'hôtel Haguenot :**

La soirée s'est déroulée dans les jardins de l'hôtel Haguenot, une folie du 18ème siècle situé à côté des jardins du Peyrou au centre de Montpellier. L'apéritif dinatoire réalisé par le traiteur Reynaud était accompagné par des producteurs locaux d'huîtres et de moules, de fromages et de miel, d'olives, huiles d'olives et de tapenades.

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

3. La communication

L'affiche :

Le site Internet QuaRES (www.quares.fr) et une nouveauté, le site Internet dédié exclusivement à la 17ème Ecole Qualité (https://ecole-qualite.sciencesconf.org/) :

Comme chaque année, une page dédiée à l'organisation de l'école est mise en ligne sur le site Internet de l'association dès que les dates de l'école sont déterminées afin de sensibiliser notre public.

Depuis la précédente édition, un site Internet exclusivement dédié à l'Ecole Qualité a été également créé. Alimenté régulièrement avec des éléments de programme, de communication et de logistique ; il permet notamment de s'inscrire en ligne.

Appel à communications :

Un appel à communications a été diffusé le 4 mars 2019 à l'ensemble de notre base d'adresses et publié sur notre site Internet. Il présentait les thèmes retenus pour cette dix-septième édition mais les communications sans lien avec ces thèmes étaient également bienvenues.

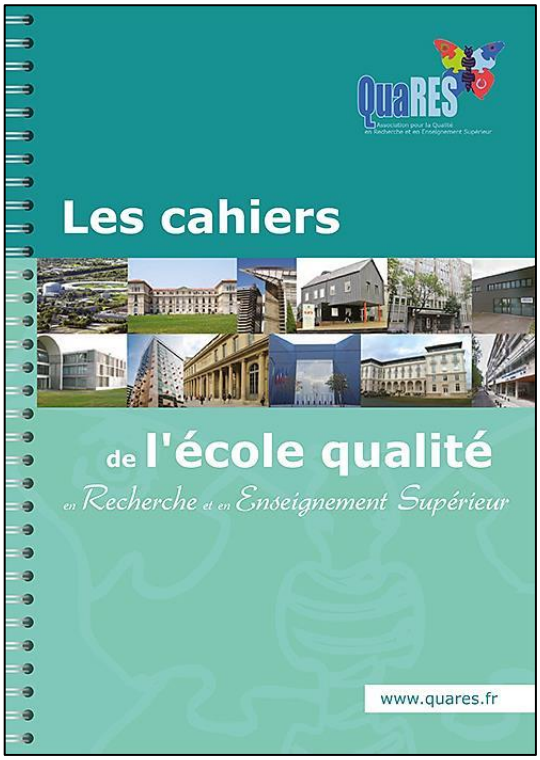
Courriels :

A partir du 10 mai 2019, un courriel a été adressé tous les quinze jours à l'ensemble des membres de notre base d'adresses en mettant à l'honneur l'un ou l'autre des thèmes abordés dans le programme de la future école.

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

Documentation et autres :

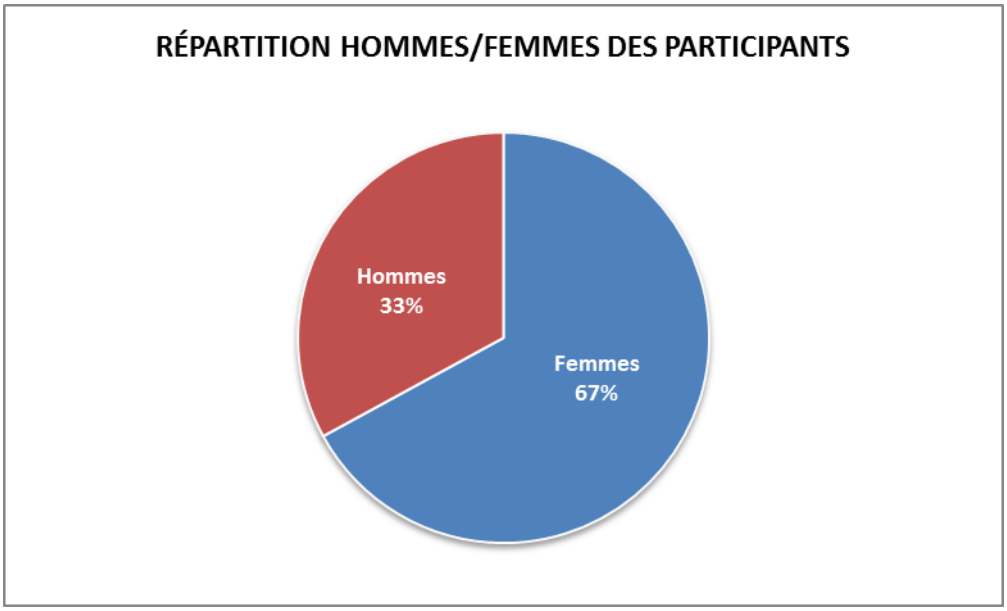
Chaque participant a reçu un sac en toile offert cette année par l'Université de Montpellier, contenant le livret des résumés des interventions et des posters, l'annuaire de tous les participants, un bloc-notes et la dernière publication du journal de l'UM offerts par l'Université de Montpellier, un stylo bille aléatoirement offert par l'INSERM et l'université de Montpellier, le programme détaillé de l'école, le formulaire d'évaluation, le tome 7 des « Cahiers de l'Ecole Qualité », une plaquette de présentation de QuaRES et nos formations 2019 ouvertes à l'inscription.

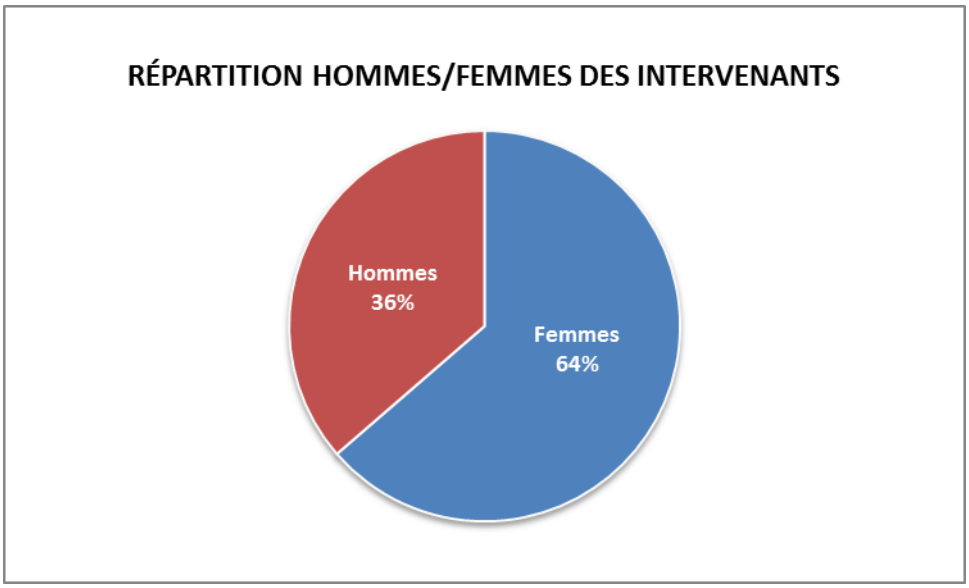


4. Le public

85 participants et 22 intervenants sont venus cette année encore démontrer le succès de cette manifestation. Le nombre d'inscrits a toutefois légèrement baissé cette année (92 en 2018).

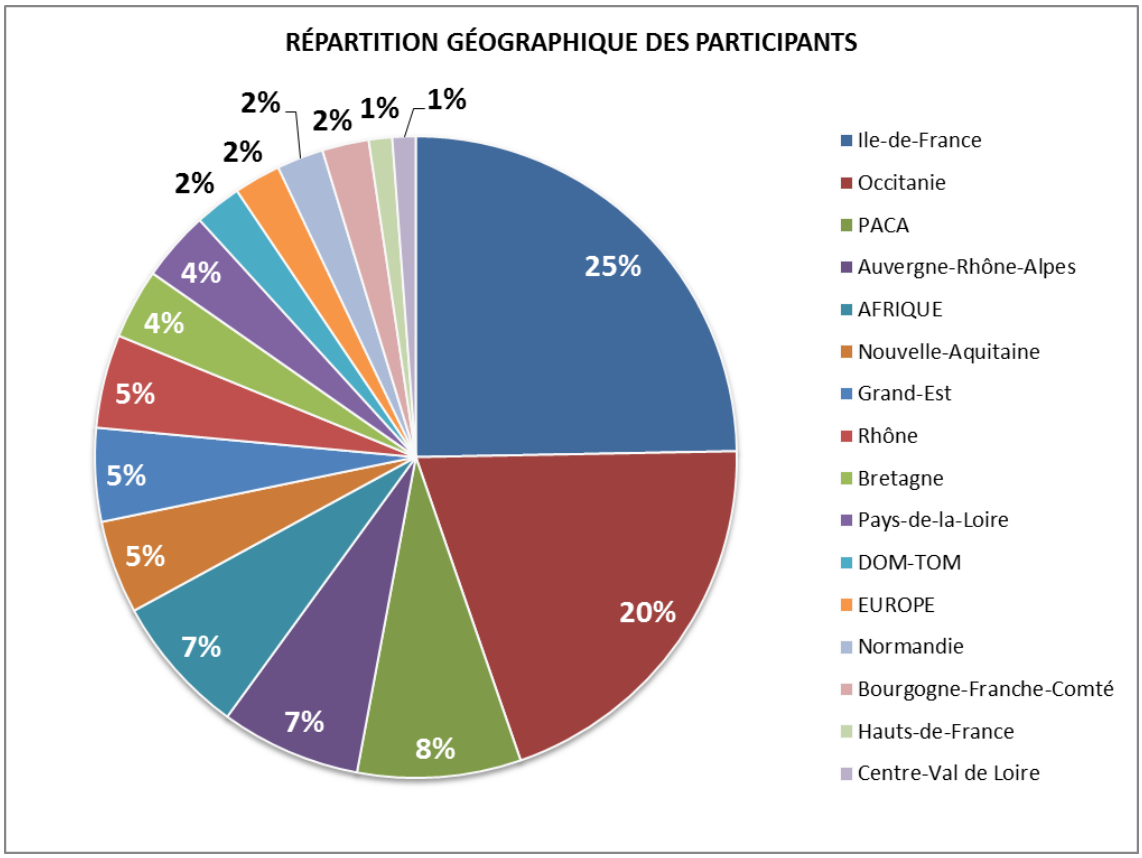
Mêmes si les femmes continuent d'être majoritaires au sein des participants, les hommes sont venus plus nombreux cette année avec une progression de presque 10% et, pour la première fois, les femmes sont majoritaires au sein des intervenants.

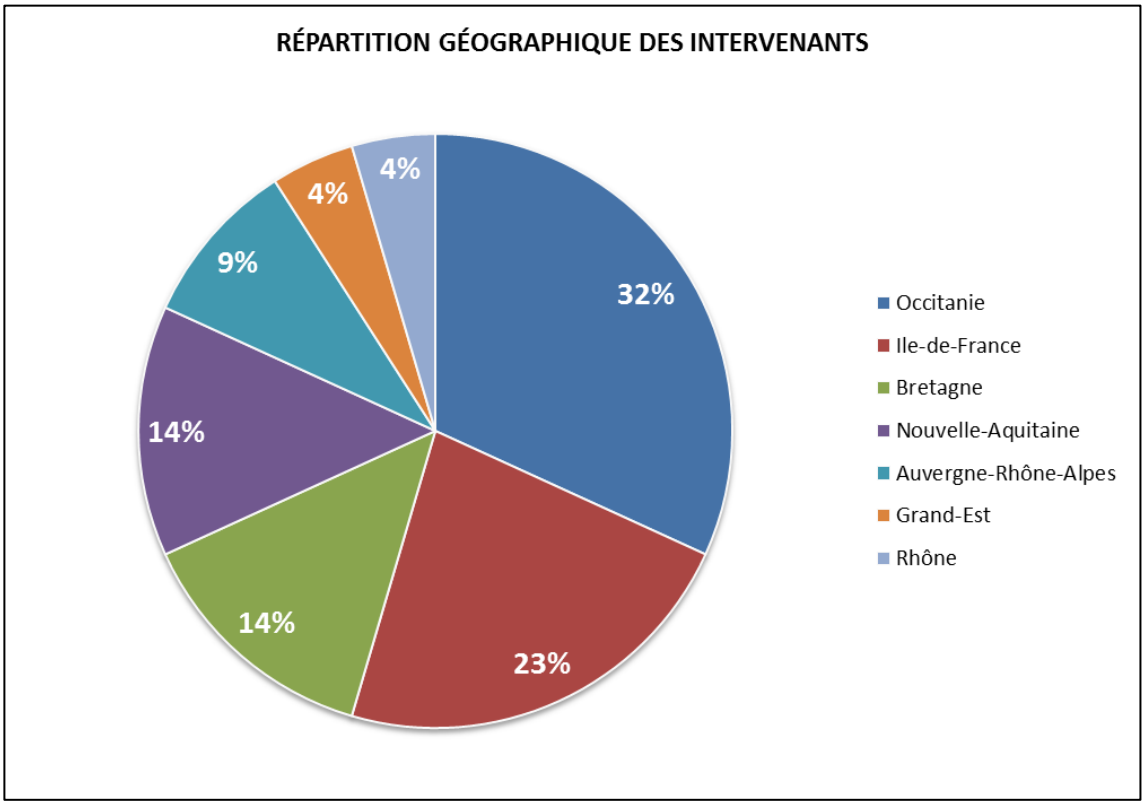




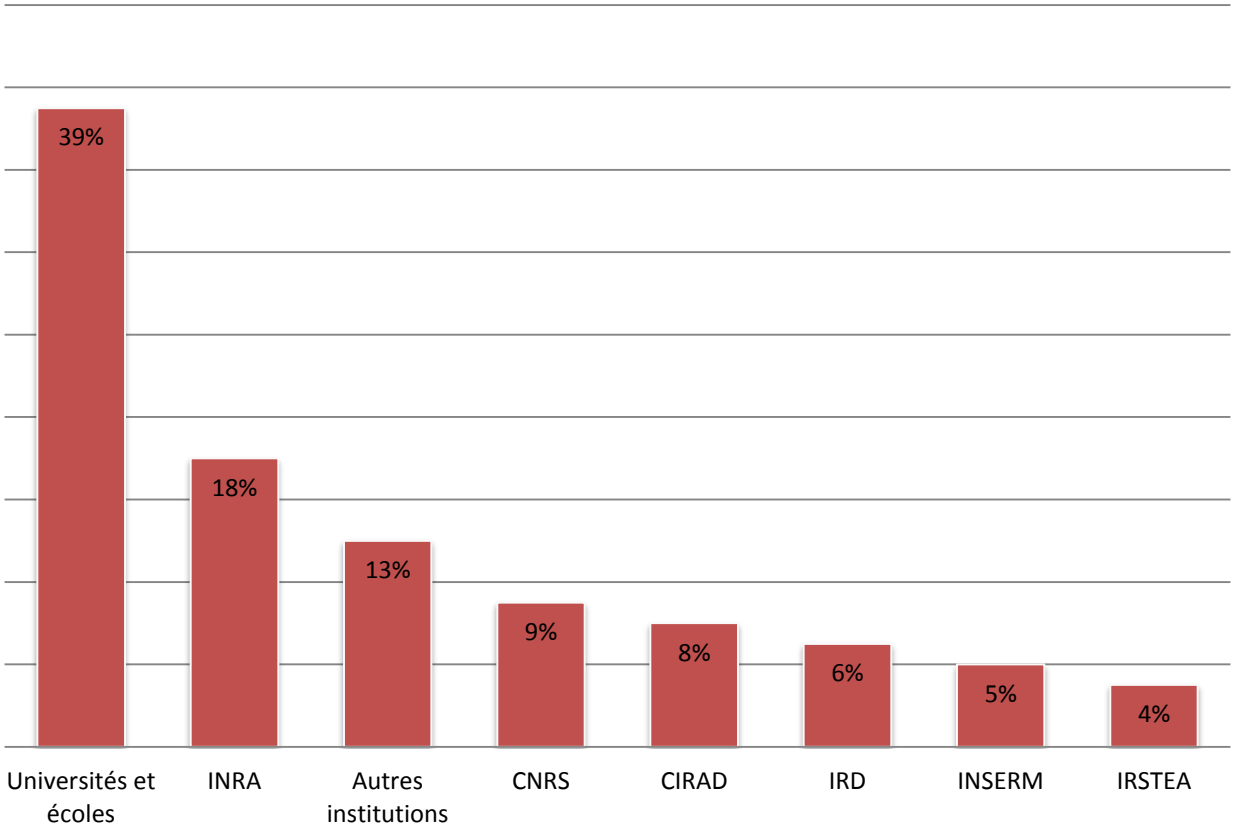
Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

Contrairement aux deux éditions précédentes, les participants viennent cette année majoritairement d'Ile-de-France. Du côté des intervenants, un tiers viennent d'Occitanie (l'année dernière, les intervenants venant d'Ile de France était 33%). Aucun intervenant étranger pour cette 17ème école qualité, les deux collègues prévus au programme ayant dû renoncer à participer.





ORIGINE DES PARTICIPANTS



La tendance identifiée depuis quelques années se confirme et même se renforce : notre public est de plus en plus universitaire. Beaucoup de collègues de l'INRA se sont inscrits cette année.

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

5. Les posters récompensés

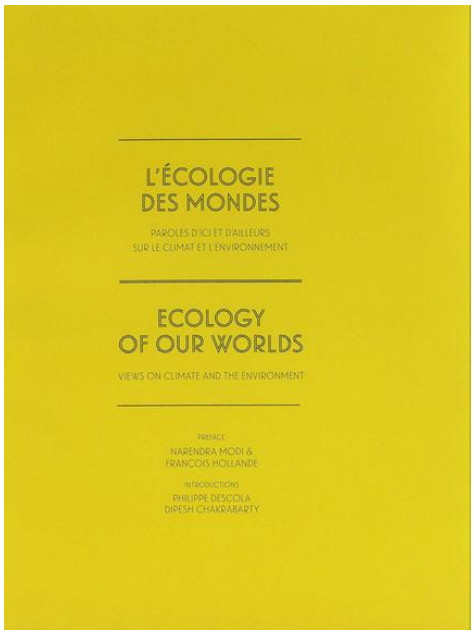
Remise des prix des trois meilleurs posters :

Cette année, ce sont tous les participants de l'Ecole qui ont été invités à voter pour ses 3 posters préférés à l'aide des critères d'évaluation définis par le comité d'organisation. Une urne a été mise à disposition dans le hall de Genopolys pendant la durée de l'Ecole. **10 posters proposés cette année**.

La présidente de QuaRES, Madame Cathy Grevesse a remis les prix aux différents lauréats, sans classement, lors de la clôture de cette 17ème école qualité :

Composition des prix des 3 lauréats :

1 ouvrage IRD Editions : **« L'écologie des mondes - Paroles d'ici et d'ailleurs sur le climat et l'environnement »** : *Cet ouvrage bilingue (français/anglais), préfacé par François Hollande, président de la République française, et Narendra Modi, premier ministre de l'Inde, est un recueil de citations de penseurs anciens et contemporains, sur l'environnement et le climat.*



1 bouteille de vin du Languedoc

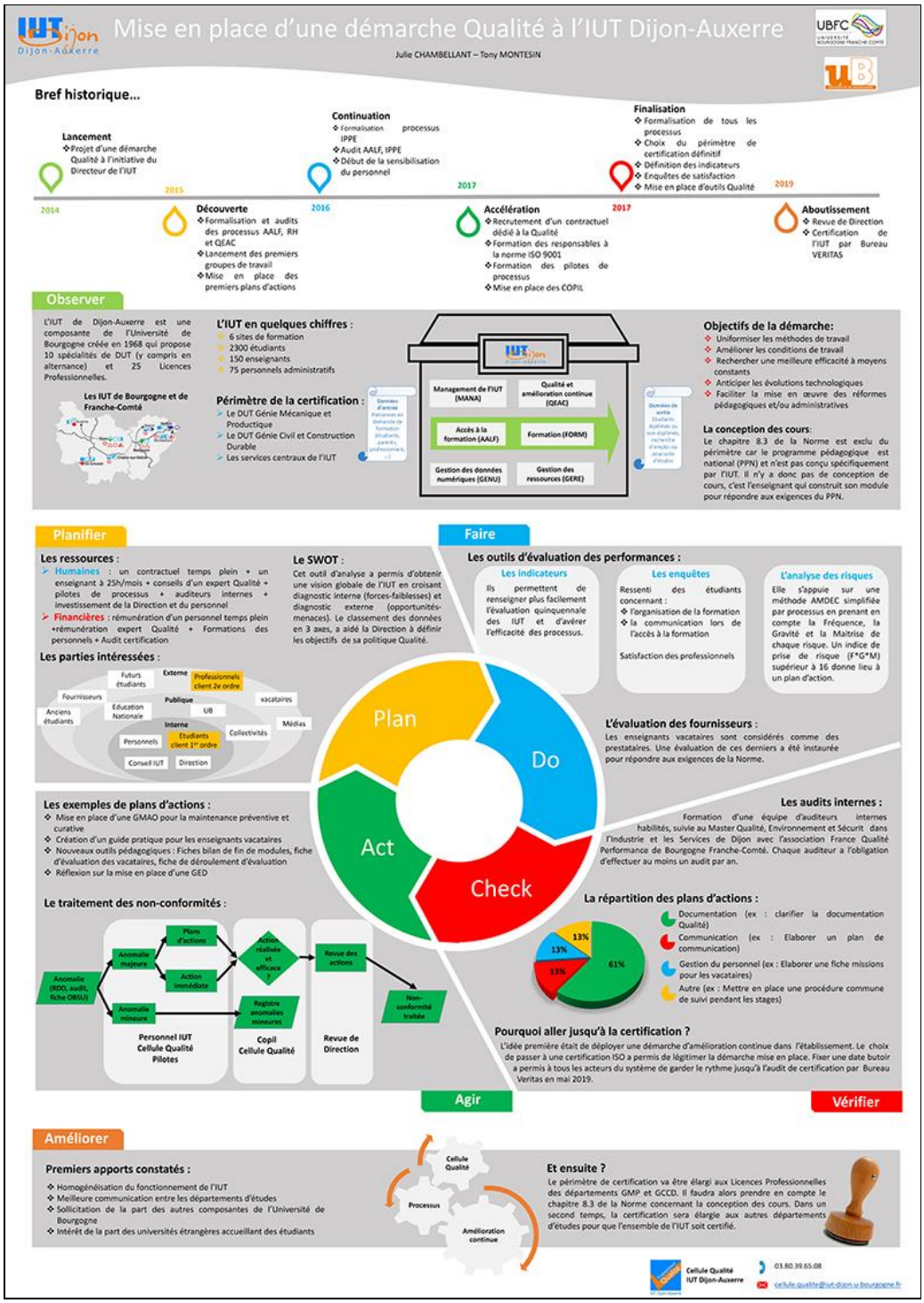
1 panier composé de 2 bouteilles d'huile d'olives 250ml, 3 pots de tapenade et 1 pot de confit d'olives vertes

1 pot de miel de montagne

2 porte-clés lampe dynamo QuaRES

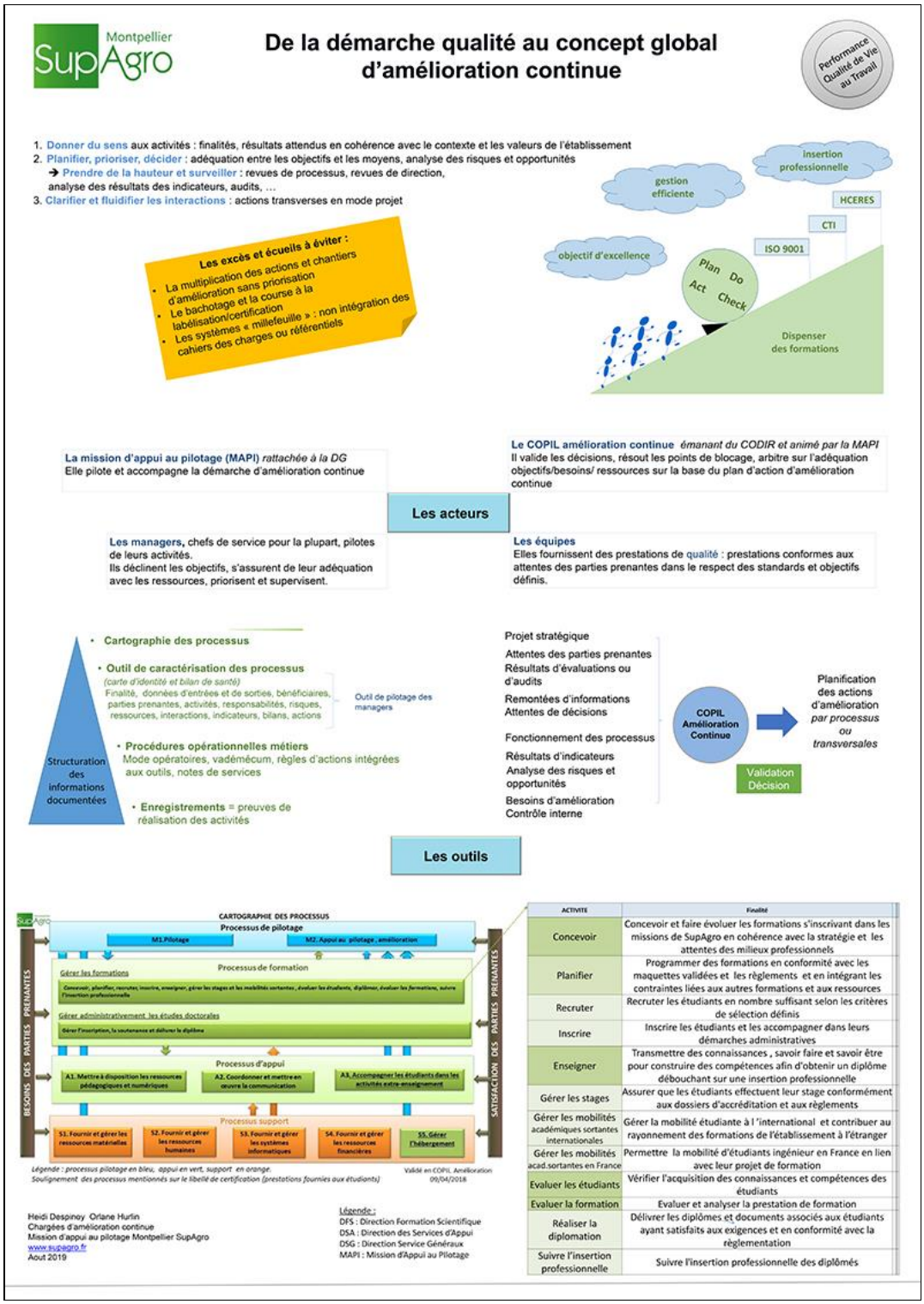
1 sac en toile QuaRES

"Mise en place d'une démarche Qualité à l'IUT de Dijon-Auxerre" - Julie CHAMBELLANT, chargée de missions Qualité et Tony MONTESIN, professeur des Universités et responsable Qualité / IUT de Dijon-Auxerre, composante de l'Université de Bourgogne – L'IUT de Dijon-Auxerre a initié une démarche Qualité en 2014 qui a abouti à une certification ISO 9001 V2015 en mai 2019. Le périmètre de la démarche se limite dans un premier temps à deux spécialités de DUT (Génie Mécanique et Productique- Génie Civil et Construction Durable) et l'ensemble des services centraux de l'établissement. Il sera progressivement élargi à l'ensemble des diplômes délivrés par l'IUT (y compris les Licences Professionnelles). Cette certification a permis d'homogénéiser les pratiques des différents acteurs, de décloisonner les départements d'études situés sur deux lieux géographiques (Dijon et Auxerre), d'établir un bilan complet de la gestion et de l'organisation de l'établissement, et implicitement d'améliorer l'environnement de travail des étudiants et des personnels.



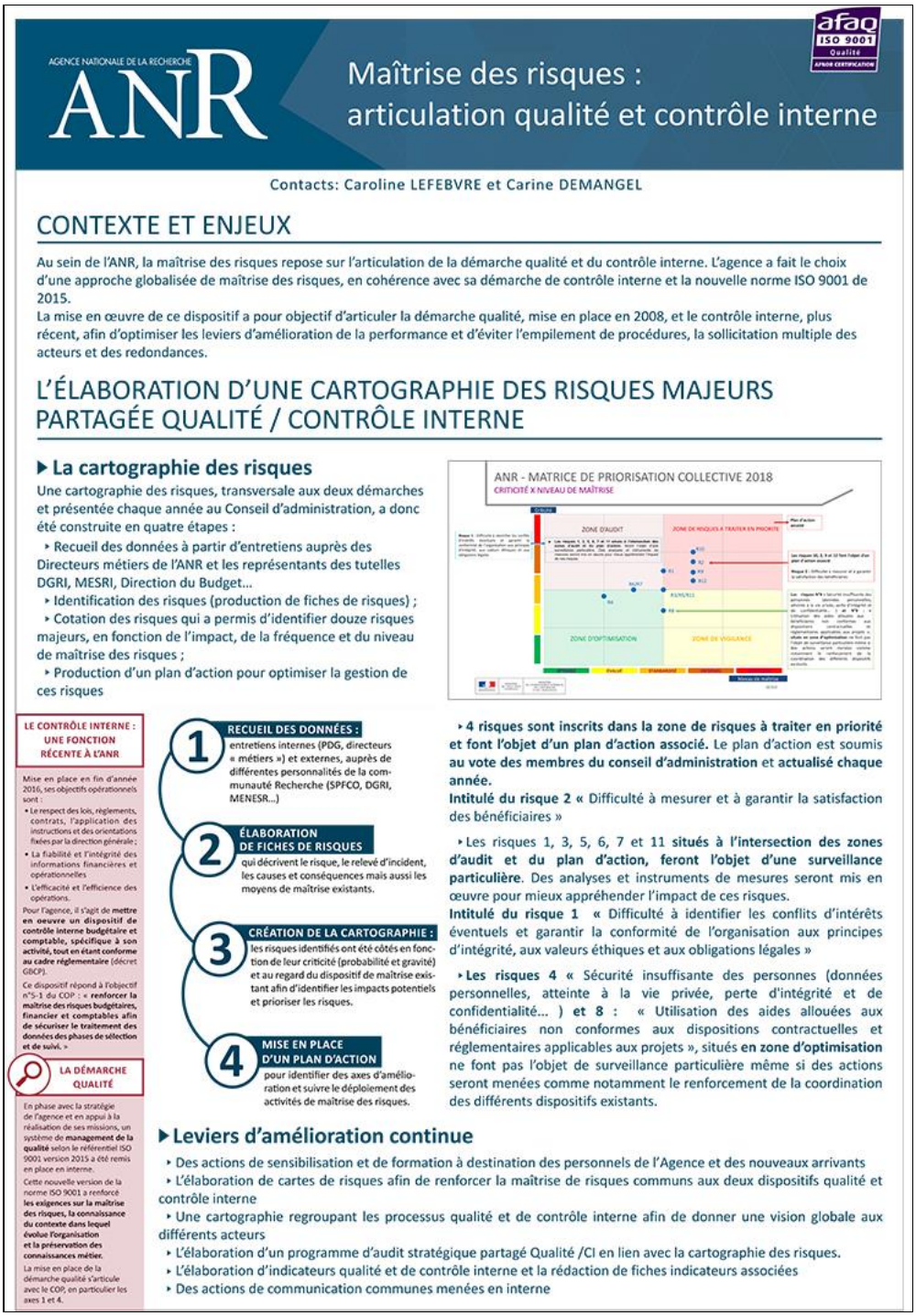
Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

"De la démarche qualité au concept global d'amélioration continue" - Heidi Despinoy et Orlane Hurlin, Chargées d'amélioration continue, Mission d'Appui au Pilotage / Montpellier SUPAGRO – Montpellier SupAgro s'est engagé dans une démarche qualité depuis de nombreuses années avec l'obtention d'une première certification ISO 9001 pour son système de management de la qualité en 2006 sur un périmètre de service. Un bilan de l'efficacité de la démarche effectué en 2017 a démontré le besoin d'évoluer vers une démarche d'amélioration continue intégrant le pilotage global de l'établissement, les activités d'appui et support. Ce besoin interne de changement de paradigme de la démarche, avec une prise de hauteur et un renforcement de la cohérence, est apparu en adéquation avec l'évolution de la norme ISO 9001 dans sa version 2015.



ACTIVITE	Finalité
Concevoir	Concevoir et faire évoluer les formations s'inscrivant dans les missions de SupAgro en cohérence avec la stratégie et les attentes des milieux professionnels
Planifier	Programmer des formations en conformité avec les maquettes validées et les règlements et en intégrant les contraintes liées aux autres formations et aux ressources
Recruter	Recruter les étudiants en nombre suffisant selon les critères de sélection définis
Inscrire	Inscrire les étudiants et les accompagner dans leurs démarches administratives
Enseigner	Transmettre des connaissances , savoir faire et savoir être pour construire des compétences afin d'obtenir un diplôme débouchant sur une insertion professionnelle
Gérer les stages	Assurer que les étudiants effectuent leur stage conformément aux dossiers d'accréditation et aux règlements
Gérer les mobilités académiques sortantes internationales	Gérer la mobilité étudiante à l 'international et contribuer au rayonnement des formations de l'établissement à l'étranger
Gérer les mobilités acad.sortantes en France	Permettre la mobilité d'étudiants ingénieur en France en lien avec leur projet de formation
Evaluer les étudiants	Vérifier l'acquisition des connaissances et compétences des étudiants
Evaluer la formation	Evaluer et analyser la prestation de formation
Réaliser la diplomation	Délivrer les diplômes et documents associés aux étudiants ayant satisfaits aux exigences et en conformité avec la règlementation
Suivre l'insertion professionnelle	Suivre l'insertion professionnelle des diplômés

"Maîtrise des risques : articulation qualité et contrôle interne" - Caroline LEFEBVRE, responsable qualité et Carine DEMANGEL, responsable du contrôle interne / Agence Nationale de la Recherche – Au sein de l'ANR, la maîtrise des risques repose sur l'articulation de la démarche qualité, du contrôle interne et de l'audit bénéficiaire. L'agence a fait le choix d'une approche globalisée de maîtrise des risques, en cohérence avec sa démarche de contrôle interne et la nouvelle norme ISO 9001 de 2015. Une cartographie des risques, transversale aux deux démarches, a donc été construite en quatre étapes : recueil des données, identification des risques, cotation des risques et production d'un plan d'action. À partir de la cartographie des risques et du plan d'action en visant la maîtrise, les orientations de la politique Qualité ont été précisées au cours du 1er trimestre 2018, autour de trois axes : garantir la qualité de la sélection de projets de recherche et d'innovation, optimiser la qualité du service rendu auprès de tous les bénéficiaires, assurer l'efficience de l'établissement et de ses activités.



AGENCE NATIONALE DE LA RECHERCHE ANR

Maîtrise des risques : articulation qualité et contrôle interne

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Contacts: Caroline LEFEBVRE et Carine DEMANGEL

CONTEXTE ET ENJEUX

Au sein de l'ANR, la maîtrise des risques repose sur l'articulation de la démarche qualité et du contrôle interne. L'agence a fait le choix d'une approche globalisée de maîtrise des risques, en cohérence avec sa démarche de contrôle interne et la nouvelle norme ISO 9001 de 2015.
La mise en œuvre de ce dispositif a pour objectif d'articuler la démarche qualité, mise en place en 2008, et le contrôle interne, plus récent, afin d'optimiser les leviers d'amélioration de la performance et d'éviter l'empilement de procédures, la sollicitation multiple des acteurs et des redondances.

L'ÉLABORATION D'UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES MAJEURS PARTAGÉE QUALITÉ / CONTRÔLE INTERNE

▶ La cartographie des risques

Une cartographie des risques, transversale aux deux démarches et présentée chaque année au Conseil d'administration, a donc été construite en quatre étapes :

- Recueil des données à partir d'entretiens auprès des Directeurs métiers de l'ANR et les représentants des tutelles DGRI, MESRI, Direction du Budget…
- Identification des risques (production de fiches de risques) ;
- Cotation des risques qui a permis d'identifier douze risques majeurs, en fonction de l'impact, de la fréquence et du niveau de maîtrise des risques ;
- Production d'un plan d'action pour optimiser la gestion de ces risques

ANR - MATRICE DE PRIORISATION COLLECTIVE 2018
CRITICITÉ X NIVEAU DE MAÎTRISE

ZONE D'AUDIT
ZONE DE RISQUES À TRAITER EN PRIORITÉ
ZONE D'OPTIMISATION
ZONE DE VIGILANCE

LE CONTRÔLE INTERNE : UNE FONCTION RÉCENTE À L'ANR

Mise en place en fin d'année 2016, ses objectifs opérationnels sont :

- Le respect des lois, règlements, contrats, l'application des instructions et des orientations fixées par la direction générale ;
- La fiabilité et l'intégrité des informations financières et opérationnelles
- L'efficacité et l'efficience des opérations.

Pour l'agence, il s'agit de **mettre en oeuvre un dispositif de contrôle interne budgétaire et comptable, spécifique à son activité, tout en étant conforme au cadre réglementaire** (décret GBCP).

Ce dispositif répond à l'objectif n°5-1 du COP : « **renforcer la maîtrise des risques budgétaires, financier et comptables afin de sécuriser le traitement des données des phases de sélection et de suivi.** »

LA DÉMARCHE QUALITÉ

En phase avec la stratégie de l'agence et en appui à la réalisation de ses missions, un système de **management de la qualité** selon le référentiel ISO 9001 version 2015 a été remis en place en interne.

Cette nouvelle version de la norme ISO 9001 a renforcé **les exigences sur la maîtrise des risques, la connaissance du contexte dans lequel évolue l'organisation et la préservation des connaissances métier.**

La mise en place de la démarche qualité s'articule avec le COP, en particulier les axes 1 et 4.

1. **RECUEIL DES DONNÉES :** entretiens internes (PDG, directeurs « métiers ») et externes, auprès de différentes personnalités de la communauté Recherche (SPFCO, DGRI, MENESR…)
2. **ÉLABORATION DE FICHES DE RISQUES** qui décrivent le risque, le relevé d'incident, les causes et conséquences mais aussi les moyens de maîtrise existants.
3. **CRÉATION DE LA CARTOGRAPHIE :** les risques identifiés ont été côtés en fonction de leur criticité (probabilité et gravité) et au regard du dispositif de maîtrise existant afin d'identifier les impacts potentiels et prioriser les risques.
4. **MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACTION** pour identifier des axes d'amélioration et suivre le déploiement des activités de maîtrise des risques.

- **4 risques sont inscrits dans la zone de risques à traiter en priorité et font l'objet d'un plan d'action associé.** Le plan d'action est soumis **au vote des membres du conseil d'administration** et **actualisé chaque année.**
Intitulé du risque 2 « Difficulté à mesurer et à garantir la satisfaction des bénéficiaires »
- Les risques 1, 3, 5, 6, 7 et 11 **situés à l'intersection des zones d'audit et du plan d'action, feront l'objet d'une surveillance particulière**. Des analyses et instruments de mesures seront mis en œuvre pour mieux appréhender l'impact de ces risques.
Intitulé du risque 1 « Difficulté à identifier les conflits d'intérêts éventuels et garantir la conformité de l'organisation aux principes d'intégrité, aux valeurs éthiques et aux obligations légales »
- **Les risques 4 «** Sécurité insuffisante des personnes (données personnelles, atteinte à la vie privée, perte d'intégrité et de confidentialité…) **et 8 : «** Utilisation des aides allouées aux bénéficiaires non conformes aux dispositions contractuelles et réglementaires applicables aux projets », situés **en zone d'optimisation** ne font pas l'objet de surveillance particulière même si des actions seront menées comme notamment le renforcement de la coordination des différents dispositifs existants.

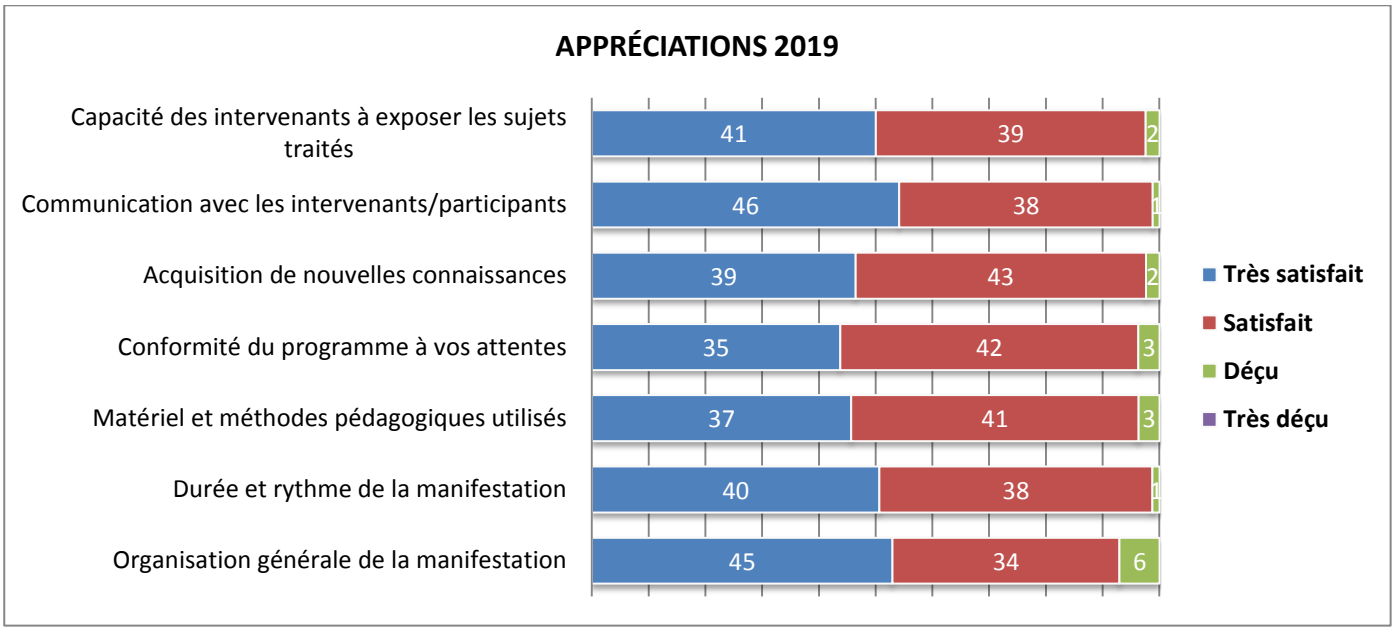
▶ Leviers d'amélioration continue

- Des actions de sensibilisation et de formation à destination des personnels de l'Agence et des nouveaux arrivants
- L'élaboration de cartes de risques afin de renforcer la maîtrise de risques communs aux deux dispositifs qualité et contrôle interne
- Une cartographie regroupant les processus qualité et de contrôle interne afin de donner une vision globale aux différents acteurs
- L'élaboration d'un programme d'audit stratégique partagé Qualité /CI en lien avec la cartographie des risques.
- L'élaboration d'indicateurs qualité et de contrôle interne et la rédaction de fiches indicateurs associées
- Des actions de communication communes menées en interne

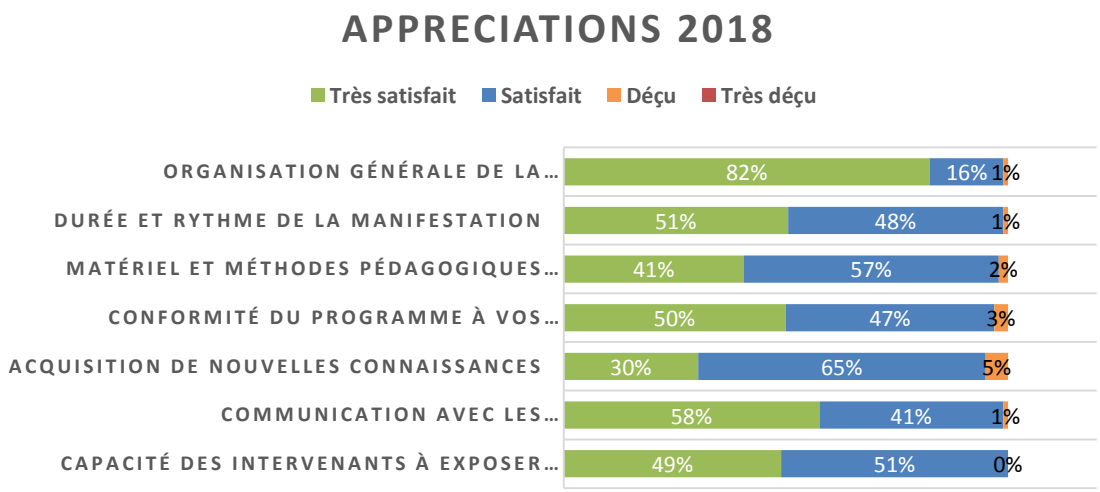
Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

6. Résultats de l'enquête de satisfaction

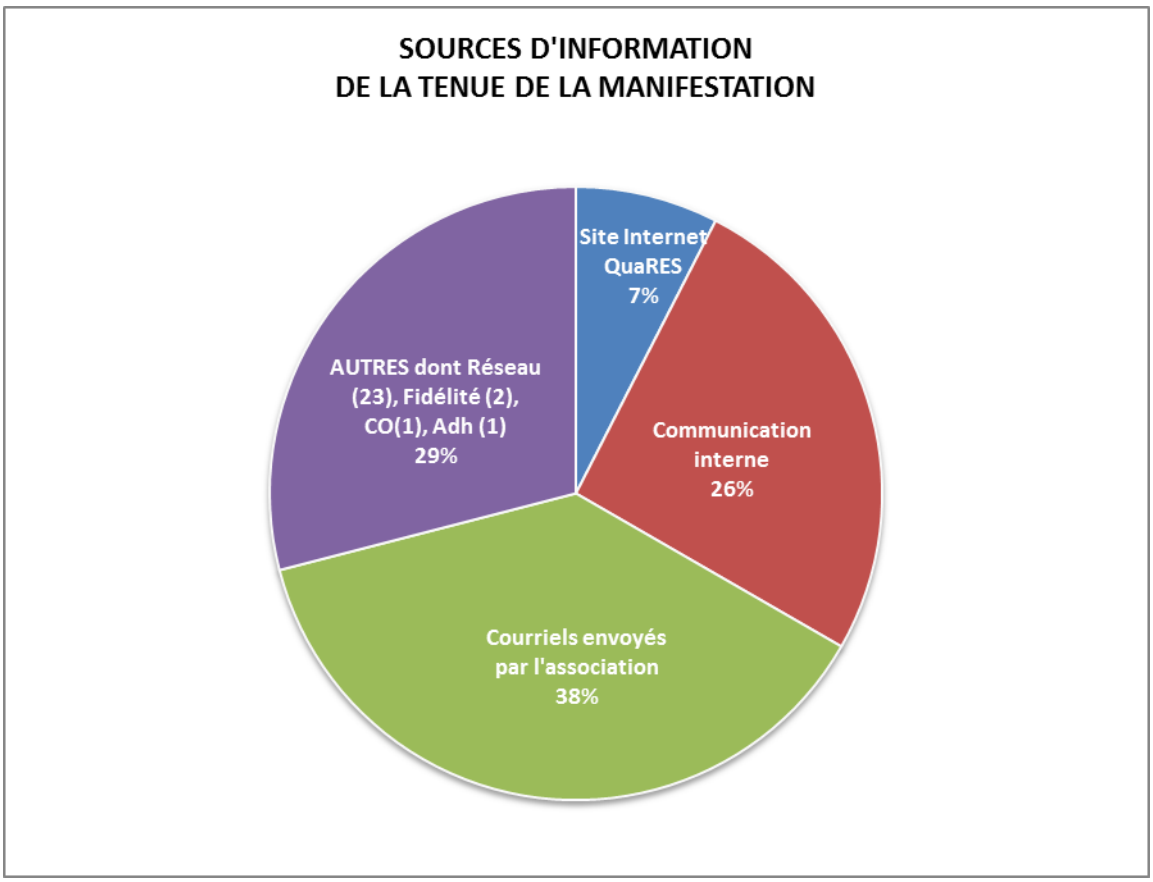
Chaque année, le comité d'organisation s'investit pleinement dans l'amélioration de l'organisation et cette fois encore, **99% de participants sont très satisfaits ou satisfaits de l'organisation générale de la manifestation.** L'Ecole Qualité est très appréciée, on peut toutefois noter une baisse des personnes très satisfaites au profit des satisfaites et l'acquisition de nouvelles connaissances, qui représente d'ailleurs 36% des motivations à l'inscription, en amélioration par rapport à 2018 (39% au lieu de 30%).

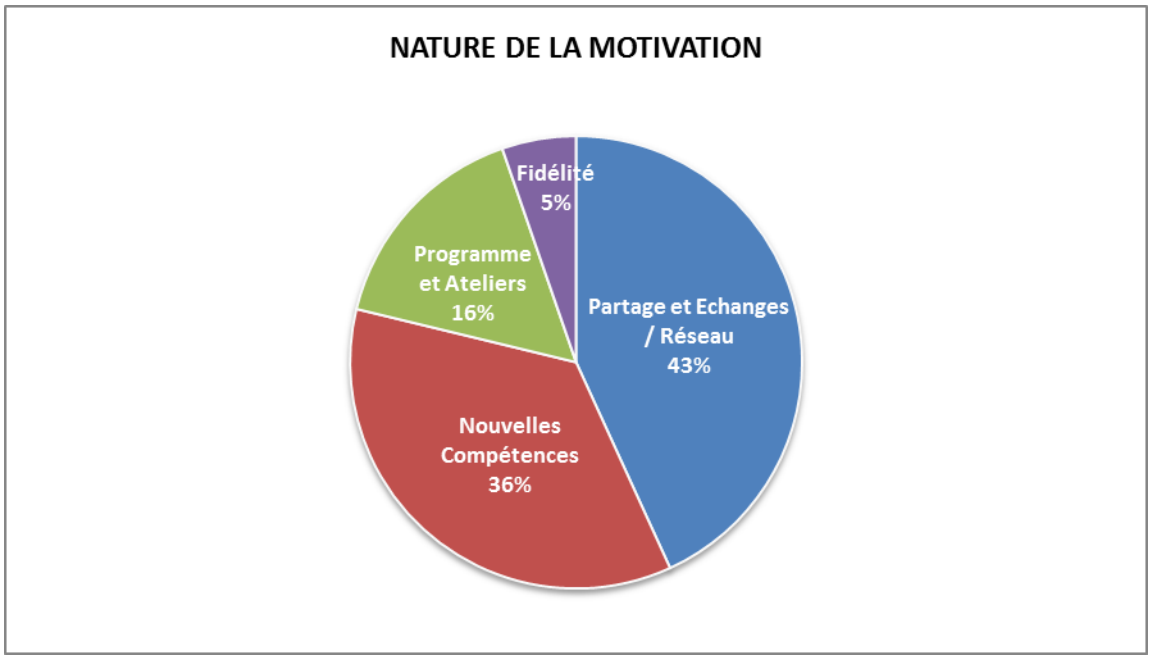


Pour rappel :



Comme pour les précédentes éditions, l'information sur la tenue de l'école est toujours majoritairement transmise par l'association elle-même (courriels et site Internet). Cette année cependant, elle baisse de 12% et la communication interne des institutions et des établissements baisse légèrement au profit d'autres sources (29% cette année et 13% en 2018), plus spécifiquement le réseautage (23 participants cette année contre 7 en 2018) :





Le partage d'expériences et les échanges, ainsi que le souhait d'acquérir de nouvelles compétences restent les principales motivations à l'inscription (79%).

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

Commentaires issus des fiches d'évaluations :

Organisation générale de la manifestation :

- *Trop de déplacements / manque d'unité de lieu (conférences+résidentiel) / manger debout aux repas.*
- *Félicitations ! Ça roule !*
- *Regrette le résidentiel et manque de mange debout, tables pour les repas.*
- *1ère participation !*
- *Présentation moins percutante que les autres années… !!*
- *Je préfère la formule où l'on est logée sur place.*
- *Locaux inadaptés pour 120.*
- *Très bien, mais pause déjeuner trop longue.*
- *Lieu exigu (accès ateliers inadaptés, toilettes attention).*
- *Une préférence pour un environnement qui permet de regrouper tous les participants sur un même site : facilite les échanges, logistique…*
- *Attention au coût financier pour les participants.*
- *Espace d'accueil trop exigu pour accueillir les repas et les posters.*
- *Bien sauf le lieu.*
- *Un grand bravo à QuaRES.*
- *Le fait d'avoir des repas assis avec table aurait été un plus en terme de confort.*
- *Salles un peu petites.*
- *Prévoir des groupes où les exposants des posters sont devant.*
- *Attention, les participants ne sont pas logés mais l'inscription n'a pas diminuée.*
- *Accueil remarquable !!*

Durée et rythme de la manifestation :

- *Pause un peu longue.*
- *La date est compliquée par rapport à la rentrée universitaire.*
- *Un peu long : 2 jours suffirait ?*
- *Activités (CS en parallèle impossibilité de suivre tout choix à priori).*
- *Un peu long. 2 jours me semblent mieux. Rythme bon.*
- *Bonne alternance ateliers/conférences.*
- *Pauses du midi peut-être un peu longues (2h).*
- *2h de pose trop long.*
- *Pause déjeuner très longue.*
- *J'ai beaucoup aimé l'alternance des plénières, des ateliers et des conférences spécifiques.*

Matériel et méthodes pédagogiques utilisés :

- *Avoir moins de documents papier.*
- *Peu de méthodes fournis par les intervenants = on repart sans rien.*
- *Beaucoup apprécié le livret avec les résumés des ateliers et conférences.*

Conformité du programme à vos attentes :

- *Beaucoup de théorie, pas beaucoup de cas concret dans les présentations.*
- *Perplexe par rapport au programme, je repars avec pleins de nouvelles connaissances inattendues.*
- *Beaucoup d'ateliers : c'est bien !*
- *Programme très axé « France », en partant du principe que tous les participants connaissent le système français (manque d'explications sur les institutions, les acronymes, etc.) d'où le manque de compréhension pour les participants étrangers.*
- *Aurais souhaité participer à tous les ateliers.*
- *Attention au respect du programme établi.*

Acquisition de nouvelles connaissances :

- *Oui RSE.*
- *Peu de fond dans les présentations.*
- *Certains intervenants partent trop des notions de base. On ne va pas toujours assez loin dans les sujets.*

Communication avec les intervenants/participants :

- *Bonne ambiance / réseautage.*
- *Un grand Bravo aux organisateurs !*
- *Configuration lieux mieux adaptée aux échanges que Golf de Massane. Beaucoup debout.*

Capacité des intervenants à exposer les sujets traités :

- *Ça dépend qui.*
- *Très accessibles malgré sujet pointu.*
- *Manque de concret.*
- *Manque de cas concret pour mieux comprendre.*
- *Beaucoup d'échanges en parlant avec des sigles (DPD, ODD, …) que l'on ne connaît pas forcément.*

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

Motivations à l'inscription :

- *Programme large et dense avec nombreux points d'intérêts. Aspect inter-organismes plus dédié ESR.*
- *Vous ! Et les sujets.*
- *Les échanges d'expérience sont très enrichissants et bénéfiques pour moi.*
- *Le programme.*
- *Aspect ODD. Synergie entre Qualité et DD/RSE.*
- *Je connais déjà la qualité comme consultant et auditeur. J'étais intéressé à voir ce qui se fait comme méthodes, outils, la façon dont ils sont appropriés.*
- *Les approches DD et RS abordées dans différents sujets.*

Commentaires et suggestions :

- *Organisation et logistique :*

  - 1000 mercis pour les repas et apéro dinatoire : Au top ! Les qualités des produits des services / L'originalité des mets / Bien aussi pour les produits locaux

  - Très heureuse aussi des lieux des apéro-dinatoire / Cela permet de découvrir Montpellier / C'est agréable et très beau (malgré la pluie de mardi !)

  - Merci !
- *Résidentiel plus simple pour la logistique (gain de temps pour plus d'échanges).*
- *Hébergement sur site pour favoriser encore davantage les échanges.*
- *Certaines conférences > temps un peu court.*
- *Bravo pour tout. J'ai une préférence pour l'organisation au Golf : lieu très sympa, tout le monde au même endroit, pas de stress pour réservation hôtel et transport.*
- *BRAVO – Logistique et contenus tip top !!*
- *Merci pour toute l'organisation déployée autour de l'évènement. C'est top ! Un moins : manque possibilité de se poser (assis) lors des pauses déjeuner et diner notamment (smiley souriant).*
- *- Pour les déjeuners et diners : prévoir plus de fruits et légumes car il y avait trop de féculents (pain).*

  - Prévoir plus de tables et chaises pour s'asseoir pendant les déjeuners et diners.

  - Eviter les séances plénières après le déjeuner

  - J'ai apprécié de ne pas être loin du centre-ville, d'avoir le centre du séminaire accessible par le tram.
- *Manifestation en résidentiel est plus appropriée à mon goût*

  (transport, hôtel différent coupe l'ambiance de groupe d'échanges

  Repas formule grignotage debout = BOF… BOF… (1 repas sous ce format, oui / tous les repas, non)

  Difficile de manger, boire sans pouvoir poser une assiette sur une table… et s'assoir… Des places étaient proposées effectivement mais pas pour tout le monde : selon moi tout le monde ou personne… !!!

  DOMMAGE… d'autant plus que les organisateurs étaient assis !!...

- *Je suis venue perplexe par rapport au programme, je repars ravie, et j'attends le prochain séminaire. L'accueil du réseau est vraiment formidable. Que de beaux échanges.*
- *Toujours très ressourçant. Lieu moins convivial et adapté que le Golf de Massane, non seulement en terme de cadre (même si les soirées étaient dans des lieux magiques) mais surtout pour les ateliers (trop nombreux, salles inadaptées) et aussi pour le buffet, surtout le jour de pluie.*
- *Organiser l'école dans une autre structure. Prévoir un nombre limité pour les ateliers.*
- *Que le programme soit imprimé en grand format et affiché pour consultation. Rechercher des solutions pour accompagner le mouvement et réduire les frais de participation.*
- *Absence de présentation sur les questions d'accréditation (ISO 17025, 15189, etc.). Difficultés causées par le manque de logements.*
- *Un peu plus d'espace dans les cases pour donner son avis sur les ateliers et CS aurait été pas mal.*
- *Reprendre en charge les hébergements faciliterait beaucoup de choses et motivera plus les participants. Favorisera plus les échanges entres les participants.*

  Restauration : Insatisfait !
- *Mieux que 2018.*
- *Le cadre de la manifestation (Genopolys) est un peu contraint pour favoriser les échanges. L'originalité des lieux des soirées et leur superbe déroulement constituent toujours de grands moments de convivialité.*
- *Conférence plénière sur les ODD très intéressante mais manque de support et du coup difficile de suivre en totalité > dommage. Trois conférences plénières à la suite, pas facile à suivre.*
- *Il s'agit de ma première expérience à l'école inter-organismes organisée par QuaRES. Je souhaite remercier l'ensemble du comité d'organisation pour la qualité de cet évènement.*
- *Choisir un autre lieu !*
- *Le séminaire QuaRES est plus agréable et plus pratique lorsque le logement et le séminaire se passent au même endroit. De plus, ce serait plus satisfaisant d'un point de vue du développement durable.*
- *Suggestions : dans la logique des ODD…*

  - remplacer le stylo et le sac (classiques, donc déjà en nombre chez les participants) par un « goodies » initiant aux démarches de moins de déchets (gourde, gobelet, mug, …)

  -… ou un parapluie ? (smiley clin d'œil).

  Commentaire : très chouette plénière sur labos 1.5 !

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn

- *Pour une première participation, j'apprécie tout particulièrement :*

  - les différentes modalités d'organisation : présentation, ateliers, temps de discussions.

  - les complémentarités qualité/DD/RSE

  Merci aux organisateurs.

  Petite remarque : veiller à la qualité de la sonorisation pour tous.
- *Merci pour ces deux jours et demi ! C'était vraiment exceptionnel.*
- *Vu les discussions* after work*, je crois qu'il existe une demande sur l'articulation entre démarches d'amélioration et ce qui touche à la recherche et/ou science faite en général :*

  - éthique comme intégrité professionnelle

  - croyances limitantes, biais cognitifs (les implicite, les impensés), et leur contribution aux communautés épistémiques, aux éthiques comme différentes façons d'agir… de façon explicite ou implicite, voir impensé.
- *Les conférences du dernier après-midi étaient très intéressantes, mais j'ai trouvé que cette demi-journée était un peu longue. Peut-être diminuer le nombre de présentation de ce temps-là. Pour indication, celle sur le changement des pratiques des chercheurs m'a passionnée.*
- *Pour une première participation, j'apprécie tout particulièrement :*

  - les différentes modalités d'organisation : présentation, ateliers, temps de discussions.

  - les complémentarités qualité/DD/RSE

  Merci aux organisateurs.

  Petite remarque : veiller à la qualité de la sonorisation pour tous.

7. Conclusion et perspectives

Bientôt 2000 participants et plus de 400 intervenants issus des institutions d'enseignement supérieur et de recherche du monde francophone ont participé aux différentes écoles qualité depuis 2003.

Un nouveau lieu pour cette 17ème édition, un partenariat plus approfondi avec l'université de Montpellier, deux soirées dans le centre historique de Montpellier, un programme plutôt orienté recherche et très français (trop ?).

Les problématiques liées à la responsabilité sociale de la recherche et de l'enseignement supérieur apparaissent désormais dans toutes les interventions. Ce champ continuera d'être exploré par l'association QuaRES qui a modifié ses statuts en ce sens et qui va continuer d'encourager ces initiatives. L'ensemble des activités de sensibilisation, de formation, les interventions et les collaborations seront imprégnées de ces enjeux désormais incontournables.

Madame la Présidente et toute l'équipe du Comité d'Organisation remercient l'ensemble des participants, partenaires et intervenants. Nous tenons également à remercier Silke Conquet et Magali Kitzmann de Genopolys, l'Université de Montpellier, l'Hôtel Haguenot et les producteurs locaux.

La 18ème édition de l'école inter-organismes en recherche et en enseignement supérieur se déroulera les 14, 15 et 16 septembre 2020.

Association QuaRES - 3191 route de Mende - 34093 MONTPELLIER CEDEX 05
Tel : 04 67 04 31 85 / Courriel : contact@quares.fr / Site : www.quares.fr / Réseau : LinkedIn