



x



MARCHÉ DE L'ART,  
CULTURE, LUXE

INSTITUT NATIONAL  
DE GEMMOLOGIE

PARIS . LYON

# Rapport Qualité *2021*

[ecole-eac.com](http://ecole-eac.com) [ingemmologie.com](http://ingemmologie.com)

# Édito

La publication de l'édition 2020-2021 du rapport Qualité nous replonge dans une époque que nous espérons révolue : l'époque de la crise sanitaire, des confinements, des contaminations, du distanciel forcé... La page semble tournée, c'est le « retour à la normale », mais cette crise aura laissé des traces.

Nous n'oublierons pas le désarroi de nos étudiants confinés ni l'énergie déployée par nos équipes pour maintenir un enseignement et une présence de qualité au sein de nos établissements, pour nos apprenants.

Mais nous n'oublierons pas non plus que cette étrange période nous a permis d'éprouver notre résilience et notre créativité.

L'année universitaire 2020-2021 présente en effet des données extrêmement encourageantes :

- du côté des projets pédagogiques toujours plus innovants (voir page 7),
- sur le front de l'insertion professionnelle d'une part (voir page 14),
- mais aussi sur celui de la satisfaction de nos parties prenantes d'autre part (voir page 19), malgré le contexte.
- Enfin, je retiens de cette année particulière les très belles initiatives initiées par le Groupe EAC-ING pour faire vivre nos valeurs (chapitre 5) : l'année 2020-2021 a notamment été marquée par le lancement du programme Speak'Up pour sensibiliser l'ensemble de nos collaborateurs et apprenants à la prévention des violences, mais aussi par de profondes modifications de nos programmes pédagogiques pour intégrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos enseignements.

A la rentrée 2021, vous étiez près de 3000 étudiants à retrouver les bancs, en « présentiel », des Écoles des métiers de l'Art et de la Culture et des Instituts nationaux de Gemmologie à Paris et à Lyon.

Merci à vous, à nos entreprises partenaires et à nos équipes pour leur confiance.

*Mélanie Viala*

Directrice générale du Groupe EAC-ING



# SOMMAIRE

- 1 **Présentation générale du groupe EAC-ING**
  
- 2 **Accompagner l'apprenant tout au long de ses études :  
diplomation, réussite et poursuite d'études des apprenants  
dans nos parcours de formation**
  - A Les grands projets pédagogiques
  - B Taux de réussite
  - C Taux d'abandon des formations
  - D Poursuite d'études
  
- 3 **Garantir l'insertion professionnelle de nos apprenants :  
les chiffres de l'employabilité de nos alumni**
  - A Taux d'insertion professionnelle en sortie d'études
  - B Salaire moyen
  - C Focus promotion 2020
  - D Quelques anciens emblématiques
  
- 4 **Impliquer nos parties prenantes : la satisfaction et la culture  
de l'amélioration constante au cœur de notre démarche qualité**
  - A La satisfaction de nos apprenants et stagiaires
  - B La satisfaction de nos intervenants
  - C La satisfaction des entreprises
  - D La satisfaction des OPCO
  
- 5 **Faire vivre nos valeurs : diversité, égalité, citoyenneté**

**Conclusion et perspectives**

# 1. Présentation générale du groupe EAC-ING

Le Groupe EAC-ING représente un groupement d'écoles supérieures dans les secteurs de la culture, du marché de l'art, du luxe et de la gemmologie :

- L'EAC, créée en 1985, est l'école de référence pour les métiers du marché de l'art, de la culture et du luxe. L'EAC est présente à Paris et à Lyon, et bénéficie d'un réseau de 30 universités et écoles partenaires dans le monde.
- L'Institut National de la Gemmologie (ING), créé en 1967, est l'école de référence pour les métiers de la gemmologie et de la joaillerie de luxe. L'ING est présente à Paris et à Lyon.

L'EAC et l'ING partagent les mêmes campus à Paris et Lyon, ainsi que la même équipe dirigeante, ce qui leur permet de faire vivre un ADN commun assez fort autour des savoir-faire d'excellence dans les secteurs du luxe, de la culture et du marché de l'art.

Si chacune présente son propre schéma des études et sa propre vision pédagogique, elles partagent un certain nombre d'infrastructures et de services, mais aussi un réseau d'entreprises partenaires et d'institutions culturelles de premier plan.

Forte d'une expérience historique en matière de formation continue et, plus récemment, de formation en alternance, le Groupe EAC-ING a fait son entrée en tant que CFA à la rentrée 2020. Il propose désormais le contrat d'apprentissage de la 3e à la 5e année.



Le Groupe EAC-ING bénéficie de la certification Qualiopi depuis juin 2021 au titre des catégories suivantes : Actions de formation, Actions de formation par apprentissage, Actions permettant de valider les acquis de l'expérience.

## *L'équipe dirigeante*



**Mélanie Viala**  
Directrice Générale du  
Groupe EAC-ING



**Charlotte Carrard**  
Directrice Nationale  
ING



**Lynda Degouve**  
Directrice du campus  
EAC-ING Lyon



**Amélie Canivet**  
Directrice du campus  
EAC Paris

*Le CFA Groupe EAC-ING est dirigé par Mélanie Viala.*

## Les comités de perfectionnement

Chaque année, l'EAC et l'ING renouvellent leurs programmes pour répondre aux évolutions des métiers. Ils réunissent des collègues d'experts métiers pour redéfinir les objectifs des compétences techniques et stratégiques attendues par le marché et valider les programmes de formation.

### Comité scientifique EAC

Composé de 17 personnalités influentes et reconnues dans le monde de la culture, de l'art et du luxe, le comité scientifique EAC réunit un collège d'experts métiers pour redéfinir les objectifs des compétences techniques et stratégiques attendues par le marché et valider les programmes de formation.



**Maurice Alhadeve**  
Président du conseil de perfectionnement de l'École Supérieure du Parfum.



**Dominique Bergin**  
Directeur Général du Théâtre de la Madeleine



**Edouard Boccon Gibod**  
Secrétaire général d'EuropaCorp



**Amélie Canivet**  
Directrice EAC Paris



**Maurice de Kervenoaël**  
Président des Champagnes Laurent-Perrier



**Lynda Degouve**  
Directrice EAC Lyon



**Vincent Dumont**  
Consultant  
Communication Live



**Florence Gabay**  
Commissaire adjointe pour l'Afrique -  
COSCOC auprès des Nations Unies



**Jean-Claude Ghrenassia**  
Dirigeant associé, Les éditions Cirta



**Camille Grabowski**  
Responsable du pôle communication,  
Radio France



**Michael Kraemer**  
Antiquaire



**Djura Lacroix**  
Réalisatrice - Commandeure de l'ordre  
des Arts et des Lettres



**Alain Nemarq**  
Président de Mauboussin



**Jean-Louis Tertian**  
Contrôleur général au Ministère de  
l'Économie et des Finances



**Stéphane Travert**  
Ancien Ministre - Député à l'Assemblée  
nationale



**Casmira Verkade**  
Fondatrice de Cosmopolitan Events



**Mélanie Viala**  
Directrice Générale Groupe EAC-ING

## Comité scientifique ING

Le comité scientifique de l'ING est composé de 9 personnalités, gemmologues experts et de professionnels en joaillerie, qui apportent leur expertise sur les programmes de formations délivrés.



**Rym Ait-Kaki**  
Directrice des études ING  
Docteur en géologie & gemmologue



**Jean-Claude Bouillard**  
Docteur en cristallographie Université  
Pierre et Marie Curie



**Charlotte Carrard**  
Directrice Nationale ING



**Guy Lalous**  
Président  
Federation for European Education in  
Gemmology



**Marie Laverdet**  
Responsable chargée des ressources  
humaines Maison Chanel



**Sophie Macquet**  
Responsable formation  
Maison Cartier



**Geoffroy Riondet**  
Expert à la Cour d'Appel de Lyon,  
Gemmologue, Administrateur de la  
Compagnie des Experts de Justice  
de Lyon, Gérant de la Maison Riondet



**Olivier Segura**  
Directeur Scientifique à l'école des Arts  
Joailliers



**Mélanie Viala**  
Directrice Générale Groupe EAC-ING

## 2. Accompagner l'apprenant tout au long de ses études : titrisation, réussite et poursuite d'études des apprenants dans nos parcours de formation

### A. Les grands projets pédagogiques

Partenariats pérennes ou temporaires, projets annuels de spécialité ou encore exercices créatifs en lien avec l'actualité : les étudiants de l'EAC et de l'ING sont formés à travers des cas concrets.

*EAC*



#### PARTENARIAT MAUBOUSSIN : SHOOTING - DÉFILÉ DE MODE

Les étudiants ont eu pour mission de redynamiser la boutique Mauboussin Rue de la Paix en mettant en valeur les bijoux de l'enseigne, à travers l'organisation d'un shooting photo et défilé.

Coiffure et maquillage - Jérôme Guezou  
Robes haute couture - Jean Doucet

→ B1 spécialité Marketing du luxe

#### PARTENARIAT MAUBOUSSIN : STRATÉGIE DE COMMUNICATION DE MARQUE

Les étudiants ont pu concevoir une stratégie de communication pour la marque de joaillerie de luxe, afin d'accroître sa notoriété auprès des jeunes. Après plusieurs mois de recherches, ils ont pu présenter leurs recommandations et axes de développement au PDG de l'enseigne, Alain Nemaq.

→ M1 Management du luxe





## PARTENARIAT ART PARIS

L'EAC s'est associée à l'édition 2021 du salon Art Paris qui réunit les professionnels de l'art moderne et contemporain. Une opportunité exceptionnelle pour nos étudiants, qui ont eu l'occasion de travailler en conditions réelles pour ce prestigieux rendez-vous, en étant mobilisés au sein de plusieurs départements (commissariat général, communication, presse, service VIP et conciergerie).

- Mastère Management culturel / International Cultural Management
- Mastère Management du marché de l'art / International Art Market Management

## ONU

À l'occasion des 75 ans des Nations Unies et dans le cadre de leur alternance au sein de la société AFC\*, quatre étudiants en Mastère Management culturel et du marché de l'art ont eu l'opportunité de se rendre à Genève pour participer à une conférence pour la lutte contre les violences scolaires sportives et urbaines. Cet échange était organisé par l'ONG Campus des médiateurs.

- Mastère Management culturel
- Mastère Management du marché de l'art



## BUSINESS GAME

1 semaine thématique de mise en situation professionnelle. Chaque filière travaille sur une structure ou une marque en lien avec sa spécialité. Culture : Théâtre des Champs-Élysées Marché de l'art : Hôtel Drouot Luxe : Maison Dior

- B3 toutes spécialités

## LA GALERIE EPHÉMÈRE, PARIS

La Galerie Ephémère est un espace d'exposition au cœur même du campus de l'EAC Paris. Chaque année, elle accueille plusieurs expositions et rencontres organisées par les étudiants. L'occasion d'expérimenter les pratiques de l'exposition : créer un catalogue, scénographier, promouvoir l'événement, recevoir les visiteurs, etc. En 2021, les étudiants ont travaillé sur les 3 thèmes suivants : "Echo design", "Nouvelles espèces" et "Echoes of a dream".

→ M1 Management du marché de l'art / International Art Market Management



## ESPRITS CRITIQUES

Les étudiants de l'EAC-ING Lyon ont expérimenté les premiers débats « Esprits critiques » pendant la période de confinement. Animés par Aude de Bourbon Parme, journaliste et commissaire d'exposition, les débats se sont déroulés en deux temps : une prise de contact avec un sujet qui permet de faire émerger de manière spontanée les idées et un débat pour construire son opinion après avoir mené des recherches documentaires.

→ Toutes spécialités et tous niveaux

## CRÉATHON

Le Créathon est un projet transdisciplinaire commun à tous les Mastères : constitués en "agences", les étudiants répondent à une problématique d'innovation. Cette année par exemple, le groupe lauréat a développé "Classes", en réponse en lien avec la crise sanitaire : une application en réalité virtuelle dédiée à l'art et la culture pour assister virtuellement à n'importe quel événement mondial, sans avoir à se préoccuper des gestes barrières.

→ M2 toutes spécialités  
→ MBA





## PERFORMANCE DE L'ARTISTE JÉRÔME MESNAGER SUR LE CAMPUS DE PARIS

À l'occasion de la journée d'intégration 2020, l'artiste Jérôme Mesnager a réalisé une fresque dans la cour de l'école. Il s'agit d'une réinterprétation contemporaine de l'œuvre d'Edouard Manet : Le Déjeuner sur l'herbe.

## DÉFI CRÉATIF

Dans une démarche d'être au plus près de nos étudiants pendant la période de confinement, nous leur avons proposé un défi créatif avec un cadeau à la clé. Les règles étaient simples : tenter de recréer l'œuvre de son choix avec les objets qui nous entourent à la maison. Le gagnant était désigné par un vote de notre communauté Instagram.

→ Toutes spécialités et tous niveaux



## JAILHOUSE ROCK , L'HISTOIRE DU ROCK À L'ÈRE DU CONFINEMENT

Dans le cadre de son cours de musique, l'artiste Marta Nijhuis a imaginé "Jailhouse Rock", un concept où chaque étudiant est invité à partager une musique de son choix avec des instructions pour l'écoute. La contrainte du confinement est alors devenue une opportunité de transformer le cours en happening et de donner un ton plus expérimental à la pédagogie dispensée.

→ B2 spécialité Chef de projet culturel



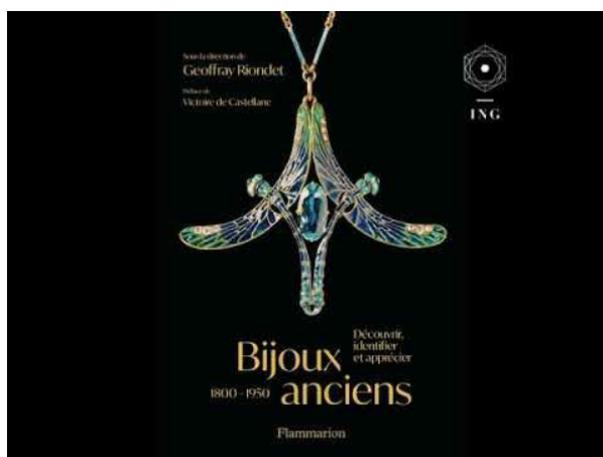


Formations intra-entreprise pour 2 grandes maisons de la place Vendôme.

## L'ING CONTRIBUTEUR ET COÉDITEUR DE L'OUVRAGE "BIJOUX ANCIENS" SOUS LA DIRECTION DE GEOFFRAY RIONDET, CHEZ FLAMMARION

Gemmologues et historiens, tous intervenants à l'ING, ont apporté leur expertise pour la relecture des textes et des précisions sur certaines périodes. L'ING contribue activement au lancement de l'ouvrage :

- relations presse
- réalisation du teaser ci-contre
- actions prévues avec la RMN (conférence + signatures + ateliers d'expertise faisant intervenir nos étudiants)



Le groupe EAC-ING met en place des indicateurs pour évaluer à la fois la réussite des apprenants en formation, ainsi que notre capacité à prévenir les décrochages, ruptures et abandons.

Les indicateurs sont calculés, chaque année universitaire :

- par campus
- par année de formation
- par titre RNCP
- par statut des apprenants (en initial ou apprenti)

Voici les indicateurs :

- Taux de réussite = Taux de validation de la certification
- Taux de rupture des contrats
- Taux d'abandon des formations (interruption en cours de formation)
- Taux de poursuite d'études

## B. LA RÉUSSITE SELON LES CAMPUS

Le taux de réussite est calculé au regard du nombre d'apprenants ayant soit obtenu le titre pour les formations certifiantes, soit obtenu leur passage en année supérieure.

	1 <sup>re</sup> année de Bachelor	2 <sup>e</sup> année de Bachelor	Obtention du titre RNCP de niveau 6 en 3 <sup>e</sup> année de Bachelor	1 <sup>re</sup> année de Mastère	Obtention du titre RNCP de niveau 7 en 2 <sup>e</sup> année de Mastère
<b>EAC PARIS</b>	91%	97%	98%	100%	96%
<b>EAC LYON</b>	100%	98%	94%	85%	100%
<b>ING PARIS</b>	100%	75%	100%		
<b>ING LYON</b>	100%	100%	90%		

## C. TAUX DE RUPTURE DES CONTRATS

	1 <sup>re</sup> année de Bachelor	2 <sup>e</sup> année de Bachelor	3 <sup>e</sup> année de Bachelor	1 <sup>re</sup> année de Mastère	2 <sup>e</sup> année de Mastère
<b>EAC PARIS</b>				4%	1%
<b>EAC LYON</b>				6%	2%

## D. TAUX D'ABANDON DES FORMATIONS

	1 <sup>er</sup> année de Bachelor	2 <sup>e</sup> année de Bachelor	3 <sup>e</sup> année de Bachelor	1 <sup>er</sup> année de Mastère	2 <sup>e</sup> année de Mastère
<b>EAC PARIS</b>	0%	0%	0%	4%	2%
<b>EAC LYON</b>	4%	0%	4%	10%	2,5%
<b>ING PARIS</b>	10%	11%	0%		
<b>ING LYON</b>	5,88%	0%	0%		

## E. POURSUITE D'ÉTUDES

En 2021, le taux de poursuite d'études est mesuré sur la base des apprenants ayant poursuivi en année supérieure.

### *FOCUS EAC*

- Taux de poursuite après la 1<sup>er</sup> année de Bachelor : **96%**
- Taux de poursuite après la 2<sup>e</sup> année de Bachelor : **98%**
- Taux de poursuite après la 3<sup>e</sup> année de Bachelor : **60%**
- Taux de poursuite après 1<sup>er</sup> année de Mastère : **83%**
- Taux de poursuite après la 2<sup>e</sup> année de Mastère : **3%**

### *FOCUS ING*

- Taux de poursuite après la 1<sup>er</sup> année de Bachelor : **95%**
- Taux de poursuite après la 2<sup>e</sup> année de Bachelor : **100%**
- Taux de poursuite après la 3<sup>e</sup> année de Bachelor : **57%**

# 3. Garantir l'insertion professionnelle de nos apprenants : les chiffres de l'employabilité de nos alumni

Chaque année le Groupe EAC-ING diligente une enquête sur l'insertion professionnelle de ses anciens étudiants.

L'enquête 2021 a été lancée en novembre 2021 auprès des personnes ayant suivi une formation certifiante à l'EAC ou à l'ING, sur les campus de Paris et Lyon, et nous permet de cartographier près de 800 « alumni » (anciens étudiants), issus des promotions 2013 à 2020.

Le taux d'insertion correspond à la part des alumni ayant déjà connu au moins une expérience professionnelle au cours de la période étudiée (6 ou 12 mois après la fin de la formation), et le taux d'emploi à la part des alumni en situation d'emploi 6 ou 12 mois après la fin de la formation.

## A. TAUX D'INSERTION PROFESSIONNELLE EN SORTIE D'ÉTUDES

### *Généralités*

À l'issue de leur formation à l'EAC-ING, près d'un tiers des alumni a signé une promesse d'embauche avant l'obtention de la certification. Ces excellents résultats s'expliquent en grande partie par la part importante de transformation de l'immersion professionnelle (stage ou alternance) des étudiants de dernière année en premier emploi, puisque 35% des alumni estiment qu'ils ont été embauchés suite à leur stage ou alternance de dernière année d'études.

Ce chiffre atteint 70% à 6 mois post-certification, et 84% à 12 mois. Parmi eux, les apprentis sont insérés à 85% à 6 mois, et 100% à 12 mois : cette population tend donc à s'insérer plus facilement que ses pairs qui ont choisi le cursus initial (cours + stage) ou le contrat de professionnalisation. La question de la représentativité de ces données se pose toutefois, les effectifs d'apprentis étant faibles pour cette année de lancement de l'apprentissage au sein de l'EAC-ING.



### *Focus EAC*

#### **TAUX D'INSERTION PROFESSIONNELLE AVANT LE DIPLÔME**

Toutes promotions confondues, ce sont 30% des alumni EAC qui signent une promesse d'embauche avant même la fin de la formation.

#### **TAUX D'EMPLOI À 6 MOIS**

C'est généralement dans les 6 mois après l'obtention du titre que la majeure partie des alumni décroche son premier emploi, puisqu'ils sont 68% à être en poste après ce délai.

### TAUX D'EMPLOI À 12 MOIS

90% des alumni sont recrutés au cours des 12 mois suivant la fin de leur formation, ce taux confirmant l'excellente adéquation de la formation aux besoins du marché quant au recrutement de populations qualifiées, à un niveau junior.

#### *Focus ING*

### TAUX D'INSERTION PROFESSIONNELLE AVANT LE DIPLÔME

A l'ING, 1 étudiant sur 4 signe son premier contrat de travail avant même d'obtenir son diplôme.

### TAUX D'EMPLOI À 6 MOIS

73% des alumni ING sont en situation d'emploi dans les 6 mois après leur fin de formation.

### TAUX D'EMPLOI À 12 MOIS

12 mois après l'obtention du titre, 78% des alumni sont en emploi dans les activités visées par la certification.

#### *Taux d'insertion professionnelle par titre*

### TAUX D'INSERTION PRO À 6 MOIS ET À 2 ANS POUR LES TITULAIRES DU TITRE NIV. 6

6 mois après la formation, 73% des titulaires du titre de niveau 6 sont en poste dans le domaine d'activité visé. Ce chiffre passe à 94% au bout de 2 ans.

### TAUX D'INSERTION PRO À 6 MOIS ET À 2 ANS POUR LES TITULAIRES DU TITRE NIV. 7

A 6 mois, 68% des alumni sont en poste dans les activités visées par la certification. Il progresse de près de 20% pour atteindre 87% après 2 ans d'exercice.

## B. SALAIRE MOYEN

#### *Généralités*

La rémunération moyenne des alumni s'élève à 23.000€ annuels 12 mois après la fin de leur formation. Il atteint près de 27.000€ annuels après 5 ans d'expérience et 32.000€ après 10 ans (statistiques EAC uniquement).

#### *Focus EAC*

Les alumni de l'EAC (niveaux 6 et 7 confondus) bénéficient d'une rémunération annuelle de 23.000€ en sortie d'études, pour 27.000€ en moyenne après 5 ans et 32.000€ après 10 ans.

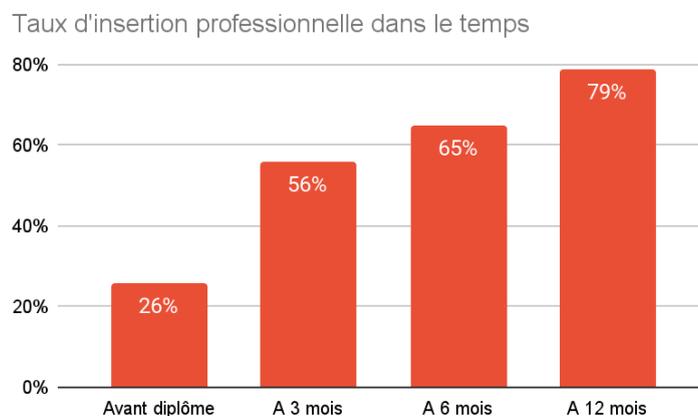
#### *Focus ING*

Les alumni ING perçoivent un salaire moyen annuel brut de 24.000€ à la sortie, qui atteint près de 30.000€ après 5 ans d'exercice.



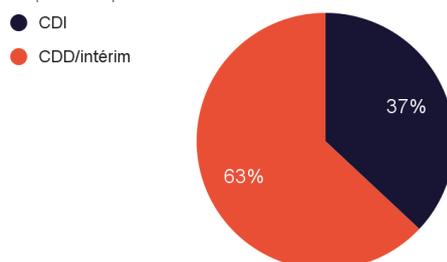
## C. FOCUS PROMOTION 2020

Le taux d'insertion professionnelle de la promotion 2020 a été calculé sur le nombre de personnes qui étaient en poste à date de l'enquête.



En sortie d'études, 8% des alumni 2020 ont créé leur entreprise (essentiellement en freelance). Côté salariés, 27% d'entre eux sont cadres.

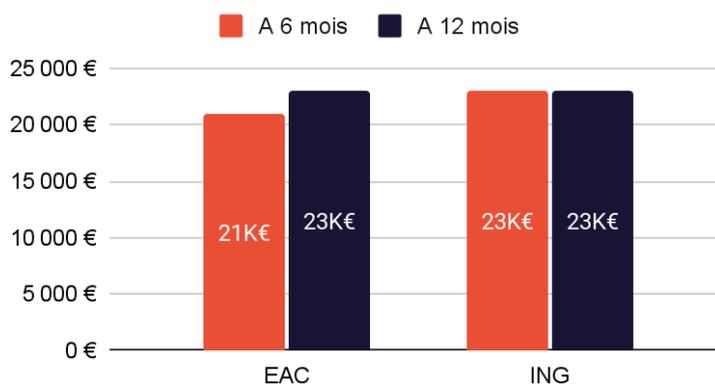
Répartition par nature de contrat



Les principaux postes occupés sur la promotion 2020 sont :

- Chargé d'administration
- Chargé de production
- Assistant de direction
- Assistant de galerie
- Chargé de projet
- Chargé de communication
- Conseiller de vente

### Moyenne des salaires annuels bruts de la promo 2020



## D. QUELQUES ANCIENS EMBLÉMATIQUES

### *Alumni EAC*

- **Pierre Etienne** - Directeur du département tableaux anciens - **Christie's** - Promo 1993
- **Laetitia Poli** - Responsable de la communication digitale - **France Télévisions** - Promo 1993
- **Geoffroy Ader** - Fondateur **Ader Watches** et Expert horlogerie - Promo 1997
- **Olivier Catherin** - Producer and animation consultant - **freelance** - Promo 1999
- **Julie Carpentier** - Fondatrice de **Baghera Wine** et Wine Specialist - **Christie's** - Promo 2002
- **Bérengère Drevon-Balas Simottel** - International Communications Director YSL Beauté - **Yves Saint Laurent** - Promo 2004
- **Nicolas Foulon** - Responsable Presse & Médias - **Orchestre National de Lille** - Promo 2007
- **Victoire Winckler** - Direction du département joaillerie et horlogerie - **Tajan** - Promo 2009
- **Aude Martino** - Administratrice de production - **Centre National de Danse** - Promo 2010
- **Lucie Aerts** - Cheffe du service médiation - **Musée National de la Marine** - Promo 2010
- **Vanessa Favre** - Administratrice du département d'Art Contemporain - **Artcurial** - Promo 2011
- **Marine Sanjou** - Directrice adjointe du département design - **Piasa** - Promo 2011
- **Orianne Lieurin Minella** - Digital Project Manager - **freelance** - Promo 2012
- **Emmanuelle Pardini** - Chargée de développement touristique international - **Centre des Monuments Nationaux** - Promo 2012
- **Stéphanie McNeil** - Manager de collections - **Chubb New York** - Promo 2013
- **Romain Béot** - Responsable des départements livres et dessins anciens - **Millon et Associés Paris** - Promo 2014
- **Shirley Pizon** - Project manager authentication expert - **Vestiaire Collective** - Promo 2016
- **Brian Degombert** - Gemmologue acheteur - **Louis Vuitton** - Promo 2016
- **Clothilde Duval** - Administratrice du département automobile - **Maison de vente Aguttes** - Promo 2016
- **Charline Martel** - Chargée du Mécénat - **Musée d'Orsay** - Promo 2016
- **Jade Arous** - Chef de projet joaillerie - **Gruppo Errepi** - Promo 2017
- **Laure-Anne Fischbacher** - Merchandising - **Christian Dior** - Promo 2017
- **Blanche de Seze** - Chef de projet événements haute joaillerie - **Chanel** - Promo 2017
- **Céline Bismuth** - Chargée de production en pièces d'exception - **Chanel** - Promo 2017
- **Céline Roque** - Chargée des affaires culturelles - **Hôpitaux de Paris AP-HP** - Promo 2018
- **Shu Yu Chang** - Administrateur du département Arts d'Asie - **Artcurial Paris** - Promo 2018
- **Hanna Currenti** - Fondatrice - **Bargueño** - Promo 2019
- **Hanna Feyler** - Cofondatrice - **Karacal** - Promo 2020

### *Alumni ING*

- **Violaine d'Astorg** - Directrice du département joaillerie - **Christie's** - Promo 2012
- **Maud Gibourel** - Junior watch specialist & Sales coordinator - **Antiquorum** - Promo 2014
- **Alice Perrier** - Coordinatrice logistique - **Prieur Joaillier Horloger** - Promo 2015
- **Nina Vienney** - Chef de projets - **Nuun Jewels** - Promo 2015
- **Cloé Wetzstein** - Gemologist - Colored gemstones expert - **IMAGEM** - Promo 2016
- **Ricardo Vieira da Costa** - Vendeur haute joaillerie - **Piaget** - Promo 2017
- **Sandra Jerome** - Fondatrice - **Saaje** - Promo 2017
- **Cornell Mallard** - Acheteur pierres - **Dior Joaillerie** - Promo 2017
- **Claire Escher** - Directrice Marketing - **Christine Escher** - Promo 2018
- **Bérengère Meslin Sainte Beuve** - Gemmologue - **Laboratoire Français de Gemmologie** - Promo 2018
- **Elise Lambert** - Contrôleur qualité diamants et pierres de couleur - **Cartier Joaillerie** - Promo 2018

## 4. Impliquer nos parties prenantes : la satisfaction et la culture de l'amélioration constante au cœur de notre démarche qualité

Notre groupe d'écoles met en place un indicateur de performance clé pour mesurer la satisfaction client : le taux de satisfaction. Ce taux est calculé pour chaque catégorie de parties prenantes (OPCO/Entreprises/Formateurs/stagiaires).

### A. LA SATISFACTION DE NOS APPRENANTS ET STAGIAIRES



#### *Mesure de la satisfaction*

Depuis 2021, la satisfaction des apprenants fait l'objet d'une grande enquête nationale.

Cette enquête étudie les indicateurs suivants, par campus :

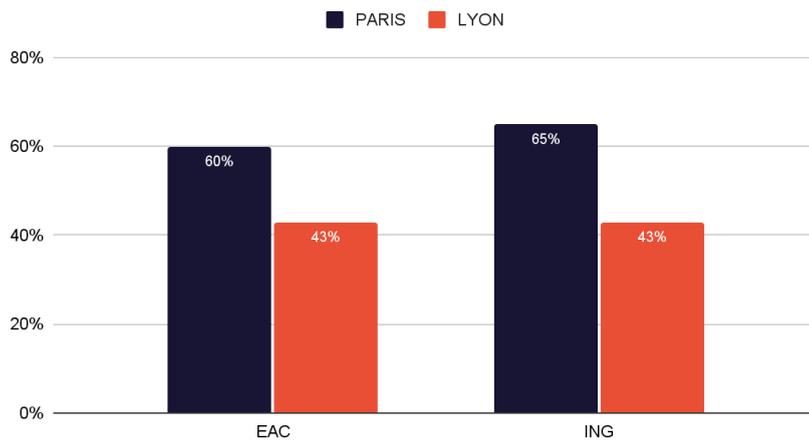
- Satisfaction globale de l'école et de la formation
- Qualité de la pédagogie :
  - contenu des enseignements : apports pédagogiques, qualité des supports de cours, méthodes pédagogiques, rythme des emplois du temps, qualité de la relation avec les intervenants, compétence professionnelle des intervenants, etc.
  - encadrement pédagogique
  - accompagnement à l'insertion professionnelle et suivi de l'apprenant en entreprise
- Qualité des infrastructures, des locaux et du matériel mis à disposition
- En cette année de Covid, nous avons également trouvé opportun d'ajouter une question sur la satisfaction de la gestion de la crise sanitaire par l'établissement.

La première édition de cette enquête nationale a été diffusée le 6 avril 2021. En voici les résultats :

#### *Généralités*

Le taux de satisfaction générale des apprenants est de 48% à l'EAC et de 63% à l'ING en 2021. Ce taux reflète une réalité plutôt contrastée entre les écoles EAC et ING et entre les différents Campus :

Satisfaction par école et par campus



*Focus par campus*

	Nombre d'avis	Taux de satisfaction global	Taux de satisfaction de la qualité de la pédagogie (écoute, disponibilité, efficacité)	Taux de satisfaction de gestion de la crise sanitaire
<b>EAC PARIS</b>	50	60%	74%	52%
<b>EAC LYON</b>	123	43%	47%	56%
<b>ING PARIS</b>	17	65%	65%	82%
<b>ING LYON</b>	7	43%	57%	100%

*Analyse des retours concernant le pack technique mis à disposition*

	Taux de satisfaction de l'intranet	Taux de satisfaction Hyperplanning	Taux de satisfaction Beecome / Teams	Taux de satisfaction de la Suite Adobe	Taux de satisfaction de la Suite Microsoft
<b>EAC PARIS</b>	57%	71%	66%	88%	90%
<b>EAC LYON</b>	77%	67%	88%	89%	95%
<b>ING PARIS</b>	53%	47%	Questions non pertinentes pour l'ING		
<b>ING LYON</b>	50%	57%			

## Analyse des retours concernant les infrastructures

	Taux de satisfaction des aménagements de l'école	Taux de satisfaction du confort des salles de classe	Taux de satisfaction infrastructures wifi	Taux de satisfaction du matériel mis à disposition (audiovisuel, ordinateurs etc.)	Taux de satisfaction des laboratoires
<b>EAC PARIS</b>	78%	69%	14%	38%	Question non pertinente pour l'EAC
<b>EAC LYON</b>	68%	66%	55%	72%	
<b>ING PARIS</b>	71%	94%	38%	75%	94%
<b>ING LYON</b>	100%	100%	57%	71%	86%

## Axes d'amélioration

- Favoriser une meilleure communication entre l'administration et les apprenants (via les délégués notamment).
- Informer plus régulièrement les apprenants sur les actualités des écoles : les projets, actions et partenariats mis en place etc. (via une newsletter ou des réunions d'informations par exemple).
- Accentuer l'accompagnement des étudiants dans la recherche de stages/alternances.
- Apporter plus de précisions aux apprenants sur les partenariats des écoles et les titres RNCP.
- Renforcer la coordination entre intervenants.

## B. LA SATISFACTION DE NOS INTERVENANTS

### Mesure de la satisfaction

Depuis 2021, la satisfaction des intervenants fait l'objet d'une grande enquête nationale.

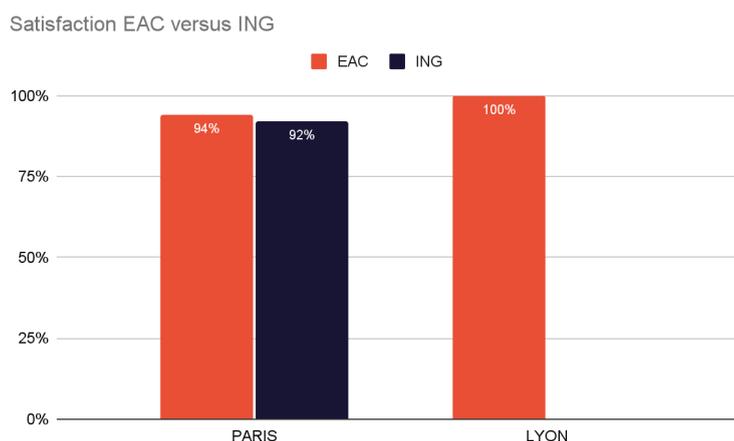
Cette enquête étudie les indicateurs suivants, par campus :

- Satisfaction globale de l'école et de la formation
- Qualité de la pédagogie  
(Qualité des briefs, qualité de l'accompagnement pédagogique de l'équipe)
- Moyens mis en œuvre par l'établissement
- En cette année de Covid, nous avons également trouvé opportun d'ajouter une question sur la satisfaction de la gestion de la crise sanitaire par l'établissement.

La première édition de cette enquête nationale a été diffusée le 6 avril 2021. En voici les résultats :

### Généralités

Le taux de satisfaction générale des intervenants est de 93% à l'EAC et de 100% à l'ING en 2021. Ce taux reflète une réalité plutôt homogène entre les écoles EAC et ING et entre les différents Campus :



### Focus par campus

	Nombre d'avis	Taux de satisfaction global (collaboration et services)	Taux de satisfaction de la coordination pédagogique	Taux de satisfaction de l'accompagnement administratif	Taux de satisfaction de gestion de la crise sanitaire
<b>EAC PARIS</b>	53	94%	77%	89%	94%
<b>EAC LYON</b>	74	92%	78%	86%	95%
<b>ING PARIS</b>	14	100%	86%	79%	93%
<b>ING LYON</b>	Pas de répondants au questionnaire				

## Axes d'amélioration

- Poursuivre la transversalité entre écoles et campus
- Continuer la démarche d'accompagnement et d'entretien pédagogique
- Anticiper les programmes pour clarifier la communication des informations entre intervenants et apprenants
- Favoriser plus de moments d'échanges avec les équipes pédagogiques et la direction afin que les intervenants se sentent investis dans l'évolution des programmes
- Créer une cohésion entre les intervenants

## C. LA SATISFACTION DES ENTREPRISES

### Mesure de la satisfaction

Depuis 2021, la satisfaction des entreprises fait l'objet d'une grande enquête nationale.

Cette enquête étudiera les indicateurs suivants, par campus et par type d'apprenant (*stagiaire/apprenti/contrat de professionnalisation*) :

- La satisfaction globale de la collaboration avec les équipes des Relations Entreprises
- La qualité des échanges avec les équipes des Relations Entreprises
- La notion de montée en compétences des apprenants, et l'apport pédagogique
- La gestion de la crise sanitaire

La première édition de cette enquête nationale a été diffusée en juin 2021. En voici les résultats :

Peu de retours ont été reçus sur cette enquête, malgré des relances, avec seulement 9 retours sur 93 envois (9,7% de répondants).

	Nombre d'avis	Taux de satisfaction global (collaboration et services)	Taux de satisfaction des échanges avec les équipes RE	Taux de satisfaction de la montée en compétences des apprentis accueillis	Taux de satisfaction de gestion de la crise sanitaire
EAC PARIS	4	80%	76%	96%	66%
EAC LYON	5	72%	68%	72%	76%
ING PARIS	Pas de répondants à l'enquête				
ING LYON					

Sur l'ensemble des retours, 67% des entreprises se déclarent satisfaites de leur collaboration avec nos équipes Relations Entreprises.

77% des entreprises sont satisfaites de la montée en compétences de l'étudiant grâce à la formation.

## *Axes d'amélioration*

- Il est attendu d'accentuer le suivi de l'immersion professionnelle avec des rendez-vous plus fréquents. Les équipes sont étoffées en conséquence et nous mettons en place de nouveaux process pour optimiser les suivis (notamment un suivi pendant la période d'essai / probatoire)
- Afin de donner plus de visibilité aux tuteurs sur le suivi pédagogique de leur apprenant, un accès Hyperplanning sera déployé dès la rentrée en complément des rendez-vous tuteurs
- De nombreux retours font ressortir des faiblesses sur l'aspect administratif de la part des équipes Relations Entreprises. L'organisation au sein du Groupe AD Education évolue en ce sens avec la création d'une cellule administrative au sein du Groupe AD pour venir en support des équipes Relations Entreprises au moment de la mise en place des contrats d'alternance et du suivi administratif.

Pour l'année 2021-2022, l'enquête de satisfaction globale sera envoyée plus tôt dans l'année, dès le mois de juillet pour que les entreprises puissent faire un retour à chaud de leur retour d'expérience avec le CFA.

## D. LA SATISFACTION DES OPCO

Le groupe EAC-ING diligente chaque année une enquête de satisfaction auprès des organismes financeurs des formations en contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage.

Parmi les points analysés :

- Type de prestation pour laquelle l'OPCO est en contact avec notre OF/CFA
- Accueil téléphonique de notre OF/CFA (courtoisie, qualité d'écoute, pertinence, délai de réponse)
- Pertinence des informations transmises sur nos conventions de formation
- Respect des délais de transmission des différents documents (dossiers de facturation, etc.)
- Complétude des dossiers transmis (facture, certificat de réalisation)
- Satisfaction globale de la prestation

En 2021, l'enquête a été adressée aux 36 OPCO concernés par des contrats sur l'année 2020-2021. Malheureusement et malgré plusieurs relances, nous n'avons reçu aucune réponse permettant d'évaluer la satisfaction des OPCO.

## 5. Faire vivre nos valeurs : diversité, égalité, citoyenneté.

Égalité femmes-hommes, mixité sociale, diversité des origines, accessibilité aux personnes en situation de handicap, l'EAC et l'ING souhaitent être des écoles ouvertes à tous, bienveillantes et veillant à la lutte contre toutes les discriminations. Toutes nos équipes pédagogiques et administratives s'y emploient chaque jour.

### A. LA DIVERSITÉ EST AU CŒUR DE NOTRE PROJET PÉDAGOGIQUE, À L'EAC COMME À L'ING

L'EAC porte la diversité dans son ADN : référence du management culturel et interculturel, elle est aussi une destination très prisée par des étudiants en provenance du monde entier.

L'ING quant à elle constitue un véritable tremplin pour des personnes en reconversion professionnelle. Les promotions que nous accueillons sont le reflet de notre société dans sa mixité culturelle, sociale et professionnelle.

#### *La diversité au cœur du processus de recrutement*

**Assurer la diversité des talents à l'EAC-ING commence dès le recrutement. Le processus d'admission à l'EAC et à l'ING a été imaginé pour favoriser la candidature et la réussite de tous :**

- gratuité totale de la candidature
- possibilité de passer les épreuves à distance en cas de contrainte physique
- accessibilité de nos centres d'examen
- aménagement des épreuves en cas de handicap
- étude de situation pendant l'entretien d'admission, afin d'identifier les besoins d'aménagement spécifiques en cas de handicap

#### *Le financement des études, un enjeu majeur pour promouvoir la mixité sociale et la pluralité des talents*

Le Groupe EAC-ING est un organisme pionnier en matière de formation continue et/ou en alternance : le contrat d'apprentissage, en Mastère à l'EAC, démocratise l'accès aux études, dont le financement est intégralement pris en charge par les entreprises.

Et parce que nous ne souhaitons pas passer à côté de l'excellence d'un talent, le Groupe EAC-ING se réserve la possibilité de soutenir les meilleurs profils en difficulté financière à travers un système de bourses d'excellence. Le Groupe EAC-ING et le réseau AD Education mettent en place une politique ambitieuse de bourses pour faciliter l'accès aux études et promouvoir l'égalité des chances.

Parce que le milieu social d'origine ne devrait jamais être un frein pour réaliser sa passion, parce que le secteur digital fait face à une pénurie de talents inédite, parce que les entreprises attendent des profils aux parcours atypiques, diversifiés, nous mettons tout en œuvre pour attirer les meilleurs talents. Plusieurs dispositifs d'aide au financement ont été mis en place :

- **Pour les inscriptions à l'école :**
  - Échelonnement des paiements : il est possible de payer les frais de scolarité en 3 fois ou 6 fois. Des frais de gestion s'appliquent (5 à 10% selon le nombre de mensualités).
  - Financement par l'apprentissage : certaines formations sont accessibles en contrat d'apprentissage dès la 3e année à l'EAC. De plus, le Groupe EAC-ING permet à ses apprenants de première et deuxième année un emploi du temps aménagé leur permettant de faire un stage alterné (cours le matin et stage l'après-midi) et des stages en fin d'année scolaire (à partir du mois d'avril).
  - Prêt bancaire : BNP-Paribas propose des prêts à des taux avantageux aux étudiants de l'EAC-ING.

Les futurs étudiants de l'EAC-ING peuvent également bénéficier de bourses accordées par les Conseils Régionaux, les Conseils Généraux et certaines mutuelles.

- **Pendant la scolarité :**

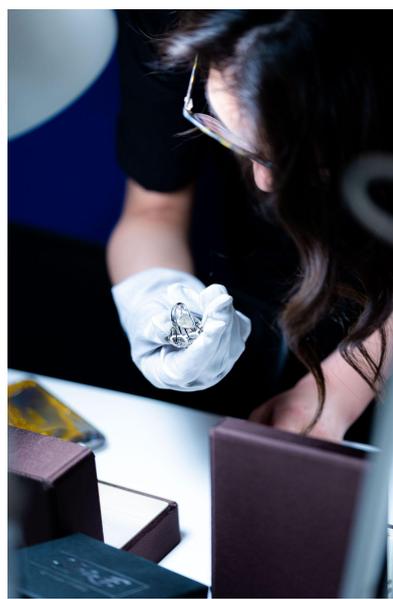
- Fonds d'aide au financement des études : en cas de difficultés financières au cours des études, les apprenants peuvent solliciter une bourse exceptionnelle auprès de l'école. Une commission se réunit chaque année et attribue une aide, sous forme de réduction des frais de scolarité pouvant aller jusqu'à 40%. La commission délibère en analysant le dossier de candidature, ainsi que les résultats scolaires et le comportement au cours des études.
- Bourses Erasmus : destinée à encourager la mobilité internationale, elle est accessible à tous les étudiants souhaitant effectuer un stage ou un semestre d'études en Europe.
- Remise fratrie : Réduction de 20% des frais de scolarité si 2 frères/sœurs poursuivent leurs études à l'EAC-ING.
- Financement par l'apprentissage : dès la 3e année, certaines formations sont accessibles en contrat d'apprentissage. C'est alors l'entreprise dans laquelle le contrat est effectué qui prend en charge les frais de scolarité.

### *La diversité au cœur du processus pédagogique*

**Le point d'entrée du processus pédagogique de l'EAC et de l'ING est d'assurer la diversité et la richesse des programmes.**

Les projets proposés sont, pour la majorité, en partenariat avec des maisons prônant un savoir-faire innovant et de qualité.

Nous mettons un point d'honneur à faire évoluer les programmes en fonction des besoins du marché et à permettre à nos étudiants d'accéder à une formation complète.



## B. L'EAC ET L'ING S'ENGAGENT À LUTTER CONTRE TOUTES LES FORMES DE DISCRIMINATION

Les étudiants peuvent interpellier à tout moment leur référente Handicap ou leur référente Egalité et Citoyenneté et signaler toute forme de discrimination constatée au sein de l'école, en raison du handicap, du genre ou de l'origine, ainsi que tout manquement au principe de laïcité.

### *Des campus handi-accueillants*

Le Groupe EAC-ING est handi-accueillant, et crée sur ses campus un environnement favorisant l'inclusion. Toutes nos salles de formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). Des adaptations de parcours sont envisageables afin de prendre en compte les besoins spécifiques d'ordre visuel, auditif, cognitif, psychique et autres maladies invalidantes. Dans le cas où les moyens internes ne seraient pas suffisants, nous nous mettrons en lien avec des partenaires du champ du handicap afin de mieux répondre à vos besoins.

Notre équipe est à l'écoute des apprenants, afin d'envisager toutes les solutions qui facilitent l'accès et la réussite à votre formation.

Notre référente handicap est formée pour écouter et individualiser l'accompagnement. Elle pourra aussi proposer d'effectuer certaines démarches complémentaires auprès d'organismes compétents ou partenaires pour mettre en œuvre des mesures de compensation.

### *Un programme contre les violences sexistes et sexuelles*

Nos équipes pédagogiques et administratives sont régulièrement sensibilisées sur le sujet des VSS, et notre politique RH se veut très ferme en la matière.

En juin 2021, tout le personnel encadrant du groupe EAC (directions, responsables et assistants pédagogiques, responsables relations entreprises) a bénéficié d'une formation afin d'identifier les cas de violences scolaires, sexistes et sexuelles, et d'être en mesure d'apporter une réponse appropriée.

Qu'elles soient réelles ou virtuelles, physiques, sexistes, sexuelles, racistes, etc., l'EAC et l'ING condamnent toutes les formes de violence et s'engagent à garantir une scolarité saine et positive pour tous ses étudiants. L'EAC et l'ING ont lancé Speak'Up, un programme d'assistance contre les violences et les cyberviolences.

Lancé en début d'année 2022, ce dispositif permettra à toutes les victimes de bénéficier d'un accompagnement et d'un soutien en cas de violences sexistes et sexuelles.

Les objectifs de ce programme sont multiples :

- **informer** les étudiants ainsi que les membres du personnel sur les violences sexistes et sexuelles qui peuvent exister au sein des établissements ;
- favoriser la prise de conscience et **prévenir** toutes formes de violence sur les campus ;
- **mobiliser** les acteurs et agir lorsqu'il est nécessaire.
- **accompagner** les victimes.



**Référente Handicap, Diversité et Citoyenneté :**

Valentine Pascual – [vpascual@ad-education.com](mailto:vpascual@ad-education.com)

### *La citoyenneté, un axe fondamental du projet de l'EAC-ING*

Nos écoles inscrivent dans leurs ADN une pédagogie accompagnante et continuent de contribuer à former des esprits éclairés, rationnels, aptes au débat. Nous accompagnons en effet les futurs professionnels de l'art, de la culture et de la gemmologie. Et nous voyons là, plus que jamais, une immense responsabilité.

Notre démarche est et restera de faire vivre des expériences afin que nos apprenants développent leur sens critique, leur capacité d'analyse, leur libre-arbitre, leur argumentation, leur éloquence, leur capacité à juger, entendre, débattre et investiguer.

Faire travailler leur sens de la répartie en gardant toujours à l'esprit le respect d'autrui et la liberté de penser de chacun.

Les étudiants de l'EAC-ING ont expérimenté les premiers débats « Esprits critiques » pendant la période de confinement. Animés par Aude de Bourbon Parme, journaliste et commissaire d'exposition, les débats se sont déroulés en deux temps : une prise de contact avec un sujet qui permet de faire émerger de manière spontanée les idées et un débat pour construire son opinion après avoir mené des recherches documentaires.

# Conclusion et perspectives

Si le contexte pandémique ne nous a pas déviés de notre chemin ni ne nous a freinés dans notre volonté d'innover pédagogiquement, il a malgré tout concentré l'essentiel de nos efforts sur la gestion logistique, sanitaire et humaine de la crise, laissant certains chantiers en sommeil.

Ainsi, l'année 2022-2023 sera davantage placée sous le signe :

- de l'international, avec la mobilisation des savoir-faire des campus européens du réseau AD Education, l'organisation de workshops en anglais, et la reprise des learning expeditions.
- de l'animation de la vie étudiante, avec davantage de propositions "hors-programmes" : renforcement du soutien aux BDE et lancement d'un projet-test *"Crazy Week : je teste un nouveau campus"*.
- de la communication auprès de nos parties prenantes : en particulier, les tenir mieux informées des actions d'amélioration menées suite aux enquêtes pour lesquelles elles ont été sollicitées. Faire vivre la communauté alumni de l'EAC et de l'ING, au bénéfice des étudiants actuels. Les alumni peuvent en effet contribuer de multiples façons : à travers l'apport de projets pédagogiques, leur participation à des jurys et temps forts de l'école, leur intervention dans les écoles pour témoigner de leur parcours, leur métier, mais aussi à travers leur capacité à recruter stagiaires, apprentis et CDI parmi nos apprenants.
- de la responsabilité sociétale et environnementale. D'une part, en mettant au cœur de nos programmes pédagogiques l'urgence climatique et l'éco-conception dans les métiers de la culture, de l'art, de l'événement et de la gemmologie. D'autre part, en proposant des programmes citoyens pour sensibiliser et mobiliser les étudiants dans la lutte contre les violences sexistes et sexuelles (Speak'Up), pour renforcer leur aptitude au débat, à l'argumentation et au fact-checking.

**Rendez-vous à l'édition 2022 de ce rapport Qualité pour confirmer que nous serons au rendez-vous de cet ambitieux programme !**