



HAL
open science

Licence professionnelle Management de la qualité et métrologie

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de la qualité et métrologie. 2017, Université de Haute-Alsace - UHA. hceres-02027570

HAL Id: hceres-02027570

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027570v1>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Management de la qualité et métrologie

Université de Haute-Alsace

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 20/07/2017

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : *Gestion*

Établissement déposant : *Université de Haute-Alsace*

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *Management de la qualité et métrologie* est portée par l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Mulhouse et résulte de la transformation du diplôme national de technologie spécialisé *Qualité* proposé initialement par le lycée Deck de Guebwiller. La formation, qui existe depuis 2000, offre des compétences et des connaissances approfondies dans le domaine du management de la qualité. L'objectif de la formation est d'accompagner les étudiants dans l'acquisition de savoirs, de savoir-faire et de savoir être relatifs aux principes du management de la qualité et s'appuie sur les compétences du monde professionnel. Elle forme des techniciens opérationnels aptes à assurer la mise en place et le suivi de la démarche qualité dans des petites et moyennes entreprises et industries (PME - PMI) de tous domaines. Les métiers visés sont larges, mêlant « management » et « technique » : technicien qualité, animateur qualité, responsable qualité, hygiène, sécurité, environnement (QHSE), technicien métrologue, responsable qualité et contrôle. Les domaines d'application sont eux aussi très variés : industriel, alimentaire, médical notamment. Cette licence professionnelle propose une option qualité appliquée et une option métrologie. Cette formation est orientée vers l'apprentissage qui concerne pratiquement les deux-tiers des étudiant(e)s.

Analyse

Objectifs
<p>Cette formation se donne pour objectif d'apporter des compétences dans le domaine du management de la qualité qui recouvre par exemple l'orientation client, l'implication du personnel, le management des relations avec les parties prenantes, etc. Les compétences sont bien renseignées (par exemple pour l'option qualité « maîtriser de façon approfondie les aspects normatifs et réglementaire de la qualité », « gérer de façon approfondie la production par la qualité », etc. et pour l'option métrologie « savoir réaliser une mesure », « connaître les moyens et les méthodes de contrôle avec et sans contact », etc.). Elles sont en adéquation avec les objectifs déjà mentionnés. Les métiers occupés sont très variés (cf. présentation ci-dessus) ainsi que les domaines d'application : industriel, alimentaire, médical notamment. Métiers et domaines sont cohérents avec les objectifs et les compétences visées. L'option métrologie se justifie par le constat que le contrôle qualité est réalisé dans le cadre du service qualité de l'entreprise. Elle permet à certains étudiants de se spécialiser davantage en « contrôle qualité », ce qui correspond aux besoins du marché. L'association France qualité performance décerne un prix pour les meilleurs travaux réalisés dans le domaine de la qualité : depuis trois ans, une étudiante de la formation est au moins parmi les trois nominées. Cela valide les objectifs fixés par son responsable.</p>
Organisation
<p>Le diplôme est cohérent avec l'environnement professionnel et les enseignements correspondent aux objectifs visés. La progressivité des enseignements (cinq unités d'enseignement (UE)) est respectée.</p>

Environ deux-tiers des heures enseignées sont en tronc commun entre les publics en apprentissage et en formation initiale classique. 59 % des étudiant(e)s sont inscrits en apprentissage (en lien avec le centre de formation des apprentis - CFA universitaire d'Alsace), le reste en formation initiale. L'organisation tient compte de la diversité du public accueilli, diversité des diplômes et des niveaux. Deux options sont proposées lors de l'UE 3 : une option qualité appliquée, essentiellement dispensée sous forme de travaux dirigés (TD) et une option métrologie, avec un volume d'heures légèrement supérieur (+7h), toutes en travaux pratiques (TP). Pour les modules d'initiation technologique des groupes de niveau sont créés selon le diplôme d'origine des étudiants. L'organisation de la licence est très réfléchie. Elle s'appuie sur une cartographie des processus basée sur le modèle de certification ISO 9001 (la licence a été certifiée ISO 9001 en 2005 et 2006) qui comprend la liste des intervenants, les modalités de contrôle des connaissances, les évaluations des projets et stages, les règlements intérieurs.

Positionnement dans l'environnement

L'ancrage local avec le monde professionnel est fort, même s'il n'est pas formalisé. Le tissu industriel est représenté par les intervenants professionnels, qu'ils soient dans des entreprises privées ou publiques. Un partenariat est mis en place avec un acteur de la grande distribution (Système U) afin d'organiser chaque année des visites sur site pour les étudiants. L'objectif est d'observer un système de gestion logistique performant et de comprendre les contraintes du secteur alimentaire. La diversité des domaines des entreprises accueillant les étudiants (stages, apprentissage et projets tuteurés) est large. Pour autant aucune convention de partenariat n'existe.

Le lien avec l'université de Haute-Alsace est réel, mais pas uniquement dans le champ de la gestion. Cette licence professionnelle est en effet inscrite dans le champ *Gestion* mais aussi, de façon secondaire, dans le champ *Numérique et industrie du futur* de l'université de Haute-Alsace.

Une licence professionnelle située à 150 km (localisée à Haguenau, intitulée *Management des entreprises par la qualité* et portée par l'université de Strasbourg) est orientée vers les mêmes métiers. Aucune information n'est donnée sur les formations similaires ou concurrentielles au niveau national.

Equipe pédagogique

L'équipe accueille de nombreux professionnels, montrant un intérêt certain du monde professionnel. Elle reste bien diversifiée. Elle se compose en majorité de professionnels (19 au total qui dispensent presque les deux-tiers des heures de cours), parfois anciens diplômés de la licence professionnelle qui exercent des métiers de responsable qualité. Ce taux de présence de professionnels est encourageant mais leur manque de disponibilité pour les réunions est tout de même mentionné. Le reste de l'équipe comprend des enseignants appartenant à l'IUT de Mulhouse et à des lycées et des enseignants-chercheurs membres de l'IUT de Mulhouse. Les enseignants-chercheurs représentent 14 % de l'équipe enseignante (hors professionnels) et assurent globalement 7 % des cours (disciplines techniques) en Qualité appliquée et 9,7 % en Métrologie selon les calculs du responsable. Cette présence est insuffisante, d'autant qu'aucun enseignant-chercheur n'appartient à la discipline des sciences de gestion. Les rôles de chacun sont définis de façon très précise. Le responsable de la formation, ancien coordinateur de l'option qualité depuis 2000, assure la responsabilité pédagogique, administrative et le développement de la formation. Le directeur des études, en étroite collaboration avec le responsable de la licence professionnelle, organise, gère les emplois du temps, et est en relation avec les responsables de stage et de projets. Le responsable de l'apprentissage assure des responsabilités pédagogiques, administratives et de développement. Enfin le responsable des stages organise et pilote avec les étudiants les stages obligatoires.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

L'effectif est important sans résulter d'une forte sélection. L'effectif moyen s'établit à plus de 34 étudiant(e)s par promotion (avec un nombre d'inscrits de 43 pour 2014/2015), pour environ une centaine de dossiers de candidature. Les effectifs des postulants sont globalement satisfaisants, même si une alerte est soulevée quant aux étudiants postulant à plusieurs formations et ne choisissant pas la LP. Toutefois les étudiants sélectionnés ne proviennent pas en majorité de l'université : en particulier le lien avec la licence est très faible. Les deux-tiers sont issus de brevet de technicien supérieur (BTS) et de brevet de technicien supérieur agricole (BTSA), le dernier tiers de diplôme universitaire de technologie (DUT). Très peu, voire aucun étudiant n'est issu de la licence générale. Le taux de réussite, globalement tout à fait correct, est de 93 % pour l'ensemble de la promotion et de 100 % pour les étudiants en apprentissage. Selon le responsable de la formation, les échecs s'expliquent essentiellement par de mauvais stages et/ou des projets tuteurés faibles. La plupart des entreprises qui embauchent les diplômés sont locales et emploient plus de 100 salariés (les seules ayant la taille suffisante pour développer des processus « qualité » complexes). En tenant compte des étudiant(e)s poursuivant en apprentissage, le taux d'insertion à six mois est de 68 % (5 % en poursuite d'études et 27 % en recherche d'emploi (enquête interne). 1 étudiant sur 3 ou 4 selon les années obtient un contrat à durée indéterminée (CDI), ce qui est faible pour une licence professionnelle. Selon nos calculs basés sur les données fournies dans le dossier, l'insertion à 30 mois se situe à environ 70 %, sans précision sur la nature des contrats de travail et le niveau de salaires. Ce taux d'insertion est assez faible, ce qui peut s'expliquer par un taux de poursuite d'études qui y apparaît élevé (22 %). Pour une grande majorité, les étudiants ont poursuivi en niveau master, en apprentissage et dans l'entreprise dans laquelle ils ont effectué leur licence professionnelle. Enfin, les postes occupés, pour les deux options, sont en adéquation avec les compétences et connaissances acquises.

Place de la recherche
Le lien avec la recherche est effectif, mais pas dans le domaine des sciences de gestion. Plusieurs enseignants-chercheurs interviennent dans cette formation, eux-mêmes membres de deux laboratoires de l'université de Haute Alsace (LMIA - laboratoire de mathématiques, informatique et applications et MIPS - laboratoire modélisation, intelligence, processus et systèmes).
Place de la professionnalisation
Les enseignements sont professionnalisants. 50 % sont assurés par des professionnels : cette présence garantit un contenu des cours en adéquation, d'un point de vue technique, avec les besoins des entreprises dont ils sont issus. Les compétences professionnelles sont précisément décrites dans le dossier et correspondent aux métiers visés par la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Toutefois, les compétences développées dans la fiche RNCP sont très généralistes, et pas assez précises, contrairement à celles présentées dans le dossier. Le module AUDIT donne lieu à une attestation d'auditeur délivrée à l'étudiant si la note obtenue est supérieure à 13/20. Cette attestation permet aux étudiants de réaliser des audits internes dès leur arrivée en stage. Une visite annuelle d'un site d'une entreprise locale accentue le caractère professionnalisant de cette formation. Enfin, l'association France qualité performance qui décerne un prix pour les meilleurs travaux réalisés dans le domaine de la qualité récompense régulièrement cette licence professionnelle (nomination d'étudiants en 2013, 2014 et 2015 au Prix).
Place des projets et des stages
Les objectifs des projets et des stages sont la mise en œuvre des connaissances et compétences acquises lors de la formation. Les étudiants sont bien accompagnés sur ces deux items. Réalisés en binôme, les projets tuteurés peuvent être réalisés en interne à l'IUT ou en collaboration avec des entreprises/associations (hormis pour les apprentis). Pour les étudiants en formation initiale, quatre revues de projet sont réalisées. Les étudiants présentent leur travail aux tuteurs et aux organismes partenaires. Pour les apprentis, un rapport et une soutenance permettent d'évaluer les étudiants. Il est à noter que la durée de stage est scindée en deux périodes. Pour les étudiants en formation initiale, une période de trois semaines vise la découverte de l'entreprise et une période du solde (11 à 13 semaines) vise au déploiement des actions. Les stages sont évalués par un rapport, soutenu en fin de mission. Pour les apprentis, deux visites sont programmées avec le tuteur enseignant. Les étudiants sont accompagnés par le bureau d'aide à l'insertion professionnelle et des stages (BAIPS) mis en place par l'UHA (mais les modalités d'accompagnement ne sont pas précisées).
Place de l'international
La place de l'international est minimale dans une formation tournée d'abord vers son environnement local. Aucun étudiant étranger n'a été accueilli à ce jour. Des cours optionnels en anglais et allemand sont proposés visant aux certifications du <i>Test of English for international communication</i> (TOEIC) et de l'institut Goethe.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
Le recrutement se fait par dossiers, analysés par deux personnes en fonction de critères précis. Très peu d'étudiants de licence deuxième année sont accueillis dans cette formation, ce qui représente un point faible. Dans l'option qualité, les postulants proviennent de filières très diverses et de filière technique pour l'option métrologie. Pour cette dernière, une remise à niveau est faite pour les étudiants qui ne sont pas issus d'un BTS <i>Génie optique et photonique</i> ou d'un DUT <i>Mesures physiques</i> . Ce dispositif de mise à niveau pour l'option « métrologie » est le bienvenu. Aucun autre dispositif d'aide à la réussite n'est mentionné dans le dossier. Les étudiants sont essentiellement issus du bassin local (et on ne dispose pas de données précises quant aux autres régions d'origine). Une première commission d'admission se réunit en juin et une seconde en septembre. Il se compose d'enseignants-chercheurs, enseignants et professionnels, tous intervenants dans la formation.
Modalités d'enseignement et place du numérique
La licence professionnelle est accessible en formation continue, initiale ou en apprentissage. Quelques étudiants bénéficient d'une validation des acquis de l'expérience (VAE), mais pas de façon récurrente (aucun en 2012-2013 et 2013-2014). L'intégralité des cours (450 h) est dispensée en face à face pour tous les publics. Un jeu d'entreprise est mobilisé uniquement au sein de l'option « qualité ».

<p>L'utilisation du numérique est réduite à la mise à disposition des cours et des travaux sur une plateforme collaborative (<i>Moodle</i>) de l'IUT. Les étudiants y retrouvent les supports de cours et y déposent des études de cas et autres rapports de stage.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>Les évaluations sont effectuées en contrôle continu sous forme de contrôle classique, d'étude de cas (travail en groupe) et parfois sous forme de questionnaire à choix multiples (QCM). La validation du diplôme suppose une moyenne générale des différentes unités d'enseignements (UE) supérieure ou égale à 10/20, projet et stage inclus. Les délibérations se déroulent avant l'été. Une autre délibération est possible en septembre pour les étudiants terminant leur stage tardivement.</p>
<p>Suivi de l'acquisition de compétences</p>
<p>Le suivi de l'acquisition de compétences est conforme à ce que l'on peut attendre d'une licence professionnelle. L'utilisation d'études de cas présentées par les étudiants est fréquente dans de nombreux modules et permet aux étudiants de relier les enseignements reçus. Le carnet de liaison électronique, accessible par les tuteurs, enseignants et apprentis, contient également le plan de formation et assure un bon suivi de l'apprenti. Il permet aux apprentis de justifier de leurs compétences acquises en entreprise. Le dossier n'indique pas si ce dispositif est étendu aux étudiants non apprentis.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>
<p>Le suivi des diplômés mené par l'établissement qui accueille cette licence professionnelle n'est pas totalement satisfaisant. En effet, le dossier mobilise essentiellement une enquête à six mois (dont la source n'est pas précisée dans le dossier) et très peu de données de plus long terme. En outre, le taux de répondants (55 % en moyenne) est trop faible. De façon générale, le contenu d'enquête pourrait être enrichi par exemple par des données concernant le niveau de salaire obtenu. Aucune association des anciens étudiants n'existe.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>
<p>Un Conseil de perfectionnement est en place. Il comprend les intervenants, deux étudiants (dont un apprenti) mais aussi des personnalités extérieures malheureusement peu assidues. Il se réunit une fois par an, avant la fin de la formation (au printemps, donc en fin d'année avant la période de stage). Les évolutions souhaitées, en particulier concernant le référentiel, sont débattues et votées. Si un ajustement doit être réalisé, il l'est l'année suivante. Ainsi de nouveaux modules ont été introduits (à l'instar des modules ISO 26000 sur la responsabilité sociale). Les enseignements sont évalués anonymement par les étudiants, avant leur départ en stage et pour les cours d'une durée supérieur à huit heures. L'autoévaluation des formations organisée par l'établissement a été mise en place depuis deux ans, sans pour autant être exploitée par les responsables des formations qui n'ont pas accès, selon le dossier, aux réponses données.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- L'ancrage local avec le monde professionnel est fort.
- La formation possède une forte dimension professionnalisante.
- La formation est accessible en formation continue, initiale, VAE et en apprentissage.
- L'effectif moyen est important.

Points faibles :

- La présence d'universitaires dans l'équipe pédagogique est insuffisante.
- Le taux de poursuite d'études est élevé pour ce type de formation.
- Le suivi des diplômés est à améliorer.

Avis global et recommandations :

Il s'agit d'une licence professionnelle très spécialisée qui a su trouver une place dans son environnement professionnel local, même si le taux d'insertion professionnelle peut toujours être amélioré. Le domaine de la qualité, et donc l'existence d'une formation de ce type, semble tout à fait correspondre aux tendances et évolutions du marché professionnel.

Pour autant quelques éléments peuvent conduire à des remises en cause assez profondes. Ainsi, l'ancrage de la formation dans les disciplines de gestion est assez réduit et pourrait être renforcé. Le recours à des enseignants-chercheurs qui appartiennent au champ des sciences de gestion s'avère indispensable si l'on veut réussir ce renforcement. En outre, le taux de poursuite d'études reste trop élevé pour une licence professionnelle qui doit avoir pour premier objectif l'insertion professionnelle dès le niveau bac+3 : la vigilance à l'avenir sur ce point est donc de mise. Enfin, l'insertion professionnelle est mal évaluée : le suivi devrait à l'avenir être plus fréquent et plus longitudinal pour donner une visibilité indispensable au pilotage de l'offre de formation.

Observations des établissements

OBSERVATIONS A PROPOS DU RAPPORT D'ÉVALUATION HCERES

Licence Professionnelle MANAGEMENT DE LA QUALITE ET METROLOGIE

Nous remercions les évaluateurs de l'HCERES pour l'attention portée au dossier d'évaluation ainsi que pour les suggestions formulées qui nous seront utiles pour la construction de la nouvelle offre de formation. Nous n'avons pas d'observations à vous transmettre.

Nous vous prions de recevoir, nos très respectueuses salutations.

La Présidente,



Christine GANGLOFF-ZIEGLER

