

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

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

Réf. : RE/IAE/07

ELABORE A LA DEMANDE D'IAE FRANCE

Le Demandeur	La Directrice de la certification de Services QUALICERT
Nom : Eric Lamarque	Nom : Siham VIDARD
Fonction : Président IAE FRANCE	Fonction : Directrice SGS ICS
Date : 1/02/2024	Date : le 13/03/2024
Visa : 	Visa : 

CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

I.1. OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L433-3 à L433-11 et R433-1 à R433-2 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services ;
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

I.2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel s'applique aux composantes universitaires qui développent des actions de recherche et de formation en Sciences de Gestion.

Les bénéficiaires des prestations de services de ce référentiel sont :

- Les étudiants en formation initiale et continue ;
- Les entreprises et les organisations non marchandes (organisations publiques, para-publiques, associations, etc.) ;
- Les organismes de tutelle des universités et de leurs composantes.

Le périmètre de certification concerne l'ensemble des formations diplômantes dispensées par l'organisme de formation en dehors des formations ayant lieu à l'international (exclues du périmètre de certification). Les formations délocalisées nationales sont auditées dans le cadre des audits du site principal.

CHAPITRE II : CONTEXTE DE LA DEMARCHE

II.1. IAE FRANCE

Les IAE, Écoles Universitaires de Management, ont pour mission le développement de la recherche et de la formation supérieure en Gestion au sein des Universités. IAE France regroupe à ce jour 35 institutions, plus de 52 000 étudiants par ans et 530 000 diplômés ce qui représente une partie très significative de l'offre publique de formation supérieure à la gestion et au management.

Les IAE sont progressivement devenus les interlocuteurs privilégiés des entreprises désireuses de mettre en place une politique active de recrutement des diplômés de l'enseignement supérieur et de promotion des salariés. En formation initiale, ils apportent aux étudiants les compétences nécessaires à la prise de responsabilité en entreprise. En formation continue, ils accompagnent les salariés dans leurs projets professionnels et les entreprises dans leurs stratégies de développement des ressources humaines.

II.2. LES ENJEUX DE LA DEMARCHE

L'accélération de la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur, l'évolution des besoins de formation des entreprises et les réformes relatives à la formation professionnelles et à l'apprentissage conduisent à réfléchir sur le positionnement de l'offre de formation universitaire en Gestion et sur la mise en place d'une démarche Qualité au sein des Universités.

L'harmonisation européenne des diplômes va de pair avec une profonde évolution des activités universitaires de formation et de recherche, avec la nécessité d'apporter la preuve factuelle de la qualité des produits de formation, de l'organisation et de l'information diffusée aux tiers (usagers, étudiants, partenaires économiques). Elle se traduit par l'émergence d'exigences nouvelles, de clauses d'assurance qualité, de codes de bonnes pratiques qui s'imposent aux IAE et à l'ensemble des composantes de l'Université.

II.3. LES PARTIES PRENANTES

La certification de services évalue le respect des engagements pris auprès de plusieurs parties prenantes :

- Les étudiants de formation initiale et de formation continue, qui, sur un marché très concurrentiel, doivent faire le choix de leur institution et de leur parcours de formation ;
- Les partenaires de l'Université et notamment les entreprises, à la recherche de collaborateurs formés aux disciplines de gestion que les IAE s'appliquent à dispenser dans des dispositifs pédagogiques adaptés ;
- Aux autorités de tutelles représentant l'intérêt général et fixant les missions de service public qui leur sont dévolus. À ce titre, elles attendent en particulier des IAE qu'ils contribuent à la production et à l'avancée des connaissances scientifiques et qu'ils participent à leur diffusion, à travers notamment leurs activités de formation.

La qualité d'un IAE s'apprécie au regard des engagements qu'il prend et respecte auprès de ces trois publics. Les IAE souhaitent promouvoir une dynamique de certification de services et mettre ainsi en place les conditions de l'amélioration continue de la qualité de leurs prestations.

II.4. LES TEXTES DE REFERENCES

Le contenu du référentiel s'inspire des réflexions et travaux réalisés sous l'égide de la Conférence des Présidents d'Université, de l'European University Association (Association Européenne de l'Université), du Comité National d'Evaluation et de la Direction de l'Enseignement Supérieur et du Haut comité d'évaluation de l'enseignement supérieur et de la recherche (HCERES^o). Il s'appuie sur le Livre des Références qui décline un ensemble de recommandations susceptibles d'aider les établissements d'enseignement supérieur à mettre en place leurs propres dispositifs d'assurance de la qualité. Il reprend également certains éléments retenus par l'EFMD et présentés dans le dispositif d'accréditation EQUIS et EPAS ou d'AACSB.

SOURCES	DOCUMENTS DE REFERENCE / OBJET
EUA (European University Association), F. TAVENAS	Assurance Qualité : référentiel partagé d'indicateurs et de procédures d'évaluation, 2004
Comité National d'Evaluation	Livre des références, Document de travail, novembre 2003
Comité National d'Evaluation	Le livre des références et la logique de la démonstration ; une nouvelle approche de l'évaluation des établissements d'enseignement supérieur, Bulletin n°38, novembre 2003
AFNOR	Démarche de qualité en recherche ; principes généraux et recommandations, FD X50-550, 2 ^{ème} tirage 2002
EQUAL	Référentiel EQUIS
Groupe pour des Services Publics Innovants (GPSI)	Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques, décembre 2002
Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES)	https://www.hceres.fr/

Dispositions générales :

Déclaration commune des ministres européens de l'Éducation, Bologne, 19 juin 1999.

- Code de l'éducation et notamment les Livres VI, VII et VIII relatifs à l'enseignement supérieur et plus particulièrement les articles L123-1 à L123-9, L711-1 à L781-6,
 - Code de la recherche,
 - Code de la propriété intellectuelle,
 - Code du travail et plus particulièrement les articles L. 6352-3 à L. 6352-5 sur le règlement intérieur, L. 6353-8 sur les informations transmises aux stagiaires et L. 6353-9 sur les informations demandées aux stagiaires.
 - Code de la santé publique.
-
- Décret 71-376 du 13 mai 1971 relatif à l'inscription des étudiants dans les universités et les établissements scientifiques publics à caractère scientifique et culturel indépendants des universités **CE D612-1 à 612-18,**
 - Décret 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences,

- Décret 84-573 du 5 juillet 1984 relatif aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur **CE D613-6 à 613-12,**
- Décret n°2002-481 du 8 avril 2002 relatif aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux, **CE D613-1 à D613-5,**
- Décret n°2002-482 du 8 avril 2002 portant application au système français d'enseignement supérieur de la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur, **CE D123-13 et D123-14, D611-1 à D611-6.**

Dispositions applicables aux Stages :

- Loi n°2014-788 du 10 juillet 2014 tendant au développement, à l'encadrement des stages et à l'amélioration du statut des stagiaires,
- Articles L. 124-1 à L. 124-20 du code de l'éducation.

Dispositions applicables aux Diplômes :

- Arrêté du 9 avril 1997 relatif au diplôme d'études universitaires générales, à la licence et à la maîtrise,
- Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle,
- Arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de master,
- Arrêté du 1er août 2011 relatif à la licence,
- Arrêté du 22 janvier 2014 fixant le cadre national des formations conduisant à la délivrance des diplômes nationaux de licence, licence professionnelle et de master,
- Arrêté du 22 janvier 2014 relatif au cahier des charges des grades universitaires de licence et master,
- Arrêté du 22 janvier 2014 fixant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence,
- Arrêté du 4 février 2014 fixant la nomenclature des mentions du diplôme national de master,
- Arrêté du 27 mai 2014 fixant la nomenclature des mentions du diplôme national de licence professionnelle,
- Arrêté du 25 mai 2016 fixant le cadre national de la formation et les modalités conduisant à la délivrance du diplôme national de doctorat.

Dispositions applicables à la VAE et à la VAP :

- Loi du 20 juillet 1992 sur la validation des acquis professionnels (VAP),
- Loi du 17 juillet 2002 de modernisation sociale,
- Loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels,
- Décret n° 85-906 du 23 août 1985 fixant les conditions de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur, modifié par le décret n° 99-819 du 16 septembre 1999 : **CE D613-38 à D613-50,**
- Décret n°2002-529 du 16 avril 2002 relatif à la validation d'études supérieures accomplies en France ou à l'étranger **CE R613-32 à R613-36,**
- Décret n°2002-615 du 26 avril 2002 relatif à la VAE pour la délivrance d'une certification professionnelle **CE R335-5 à R335-11,**

- Décret n°2002-616 du 26 avril 2002 modifié relatif au répertoire national des certifications professionnelles **CE R335-12 à R335-22**,
- Décret n°2002-617 du 26 avril 2002 relatif à la Commission nationale de la certification professionnelle **CE R335-24 à R335-32**,
- Décret n°2002-590 du 26 avril 2002 relatif à la VAE par les établissements d'enseignement supérieur **CE R613-32 à R613-37**,
- Décret n°2002-795 du 3 mai 2002 relatif au congé pour validation des acquis de l'expérience (VAE) **Code du travail R6422-1 à R6422-13**,
- Décret n°2002-1459 du 16 décembre 2002 relatif à la prise en charge des actions de VAE dans le cadre du plan de formation **Code du travail R. 950-3, R. 950-13-3, R. 950-13-4, R. 950-19, R. 950-20 et R. 950-22**;
- Décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017 relatif à la mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience,
- Circulaire Dgesco-Dgesip n° 2017- 0034 du 2-5-2017,
- Circulaire NOR : MENE1901150C Dgesco-Dgesip n° 2019-010 du 30-1-2019.

Dispositions particulières concernant le contrat d'apprentissage :

- Articles L. 6211-1 à L. 6261-2, D. 4153-15 à D. 4153-17, R. 4153-38 à R. 4153-52 et D. 6211-1 à R. 6261-25 du Code du travail,
- Articles 81 bis du Code général des impôts (exonération du salaire des apprentis dans la limite du montant annuel du SMIC),
- Articles 244 quater G et 49 septies YJ à YO du Code général des impôts (crédit d'impôt apprentissage^[L]_[SEP]),
- Instruction fiscale 4 A-3-06 n° 22 du 7 février 2006 relative au crédit d'impôt apprentissage,
- Instruction DGEFP du 24 octobre 2011,
- Loi n° 2013-595 du 8 juillet 2013,
- Loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013,
- Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014,
- Décret n° 2013-914 du 11 octobre 2013 (JO du 13),
- Décret n° 2013-915 du 11 octobre 2013 (JO du 13),
- Arrêté du 8 juillet 2009 « relatif à la durée des contrats d'apprentissage^[L]_[SEP] pour la préparation du baccalauréat professionnel »,
- Arrêté du 6 juillet 2012 relatif au modèle type de contrat d'apprentissage,
- Arrêté du 30 décembre 2011 relatif à la carte d'étudiant des métiers,
- Circulaire DGEFP - DGT n° 2007-04 du 24 janvier 2007 relative à la rémunération applicable aux apprentis,
- Circulaire n° 2013-143 du 10 septembre 2013,
- Circulaire du 1er août 2018 relative à la campagne 2018/2019 de recrutement d'apprentis au sein de la fonction publique de l'État.

Dispositions concernant la formation professionnelle et continue

- Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle ;

- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences ;
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail ;
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail.

Dispositions concernant l'accessibilité et la prise en compte de situations de handicap :

- Loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,
- Décret 2009-500 du 30 avril 2009 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public et des bâtiments à usage d'habitation,
- Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité,
- Charte université handicap de 2007 mise à jour 2012 : l'insertion professionnelle des étudiants handicapés,
- Circulaire interministérielle N° DGUCH 2007-53 du 30 novembre 2007 relative aux normes techniques intégrant les problématiques d'accessibilité du bâtiment, Circulaire N° 2006-215 du 26 décembre 2015 relative à l'organisation des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur pour les candidats présentant un handicap ;

CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET METHODES DE CONTRÔLE

III.1. SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

1 – STRATEGIE

2 - INFORMATION ET COMMUNICATION

3 - DES FORMATIONS INITIALES ET CONTINUES A FORTE VALEUR AJOUTEE

4 - UNE POLITIQUE DE RECHERCHE

5 - UN SUIVI DES RELATIONS AVEC SES DIPLOMES

6 - UNE ACTIVITE TOURNEE VERS L'INTERNATIONAL

7 - ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

8 - RELATIONS ENTREPRISES ET ORGANISATIONS

9 - AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

III.2. DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'organisme, ainsi que les méthodes de contrôle. Les caractéristiques certifiées ont été choisies de façon à être :

- Orientées vers la satisfaction des étudiants et des partenaires.
- Valorisantes pour les prestations de l'organisme de formation et de l'université à laquelle il appartient.
- Objectives, mesurables et contrôlables.

1 – STRATEGIE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Do c (N+1)	Sui vi (N+2)
1.1. Les orientations stratégiques sont déclinées dans un plan pluriannuel	Les orientations stratégiques prennent en compte les enjeux de transition écologique, énergétique et sociétale. La dématérialisation des documents doit être privilégiée (accès à l'ENT, intranet, plateforme documentaire etc.) Les orientations stratégiques se déclinent en objectifs opérationnels et en actions à court et moyen terme Les orientations stratégiques sont présentées en conseil de l'organisme de formation. L'organisme de formation a communiqué ses orientations stratégiques à ses parties prenantes internes (tous les personnels : équipe enseignante et administrative).	Note d'orientation stratégique incluant la prise en compte des enjeux de RSE ou contrat d'objectifs et de moyens ou tout document présentant les orientations stratégiques et les différents enjeux auquel fait face l'organisme de formation. Plan d'action opérationnel déclinant la stratégie. PV ou délibération du conseil de l'organisme de formation présentant les orientations stratégiques et éventuellement les bilans	Entretien avec le personnel Vérification documentaire	x		
1.2. Des outils de pilotage financier sont mis en place	L'organisme de formation dispose d'un système de pilotage adapté et d'un budget propre	PV ou délibération du conseil de l'organisme de formation approuvant le budget	Vérification documentaire	x	x	x
1.3. Des indicateurs de suivi sont déployés	L'organisme de formation est en mesure de produire des indicateurs de suivi de son activité.	Tableau de bord comprenant notamment des indicateurs de suivi des actions RSE	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/ ren ouv	Do c (N +1)	Sui vi (N+ 2)
1.4. Une organisation au service de sa stratégie est établie	L'organisme de formation a défini son organisation administrative. Celle-ci doit refléter les engagements en matière de RSE. Il met à disposition des moyens humains appropriés.	Organigramme de l'organisme de formation intégrant les référents, par exemple : handicap, RSE, VSS etc. (sans noms mais avec fonctions)	Vérification documentaire	X		x
1.5. Les ressources au service de ses publics sont définies au regard de sa stratégie	L'organisme de formation met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier avec la volonté de tendre vers une diminution des ressources consommées par exemple : (papier, énergie, consommables, etc.) Les étudiants ont à leur disposition un fonds documentaire qui leur donne accès, en matière de sciences de gestion, à des : • Ouvrages français et étrangers, • Revues académiques françaises et étrangères, • Revues professionnelles, • Thèses, • Mémoires.	Exemples d'actions : favoriser la diminution des supports papier, sensibiliser à l'utilisation raisonnée des ressources numériques et autres. Catalogue ou base de données du SCD (Service Commun de Documentation). Bibliothèque numérique du SCD	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretiens avec des étudiants	X		x
1.6. Une adéquation de moyens est mise à la disposition des publics	L'organisme de formation met à la disposition de chaque étudiant : • Des moyens informatiques (ordinateurs et logiciels), • Un accès à Internet et à un environnement numérique de travail. • Des ressources documentaires Les tailles des promotions d'étudiants inscrits dans les formations sont limitées aux capacités d'accueil de l'ensemble des bâtiments.	Moyens informatiques à disposition. Autres moyens disponibles le cas échéant (documents, mallettes pédagogiques...) Répartition des effectifs par formation.	Vérification documentaire Vérification visuelle	x		x

2 - INFORMATION ET COMMUNICATION

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
2.1 Le plan stratégique est décliné	L'organisme de formation définit un plan de communication qui prend en compte les orientations stratégiques et RSE	Plan de communication interne et/ou externe	Vérification documentaire	x	x	x
2.2 Des ressources adaptées garantissent l'information et la communication envers les publics	L'organisme de formation alloue des moyens à la communication : • Composition du service • Plan de communication • Ligne budgétaire dédiée	Budget dédié à la communication, personnel dédié au moins partiellement à la communication	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	x	x	x
2.3 L'organisme de formation diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées. Des accès à l'information sont mis à disposition des publics	L'organisme de formation met à la disposition des publics divers moyens de les informer	Exemples : Numéro d'appel Signalétique / affichage Site internet Adresse électronique générique Évènements/type (JPO/Salons) Réseaux sociaux Plaquettes	Vérification documentaire Entretiens auprès du personnel et des étudiants	x	x	x
2.4 L'organisme de formation accompagne les candidats à la formation	L'organisme de formation accompagne les candidats de formation continue et facilite la construction de leur parcours de formation. Il informe sur les conditions de validation des acquis professionnels, de l'expérience ou des études supérieures. Pour les formations continues, l'organisme de formation propose au candidat un projet pédagogique individuel et un devis.	Liste des actions dédiées à l'information, l'accueil et l'orientation des candidats de formation continue Document définissant le projet retenu et devis correspondant	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
2.5 Des données relatives à l'organisme de formation sont disponibles auprès des publics	L'organisme de formation communique auprès des publics sur : • Prérequis • Objectifs • Durée • Tarif • Inscription (modalités et délais d'accès) • Insertion	Communication sur le site internet et taux insertion (éléments de preuves de la communication)	Vérification documentaire Entretien avec les étudiants	x	x	x
2.6 Une information ciblée est adressée aux apprenants	L'organisme de formation informe les publics bénéficiaires sur les conditions de déroulement de la prestation. L'organisme de formation organise l'accueil de ses étudiants. Sensibilisation des nouveaux étudiants aux aspects RSE au cours de la journée d'intégration ou de tout autre évènement L'organisme de formation met en place des moyens utiles à l'orientation progressive des étudiants	Le règlement des études et examens comportant les modalités de contrôle des connaissances Calendrier de l'année de formation Actions mises en œuvre dans le cadre de l'accueil des étudiants, par exemple : • Invitation réunion de rentrée, journée d'intégration, • Livret étudiant ou informations sur le site internet et/ou l'ENT Tout document ou support présentant la sensibilisation des nouveaux étudiants aux aspects RSE au cours de la journée d'intégration ou de tout autre évènement Réunions d'information et/ou entretiens personnalisés. Prévoir la possibilité d'effectuer des entretiens à distance	Vérification documentaire Vérification visuelle Entretiens avec les étudiants	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
2.7 L'information en direction des entreprises est effective	L'organisme de formation informe les entreprises sur : • L'offre de formation initiale et continue, diplômante et, le cas échéant, non diplômante • Les objectifs visés par ses formations en termes de compétences, de métiers, de débouchés professionnels, • Les modalités pédagogiques (rythme et modularité) • Les possibilités d'accueil des étudiants en stage, en alternance, • Ses possibilités de collaboration de recherche et formation, • Les procédures de « validation des acquis » professionnels et de l'expérience, • L'engagement de l'école en direction de la RSE.	Site internet (espace dédié aux entreprises) ou actions d'information appropriée (ex : mailing, plaquettes dédiés, salons etc.)	Vérification documentaire	x	x	x

3 - DES FORMATIONS INITIALES ET CONTINUES A FORTE VALEUR AJOUTEE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r en o u v	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
3.1.1 L'offre de formation est diversifiée.	Qu'elles soient destinées à des « étudiants de formation initiale » ou des « étudiants de formation continue » ou des « étudiants de formation en alternance », les « formations » sont sanctionnées, en cas de succès aux examens, par l'obtention d'un « diplôme délivré au nom de l'état » ou d'un « diplôme d'Université ». En lien avec sa stratégie, l'organisme de formation développe, le cas échéant, des formations non diplômantes	Liste ou catalogue des formations.	Vérification documentaire	x	x	x
3.1.2 L'offre de formation prévoit des modules d'enseignement dédiés à la RSE et au développement durable.	En lien avec sa stratégie RSE, l'organisme de formation développe des enseignements dédiés à la RSE et au développement durable, voire des formations spécialisées sur ces sujets)	Liste des modules d'enseignement ou catalogue des formations spécialisées en RSE et développement durable	Vérification documentaire	x	x	x
3.2.1 Des ressources humaines sont dédiées. Les équipes d'enseignants et d'enseignants-chercheurs ont des compétences reconnues	L'organisme de formation détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes ou externes adaptés aux prestations. Les enseignants-chercheurs permanents sont : • « Docteurs » (titulaires d'un « Doctorat »), et ils sont : ○ Soit « Professeurs des universités » ○ Soit « Maîtres de Conférences » ○ Soit contractuels recrutés selon l'article L. 954-3 Alinéa 2 du Code de l'Éducation. • Pas obligatoirement docteurs : ○ Professeur agrégé (PRAG) et Professeur certifié (PRCE),	Procédure de recrutement nationale GALAXIE ou procédure spécifique, le cas échéant (site GALAXIE)	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r eno uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
	○ Enseignant associé ou invité (PAST), ○ Autres contrats					
3.2.2 Les équipes sont stables et impliquées	Le responsable pédagogique est un personnel permanent (PAST y compris). L'organisme de formation organise le conseil de perfectionnement L'organisme de formation entretient et développe les compétences de ses personnels. Chaque enseignant-chercheur et enseignant permanent bénéficie de formations inscrites au plan de formation ou participe à des manifestations ou colloques scientifiques au moins une fois tous les 5 ans	Site internet PV ou compte rendu du conseil de perfectionnement Plan de formation (université, rectorat, plateforme régionale) comprenant un volet RSE Liste des manifestations scientifiques auxquelles ont participé les enseignants-chercheurs	Vérification documentaire	x	x	x
3.2.3 Des praticiens de haut niveau sont recrutés	L'organisme de formation fait appel à des intervenants extérieurs reconnus dans leur domaine d'expertise et s'assure de leurs compétences	Procédure de recrutement des praticiens	Vérification documentaire	x	x	x
3.2.4 L'équipe administrative est efficace et qualifiée	L'équipe administrative permet une bonne organisation administrative, logistique et pédagogique Pour permettre aux intervenants d'assurer leur prestation dans de bonnes conditions, les services concernés transmettent tout élément d'information utile précisant : • Lieux et horaires de la formation, • Liste des participants, Feuilles d'émargement (pour la formation continue)	Organigramme de l'organisme de formation (sans noms mais avec fonctions) Informations mises à disposition des intervenants : courriels ou liste des participants, ou courriers de confirmation des interventions...	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
	Les moyens de transport à faible émission de CO2					
3.2.5 Un accompagnement à l'ingénierie de formation et à la pédagogie est recherché	L'organisme de formation propose aux enseignants un appui en matière d'ingénierie de formation et un soutien à l'innovation pédagogique. L'organisme de formation oriente si nécessaire vers un service d'appui à la pédagogie	Identification d'un référent chargé de l'innovation pédagogique, participation à des formations...	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	x		x
3.3 Une individualisation des parcours est proposée	L'organisme de formation met en œuvre et adapte la formation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires. Par la diversité de son offre, l'organisme de formation facilite l'individualisation des parcours de formation de ses apprenants grâce à des dispositifs variés (VES, VAP, VAE).	Procédures mises en place au sein de l'établissement : VAE ou VES ou VAP	Vérification documentaire	x	x	x
3.4 Des formations professionnalisantes sont proposées	Les objectifs de professionnalisation des formations sont clairement identifiés et communiqués en termes : • De compétences, • De métiers visés ; • De débouchés	Fiches RNCP et/ou les maquettes de la formation auditée Informations de présentation des formations mises à la disposition des candidats et des « étudiants », mentionnant les compétences, les métiers et débouchés visés. (Plaquettes, site Internet, etc.)	Vérification documentaire Entretien avec des étudiants	x	x	x
	Des enseignements sont assurés par des praticiens	Liste des intervenants extérieurs de la formation auditée mentionnant leur activité principale	Vérification documentaire Entretien avec des étudiants	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r eno uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
3.5 Une variété d'étudiants est recherchée pour une richesse de contacts et d'émulations	Par le nombre et la diversité des étudiants qu'il accueille, l'organisme de formation offre à ceux-ci une richesse de contact qui favorise l'émulation et l'origine des étudiants est diversifiée en termes : - De types de public : en formation initiale et en formation continue - De parcours scolaires ou universitaires prérequis ; - D'origine géographique ; - De nationalité - D'origine sociale des étudiants en formation initiale	Statistiques inscriptions mentionnant : - Le type de public, - Le parcours scolaire ou universitaire antérieur, - L'origine géographique, - La nationalité. - Le taux de boursier sur critères sociaux en FI	Vérification documentaire	x	x	x
3.6 Des procédures de sélection, d'orientation et d'accompagnement	Les procédures de sélection et d'orientation des candidats se fondent sur la prise en compte de critères définis par l'organisme de formation	Procédures de sélection et d'orientation précisant les critères retenus.	Vérification documentaire	x	x	x
	Pour la formation continue, un entretien préalable peut être réalisé avec le candidat afin de connaître ses motivations et de valider l'adéquation de son projet avec la formation souhaitée. Le cas échéant, il peut se voir orienté vers un autre parcours si son profil et son projet professionnel ne correspondent pas à la formation pour laquelle il se porte candidat	Procédure mise en place ou exemple d'actions	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x
	Les procédures de sélection et d'orientation font l'objet d'une information à la disposition de tous les candidats	Documentation à disposition des candidats : site, plaquettes etc.	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x
	Pour les formations continues, le service concerné rédige, en fonction du profil de l'étudiant et de la prestation, un contrat de formation professionnelle ou une convention de formation ou un contrat de validation des acquis.	Contrats et conventions signés	Vérification documentaire Entretien avec un étudiant	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
	Des documents sont remis aux étudiants de formation continue, pendant et à l'issue de leur formation.	Preuve d'émargement et/ou attestations de présence et/ou attestations de fin de formation.	Vérification documentaire Entretien avec un étudiant	x		x
3.7 Un équilibre entre les aspects théoriques et pratiques des connaissances enseignées est appliqué	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 tuteurés • Les stages • Les missions en alternance	Travaux ou de missions réalisés par les étudiants. Exemple de concours d'entreprise, projet entrepreneurial, incubateur, projets en faveur de la RSE etc. Conventions de stage, Fiches de suivi et d'évaluation de stage, Livret de l'alternant ou livret de stage au autre support	Entretien avec les responsables de formation Vérification documentaire	x		x

4 - UNE POLITIQUE DE RECHERCHE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enov	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
4.1 Une politique de recherche structurante est déployée.	La politique de recherche est structurée autour d'axes de recherche clairement définis en cohérence avec la stratégie de l'organisme de formation et avec ses orientations stratégiques en lien avec la RSE et le développement durable	Document présentant la politique de recherche et les orientations stratégiques du laboratoire. Exemples de travaux de recherche en lien avec la RSE Document présentant l'organisation des structures de recherche (organigramme ou autre document). Document présentant la liste des projets de recherche en lien avec la RSE et le développement durable et les partenaires éventuels	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	x		
4.2 Des ressources adaptées soutiennent l'activité de recherche.	Pour mettre en œuvre sa stratégie de recherche, l'organisme de formation définit des ressources financières dédiées. Pour mettre en œuvre sa stratégie de recherche, l'organisme de formation soutient activement l'activité de recherche des enseignants-chercheurs et/ou chercheurs qui lui sont rattachés par des ressources humaines dédiées L'organisme de formation soutient activement l'activité de recherche par des locaux dédiés. L'accès à des ressources documentaires et numériques (bases de données, des logiciels etc.) facilite l'activité de recherche La communication permet la valorisation des activités de recherche	Dépenses globales de l'organisme de formation dédiées à la recherche (budget dédié, participation de l'organisme de formation au budget du laboratoire de recherche...) Organigramme de l'organisme de formation (sans noms mais avec fonctions) Locaux et équipements dédiés à la recherche Communication et suivi de la politique recherche (actions de communication,	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	x		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
		site Internet/Intranet, réseaux sociaux, bilan ou rapport d'activité annuel)				
4.3 Une structure de recherche est reconnue par le Ministère chargé de la recherche	Les enseignants-chercheurs de l'organisme de formation sont majoritairement rattachés à une équipe de recherche reconnue par le Ministère chargé de la recherche	Organigramme Site internet Liste des équipes de recherche reconnue auxquelles sont rattachés les enseignants-chercheurs (Préciser la proportion hommes-femmes d'enseignants-chercheurs)	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	X		
	En cas de partage de laboratoire, un représentant de la recherche de l'organisme de formation est identifié.	Document présentant l'organisation de(s) structure(s) de recherche (organigramme ou autre document)	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	X		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
	La production scientifique de l'équipe de recherche est avérée par des publications dans des revues académiques à comité de lecture.	Liste des publications annuelles nationales et internationales (critères HCERES) des enseignants-chercheurs de l'organisme de formation Ratio annuel des publications par enseignant-chercheur référencés dans des revues à comité de lecture (CNRS, FNEGE) Liste des livres, chapitres d'ouvrages et ouvrages publiés en français ou en langues étrangères des enseignants-chercheurs de l'organisme de formation.	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	X		
	Des membres de l'équipe de recherche siègent dans des instances d'évaluation et de diffusion des connaissances (Comités de programmes scientifiques, de lecture, d'évaluation).	Liste des responsabilités des enseignants-chercheurs de l'organisme de formation au sein d'organismes d'évaluations (CNU, HCERES, CEFDG) et autres associations scientifiques (AFM, AGRH etc.)	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	X		
4.4 Une formation et un accompagnement à la recherche sont proposés	L'organisme de formation favorise la participation des enseignants-chercheurs à une Ecole Doctorale, à la COMUE, à toute autre structure universitaire de recherche ou aux séminaires doctoraux. L'équipe de recherche de l'organisme de formation met en œuvre ou participe à des formations à la recherche.	Liste des participations annuelles des enseignants-chercheurs de l'organisme de formation à des colloques nationaux et internationaux. Programme de formation annuelle à la recherche (laboratoire de recherche, Ecole Doctorale, séminaires doctoraux organisés par un réseau d'Ecoles	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	X		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
		universitaires de management spécialisé dans la formation et la recherche dans le domaine des sciences de gestion).				
4.5 Une valorisation de la recherche est avérée	La production scientifique de l'équipe de recherche comporte des productions de connaissances diffusées applicables dans les milieux socio-économiques et académiques.	Délibération approuvant les conventions de recherche ou exemple de convention de recherche Organisation de journées thématiques, de conférences de vulgarisation, d'articles dans la presse grand public	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	X		
	L'organisme de recherche communique sur ses activités de recherche auprès des milieux socio-professionnels	Liste de tous les moyens de communication utilisés pour diffuser les activités de recherche effectuées (par exemple site web, lettre, annuaire de la recherche, réseaux sociaux, communiqués de presse ...).	Vérification documentaire	X		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
4.6 L'activité de recherche comporte une dimension internationale	La dimension internationale de l'activité de recherche de l'organisme de formation se manifeste à travers : • Des communications et des publications dans des conférences internationales et revues académiques internationales à comités de lecture • Et / ou la participation à des comités lectures dans des revues, conférences ou instances internationales • Et / ou l'organisation de séminaires animés par des professeurs invités étrangers, • Et / ou la réponse à des appels d'offres européens ou internationaux, • Et / ou l'encadrement de travaux de recherche à dimension internationale	Liste des communications et des publications annuelles dans des conférences internationales et revues académiques internationales à comités de lecture ; Liste des participations annuelles à des comités de lectures dans des revues publiées, conférences ou instances internationales. Budget consacré à la recherche Liste des séminaires animés par des professeurs invités étrangers. Liste des thèse publiées en cotutelle, mémoires de recherche, DBA et exemples d'encadrement de mémoires de recherche à dimension internationale Liste des activités en relation avec la RSE	Vérification documentaire Entretien (Responsable recherche et/ou un enseignant-chercheur)	X		

5 - UN SUIVI DES RELATIONS AVEC SES DIPLOMES

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou v	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
5.1 Un suivi des relations avec ses diplômés est mis en place	L'organisme de formation développe des relations suivies avec ses diplômés : • Il dispose d'une base de données des diplômés ou d'une présence sur les réseaux sociaux. • Il leur offre un ensemble de services dédiés (offre d'emplois) ; • Il les associe à ses activités, aux manifestations et événements qu'il organise (enseignement, réunions, conférences, stages, gala, vie associative, etc.).	Base de données, présence sur les réseaux sociaux, ... Offre d'emplois et recueil de stages. Exemple d'invitation ou d'événements réalisés Pourcentage de diplômés parmi les praticiens	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x
5.2 Les associations d'étudiants et de diplômés sont reconnues.	L'organisme de formation propose à la labellisation (créée par un réseau d'écoles universitaires de management) les associations qu'il soutient (BDE, Junior Entreprise, Alumni...)	Liste des associations labellisées	Vérification documentaire	x	x	x
5.3 L'organisme de formation développe des relations avec un réseau national d'organismes de formation	Les personnels de l'organisme de formation participent aux manifestations organisées par un réseau d'écoles universitaires de management	Liste des participations aux actions et événements Exemples de collaborations à un réseau	Vérification documentaire	x	x	x

6 - UNE ACTIVITE TOURNEE VERS L'INTERNATIONAL

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
6.1 Une stratégie internationale est établie	L'organisme de formation met en œuvre une stratégie de développement à l'international	PV du conseil d'organisme de formation présentant les orientations stratégiques	Vérification documentaire	x	x	x
6.2 Des ressources adaptées soutiennent la politique internationale	Pour mettre en œuvre sa stratégie à l'international, l'organisme de formation dispose : • De moyens humains • De moyens financiers	Organigramme service relations internationales Part du budget dédiée aux relations internationales	Vérification documentaire	x	x	x
6.3 Des partenariats internationaux sont effectifs	Pour mettre en œuvre sa stratégie à l'international, l'organisme de formation développe des partenariats.	Preuve communication interne ou externe ou convention de partenariat	Vérification documentaire	x	x	x
6.4 L'organisme de formation favorise l'internationalisation des parcours de ses étudiants	L'organisme de formation soutient les apprenants dans la pratique professionnelle d'une langue étrangère	Formations ou cours dispensés dans une langue étrangère, travaux ou tests de langues pratiqués	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/r enou uv	Doc (N+1)	Suiv i (N+2)
6.5 Une mobilité académique est proposée	L'organisme de formation favorise la mobilité de ses étudiants Il propose à ses étudiants une ou plusieurs possibilités d'internationaliser leur parcours, parmi : • Mobilité académique • Stages à l'étranger • Césures à l'étranger • Summer schools • Doubles diplômes • Diplômes délocalisés • Voyages d'étude	Liste des : • Mobilité académique • Stages à l'étranger • Césures à l'étranger • Summer schools • Doubles diplômes • Diplômes délocalisés • Voyages d'étude	Vérification documentaire Entretien avec les étudiants	x	x	x
	L'organisme de formation accueille des étudiants en échange	Liste ou % des accueils et intégrations des étudiants en échange	Vérification documentaire	x	x	x
6.6 L'insertion professionnelle est possible à l'international	L'organisme de formation forme les étudiants aux marchés d'emplois à l'international	Pourcentage de diplômés insérés à l'étranger	Vérification documentaire	x	x	x

7 - ENGAGEMENT ET RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
7.1 L'organisme de formation s'engage à soutenir l'implication des parties-prenantes (étudiants, personnels, partenaires)	L'organisme de formation dispose d'un volet RSE dans sa stratégie et met en œuvre un accompagnement aux actions RSE par la mise en place d'actions en faveur du développement durable telles que : co-voiturage, développement de moyens de transport « alternatifs », télétravail ou autres actions en faveur de la lutte contre les stéréotypes, les discriminations, les violences sexistes et sexuelles etc.	Exemples d'actions en lien avec la RSE (conférences et/ou événements en direction de la RSE)	Vérification documentaire	x		x
7.2 L'organisme de formation soutient les engagements en faveur de la RSE	L'organisme de formation soutient activement les engagements en faveur de la RSE par des moyens financiers, humains et/ou matériels en direction des projets, des associations ou acteurs RSE	Budget dédié ou liste des projets soutenus. "Moyens alloués à la RSE Comité et/ou : instance RSE (ex : conseil d'institut ou autres) Participation à des événements en faveur de la RSE et/ou Liste des réseaux RSE d'appartenance et/ou Labellisations orientées RSE et/ou Conventions, partenariats, chartes signées"	Vérification documentaire Entretien avec le personnel	x		x
7.3 L'ensemble des acteurs participe à la vie de l'organisme de formation - Ecole universitaire de Management	Des étudiants participent aux instances de l'organisme de formation	Document enregistrant la composition du Conseil.	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
7.4 L'engagement social des étudiants de l'organisme de formation est avéré	Les Des étudiants participent aux instances de l'organisme de formation étudiants sont impliqués dans les associations labellisées par un réseau d'écoles universitaires de management • BDE • Junior entreprises ou junior conseils • Associations culturelles et sportives • Projets	Liste de associations labellisées par le réseau universitaire de management ou demande de labellisation. Désignation d'un référent pour la vie associative	Vérification documentaire	x	x	x
	Les étudiants sont impliqués dans d'autres associations étudiantes	Liste des autres associations	Vérification documentaire Entretien avec les étudiants	x	x	x
7.5 L'organisme de formation met en œuvre une politique en matière d'égalité Homme/Femme	Les conseils et comités de l'organisme de formation sont constitués dans la recherche de la parité homme/femme	Pourcentage H / F dans la composition des comités Preuve de la recherche de la parité	Vérification documentaire	x		x
7.6 Mise en œuvre de la politique en matière d'accès à la formation de personnes en situation de handicap	L'organisme de formation propose un accompagnement personnalisé et des aménagements en fonction des besoins aux personnes en situation de handicap (mise à disposition de contenus de cours adaptés, accessibilité adaptée, aménagements d'examens, aide humaine, accessibilité des bâtiments, etc....)	Informations en direction des personnes en situation de handicap de l'organisme de formation ou de l'université	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
	Une cellule handicap est mise en place et apporte des conseils d'adaptation au handicap ou d'orientation vers des organismes de formation plus adaptés aux besoins de la personne	Composition de la cellule handicap de l'université. Référent handicap désigné au sein de l'organisme de formation	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x
	La politique en matière de handicap de l'université est prise en compte par l'organisme de formation afin de permettre aux étudiants handicapés de suivre leurs études	Politique universitaire en matière de handicap, schéma directeur Statistiques liées à l'accompagnement d'étudiants en situation de handicap	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x	x	x
	Des assistants de prévention sont nommés au sein de l'organisme de formation	Avis de nomination, fiche de poste ou site internet	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x		x
7.7 L'organisme de formation facilite l'accueil des personnes en situation de handicap dans l'ensemble de ses activités	Des amphithéâtres et des salles de cours sont accessibles aux personnes en situation de handicap Des spectacles, expositions, événements, conférences proposées sont accessibles aux personnes en situation de handicap	Registre public d'accessibilité de l'université ou documents présentant les locaux accessibles aux personnes en situation de handicap Brochure et planning des activités physiques proposées Programme des spectacles adaptés	Vérification documentaire Entretien avec le personnel et les étudiants	x		x

8 - RELATIONS ENTREPRISES ET ORGANISATIONS

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
8.1 Une information en direction des entreprises est donnée	L'organisme de formation informe les entreprises sur ses capacités d'étude et de recherche. L'organisme de formation dispose d'outils de communication rendant accessibles à distance les informations destinées à la valorisation de la recherche auprès des entreprises	Plaquettes Site internet Réseaux sociaux Courriers divers	Vérification documentaire	x		x
8.2 Des collaborations et partenariats sont organisés avec les entreprises	L'organisme de formation développe des réseaux de collaboration et de partenariat avec le monde des entreprises : • Le « Conseil de l'organisme de formation » comprend des représentants du monde économique ; une communication extérieure est réalisée à ce sujet. • Des représentants du monde économique sont associés à la création, à la conception et à la mise en œuvre des formations et participent à la veille sur les évolutions des compétences, métiers, et emplois des publics à former ; • Des recherches ou études sont menées en partenariat avec les entreprises ou pour le compte de ces dernières ; • Les entreprises sont associées à la formation des étudiants à travers l'accueil des étudiants en stage ou en alternance	Liste des réseaux auxquels l'organisme de formation participe Liste des fonctions des membres du Conseil de l'organisme de formation Liste des métiers des intervenants dans les formations. Supports de communication Nombre de conventions Liste des conventions de stage avec le nom des entreprises. Accès à une base de données partenaires.	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
8.3 L'organisme de formation développe des partenariats avec des organisations favorisant la mise en œuvre de sa stratégie de RSE et de développement durable	L'organisme de formation développe des réseaux de collaboration et des partenariats avec des organisations compétentes pour l'aider à mettre en œuvre sa stratégie de RSE et de développement durable (INRS, Global Compact, LPO, OFB, WWF etc.)	Document présentant la liste des partenariats établis au niveau du territoire et/ou sur un périmètre plus large.	Vérification documentaire	x	x	x
8.4 Une ouverture entrepreneuriale est effective	L'organisme de formation met en place des actions en faveur de l'entrepreneuriat des étudiants et les sensibilise à la création d'entreprise responsable.	Liste des actions menées : • Cours, • Salons, • Dispositif d'accompagnement à l'entrepreneuriat étudiant, concours etc • Preuve de sensibilisation à la création et/ou création d'entreprises responsables	Vérification documentaire	x	x	x
8.5 Une aide à l'employabilité est proposée aux étudiants	L'organisme de formation organise au moins une action en faveur de l'employabilité des étudiants (Workshop d'aide au CV et lettre de motivation, Mock Interview, Personal Branding)	Preuves d'actions (workshop, aide au CV et lettre de motivation, Mock Interview, Personal Branding etc.)	Vérification documentaire	x	x	x

9 - AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/ ren ouv	Doc (N+ 1)	Sui vi (N+ 2)
9.1 Un conseil pour définir la stratégie et la politique d'amélioration continue de la qualité est mis place	La composition du Conseil de l'organisme de formation associe des représentants du monde économique et social, des enseignants-chercheurs, des enseignants, des personnels administratifs et des étudiants élus. La direction met en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité approuvée annuellement par le Conseil de l'organisme de formation qui évalue les résultats des actions engagées Le Conseil de l'organisme de formation valide l'efficacité des plans d'actions suite aux audits internes et externes et réclamations des étudiants.	Document enregistrant la composition du Conseil. Ordres du jour et PV des réunions du Conseil mentionnant la politique de formation et de recherche Ordres du jour et PV des réunions du Conseil mentionnant la politique d'amélioration continue de la qualité, validant les plans d'actions suite au traitement des réclamations des étudiants. Diffusion par tout moyen des comptes rendus du Conseil de l'organisme de formation (au minimum par PV du Conseil de l'organisme, site Internet).	Vérification documentaire	x	x	x
9.2 Des ressources adaptées soutiennent la politique d'Amélioration continue	Des ressources humaines sont consacrées à l'amélioration de la qualité	Désignation d'une personne chargée de la Qualité au sein de l'établissement (Nom et Fiche de poste)Ratio budget AC/total budget	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/renouv	Doc (N+1)	Suivi (N+2)
9.3 Une communication de la politique d'Amélioration continue est réalisée	Une communication interne de la politique d'Amélioration continue est réalisée. Diffusion auprès du personnel administratif et enseignant Une communication sur la certification Qualicert est mise en place en interne et en externe	Supports de communication de la politique d'amélioration continue Supports de communication et affichage du certificat	Vérification documentaire Vérification visuelle	x		x
9.4 Un Conseil de Perfectionnement de la formation.	Le Conseil de Perfectionnement évalue annuellement la formation et fait des propositions d'amélioration en prenant en compte l'avis des équipes pédagogiques et des étudiants au travers de leurs représentants Le Conseil de Perfectionnement permet l'analyse des besoins des futurs employeurs soit en intégrant un ou des représentants du monde socio-économique soit en recueillant leur avis par questionnaire. Le Conseil de Perfectionnement analyse l'adéquation entre la formation initiale et la formation continue dans un objectif d'adaptation aux besoins des acteurs socio-économiques Le responsable pédagogique anime le Conseil de Perfectionnement de la formation	PV des réunions des Conseils de Perfectionnement.	Vérification documentaire	x	x	x

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/ ren ouv	Doc (N+ 1)	Sui vi (N+ 2)
9.5 Une analyse des réclamations, suggestions et avis	Un ou des référents "amélioration continue" sont identifiés, leurs coordonnées sont communiquées aux apprenants Le Conseil de Perfectionnement étudie les réclamations, suggestions et avis <i>a minima</i> une fois par an. Une analyse, une communication et des actions correctives sont effectuées L'analyse des réclamations est présentée aux réunions pédagogiques de l'organisme de formation	Tous supports communiqués aux apprenants Compte-rendu annuel des Conseils de Perfectionnement mentionnant l'analyse des réclamations, suggestions et avis Ordre du jour des réunions pédagogiques	Vérification documentaire	x	x	x
9.6 Une étude de satisfaction et de la qualité des formations est mise en place	Des enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des apprenants à la fin de chaque formation Les résultats sont analysés et font l'objet d'actions d'amélioration et d'un suivi au sein des comités de perfectionnement.	Enquête de satisfaction PV du conseil de perfectionnement, Plan d'action	Vérification documentaire	x	x	x
9.7 Une Amélioration continue en direction des différentes parties prenantes est mise en place	Des enquêtes ou recueil d'avis sont réalisés auprès des entreprises pour définir les besoins en formation et en compétences Création d'une procédure de recrutement pour les chargés d'enseignement vacataires dont la liste est validée par le Conseil de l'institut.	Enquêtes d'étude et ou de satisfaction ou PV des conseils de perfectionnement Procédure de recrutement des CEV	Vérification documentaire	X X		X

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle	Audit		
				Init/ ren ouv	Doc (N+ 1)	Sui vi (N+ 2)
9.8 Des indicateurs de performance et de pilotage sont mis en place	Un ou des tableaux de bord sont mis en place : ils mentionnent <i>a minima</i> • Evolution n/n-1 • Définition d'objectifs n+1	Nb de candidatures Nb admis Nb inscrits Nb partenaires entreprises Nb partenaires internationaux	Vérification documentaire	x	x	x
9.9 Le reporting annuel est analysé en Conseil de l'institut. Une proposition de stratégie opérationnelle adaptée est proposée	Un plan d'actions correctives pour le suivi des indicateurs et en adéquation avec la stratégie de l'organisme de formation est mis en place	PV du conseil	Vérification documentaire	x	x	x

CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'organisme de formation ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit détenir l'organisme de formation est articulé de la façon suivante :

- Le présent référentiel ;
- Les textes réglementaires en vigueur ;
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées ;
- Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'organisme de formation détenteur de la certification doit préciser le temps de conservation des documents avant leur archivage ou destruction.

- Ce temps de conservation (signifie que le document est aisément accessible et consultable) concerne les enregistrements et documents de référence utiles à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

DOCUMENTS D'INFORMATION SUR LA FORMATION A destination des étudiants	Durée de disponibilité
- Informations de présentation des formations (plaquettes, site Internet, etc.) - Contenus des enseignements (rattachement des Masters à la recherche) - Syllabus de cours ou suppléments au diplôme (description du contenu des enseignements) - Maquettes des diplômes - Plaquettes de présentation des formations continues en alternance ou à distance. - Catalogue du SCD - Plaquettes d'information (modalités de sélection) - Intranet - Livret d'accueil - Journal interne - Offre de formation - Programmes - Liste des formations	- 1 AN - 2 ANS - 2 ANS - 2 ANS - 1 AN - 1 AN - 1 AN - 1 AN - 1 AN - 1 AN - 1 AN - 2 ANS - 2 ANS - 2 ANS

DOCUMENTS RELATIFS AU PERSONNES	Durée de disponibilité
Qui participent à la délivrance de la formation	
- Listes des intervenants dans les formations	- 2 ANS
- CV des intervenants dans les formations (identifient les enseignants – chercheurs et les praticiens)	- 2 ANS
- CV du responsable de chaque formation	- 2 ANS
- Nom des enseignants référents par doctorant assurant des enseignements	- 1 AN
- Liste des partenariats étrangers et conventions avec des établissements étrangers	- 2 ANS
- Liste des membres et fonctions du Conseil de l'organisme de formation	- 2 ANS
- Liste des professeurs invités	- 1 AN
- Liste des personnels administratifs rattachés à l'organisme de formation	- 2 ANS
- CV en cohérence avec les exigences de la fonction décrites dans la fiche de fonction	- 2 ANS

DOCUMENTS LIES AUX INSCRIPTIONS DES ETUDIANTS	Durée de disponibilité
- Enregistrement des étudiants partis à l'étranger	- 1 AN
- Règlement des études et contrôle des connaissances	- 2 ANS
- Formulaire de candidature	- 1 AN
- Scores TOEFL, TOEIC, ...	- 1 AN
- Liste et taille des groupes de TD	- 1 AN
- Document enregistrant le nombre d'étudiants par promotion	- 1 AN
- Dossiers de candidature acceptés	- 1 AN
- Statistiques candidatures	- 1 AN
- Statistiques inscriptions (Trombinoscope)	- 1 AN
- Base de données des diplômés	- 1 AN
	- 2 ANS

DOCUMENTS DE PREUVE	Durée de disponibilité
Des effets de la formation délivrée	
- Statistiques et enquêtes « externes » disponibles visant à mieux connaître l'insertion professionnelle des jeunes diplômés et les conséquences de la formation continue sur les évolutions professionnelles des salariés	- 2 ANS
- Résultats des enquêtes périodiques « internes » effectuées auprès des diplômés	- 2 ANS
- Les mémoires, rapports de stage, projets	- 1 AN
- Conventions de stage	- 1 AN
- Fiches de suivi de stage	- 1 AN
DOCUMENTS DE CADRAGE	Durée de disponibilité
Référence des organismes de formation	
- Arrêtés d'accréditation des diplômes d'état	- 2 ANS
- Dossiers d'accréditation des formations	- 2 ANS
- Maquettes d'accréditation	- 2 ANS
- Procédures de sélection et d'orientation	- 1 AN

DOCUMENTS DE PREUVE	
Relatifs à la gestion de la formation	
- PV des Conseils d'Administration des Universités portant création des diplômes d'Université	- 2 ANS
- PV des Comités de sélection	- 2 ANS
- PV des réunions des Conseils de Perfectionnement	- 2 ANS
- Rapports annuels des Conseils de Perfectionnement	- 2 ANS
- Rapport d'activité de l'équipe de recherche	- 2 ANS
- Budget	- 2 ANS
- Ressources documentaires	- 1 AN
- Rapports soumis au Conseil	- 2 ANS
- Réponses à des appels d'offre	- 2 ANS
- Ordres du jour et compte-rendus des réunions du Conseil de l'organisme de formation.	- 2 ANS

CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'organisme de formation vérifie au minimum une fois par an qu'il respecte bien les caractéristiques certifiées.

Ce contrôle interne est enregistré dans un rapport d'audit daté et signé réalisé avant le contrôle de surveillance externe de l'organisme indépendant qui décerne la certification de services.

Lorsque des écarts entre les caractéristiques définies et le service réellement rendu par l'organisme de formation sont détectés, des actions sont mises en place afin d'assurer le maintien de la conformité des services de l'organisme de formation avec le référentiel.

Ces écarts et leur suivi sont observés par l'organisme certificateur lors de contrôles annuels de surveillance.

CHAPITRE VI : GLOSSAIRE

Accréditation de l'établissement	L'accréditation est le processus national permettant aux établissements de délivrer des diplômes nationaux conférant l'un des grades, diplômes ou titres universitaires.
Apprenti	Étudiant inscrit dans une formation en apprentissage .
Arrêté d'accréditation	L'arrêté d'accréditation de l'établissement fixe la liste des diplômes nationaux que l'établissement d'enseignement supérieur est autorisé à délivrer au nom de l'Etat en vue des articles D. 613-6 et D. 613-7 du code de l'éducation.. Le terme « accréditation » désigne, selon les cas, un processus d'expertise conduit par une « autorité », ou le résultat de ce processus qui, lorsque qu'il se conclut positivement, conduit « l'autorité » à accorder une accréditation. L'accréditation des établissements à délivrer les diplômes nationaux découle du processus d'accréditation mené par le ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche, fixé à l'article L613-1 du code de l'éducation. Les formations débouchant sur un diplôme d'Etat donnent lieu à une accréditation par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche. Ces accréditations sont attribuées pour une période de temps limitée, en principe, pour cinq ans. La demande d'accréditation s'inscrit dans le cadre d'une politique contractuelle. Celle-ci se caractérise par un contrat quinquennal (élaboré actuellement tous les cinq ans pour une durée de cinq ans). A l'occasion de l'élaboration de ce contrat, les universités proposent à leur Ministère de tutelle de mettre en œuvre, pour les cinq ans à venir, une offre de formation. Cette offre contient des formations, débouchant sur des diplômes d'État, dont la nomenclature est fixée par arrêtés du ministre en charge de l'enseignement supérieur. L'instruction de la demande d'accréditation emportant habilitation de l'établissement à délivrer les diplômes nationaux se fait notamment sur la base de dossiers d'accréditation élaborés par les universités conformément au cadre national des formations conduisant à la délivrance des diplômes nationaux de licence, de licence professionnelle et de master. Pour chaque formation et dans le respect du cahier des charges des grades universitaires de licence et de master, le dossier précise : les objectifs visés par la formation en termes de connaissances, de compétences et de débouchés professionnels ; les contenus et les volumes horaires des enseignements ; les intervenants qui dispenseront ces enseignements ; les modalités de contrôle des connaissances ; les compétences scientifiques des équipes de recherche auxquelles sera adossée la formation ; les collaborations et partenariats avec les milieux socio-économiques intéressés par celle-ci et qui lui apporteront son soutien, etc. Lorsque le processus d'expertise du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche se conclut positivement, l'université est alors autorisée à dispenser la formation et à délivrer le diplôme au nom de l'Etat. Cette autorisation donne lieu à un arrêté d'accréditation. Un processus similaire (associant le même Ministère) est appliqué pour « habilitier » les formations doctorales (voir Doctorat) organisées par les écoles doctorales. Le terme utilisé n'est cependant pas celui d'accréditation mais d'accréditation des écoles doctorales.

	En ce qui concerne les diplômes d'Université , le processus d'expertise sur les projets de formation est conduit par l'université elle-même et l'accréditation est donnée par décision de son Conseil d'Administration.
Chercheur	Dans le référentiel, le terme de chercheur désigne une personne produisant de la recherche scientifique et qui est rattaché à un organisme de recherche . Il est principalement docteur mais peut être doctorant.
CNRS	Centre National de la Recherche Scientifique. C'est une institution publique de recherche, internationalement reconnue. Il est placé sous la tutelle du Ministère en charge de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation
CNU	Le CNU (Conseil National des Universités) est l'instance nationale d'évaluation des activités des enseignants-chercheurs. Cette évaluation prend en compte leurs activités de recherche scientifique, d'enseignement et de responsabilité administrative et collective dans la gestion de leur université. Il est composé de 11 groupes, eux-mêmes divisés en 52 sections, dont chacune correspond à une discipline. Chaque section comprend deux collèges où siègent en nombre égal d'une part, des représentants des professeurs des universités et personnels assimilés et, d'autre part, des représentants des maîtres de conférences et personnels assimilés.. La 6^{ème} section du CNU correspond à la discipline Sciences de Gestion. Pour devenir Maître de Conférences (premier grade des enseignants-chercheurs), il faut être Docteur, première condition nécessaire, et être qualifié par le CNU, deuxième condition nécessaire. Cette qualification est prononcée au regard de la qualité de la thèse de Doctorat et des travaux de recherche complémentaires. La qualification attribuée par le CNU autorise à candidater sur les emplois de Maîtres de Conférences disponibles au sein des universités. Au sein de celles-ci, les Comités de sélection décident, en dernier ressort, du recrutement. Ces Comités de sélection sont constitués par disciplines calquées sur les sections du CNU. Au-delà de son rôle dans le recrutement des Maîtres de Conférences, le CNU évalue les activités de tous les enseignants-chercheurs et cette évaluation détermine le déroulement de leurs carrières.
Comités de sélection	Les Comités de sélection sont les instances mises en place par les universités pour chaque emploi d'enseignant chercheur créé ou déclaré vacant dans les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel et dans les établissements publics relevant du ministre chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche dans lesquels sont affectés des enseignants chercheurs. Leurs compositions sont définies réglementairement. Ils sont créés par délibération du conseil d'administration siégeant en formation restreinte aux représentants élus des enseignants chercheurs, des chercheurs et des personnels assimilés.
Composante d'une université	Le terme de composante d'une université est utilisé dans ce référentiel au sens où il est défini dans l'article L.713-1 du code de l'éducation qui mentionne trois types de structures juridiques : 1) Les UFR (Unités de Formation et de Recherche) ou UF (unités de formation), anciennement « les facultés ») les départements, laboratoires et centres de recherche; 2) Les instituts ou écoles internes; 3) Les regroupements de composantes qui peuvent être dénommés « collegium » L'organisme de formation que ce référentiel mentionne est une composante (unité de formation) d'une université ou un établissement public autonome.

	Les composantes sont dotées d'une instance d'administration et de direction généralement constituée d'un conseil (de la composante) et d'un directeur (de la composante). Selon la nature juridique de la composante, les textes précisent la composition de ce conseil, son mode de désignation, l'amplitude de ses compétences, le mode de désignation du directeur, la durée de son mandat, etc. Voir aussi université.
COMUE	Communauté d'universités et établissements. Ce sont des établissements publics à caractère scientifiques, culturel et professionnels. Leur objet est de coordonner l'offres de formation et les stratégies de recherche et de transfert des établissements publics d'enseignement supérieur sur un territoire donné dénommé « site »
Conseil académique	Le conseil académique en formation plénière est consulté ou peut émettre des vœux sur les orientations des politiques de formation, de recherche, de diffusion de la culture scientifique, technique et industrielle et de documentation scientifique et technique, sur la qualification à donner aux emplois d'enseignant-chercheur et de chercheur vacants ou demandés, sur la demande d'accréditation et sur le contrat d'établissement. Il propose au conseil d'administration un schéma directeur pluriannuel en matière de politique du handicap, qui couvre l'ensemble des domaines concernés par le handicap. Il est consulté sur toutes les mesures visant à garantir l'exercice des libertés universitaires et des libertés syndicales et politiques des étudiants.
Conseil de l'organisme de formation	Cette expression désigne, dans le référentiel, le conseil qui administre la composante de l'université (et qui, en général, élit son directeur qui la dirige), composante à laquelle correspond l'organisme de formation. Certains usages en vigueur nomment « conseil d'administration » ce conseil de la composante (et donc, de l'organisme de formation). Si les textes réglementaires ne semblent pas l'interdire formellement, ceux-ci réservent cependant le terme de conseil d'administration au conseil d'administration de l'université. Aussi, dans ce référentiel, nous utilisons le terme de conseil de l'organisme de formation (et non celui de conseil d'administration de celui-ci).
Conseil de Perfectionnement	Le référentiel désigne par ce terme l'instance qui, attachée à une formation, est présidée par le responsable de la formation, qui est ouverte à tous les intervenants dans la formation et qui a vocation à évaluer la pédagogie mise en œuvre et à faire toutes propositions utiles à son amélioration. Des représentants du corps étudiant consultent les étudiants d'une formation afin de remonter leur appréciation au Conseil de Perfectionnement.
Construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur	La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur renvoie, en premier lieu, à la déclaration commune des ministres européens de l'éducation du 19 juin 1999 à Bologne. Dans cette déclaration, dite déclaration de Bologne, les 29 pays signataires (dont la France) se sont engagés à mettre en œuvre des politiques d'harmonisation de leur système d'enseignement supérieur. L'expression renvoie en second lieu à ces politiques. L'harmonisation recherchée passe notamment par la mise en place dans l'ensemble des pays européens signataires d'un système de grades académiques correspondant à trois niveaux de sortie de l'enseignement supérieur : Licence après trois années d'études (après le Bac – ou son équivalent) ; Master à l'issue de deux années supplémentaires ; Doctorat après trois nouvelles années. Cette

	architecture est souvent désignée par le terme LMD (où parfois : « 3-5-8 » pour signifier : Bac+3 années, Bac+5 années et Bac+8 années). Rendre les titres, grades et diplômes délivrés au sein des pays de l'Union facilement comparables et « lisibles » ; intensifier la mobilité entre ces pays des étudiants, des enseignants et des chercheurs ; encourager la coopération des établissements d'enseignement supérieur en matière d'assurance qualité ; renforcer l'attractivité de l'offre de formation supérieure européenne à l'échelon international, tels sont les principaux objectifs poursuivis.
Diplôme	Un diplôme atteste que les connaissances et les aptitudes visées par une formation sont acquises par celui à qui il est délivré. Le présent référentiel fait mention de diplômes d'Etat et de diplômes d'Université. La distinction renvoie à l'instance qui attribut l'accréditation à la formation qui y conduit : le Ministère en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche et de l'innovation pour les diplômes d'Etat, les universités pour les diplômes d'Université.
Diplôme d'Etat (diplôme national)	Un diplôme délivré au nom de l'État (ou diplôme national) est un diplôme qui atteste de l'acquisition des connaissances et des aptitudes visées par une formation habilitée (voir accréditation) par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur a conduit à une réforme au niveau européen des diplômes d'Etat et donc des formations qui y conduisent. Désormais, les trois niveaux de sortie de l'enseignement supérieur se situent à bac+3 (trois années d'enseignement après le Baccalauréat), bac+5 et bac+8. Ces trois niveaux correspondent à trois grades : Licence (bac+3), Master (bac+5) et Doctorat (bac+8). Les diplômes d'Etat eux-mêmes dénommés Licence, Master et Doctorat confèrent le grade correspondant. Ainsi, dans le cas des diplômes d'Etat, le nom du diplôme : Licence, Master ou Doctorat, désigne aussi le grade correspondant et la formation qui y conduit. L'acronyme LMD désigne cette nouvelle architecture des niveaux de sortie de l'enseignement supérieur, des formations et des diplômes d'Etat.
Diplôme d'Université	Un diplôme d'Université est un diplôme qui atteste de l'acquisition des connaissances et des aptitudes visées par une formation habilitée (voir accréditation) par les instances d'une université.
Diplôme délocalisé	Les universités françaises, organisant en leur sein des formations permettant l'obtention d'un diplôme d'Etat ou d'un diplôme d'Université. Elles peuvent établir des conventions avec des partenaires étrangers (universités ou établissements d'enseignement supérieur) au terme desquelles certaines de ces formations sont aussi dispensées à l'étranger, « dans les murs » des partenaires. On parle alors de « formation délocalisée » et de « diplôme délocalisé ». Ces conventions et partenariats s'inscrivent dans les missions d'ouverture et de coopération internationales des universités.
Diplôme national	Ce terme est synonyme de diplôme d'Etat.
Docteur	Est Docteur une personne qui est titulaire d'un Doctorat.
Doctorant	Étudiant inscrit dans une formation doctorale au cours de laquelle il conduit des recherches en vue de la production d'une thèse permettant l'obtention du Doctorat.

Doctorat	Le Doctorat est un Diplôme d'Etat qui confère le grade du même nom (grade correspondant au niveau de sortie Bac+8 de l'architecture LMD). Le diplôme de Doctorat est obtenu à l'issue d'une formation doctorale qui est une « formation à et par la recherche ». Cette formation consiste en la réalisation de travaux de recherche scientifique aboutissant à la production de connaissances nouvelles et donnant lieu à la rédaction et à la soutenance d'une thèse de doctorat. Ces recherches sont conduites sous le contrôle d'un directeur de thèse, qui est Professeur des universités (ou Directeur de recherche dans un organisme de recherche, ou Habilité à Diriger des Recherches), au sein d'une équipe de recherche qui participe à une école doctorale (et à son programme doctoral). La possession d'un Doctorat est une condition nécessaire pour devenir enseignant-chercheur (Maître de Conférences ou Professeur des universités) ou chercheur (Chargé de recherche ou Directeur de recherche dans un organisme de recherche).
Domaine de formation	Les domaines de formation définissent des grands champs de connaissances et de compétences au sein desquels chaque université présente son offre de formation. La définition des domaines de formation (leur contenu et leurs frontières) relève en premier lieu des universités et ne font pas l'objet d'une définition nationale qui s'impose à toutes. Ces domaines sont liés aux compétences scientifiques de chaque université et aux politiques de développement qu'elles ont choisies. On peut ainsi trouver, par exemple, et selon les universités, des domaines : lettres et langues ; arts, lettres et langues ; sciences et technologies ; biologie, santé et agrosociétés ; droit, économie et gestion ; économie et gestion ; sciences du management, etc. Les domaines de formation d'une même université peuvent être différents selon qu'ils concernent les formations de niveau Licence ou de niveau Master. Toutes les formations proposées par une université se rattachent à un domaine de formation. A travers les processus d'accréditation des établissements (voir « accréditation »), et des écoles doctorales, les ministères en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche valident les domaines de formation proposés par les universités.
Double diplôme	Les parcours de formation supérieure suivis par les étudiants se caractérisent de plus en plus par une mobilité internationale. Ainsi, par exemple, un étudiant peut débuter sa formation dans une université française, puis la poursuivre et la terminer dans une université étrangère. Dans certaines conditions, et s'il a satisfait aux contrôles des connaissances en France et dans ce pays étranger, sa formation est susceptible d'être sanctionnée par un double diplôme : un diplôme français et un diplôme étranger dénommé « cursus bi-diplômant ». Le double diplôme suppose un partenariat entre les différents établissements, encadré par des conventions qui établissent et reconnaissent la similitude et l'équivalence des enseignements et des modalités de contrôle des connaissances mis en œuvre par chacun d'eux. L'un des objectifs de la construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur est d'accroître cette mobilité internationale des étudiants au sein de l'Union Européenne.
École doctorale	Au sein des COMUE ou des universités, les écoles doctorales ont pour vocation principale l'organisation des formations doctorales (formations « à et par la recherche ») suivies par les doctorants en vue d'obtenir un Doctorat. Elles sont également impliquées dans les formations de niveau Master.

	Elles associent et s'appuient sur les équipes de recherche de l'université et, éventuellement, sur des équipes de recherche d'organismes de recherche. Les écoles doctorales sont organisées en champs disciplinaires plus ou moins vastes en relation avec les compétences scientifiques propres à chaque université. Ces champs peuvent recouvrir plusieurs domaines de formation.
Enseignant	Le terme d'enseignant est utilisé dans le référentiel pour désigner un intervenant qui est professeur agrégé ou certifié de l'enseignement du second degré, ou enseignant associé.
Enseignant-chercheur	Un enseignant-chercheur est un intervenant qui est Professeur des universités ou Maître de Conférences. Il est Docteur. La possession d'un Doctorat est une condition nécessaire (mais non suffisante) pour être enseignant-chercheur. Le premier grade des enseignants-chercheurs est celui des Maîtres de Conférences. Qu'ils soient Maîtres de Conférences ou Professeurs des universités, les enseignants-chercheurs sont rattachés à des disciplines qui identifient leurs domaines de compétences. L'ensemble des connaissances scientifiques enseignées dans les universités est ainsi classifié et codifié en disciplines. A chacune de ces disciplines correspond une section du CNU (Conseil National des Universités). Ainsi par exemple, les enseignants-chercheurs d'Astronomie et d'Astrophysique relèvent de la 34^{ème} section du CNU, ceux de Littératures Comparées de la 10^{ème} section et ceux de Sciences de Gestion de la 6^{ème} section. Le CNU et les Comités de sélection sont les instances d'évaluation des activités des enseignants-chercheurs, évaluation qui concourt à leur recrutement et à leur promotion.
Entreprise	Le terme entreprise est d'abord utilisé dans le référentiel dans son sens commun : un ensemble d'hommes et de femmes, réunis dans une organisation ayant une structure juridique et un patrimoine, et dont l'activité consiste à produire des biens ou des services qui répondent à des demandes émanant de consommateurs finaux ou d'autres entreprises et qui leurs sont généralement vendus. Le terme entreprise est donc ici entendu dans un sens large et désigne tous les types d'entreprises, qu'elles soient grandes ou petites, quels que soient leurs statuts juridiques, leurs secteurs d'activité, etc. Pour assurer leurs fonctionnements et leurs développements, les entreprises s'appuient notamment sur des hommes et des femmes qui possèdent des connaissances et des compétences en matière de gestion et de management. Mais des connaissances et des compétences en ce domaine sont également utiles aux organisations non marchandes (administrations publiques, collectivités territoriales, associations, etc.). Les formations mentionnées dans ce référentiel visent à dispenser ces connaissances et à développer ces compétences utiles aux entreprises et à toutes les organisations (y compris les organisations non marchandes). Dès lors, le terme entreprise est aussi susceptible de désigner, dans un sens encore plus large, l'ensemble des « lieux » où les formations évoquées sont utiles.
Équipe de recherche	Les équipes de recherche fédèrent et structurent les activités de recherche scientifique des enseignants-chercheurs et chercheurs sur des champs disciplinaires plus ou moins vastes et/ou sur des thématiques partagées. Associées aux écoles doctorales et à leurs formations doctorales, elles accueillent et accompagnent les doctorants dans la conduite de leurs recherches et la réalisation de leurs thèses de Doctorat. L'activité de recherche scientifique des équipes de recherche fait l'objet d'une évaluation par leur université d'appartenance (par leur Conseil scientifique) ainsi

	que par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. Cette évaluation conduit à leur reconnaissance et à leur classement dans l'une ou l'autre des catégories que sont : la jeune équipe, l'équipe d'accueil, l'équipe associée, l'unité mixte de recherche, etc. On parle alors « d'équipe de recherche reconnue ».
Établissement	Du point de vue légal, l'établissement désigne une personne morale. Dans l'enseignement supérieur public, le code de l'éducation distingue les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (E.P.C.S.C.P.) des établissements publics à caractère administratif (E.P.A.). Les E.P.C.S.C.P., parmi lesquels on dénombre notamment les universités et les grands établissements, sont des établissements nationaux d'enseignement supérieur et de recherche disposant d'une autonomie administrative, pédagogique, scientifique et financière renforcée ainsi que statutaire pour les universités. Sont concernés par le statut d'E.P.A. des établissements à finalité plus professionnelle et les établissements de documentation. Leurs décrets de création fixent leurs statuts particuliers.
ERP	Etablissement Recevant du Public
Étudiant	Le terme étudiant désigne, dans le référentiel, toute personne inscrite dans une formation . Un étudiant peut être un étudiant de formation initiale , un étudiant de formation continue ou un apprenti . Au-delà de ce référentiel, on observe que le terme étudiant est parfois utilisé pour désigner les seuls étudiants de formation initiale. Tel n'est pas le sens qui est donné ici.
Étudiant de formation continue	Un étudiant de formation continue est un étudiant qui possède déjà une expérience professionnelle et qui est lié à l'organisme de formation par une convention ou par un contrat de formation continue lui permettant de bénéficier des garanties et, le cas échéant, des financements prévus par le code du travail. L'étudiant souhaite acquérir ou développer une qualification ou valoriser une expérience professionnelle.
Étudiant de formation initiale	Un étudiant de formation initiale est un étudiant inscrit selon le régime de droit commun et ne pouvant se prévaloir d'un contrat ou d'une convention de formation continue.
Formation à distance	Les formations à distance se caractérisent par une organisation qui minimise l'obligation de présence correspondant au temps de travail en face-à-face direct avec les intervenants . Elles recourent pour cela à l'utilisation des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) et aux outils pédagogiques qu'elles rendent possibles (cours en ligne, forum sur Internet, etc.).
Formation continue	La formation continue s'adresse : • aux personnes (salariés, demandeurs d'emploi, professions libérales, etc.) ayant interrompu leurs études et désireuses d'acquérir ou de développer une qualification, de valoriser leur expérience professionnelle • aux employeurs (privés ou publics) souhaitant développer les compétences de leurs salariés
Formation en alternance	Les formations en alternance sont fondées sur phase pratique et une phase théorique.

	L'alternance comprend deux types de contrats : • Contrat d'apprentissage : a pour but d'obtenir un diplôme d'État (CAP, BAC, BTS, Licence, Master,...) ou un titre à finalité professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), dont l'ensemble des titres professionnels relevant du ministère chargé du Travail. Durée : En principe de deux années pour la période d'apprentissage ; cette durée peut, dans certains cas dérogatoires, être inférieure (6 mois) ou supérieure (3 ans), voire 4 ans pour les travailleurs handicapés • Contrat de professionnalisation : a pour but d'acquérir une qualification professionnelle reconnue (un diplôme ou un titre professionnel enregistré dans le Répertoire national des certifications professionnelles – RNCP) ; un certificat de qualification professionnelle (CQP) ; une qualification reconnue dans les classifications d'une convention collective nationale.. Durée : De 6 mois à 1 an, voire 3 ans dans certains cas, pour le contrat de professionnalisation à durée déterminée. Tous deux ont le même objectif de montée en compétence du salarié en combinant travail en entreprise et formation théorique
Formation initiale	On désigne par formation initiale toute formation dont les programmes et les modalités pédagogiques sont adaptés au public des étudiants de formation initiale , public relativement jeune et sans expérience professionnelle tangible.
Formation présentielle	On désigne ainsi les formations où l'essentiel des enseignements est dispensé par les intervenants en présence des étudiants. Pour ces derniers, à ce temps de travail en face-à-face direct avec les intervenants, s'ajoute un temps de travail personnel ou en groupe. Comparées aux formations à distance, les formations présentielles se caractérisent par une proportion relativement importante du temps de travail en face-à-face et donc par une obligation de présence au sein de l'organisme de formation. Dans les formations présentielles, l'année universitaire comprend en général une période d'enseignement en face-à-face et une période de stage en entreprise (ou de rédaction de mémoire). Elles se distinguent sur ce plan des formations en alternance (parmi lesquelles, les formations en apprentissage). Les formations présentielles peuvent donner lieu à des aménagements d'horaires (et/ou à un étalement dans le temps) pour permettre aux étudiants exerçant une activité professionnelle de suivre ces formations (enseignements programmés le soir, le week-end, etc.). Ces étudiants relèvent en général de la formation continue.
Organisme de recherche	Le référentiel désigne sous cette appellation les établissements publics de recherche avec lesquels les universités collaborent. Parmi eux : le CNRS (Centre National de la Recherche Scientifique), l'INRA (Institut National de la Recherche Agronomique), l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale), l'EHESS (Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales), etc.
Intervenant	Dans le présent référentiel, le terme d'intervenant est utilisé pour désigner toute personne qui dispense un enseignement et/ou encadre des travaux et réalisations correspondant à une formation. Le référentiel distingue plusieurs catégories d'intervenants : enseignants-chercheurs (Professeurs des universités et Maîtres de Conférences) ; chercheurs (Directeurs de recherche et Chargés de recherche) ; praticiens ; enseignants (Professeurs agrégés ou certifiés de l'enseignement du second degré, enseignants associés) ; autres enseignants non docteurs.

	Le qualificatif d'intervenant est également donné aux personnes recrutées sous le statut de chargé d'enseignement vacataire.
Galaxie	Portail de services dédié aux candidats à la qualification et au recrutement en qualité : • de maîtres de conférences • professeurs des universités • à l'avancement de grade des enseignants-chercheurs Ce portail est un dispositif du Ministère de l'Enseignement supérieur de la Recherche et de l'Innovation
Laboratoire de recherche	Parce qu'il existe des usages variés, le vocable laboratoire de recherche est parfois utilisé pour désigner ce qui, dans ce référentiel, est désigné par équipe de recherche . Ces deux expressions doivent être considérées comme synonymes.
Licence	La Licence est un Diplôme d'Etat qui confère à son titulaire le grade du même nom (grade correspondant au niveau de sortie Bac+3 de l'architecture LMD). Par extension, le terme de Licence désigne aussi la formation habilitée (voir accréditation) par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche qui permet l'obtention du diplôme de Licence, formation se déroulant sur trois ans. Les licences sont rattachées à des mentions. L'intitulé de la licence est défini par un nom de domaine et de mention. La nomenclature des mentions du diplôme national de licence est fixée par arrêté. L'intitulé d'un diplôme repose sur une dénomination précisant le domaine et la mention concernée. Ces dénominations assurent la lisibilité de l'offre de formation pour les étudiants, les partenaires professionnels et le monde scientifique, en France et à l'étranger. — arts, lettres, langues ; — droit, économie, gestion ; — sciences humaines et sociales ; — sciences, technologies, santé. Les domaines fixés par le Code de l'éducation sont : Il convient de distinguer Licence et Licence Professionnelle. La Licence Professionnelle est aussi un diplôme d'Etat conférant le grade de Licence sanctionnant une formation de trois années d'études après le Baccalauréat. Cependant, ces trois années doivent être vues comme l'enchaînement de deux premières années de formation de Licence et d'une troisième année de formation à laquelle est associée la dénomination de Licence Professionnelle. Cette formation (habilitée) de troisième année se caractérise par un souci très nettement marqué de professionnalisation et de spécialisation permettant une insertion professionnelle immédiate dans un secteur d'activité et pour exercer des métiers précis. Ainsi, les Licences sont destinées à des étudiants qui souhaitent poursuivre leurs études en Master, alors que les Licences Professionnelles sont conçues pour les étudiants qui souhaitent une insertion professionnelle « ciblée » à l'issue de leur Licence.
Licence Professionnelle	Voir Licence .
LMD	Licence Master Doctorat Voir construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur et diplôme d'État .
Maître de Conférences	Voir enseignant-chercheur .

Master	Le Master est un diplôme d'État (diplôme national) qui confère à son titulaire, le grade du même nom (grade correspondant au niveau de sortie Bac+5 de l'architecture LMD). Par extension, le terme de Master désigne aussi la formation habilitée (voir accréditation) par le Ministère en charge de l'enseignement supérieur et de la recherche qui permet l'obtention du diplôme de Master, formation se déroulant sur deux ans. Les Masters sont rattachés à des mentions. L'intitulé du Master est défini par un nom de domaine et de mention. La nomenclature des mentions du diplôme national de Master est fixée par arrêté. L'intitulé d'un diplôme repose sur une dénomination précisant le domaine et la mention concernée. Ces dénominations assurent la lisibilité de l'offre de formation pour les étudiants, les partenaires professionnels et le monde scientifique, en France et à l'étranger. Les domaines fixés par le Code de l'éducation sont : — arts, lettres, langues ; — droit, économie, gestion ; — sciences humaines et sociales ; — sciences, technologies, santé.
Organisme de formation	Le terme organisme de formation utilisé dans ce référentiel désigne soit une composante d'une université, c'est-à-dire une structure correspondant à l'un des trois types distingués par l'article L.713-1 du code de l'éducation, soit un établissement autonome. Voir aussi université.
Parcours de formation	L'offre de formation est organisée sous la forme de parcours types de formation (article D.123-14). Les parcours types de formation sont des ensembles cohérents d'unités d'enseignement, organisant des progressions pédagogiques adaptées. Ils visent à l'acquisition d'un ou plusieurs diplômes nationaux et sont proposés par les établissements d'enseignement supérieur dans le cadre de la procédure d'habilitation (article D. 611-1).
Permanent (enseignant-chercheur et enseignant permanent)	Les postes occupés par les enseignants-chercheurs et les enseignants sont attachés à une université (parfois à une composante d'une université). Le référentiel qualifie de permanents les enseignants-chercheurs et enseignants qui sont en poste dans l'université à laquelle appartient l'organisme de formation (ou, a fortiori, qui sont en poste dans la composante à laquelle correspond l'organisme de formation).
Praticien	Le terme de praticien est utilisé dans le référentiel pour désigner un intervenant qui exerce une activité professionnelle principale en dehors de l'université et de l'enseignement. Dans cette activité principale, il occupe des fonctions de responsabilité et d'encadrement en relation avec les connaissances, les compétences, les techniques et les savoir-faire visés par la formation où il intervient. Il est cadre, ingénieur, expert, dirigeant etc. dans une entreprise (ou une organisation non marchande). Il est, au sens des textes en vigueur (article L.952-1 du code de l'éducation), Chargé d'enseignement.
PRCE	Professeur certifié affecté dans l'enseignement supérieur.
PAST	Professeur associé à plein temps ou à mi-temps, invité à temps plein et à mi-temps
PRAG	<i>Professeur agrégé de l'enseignement dans l'enseignement supérieur</i>
Professeur des universités	Voir enseignant-chercheur.
SCD	L'acronyme signifie : Service Commun de Documentation. Au sein d'une université , le SCD est le service qui, pour l'ensemble des composantes de

	<i>l'université</i> , est chargé de la gestion des bibliothèques. Dans les usages en vigueur, on parle souvent de bibliothèque(s) universitaire(s), voire de « B.U. », ...
Syllabus de cours	Présentation générale d'un cours qui reprend toutes les informations à savoir par les étudiants à son sujet : table des matières, objectifs, planification des activités, modes d'évaluation, informations pratiques, etc.
Université	Les universités, établissements nationaux d'enseignement supérieur, sont, juridiquement, des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel. L'article L711-1 du code de l'éducation stipule que « <i>Les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel sont des établissements nationaux d'enseignement supérieur et de recherche jouissant de la personnalité morale et de l'autonomie pédagogique et scientifique, administrative et financière.</i> <i>Ces établissements sont gérés de façon démocratique avec le concours de l'ensemble des personnels, des étudiants et de personnalités extérieures. »</i> Les missions qui leur sont conférées sont les missions du service public de l'enseignement supérieur, à savoir : 1°) <i>La formation initiale et continue tout au long de la vie ;</i> 2°) <i>La recherche scientifique et technologique, la diffusion et la valorisation de ses résultats au service de la société. Cette dernière repose sur le développement de l'innovation, du transfert de technologie lorsque celui-ci est possible, de la capacité d'expertise et d'appui aux associations et fondations, reconnues d'utilité publique, et aux politiques publiques menées pour répondre aux défis sociétaux, aux besoins sociaux, économiques et de développement durable ;</i> 3°) <i>L'orientation, la promotion sociale et l'insertion professionnelle ;</i> 4°) <i>La diffusion de la culture humaniste, en particulier à travers le développement des sciences humaines et sociales, et de la culture scientifique, technique et industrielle ;</i> 5°) <i>La participation à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche ;</i> 6°) <i>La coopération internationale.</i> Les acteurs assurant l'administration de l'université sont : Le président de l'université par ses décisions, le conseil d'administration par ses délibérations et le conseil académique, par ses délibérations et avis. I. Le président de l'université est élu à la majorité absolue des membres du conseil d'administration parmi les enseignants-chercheurs, chercheurs, professeurs ou maîtres de conférences, associés ou invités, ou tous autres personnels assimilés, sans condition de nationalité. Son mandat, d'une durée de quatre ans, expire à l'échéance du mandat des représentants élus des personnels du conseil d'administration. Il est renouvelable une fois. Les membres de ces deux conseils sont eux-mêmes élus et représentent de la communauté universitaire : les enseignants-chercheurs et enseignants ; les personnels administratifs, techniques, ouvriers et de services ; les étudiants. Des personnalités extérieures à l'université sont également membres de ces conseils. II. Le conseil d'administration détermine la politique de l'établissement. A ce titre : 1°) Il approuve le contrat d'établissement de l'université ; 2°) Il vote le budget et approuve les comptes ;

	3°) Il approuve les accords et les conventions signés par le président de l'établissement et, sous réserve des conditions particulières fixées par décret, les emprunts, les prises de participation, les créations de filiales et de fondations, l'acceptation de dons et legs et les acquisitions et cessions immobilières ; 4°) Il adopte le règlement intérieur de l'université ; 5°) Il fixe, sur proposition du président et dans le respect des priorités nationales, la répartition des emplois qui lui sont alloués par les ministres compétents ; 6°) Il autorise le président à engager toute action en justice ; 7°) Il approuve le rapport annuel d'activité, qui comprend un bilan et un projet, présenté par le président ; 7° bis) Il approuve le bilan social présenté chaque année par le président, après avis du comité technique. Ce bilan présente l'évolution de l'équilibre entre les emplois titulaires et contractuels et les actions entreprises en faveur de la résorption de la précarité au sein des personnels de l'établissement. Les données et résultats de ce bilan sont examinés au regard des objectifs de gestion prévisionnelle des ressources humaines précisés par le contrat pluriannuel ; 8°) Il délibère sur toutes les questions que lui soumet le président, au vu notamment des avis et vœux émis par le conseil académique, et approuve les décisions de ce dernier en application du V de l'article L. 712-6-1 ; 9°) Il adopte le schéma directeur pluriannuel en matière de politique du handicap proposé par le conseil académique. Chaque année, le président présente au conseil d'administration un rapport d'exécution de ce schéma, assorti d'indicateurs de résultats et de suivi. Sous réserve des dispositions statutaires relatives à la première affectation des personnels recrutés par concours national d'agrégation de l'enseignement supérieur, aucune affectation d'un candidat à un emploi d'enseignant-chercheur ne peut être prononcée si le conseil d'administration, en formation restreinte aux enseignants-chercheurs et personnels assimilés, émet un avis défavorable motivé. Il peut déléguer certaines de ses attributions au président à l'exception de celles mentionnées aux 1°, 2°, 4°, 7°, 7° bis, 8° et 9°. Celui-ci rend compte, dans les meilleurs délais, au conseil d'administration des décisions prises en vertu de cette délégation. Toutefois, le conseil d'administration peut, dans des conditions qu'il détermine, déléguer au président le pouvoir d'adopter les décisions modificatives du budget. En cas de partage égal des voix, le président a voix prépondérante III. Le conseil académique Pour une part importante, les relations de l'établissement sont en effet de nature contractuelle. Le contrat d'établissement, actuellement quinquennal, fixe notamment les diplômes d'État que l'université est habilitée (Voir accréditation) à délivrer et les moyens budgétaires et en emplois que s'engage à lui apporter le Ministère de tutelle pour la mise en œuvre des formations qui conduisent à ces diplômes. Le contrat recherche, pour le domaine qui est le sien, obéit à la même logique. Pluridisciplinaires et accueillant souvent plusieurs milliers d'étudiants, les universités sont organisées en composantes (Voir composante d'une université). Traditionnellement, celles-ci se définissent d'abord sur la base de champs disciplinaires plus ou moins vastes. C'est au niveau des composantes que sont mises en œuvre les activités de formation et de recherche relevant des différents champs disciplinaires que compte l'université. Sur le plan juridique (Art. L.713-1 du code de l'éducation), les composantes des universités sont définies
--	--

	comme étant : des instituts ou écoles, des Unités de Formation et de Recherche (UFR), des départements, laboratoires et centres de recherche et des regroupements de composantes De ces trois types de structures, l'UFR est sans doute la plus connue : une UFR correspond à ce qui était antérieurement dénommée (et qui l'est parfois encore) faculté (faculté de Droit, faculté de Médecine, etc.). Le terme organisme de formation utilisé dans ce référentiel désigne une composante d'une université, c'est-à-dire une structure correspondant à l'un des trois types distingués par l'article L.713-1 du code de l'éducation.
Validation des acquis	La validation des acquis, qu'il s'agisse de la validation des acquis professionnels (VAP) ou de la validation des acquis de l'expérience (VAE), permet à tout individu de faire reconnaître des compétences qu'il a acquises à l'occasion de ses activités professionnelles ou bénévoles. Cette demande de reconnaissance se fait au regard d'une formation conduisant à un diplôme, c'est-à-dire en référence aux connaissances et aux compétences que cette formation vise et que ce diplôme sanctionne. La demande de validation peut conduire : à autoriser le demandeur à s'inscrire dans la formation considérée alors qu'il ne possède pas les diplômes normalement exigés, à le dispenser d'une partie des enseignements de la formation et du contrôle des connaissances associé ou à lui délivrer le diplôme. Une validation des études supérieures (VES) permet de faire valider des études supérieures suivies antérieurement (université, école, institut, organisme de formation, etc.), en France ou à l'étranger dans un domaine en rapport avec le diplôme visé.

CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 433-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

VII.1. SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients. 2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients.	1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire). 2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 3. Le titre complet du référentiel de certification de services. 4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées. 5. L'adresse complète de SGS ICS : 29 avenue Aristide Briand 94111 Arcueil cedex www.qualicert.fr 6. Si vous exercez plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue). 7. Si vous êtes bénéficiaires d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS ». 8. Il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu auprès de SGS-ICS ».

VII.2. SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.	1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 2. L'adresse internet : www.qualicert.fr
2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2). + 3. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées. 4. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : www.qualicert.fr

VII.3. CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

Une stratégie établie

Une information fiable en direction des étudiants et des entreprises

Des formations initiales et continues à forte valeur ajoutée

Des formations mises en œuvre dans un contexte intellectuel et culturel stimulant

Des modalités pédagogiques spécifiques aux sciences de gestion et au management

Une activité de recherche avérée

Un suivi des relations avec les diplômés

Une activité tournée vers l'international

Un engagement et une responsabilité sociétale et environnementale

L'accueil des personnes en situation d'handicap

Des équipes pédagogiques et administratives compétentes

Des réseaux et des partenariats avec le monde économique et social

L'amélioration continue de la qualité

CHAPITRE VIII : CONDITIONS D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VIII.1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site.
Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande de l'organisme de formation candidat ;
- La réalisation d'un audit de certification ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel (réf. RE/IAE) et donnant lieu à un rapport d'audit ;
- La décision de SGS ICS, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur

Instruction du dossier de demande

Tout organisme candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une **fiche de renseignements** donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit ;
- d'une **lettre d'engagement** à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel (réf. RE/IAE).

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose **une date d'audit** au candidat.

A la date de l'audit, l'organisme de formation candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

Réalisation de l'audit de certification :

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon **un questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe. L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.
Il consiste en :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel (responsable pédagogique, enseignant, enseignant chercheur, chercheur, ...) et avec **des étudiants** ;
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels** ;
- **La consultation des documents et enregistrements (papiers ou informatiques).**

Certains organismes de formations sont basés sur plusieurs campus. La présente certification vaut pour l'ensemble des campus. Les audits sur site peuvent se dérouler sur un seul des campus ou en alternance de campus.

L'ensemble des formations proposées par l'organisme de formation peuvent être évaluées.

Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGS ICS sont les suivantes :

- Attribution du certificat ;
- Audit complémentaire documentaire ;
- Audit complémentaire sur site ;
- Refus du certificat.

VIII.2. SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en 2 contrôles sur rendez-vous réalisés suite à une prise de rendez-vous (dans les trois mois précédant l'audit) sur **la période de validité du certificat (3 ans)**, afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel. Une formation différente est auditée chaque année.

La surveillance consiste en :

- **un contrôle documentaire sur l'année de surveillance N+1**
- **une visite sur site N+2**

Chaque contrôle documentaire est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel « *Activité universitaire de formation et de recherche dans le domaine des sciences de gestion et du management* » (réf. RE/IAE) et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle(cf. audit N+1)

Ce contrôle comporte :

- La consultation des documents et enregistrements (documents informatisés, photo,...) ;
- Une formation est auditée
- L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel.

Le contrôle sur site est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel « *Activité universitaire de formation et de recherche dans le domaine des sciences de gestion et du management* » (réf. RE/IAE) et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe (cf audit N+2).

Ce contrôle comporte :

- Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel (responsable pédagogique, enseignant, enseignant chercheur, chercheur, ...) et avec des étudiants ;
- La consultation des documents et enregistrements (documents papiers ou informatiques) ;
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels ;
- L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel.

Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'organisme de formation selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction).

Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :

- détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents.
- détectées par l'organisme IAE lors des contrôles internes

Le **respect des règles de communication** relatives à la Certification de Services définies dans le présent référentiel et dans le guide d'utilisation de la marque QUALICERT.

Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGS ICS sont les suivantes :

- Maintien du certificat ;
- Contrôle complémentaire documentaire ;
- Contrôle complémentaire sur site ;
- Suspension temporaire du certificat ;
- Retrait définitif du certificat.

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.