

## Enquête de satisfaction auprès des écoles auditées en 2018-2019

### *Colloque de la CTI, 11 février 2020, Bordeaux*

Synthèse de l'analyse de l'enquête préparée par les référents qualité de la CTI

#### Rappel des modalités

- Enquête envoyée à toutes les écoles françaises ayant connu une procédure d'audit, périodique ou non, au cours de la campagne d'accréditation 2018-2019, après réception de l'avis/décision
- Réponse de chaque Ecole communiquée à l'équipe d'audit
- Données exploitées individuellement et globalement
- Les enquêtes concernant les admissions par l'Etat, attributions du label EUR-ACE® seul et attributions du label CeQuInt sont exclues de la consolidation et exploitées individuellement.

**69 établissements** ont été sollicités, pour un **taux de réponse de 80%**. Pour mémoire en 2017-2018, 42 établissements ont été sollicités et le taux de réponse était de 88%. Cette année, un retard dans l'envoi des questionnaires de satisfaction 2018-2019 avec un envoi post-campagne a engendré un nombre important de retours sans opinion ou non concerné (changements de direction, nouvel audit en cours), qu'il faudra prendre en compte à lecture des nouveaux résultats.

Dans l'ensemble, l'analyse des réponses aux questions de l'enquête souligne la stabilité de la satisfaction des Ecoles. L'année 2018-2019 présente la particularité d'avoir poursuivi l'expérimentation d'audits coordonnés avec le Hcéres et des audits de type allégé. Lors de cette campagne, **5 audits coordonnés** et **17 audits allégés** ont été conduits.

Afin d'évaluer l'impact global des évaluations faites par la CTI, l'enquête est composée de 3 sections thématiques qui recouvrent l'ensemble du processus d'évaluation et les spécificités des différents types d'audits (allégés, coordonnés, demande de label EUR-ACE®..) :

- I Les critères d'évaluation et outils mis à disposition par la CTI**
- II Qualité de l'évaluation menée par l'équipe d'audit et impact**
- III Accent sur les audits coordonnés CTI-Hcéres**

#### I Les critères d'évaluation et outils mis à disposition par la CTI

##### **1. Les documents de référence**

Dans ce retour d'enquête, les Ecoles mettent en avant la qualité des outils proposés par la CTI : "Le cadre d'évaluation de la CTI est particulièrement clair grâce à tous les documents élaborés et mis à disposition des établissements. » Elles jugent le document de référence "La phase préparatoire et le dossier de demande d'accréditation de l'école" très pertinent ou pertinent à 82%, au même taux que l'année passée. En réalité pourtant, seul 5% des répondants l'ont jugé moyennement ou peu pertinent contre 9% l'année passée, du fait

de 10% de retours sans opinion et 3% de personnes non concernées par cette question cette année. Les critères majeurs d'évaluation utilisés par la CTI sont jugés eux très pertinents ou pertinents à 88%.

Le "Guide d'auto-évaluation de la CTI" est jugé très pertinent ou pertinent à 88%, contre 87% en 2018. Cependant, la mise à jour du plan du dossier a perturbé et complexifié le travail pour certaines Ecoles qui ont dû se référer à plusieurs versions dudit document pendant la préparation de leur audit. Le plan du dossier est jugé encore trop redondant et impose un dossier volumineux ; les Ecoles de spécialisation interrogées ont indiqué qu'elles ne le trouvaient pas ajusté (adapté) à leurs spécificités.

Enfin, le nouveau format du rapport d'audit expérimenté par la CTI permet en moyenne une lecture plus claire du travail de l'équipe d'audit.

## 2. Le Colloque

L'importance du colloque est soulignée à plusieurs reprises dans les retours Ecoles : la rencontre avec le rapporteur principal y est fortement appréciée car elle permet de préciser les attendus du dossier d'auto-évaluation et de disposer d'informations complémentaires en amont de la préparation de l'audit. Seules deux Ecoles ont jugé la rencontre avec le rapporteur principal lors du colloque peu utile, et le détail de leur réponse montre que cela s'explique en fait par un changement de rapporteur principal en cours de processus.

## 3. Les données certifiées

La forme des Données Certifiées demandées par la CTI est jugée moyennement utile ou peu utile par 34% des répondants, soit 9 points supplémentaires par rapport à l'année antérieure. Les Ecoles trouvent que le niveau de précision demandé dans ces données est trop important et que certaines questions restent sujettes à interprétation.

Un groupe de travail a été mis en place pour retravailler le formulaire des données certifiées. Des représentants de différents types d'Ecoles et de la Cdefi ont contribué aux échanges et à l'élaboration d'une version clarifiée du questionnaire à envoyer aux Ecoles. L'enjeu de ce groupe de travail a été de veiller à garder la bonne granulométrie de la demande, et de veiller dans le même temps à en faciliter la gestion pour les Ecoles.

## II Qualité de l'évaluation menée par l'équipe d'audit

### 1. Organisation de la mission (périmètre, étude du dossier, délais de traitement)

84% des répondants ont jugé l'organisation de la mission bonne ou excellente (avec 14% de répondants sans opinion). Les règles et la mise en œuvre ont semblé toutefois plus difficiles pour les Ecoles en processus « allégé ». Si le rapporteur principal a facilement accès à l'historique de l'Ecole et est bien au courant des dossiers d'évaluation précédents, les données à fournir pour l'audit allégé devront être précisées (syllabus détaillés pour toutes les formations de tous les sites, documents sur réforme en cours...) pour les autres membres de l'équipe afin d'éviter un travail supplémentaire post-audit sur un temps réduit. Pour près de 70% des répondants, la préparation d'un dossier allégé reste tout de même plus rapide que celle d'un audit classique.

Le périmètre d'audit est plus complexe à définir également pour les Ecoles multisites à fusion récente.

Parmi les points forts de l'évaluation CTI, les Ecoles notent l'investissement de l'équipe d'audit quant à l'étude en amont de leur dossier d'auto-évaluation : hormis les 13% de répondants sans opinion sur ce point, tous ont jugé qu'elle était bonne ou excellente. Cette bonne connaissance de l'historique d'évaluation et d'évolution de l'Ecole auditée permet à l'équipe une fois arrivée sur le site de se focaliser sur les quelques points d'attention.

Cette année, 74% des répondants jugent que les délais entre le dépôt du dossier d'auto-évaluation et la publication des avis/décisions sont bons ou excellents, contre 67% en 2017-2018. Ce point qui constituait un axe d'amélioration en 2017-2018 est donc en progression. A noter cependant, le travail d'harmonisation important mené par la Commission en amont de la publication des avis/décisions est amené à s'intensifier avec la publication des rapports de mission de la campagne 2020-2021, conformément aux exigences des « Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area » (ESG).

Le départ parfois anticipé des experts à l'issue d'un audit pour des contraintes de transport est regretté par les Ecoles qui souhaiteraient que le temps qui leur est consacré au moment de la restitution soit plus important. Cette conclusion est essentielle pour permettre à l'Ecole non seulement de supporter l'attente de la publication de son avis/décision, mais encore d'intégrer plus rapidement les recommandations de la CTI dans leur système qualité.

## 2. Posture de l'équipe d'audit et qualité des échanges

*« L'audit CTI est toujours un moment à fort enjeu donc source de pression pour les équipes. Le climat dans lequel celui-ci s'est déroulé, la qualité des relations avec les auditeurs, leur écoute et leur compréhension de nos problématiques propres en ont fait une expérience très positive, partagée par tous. »*

Les retours de cette enquête soulignent le professionnalisme et la bienveillance des équipes d'audit. Plus de 60% de retours « excellents » pour les critères suivants :

- Posture générale de l'équipe d'audit ;
- Qualité des échanges ;
- Qualité de l'écoute.

Un des piliers de l'évaluation CTI est la diversité et la complémentarité des profils d'auditeurs, à l'image de la diversité des statuts d'Ecoles d'ingénieurs. La participation des experts élèves ingénieurs et des experts internationaux aux missions de la CTI s'inscrit dans le cadre général ESG. Cette année, l'adéquation de la composition de l'équipe à l'école auditée est jugée bonne ou excellente à plus de 88% (avec 8% de répondants sans opinion).

Le recul et l'expérience du rapporteur principal sont toujours fortement appréciés par les Ecoles, conformément aux observations des campagnes précédentes.

L'apport des experts internationaux est jugé bon ou excellent à 54%, ce qui représente 3 points de plus que l'an passé, malgré 35% de retours « sans opinion » contre 13% en 2018. Certaines Ecoles ont toutefois eu le sentiment que l'expert international pouvait éprouver des difficultés à s'extraire de son propre contexte.

Le bilan de la campagne précédente montrait que les Ecoles gardaient également des réserves quant au manque de neutralité et de sens critique de l'expert élève-ingénieur. Cette année, sa valeur ajoutée dans l'équipe est jugée bonne ou excellente à plus de 57%, une augmentation de 7% par rapport à l'année passée malgré 28% de retours « sans opinion ». Bien que ces deux points soient en progression, veiller à garantir la neutralité des différents membres de l'équipe d'audit reste un point de vigilance notable pour les rapporteurs principaux de la prochaine campagne.

Pour information, les retours des Ecoles au questionnaire de satisfaction post audit sont envoyés à l'ensemble de l'équipe d'audit depuis l'année passée. Cette évolution favorise l'autoévaluation des membres et des experts CTI à leurs propres pratiques. Au cours de cette campagne, la procédure de récusation, mentionnée dans le Règlement intérieur, a été intégrée au livre 3 de Références et Orientations. Elle est par ailleurs systématiquement abordée dans les sessions de formations « membres » et « experts ».

Plus largement, la remontée de dysfonctionnements est possible à n'importe quel moment du processus grâce à l'envoi d'un mail à l'adresse [coordination-audit@cti-commission.fr](mailto:coordination-audit@cti-commission.fr). Cette possibilité sera relayée dans la note d'accompagnement du courrier de lancement de la campagne envoyé par le greffe. Des exemples de dysfonctionnements et un numéro de téléphone de contact y seront ajoutés, ainsi que dans le livre 3 de R&O.

## 3. Impact de l'audit

Les résultats de l'enquête soulignent l'attente à tous les niveaux des acteurs de l'école (personnels, enseignants, élèves) vis à vis de l'audit. Pour 72% des répondants, la rédaction du dossier d'auto-évaluation a un impact déterminant ou important sur la démarche qualité de leur Ecole (8% de répondants sans opinion). Cet effort de partage et de mobilisation pour l'ensemble du personnel s'inscrit pleinement dans la démarche d'amélioration continue des Ecoles.

L'implication de la CTI dans l'espace européen de l'enseignement supérieur (EEES), notamment à travers sa participation au réseau ENAEE, est un élément fondamental de la politique internationale de la CTI. La campagne 2018-2019 a vu le renouvellement de son autorisation à délivrer le label EUR-ACE® au niveau Master. Si la reconnaissance du label est encore à consolider selon les Ecoles, leur intérêt à faire partie d'un système européen de labellisation de formation est croissant : la valeur ajoutée de l'attribution du label sur la

politique internationale de l'Ecole prend cette année 20 points pour atteindre plus de 76%, contre 57% en 2017-2018.

### **III Accent sur les audits coordonnés CTI-Hcéres**

#### **1. Coordination des deux agences d'évaluation**

La diversité des retours quant aux audits coordonnés CTI-Hcéres reflète la pluralité des cas de figure rencontrés cette campagne.

On distingue des retours très hétéroclites, que l'on pourrait polariser comme suit :

- 41% des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que ces audits étaient bien coordonnés, et félicitent le succès de cette approche « co-constructive et complémentaire » ;
- 36% des répondants estiment que les audits étaient moyennement ou pas coordonnés, et ont le sentiment que ce nouveau format a contraint et limité les échanges avec l'équipe d'audit CTI.

La CTI est bien consciente des problèmes ou insatisfactions générés par ce type d'audit coordonné qui est encore en phase de définition et de test. C'est un exercice complexe car les audits CTI et Hcéres diffèrent par le périmètre de l'audit, par les processus d'organisation de ces audits et par leurs finalités. Les audits coordonnés constituent un changement conséquent dans les méthodes de travail pour les équipes de la CTI et du HCERES. Un GT commun CTI-Hcéres est chargé de la coordination et de l'amélioration du processus. Les objectifs pour 2020 sont en particulier de proposer, à partir du retour d'expérience fourni par les établissements déjà audités et par les auditeurs, une procédure précise et complète pour la mise en place des audits coordonnés, et de la diffuser largement aux équipes d'audit et aux écoles.

#### **2. Pertinence du dossier unique**

Si la mise en place d'un dossier unique semble pertinente pour 70% des répondants (avec 20% de répondants sans opinion), seuls 55% des répondants ont jugé que les critères d'évaluation des deux agences leur semblaient complémentaires et ont eu l'impression d'avoir gagné du temps avec ce nouveau processus. Si le dossier est complexe à produire et demande un certain niveau d'expertise, les Ecoles reconnaissent l'avantage conséquent qu'il représente pour mesurer la trajectoire d'une Ecole et la positionner par rapport à ses concurrentes.

Pour toute question : [qualite@cti-commission.fr](mailto:qualite@cti-commission.fr).