

SYNTHÈSE DE L'ATELIER SUR LES OUTILS DE CROISEMENT DES RÉFÉRENTIELS

22ème école qualité et responsabilité sociale en
recherche et en enseignement supérieur



Atelier du 25 septembre 2024

Atelier : Utilisation de trois outils pour croiser les référentiels de l'ESR

Trois outils, trois tables, trois thèmes : nous vous proposons d'identifier les correspondances entre les référentiels de l'Enseignement Supérieur et la Recherche (CTI, HCERES, RNQ, DDRS, SP+...) en utilisant des outils différents. Lors de cet atelier nous verrons comment faire le croisement, les bénéfices que l'on peut en tirer et nous identifierons les spécificités de chacun des outils : celui de l'université de Rennes, celui de l'IUT de Nantes et celui de l'initiative collective mis au point en 2023.

Cet atelier est ouvert à tous, que vous soyez expert dans le déploiement des référentiels ou novice.

Animateurs : Hélène De Lartigue (Université Sorbonne Paris Nord), Sophie Raoul (Université de Rennes), Anthony Luizard (IUT de Nantes), Antoine Legrand (Bordeaux INP)

BUT

- Tester trois outils
 - Université de Rennes
 - IUT de Nantes
 - Initiative collective



Travailler **sur une thématique** précise, croiser les référentiels, **faire des observations**

Identifier comment la thématique est abordée dans les référentiels, les types et nombre d'exigences, les convergences entre les référentiels,...

DÉROULEMENT DE L'ATELIER

Thème 1

Relation à l'utilisateur

**Outil
Nantes**

But : dialogue avec
la gouvernance



5P

Thème 2

Handicap

**Outil
Rennes**

But : dialogue
avec les services



5P

Thème 3

Pédagogie

**Outil
Collectif**

But : dialogue avec les
équipes pédagogiques



5P

	Spécificités	Points communs
<p>Outil collectif</p> <p>9 référentiels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hceres établissement • Hceres formation • CTI • RNQ (Qualiopi) • DDRS • Bienvenue en France • SP+ • 9001 - 21001 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau d'exigence • Méthode de catégorisation par mot clé • Usage : appropriation de la grille pour pointer vers les processus, lister les indicateurs, documents d'appui, autoévaluation • Analyse par TCD et filtres 	<p>Commun aux trois outils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destiné à l'usage de novices ou experts de l'évaluation • Entrée possible par les référentiels • Outils qui servent de base à de la gestion de projets • Facilite le dialogue (avec des parties prenantes différentes) • Pointe vers les références • Nécessite de consulter le référentiel pour s'approprier le contexte de chaque référentiel <p>Commun à deux outils</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approche thématique (Rennes + Collectif) • Organisation par Méta Thème et thèmes (déclinaison) • Méthode de catégorisation par lecture / interprétation (Rennes et Nantes) • Usage similaire pour l'outil de Rennes et le Collectif <ul style="list-style-type: none"> ○ filtrer par thématiques ○ identifier les convergences entre les référentiels par rapport aux critères
<p>Outil Rennes</p> <p>15 référentiels</p> <ul style="list-style-type: none"> • RNQ (Qualiopi) • Qualicert • ESG • HCERES Formation • HCERES Recherche • HCERES Etablissement • HCERES EPE • CTI • ISO 21001 • ISO 9001 • SHN • Bienvenue en France • SP+ • DD/RS • HRS4R 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste d'indicateurs demandés dans les normes 	
<p>Outil Nantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21001 + 9001 • Hceres établissement + formation • CTI • RNQ (Qualiopi) • DDRS • Bienvenue en France • SP+ 	<ul style="list-style-type: none"> • L'ISO 21001 comme tronc commun • Usage = identifier les correspondances des référentiels avec les chapitres de l'ISO 21001 (HLS) • Usage en vue d'une certification, à destination des responsables qualité 	

ILLUSTRATIONS – OUTIL COLLECTIF

Date de la compilation : 13/07/2023
 Date de révision : 07/09/2023
 Date de vérification après test : 26/02/2024

Avertissement

Ce document est réservé à l'usage des contributeurs de l'initiative de croisement des référentiels de l'ES-R, pour une utilisation au sein de leur université ou école.

Il s'agit d'un travail expérimental qui n'a pas de valeur normative. Ce document est utilisé comme une aide au pilotage pour les personnes en charge de déployer les référentiels de l'ES-R

Référentiel	Index	Catégorie	#Thèmes	Mots clés	Référence (chapitre, partie du référentiel,...)	Niveau d'exigence	Processus	Autoévaluation Alignement [O/N]	Élément de preuve, document d'appui,...	Indicateur, résultat attendu
-------------	-------	-----------	---------	-----------	--	-------------------	-----------	------------------------------------	--	------------------------------

Exemple filtrage avec affichage par TCD

- Catégorie : pédagogie et formation
 - Thème : relations internationales

A		B	C
Catégorie	#Thèmes	Pédagogie et formation	Relations internationales
Nombre de Référence (chapitre, partie du référentiel,...)2		Étiquette	Total
Étiquettes de lignes		(vide)	général
#9001		2	2
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	1	1
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	1	1
#21001		3	3
4.2	Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées	1	1
8.4	Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes	2	2
#BEF		12	12
1.1	Mise en ligne d'un site plurilingue (indicateur Welcome Package)	1	1
1.2	Présentation claire de l'offre de formation et des diplômes (indicateur Welcome Package)	1	1
1.3	Dématérialisation des procédures de candidature et d'administration tout au long du séjour (indicateur Welcome Package)	1	1
2.1	Service International et/ou d'accueil dédié aux étudiants internationaux dotés de personnels multilingues et formés à l'interculturalité (indicateur Welcome Package)	1	1
2.2	Guichet multilingue d'accueil (indicateur Welcome Package)	1	1
2.4	Produits d'accueil (indicateur Welcome Package)	1	1
3.1	Offre de cours en anglais (indicateur Welcome Package)	1	1
3.4	Offre de FLÉ (indicateur Welcome Package)	1	1
4.3	Référents étudiants internationaux (indicateur Welcome Package)	1	1
5.1	Accompagnement vers l'emploi (indicateur Welcome Package)	1	1
5.3	Animation d'un réseau d'ancien étudiants étrangers	1	1
5.4	Mise en place d'un suivi statistique et qualitatif des étudiants étrangers inscrits, incluant les questions de réussite	1	1
#CTI		6	6
C5	Partenariats internationaux §1	1	1
C5	Partenariats internationaux §2	1	1
C5	Partenariats internationaux §3	1	1
D.3.1	Architecture et programme de la formation d'ingénieur	1	1
D.3.1	Critères majeurs pour la formation au contexte international et multiculturel	1	1
D.4	La formation d'ingénieur de spécialisation	1	1
#DD&RS		6	6
VO242 - Niveau 1		1	1
VO242 - Niveau 2		1	1
VO242 - Niveau 3		1	1
VO242 - Niveau 4		1	1
VO242 - Niveau 5		1	1
VO242 - Ouvrir à l'international dans un objectif de co-développement (notamment avec les pays en développement) concernant les parties prenantes internes		1	1
#HCERES (E)		9	9
D1 R3 C7	Dans le cadre de ses partenariats, l'établissement soutient et développe la mobilité entrante et sortante de ses personnels et promeut l'accueil d'enseignants et de chercheurs invités	1	1
D1 R3 C8	L'établissement conforte sa stratégie internationale en développant le cas échéant des implantations à l'étranger en lien avec les acteurs locaux.	1	1
D2 R9 C12	L'établissement, dans la mise en œuvre de sa politique de recherche, s'appuie sur des partenariats internationaux structurants.	1	1
D3 R9 C13	L'établissement participe à la construction de l'espace européen de la recherche. Il se positionne sur des appels à projets européens ou internationaux compétitifs.	1	1
D3 C3	L'offre de formation de l'établissement inclut des formations construites dans le cadre de partenariats académiques locaux, régionaux et nationaux structurants et pertinents.	1	1
D3 C8	L'établissement développe une offre de formation internationale en accord avec son positionnement et sa stratégie, en s'appuyant sur ses partenaires internationaux.	2	2
D3 C9	L'établissement développe les mobilités entrantes et sortantes des étudiants, en s'appuyant sur ses partenariats internationaux et sur des dispositifs de soutien financier.	2	2
#HCERES (F)		7	7

On a la liste des références à consulter



Avantages

- Permet d'identifier facilement et rapidement les éventuels indicateurs à mettre en place pour un pilotage efficace
- Permet d'identifier les indicateurs communs à différents référentiels
- Permet de construire les indicateurs cibles
- Facilite / optimise la recherche par thème
- Facilement adaptable à un outil de data visualisation (rapprochement avec les indicateurs CQ)
- Permet de faire les liens avec les processus ou les axes stratégiques (colonnes complémentaires à compléter par l'établissement)
- ...



Inconvénients

- Peut être un peu biaisé car dépend de l'interprétation
- Nécessité de lire (être accompagné d'une personne qui connaît les référentiels)
- Attention à ne pas tout attendre de l'outil
- Ne prend pas en compte la réglementation
- Peut être partiellement obsolète en cas de mise à jour des référentiels non pris en compte
- ...

ILLUSTRATION – OUTIL DE RENNES



Croisement des exigences et recommandations						
Grands thèmes	Thèmes	Qualiopi (V9) v2024	Qualicert v2024 (V07)	ESG v2015	HCERES Formation Campagne 2024-2025	ISO21001 v2018 Amendement 1 Sept. 2024
Stratégie	Stratégie Etablissement / EPE et RSE	1.1 (Politique)	1.1	1.1		4.1
	Stratégie Formation				Domaine 1	
	Stratégie Recherche		4.1			
	Stratégie Internationale		6.1			
	Stratégie partenariale		6.3			
	Stratégie Vie étudiante	1.1 (Politique)	7.6			
Pilotage	Pilotage en général	1.2	1.2	1.7	Domaine 4,	9.1
	Evaluation des impacts économiques et sociétaux					9.1.3c
Organisation / Mise en œuvre opérationnelle	Organisation / Rôles et responsabilités					5.3
	Ressources (matérielle, humaine, financière, pédagogique, immobilière, documentaire, appel à projets)	4.17 (humain et matérielle)	1.2 (Financière)	1.6 (matérielle)	Domaine 4, Référence 13, 14, 15	7.1
	Veille	6.23 (Veille)	1.1			4.1
	Ancrage territorial / Partenariats / Interaction avec le monde non-académique	3.12, 6.28 (Partenariats)	8.2 (Partenariats)	1.4 (Partenariats)	Domaine 1, Référence 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> • Outil très facile à prendre en main • Permet de repérer de suite le poids de chaque référentiel pour une thématique donnée • Pas de risque d'interprétation intermédiaire => oblige à aller lire les référentiels • Pas de coûts de développement (excel) • Facile à tenir à jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de sécuriser l'outil par un mot de passe pour ne pas perdre les données par inadvertance • Oblige à classer les indicateurs selon les mêmes thématiques que les exigences / recommandations • Idée de progrès : croiser avec les réglementations

Croisement des indicateurs						
Grands thèmes	Thèmes	Qualiopi (V9) v2024	Qualicert v2024 (V07)	ESG v2015	HCERES Formation Campagne 2024-2025	ISO21001 v2018 Amendement 1 Sept. 2024
Pilotage	Stratégie partenariale					
	Stratégie Vie étudiante					
Organisation / Mise en œuvre opérationnelle	Pilotage en général				Soutenabilité	
	Evaluation des impacts économiques					
Organisation / Mise en œuvre opérationnelle	Organisation / Rôles et					
	Ressources (matérielle, humaine, financière, pédagogique, immobilière, documentaire, appel à projets)		Budget dédié	Disponibilité	Taux d'encadrement	
	Veille					
	Ancrage territorial / Partenariats / Interaction avec le monde non-International	Taux de	Nb de convention % des		Analyse	
	Modelisation processus, Rédaction et Planification et maîtrise des activités					
	Actions face aux					

Exemples d'utilisation

Les profils d'utilisateurs et les objectifs peuvent varier. La grille peut être utilisée par et pour :

- Les différentes entités de l'université pour la mise en place de leur démarche qualité
- Le pool d'auditeurs internes pour la préparation des audits
- La gouvernance pour vérifier si un nouveau label représente réellement une valeur ajoutée
- La gouvernance pour aider à l'écriture de schémas directeurs du handicap, qualité de vie de campus, DDRS,

ILLUSTRATION – OUTIL DE NANTES

	NORME ISO 21001 v2018	NORME ISO 9001 v2015	QUALIOPI	HCERES
Synthèse des exigences / bonnes pratiques	4.2 Attentes des PI 5.1.2 Orientation client 7.4 Communication 8.2.1 Communication avec les clients 8.5.3 Propriété des clients 9.1.2 Satisfaction des clients	4.2 Attentes des PI 5.1.2 Orientation client 7.4 Communication 8.2.1 Communication avec les clients 8.5.3 Propriété des clients 9.1.2 Satisfaction des clients	Critère 1 Conditions d'information du public Critère 2 Identification des objectifs et des prestations proposées Critère 3 Adaption au public bénéficiaire des formations Critère 7 Recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations	Domaine 1 Ref. 5 Gouvernance de l'établissement et Ref 6 Politique Qualité Domaine 3 Ref 15 Qualité pédagogique de l'offre de formation, Ref 16 Attractivité, performance et pertinence, Ref 17 Evolution de l'offre de formation et Ref 18 Engagement étudiants, bien-être et vie étudiante
Décryptage / Finalité de l'exigence	Attentes des étudiants (qualité de la formation, vie étudiante) Démontrer le leadership et l'engagement par rapport aux apprenants Identifier les besoins en communication (Qui, quoi, comment, où, pour qui, ...) Respect de la propriété intellectuelle liée aux vacataires (supports pédagogiques) et aux apprenants (mémoires, ...) NB : Description plus détaillée des exigences par rapport à l'ISO 9001	Attentes des étudiants (qualité de la formation, vie étudiante) Démontrer le leadership et l'engagement par rapport aux apprenants Identifier les besoins en communication (Qui, quoi, comment, où, pour qui, ...) Respect de la propriété intellectuelle liée aux vacataires (supports pédagogiques) et aux apprenants (mémoires, ...)	Intuitions des critères claires	Structuration des moyens pour déployer une stratégie, en fonction des attentes et des besoins des usagers - formaliser une politique et modalités déploiement qualité - organiser les différents dispositifs pédagogiques Evaluation de l'attractivité, de la performance et de la pertinence de l'offre
Livrable(s) et/ou élément(s) de preuve	Enquêtes, conseils de perfectionnement, Axe stratégique de la politique ENT, réseaux sociaux, événements, communication avec les associations étudiantes Charte d'engagement, livret d'accueil, ...	Enquêtes, conseils de perfectionnement, Axe stratégique de la politique ENT, réseaux sociaux, événements, communication avec les associations étudiantes Charte d'engagement, livret d'accueil, ...	Décrit dans le référentiel. Exemple page 9 : plaquettes, sites internet, réseaux sociaux	Schéma directeur, politique, COMP Evaluation des enseignements et exploitation des évaluations Mise en place du service universitaire de pédagogie Suivi des cohortes et de l'insertion
Méthodologie associée	Démarche d'amélioration continue avec retour des actions de communication pour proposer des actions d'amélioration. Réponses au fil de l'eau après remontés nécessitant un retour rapide.	Démarche d'amélioration continue avec retour des actions de communication pour proposer des actions d'amélioration. Réponses au fil de l'eau après remontés nécessitant un retour rapide.	Collecte des éléments de preuves	portages politique et administratif



Avantages

- Outil Excel facile à appréhender
- Permet de croiser aisément les référentiels
- Souplesse et accessibilité
- Pas d'achat de logiciel spécifique

Inconvénients

- Manque d'une vision d'ensemble
- Pas de requête ou d'extraction simple
- Peu d'ergonomie

Les participants avaient des métiers et fonctions différents, ils ont pu s'approprier rapidement les outils pour tester des croisements.

L'atelier a permis de comparer les trois outils, il en ressort que celui de Rennes et l'outil collectif sont similaires avec une approche thématique. Celui de Nantes présente l'avantage de s'assurer de l'alignement des référentiels (CTI, HCERES, RNQ,...) avec l'ISO 21001.

Merci à tous d'avoir contribué au développement
de ces outils et d'avoir participé à l'atelier