



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Métiers de la qualité

### Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Métiers de la qualité. 2017, Université de Toulon. hceres-02027651

**HAL Id: hceres-02027651**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027651v1>**

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 Métiers de la Qualité

Université de Toulon

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

# HCERES

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

Département d'évaluation des formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

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

<sup>1</sup> 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 : Sociétés, langues, territoires

Établissement déposant : Université de Toulon

Établissement(s) cohabilité(s) : /

## Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) « Métiers de la Qualité » a été ouverte en 2003 pour la formation initiale classique et en 2004 pour la formation initiale en alternance, à l'université de Toulon au sein de l'IUT (Institut Universitaire de Technologie, département Gestion des Entreprises et des Administrations) sur le campus de GARDE.

Elle a pour objet de former des étudiants aux métiers de la qualité. Notamment mettre en place des systèmes de management de/par la qualité en vue de l'obtention d'une certification et d'assurer le suivi des dits systèmes en initiant un processus d'amélioration continue, en sensibilisant les collaborateurs aux objectifs qualité de l'organisation et en veillant à la maîtrise des procédés de production.

## Analyse

### Objectifs

La LP « Métiers de la Qualité » est destinée aux étudiants, issus d'une formation supérieure en deux ans dans les disciplines tertiaires et secondaires, voulant acquérir une double compétence : leur formation initiale et la qualité. Elle a pour objectif de former des professionnels capables d'appréhender l'ensemble des missions liées à la qualité au sein de l'entreprise : la mise en place de Système de Management par la Qualité (SMQ) et la certification, le pilotage de la démarche d'amélioration continue, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. Ces missions nécessitent des compétences techniques inhérentes à la qualité mais aussi des compétences en communication et en management, ce qui justifie son positionnement dans le champ de la gestion. Les compétences à acquérir et les métiers visés sont décrits dans la fiche RNCP (Répertoire National de la Certification Professionnelle), les contenus de formation sont conformes aux connaissances requises dans les métiers visés.

### Organisation

La formation est dispensée aussi bien en formation initiale classique qu'en formation par alternance. La licence accueille également des personnes en formation continue qui sont intégrées à la promotion par alternance. La formation par alternance a été certifiée ISO 9001-2008 en décembre 2011.

Le dossier ne mentionne pas le tableau des unités d'enseignement (UE) autre que celui, succinct, figurant dans la fiche RNCP. L'architecture des UE semble pertinente pour assurer une progression pédagogique harmonieuse dans l'acquisition des connaissances, une large place étant pertinemment laissée au management.

Pour la formation initiale, les cours ont lieu du mois de septembre au mois de février, suivis d'un stage de 16 semaines.

Pour la formation en alternance, les enseignements se déroulent sur 16 semaines par groupes de 3 semaines alternant avec des périodes en entreprise de 4 à 6 semaines. Les périodes en entreprise s'allongent en fin d'année pour donner plus d'autonomie aux étudiants. Une remise à niveau de 30 heures en management et en statistiques est prévue pour les étudiants en alternance.

Les enseignements (500 heures) se déroulent en présentiel sous forme de cours-travaux dirigés (TD), les effectifs ne dépassant pas 25 étudiants.

Des compétences complémentaires en langue (TOEIC) et informatique peuvent être acquises par les étudiants.

Des disparités existent dans le pilotage de la formation entre les deux groupes (formation initiale et formation en alternance). Ces disparités se retrouvent dans :

le nombre d'heures proposées (écart de 30 heures),

l'absence de projet tutoré en formation par alternance,

la différence de moyens financiers entre les deux groupes, permettant au groupe de formation par alternance d'accéder à davantage de ressources pédagogiques.

### Positionnement dans l'environnement

La LP « Métiers de la Qualité » est la seule formation pour les Régions PACA et Languedoc Roussillon spécifiquement axée sur la mise en place et le pilotage des Systèmes de Management par la Qualité. Elle est également la seule à être proposée en alternance ; la licence professionnelle concurrente la plus proche se trouve à Nîmes et est plutôt axée sur le développement durable.

En ce qui concerne l'offre de formation de l'Université de Toulon, la LP « Métiers de la qualité » s'inscrit dans la perspective du master QCI (Qualité Contrôle Interne) et se veut complémentaire de la LP « Tourisme Durable ». Certains étudiants de ce dernier diplôme venant acquérir une double compétence dans la LP « Métiers de la qualité ».

Un partenariat important a été noué autour de cette licence professionnelle avec les principales entreprises concernées de la Région PACA. Sur le plan des acteurs de la qualité, des relations privilégiées se sont nouées avec l'Institut Méditerranéen de la Qualité (IMQ), organisme professionnel partenaire dès l'origine de la formation et qui permettra aux étudiants de participer, en 2017, au prix France Qualité Performance. Un intervenant professionnel, membre de l'AFNOR, a participé activement à l'élaboration de la Norme ISO 9001-2015 et ISO 14001-2015.

Sur le plan de la formation professionnelle, outre une collaboration avec le CFA Epure, il a été conclu un partenariat avec Formaposte (Organisme de formation du Groupe La Poste) à la rentrée universitaire 2011 pour mettre les enseignements en adéquation avec les besoins spécifiques du Groupe La Poste, et permettre l'accueil de 10 étudiants apprentis chaque année. Sur les cinq dernières années 52 alternants ont été accueillis par le Groupe La Poste.

Les liens en termes de recrutement avec la LP « Métiers du Tourisme » de l'Unité de Formation et de Recherche (UFR) de Lettres de Toulon interrogent quant aux objectifs du diplôme ; il en est de même des poursuites d'études qui s'opèrent au sein du master « Management du tourisme durable » de cette même UFR et du master Contrôle Qualité Interne de l'Institut d'Administration Economique (IAE) de Toulon.

### Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique comprend vingt membres dont huit enseignants : 4 Maîtres de conférences (MCF), 3 professeurs agrégés détachés dans le supérieur (PRAG) et une Attachée Temporaire d'Enseignement et de Recherche (ATER) de l'Université de Toulon.

L'équipe pédagogique comprend également 12 professionnels dont 11 exercent des fonctions en rapport direct avec les enseignements qu'ils dispensent. L'équipe est bien équilibrée et de nombreux échanges en réunion ou de manière informelle, permettent d'enrichir les contenus par les connaissances des uns et les expériences des autres. La responsabilité des deux promotions (formation initiale classique et formation par alternance) est assurée par deux enseignantes titulaires dont une Maître de Conférences.

Deux enseignants sont titulaires à l'UFR de Lettres, ce qui peut expliquer l'attraction que la LP « Métiers de la qualité » exerce sur certains étudiants de la LP « Métiers du tourisme et des loisirs ».

Les enseignants titulaires assurent 45 % des enseignements, ce qui laisse une place importante aux professionnels, justifiée par la spécificité de la Qualité et des Normes.

### Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Le nombre d'inscriptions a diminué depuis deux années pour se stabiliser autour de 44 étudiants harmonieusement répartis entre la promotion en formation initiale classique et la promotion en formation par alternance. Cette dernière reçoit moins de candidatures que la première, mais le taux de sélection est bon pour les deux promotions (autour de 6 candidats pour une place).

Les 44 candidats inscrits proviennent essentiellement de BTS (21 étudiants) et de DUT (18 étudiants), seul un étudiant à la rentrée 2015 vient d'une L2, les quatre autres étudiants viennent de licence (1), master (2) et école d'ingénieur (1).

Les deux tiers des diplômés DUT proviennent du domaine tertiaire (Gestion des entreprises, commercialisation) les autres proviennent du domaine secondaire (génie et maintenance, transport logistique, production, mesure physique, chimie, biologie). Les étudiants provenant de BTS sont également pour les deux tiers issus de BTS du domaine tertiaire (management, commerce) et l'autre tiers de thématiques techniques et industrielles (analyses biologiques, industries agro- alimentaires ou l'aéronautique), ce qui assure une richesse dans le partage d'expériences.

L'origine géographique des étudiants est plutôt régionale (de Nice à Perpignan).

L'Observatoire de la Vie Etudiante mène chaque année une enquête à trente mois dont les résultats font ressortir un taux d'insertion de 86 % en moyenne sur trois années avec un taux de répondants de l'ordre de 75 %. Ces chiffres montrent une incohérence entre le pourcentage de taux d'insertion annoncé (86 %) et le taux de poursuite d'études (40 %) qui est trop élevé pour une LP.

Les emplois trouvés sont majoritairement en CDI et déclarés comme correspondant aux compétences acquises grâce au diplôme.

### Place de la recherche

Le lien avec la recherche est essentiellement assuré par les MCF et l'ATER qui interviennent dans la formation ; ils sont tous rattachés à des laboratoires de recherche de l'Université de Toulon (Groupe de Recherche en Management, BABEL (langues et cultures), Laboratoire d'Economie Appliquée au Développement) ou de l'Université d'Aix-Marseille (Laboratoire des Sciences de l'information et des Systèmes). Ce qui semble suffisant pour une LP.

### Place de la professionnalisation

Les compétences acquises par les étudiants sont déclinées dans la fiche RNCP ainsi que les métiers préparés.

Les étudiants diplômés peuvent prétendre à la certification d'auditeur interne, ayant suivi les 24 heures réglementaires en audit requises pour ce titre.

La nouvelle norme ISO 9001 version 2015 a été étudiée et les étudiants sont capables de la mettre en place et d'assurer la migration de l'ancienne norme ISO 9001 version 2008 vers la version 2015. Ceci est une compétence recherchée par les entreprises qui devront migrer vers ISO 9001-2015 avant le 1<sup>er</sup> septembre 2018.

En plus des compétences techniques spécifiques à la qualité, les étudiants acquièrent des compétences managériales qui seules leur permettront de mettre en œuvre des systèmes de management par la qualité, car il ne suffit pas de décréter il faut aussi sensibiliser et convaincre les salariés d'adopter des postures nouvelles face aux exigences des parties prenantes.

La présence de professionnels au sein de l'équipe pédagogique (30 % des enseignements) constitue également un facteur de professionnalisation, permettant un suivi fin et une anticipation de l'évolution des normes en vigueur.

Toutefois, le dossier ne fait état d'aucun dispositif d'ouverture sur le monde socioprofessionnel sous la forme de conférences, d'ateliers ou d'autres activités de même nature. Seuls des enseignements en face à face avec l'équipe pédagogique sont proposés aux étudiants pour l'acquisition des compétences visées.

Place des projets et des stages
<p>Les stages occupent une place privilégiée dans l'acquisition des compétences professionnelles.</p> <p>En formation initiale classique, le stage a une durée de 16 semaines consécutives, alors qu'en formation par alternance il s'étale sur 36 semaines, mais le dossier ne donne pas le rythme des alternances.</p> <p>Le projet tuteuré s'effectue sur 130 heures à raison d'une journée par semaine dans la structure d'accueil.</p> <p>En formation initiale classique il se déroule par groupe de deux à cinq étudiants sur 12 à 14 semaines. Dans ce cas, la nature et le contenu du projet tuteuré sont précis avec des missions identifiées pour le groupe d'étudiants, le calendrier de travail et la méthodologie étant formalisés.</p> <p>Pour la formation par alternance le projet tuteuré se déroule individuellement dans l'entreprise d'accueil, mais des imprécisions demeurent concernant les missions confiées aux étudiants, dont le travail dans le cadre du projet tuteuré est individuel ; ceci s'explique par l'éloignement géographique et la diversité des structures d'accueil.</p> <p>De par l'ancrage de la licence dans le tissu économique local, les étudiants n'ont pas de difficultés à trouver des stages. La responsable pédagogique valide la totalité des missions.</p> <p>Un enseignant tuteur est nommé par la directrice des études indépendamment de son statut d'enseignant ou de professionnel ; de son côté l'entreprise désigne un tuteur professionnel qui assistera l'étudiant lors de ses périodes en entreprise. Pour les étudiants accueillis par La Poste un dispositif particulier a été mis en place et est consigné dans une convention donnée en annexe.</p> <p>Les stages et les projets sont évalués sur la base d'un rapport écrit et d'une soutenance orale.</p> <p>Le dossier montre une réelle difficulté pour les enseignants, du fait de contraintes de temps et de contraintes financières, à effectuer des visites en entreprise pour tous les stagiaires, malgré un encadrement formalisé souligné par le dossier.</p>
Place de l'international
<p>La dimension internationale du diplôme reste très marginale. Le dossier mentionne quelques stages à l'étranger et quelques cas d'insertion professionnelle à l'international, comme une étudiante partie au Viêt Nam et un étudiant embauché au Pakistan.</p> <p>Aucune démarche particulière n'est mise en œuvre au sein de la formation pour accueillir davantage d'étudiants étrangers ni pour favoriser la pratique de langues étrangères ou les stages à l'international.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Une présélection des candidats est faite sur dossiers puis, les candidats retenus sont auditionnés en entretien individuel par deux enseignants dont un professionnel. L'entretien est essentiellement axé sur la volonté d'insertion du candidat. Le mode de recrutement semble performant eu égard au taux de réussite au diplôme (entre 85 et 92 %).</p> <p>Les étudiants recrutés viennent principalement de BTS et de DUT, mais également d'autres formations (licence générale, LP, master). Un effort particulier a été fait ces dernières années afin d'améliorer le recrutement, notamment en vue de réduire le taux de poursuites d'études.</p> <p>En termes de passerelles ou de dispositifs d'aide à la réussite, aucun dispositif propre à la LP n'est mentionné. Seule est évoquée une UE de mise à niveau permettant de prendre en compte les diverses origines disciplinaires des étudiants.</p> <p>La formation accueille quelques étudiants (6 en 2015/2016) chaque année dans le cadre de dispositifs de validation des acquis de l'expérience (VAE), de validation des acquis professionnels (VAP) ou de validation des études supérieures (VES), ce qui permet de diversifier le public.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les enseignements sont effectués en présentiel, soit sur toute la semaine de septembre à février pour les étudiants de formation initiale, soit sur toute la semaine, par périodes de trois semaines d'alternance entre l'IUT et la structure d'accueil pour les étudiants en formation par alternance.</p> <p>Une plateforme MOODLE permet la mise en ligne des cours et exercices.</p> <p>Les dispositifs d'accompagnement des publics spécifiques (étudiants handicapés, sportifs de haut-niveau) sont ceux qui sont proposés par l'Université de Toulon ; aucun dispositif propre à la LP n'est mentionné. Aucune information n'est donnée sur l'accueil durant ces dernières années de tels publics au sein des effectifs de la LP.</p> <p>Les étudiants ont un accès libre aux salles multimédia et dispose d'un Centre de Ressources en langues (CRL).</p> <p>Les outils numériques (plateforme Moodle notamment) ne sont que très peu exploités ; seul un contact par courrier électronique pour l'envoi de cours est mentionné. Les étudiants bénéficient cependant de l'accès à un jeu d'entreprise (Winfire) et à des enseignements spécifiques nécessitant l'utilisation de logiciels de type Sphynx.</p> <p>Les étudiants ne semblent pas avoir accès à un ou plusieurs logiciels dédiés au management par la Qualité (par exemple QUALIGRAM).</p>

Evaluation des étudiants
<p>Le dispositif est satisfaisant. Les enseignants se rencontrent souvent tout au long de l'année, pour les jurys de recrutement, les jurys de VAE et jurys de délivrance de diplômes. Il y a deux réunions pédagogiques et un conseil de perfectionnement par an. Les soutenances sont l'occasion d'évaluer les acquis de compétences professionnelles.</p> <p>L'évaluation des connaissances se fait uniquement par contrôle continu et la délivrance du diplôme se fait sur une moyenne au moins égale à 10/20. Pour la formation par alternance, les étudiants sont informés en amont des dates des évaluations (septembre), que ce soit concernant les évaluations de contrôle continu (dossiers, devoirs, exposés, etc.) ou concernant les soutenances à caractère professionnel. Il en est de même des modalités d'évaluation, qui sont exposées par chaque enseignant lors de la première séance de cours. Les crédits ECTS accordés dans le cadre de l'attribution du diplôme le sont pour moitié sur la base des notes obtenues pour les UE professionnelles (projet tuteuré et stage).</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>La fiche RNCP détaille parfaitement les compétences à acquérir. Le suivi de l'acquisition des compétences se fait à l'aide du « livret de l'apprenti » pour les apprentis, ce livret présente un caractère formel et est utilisé comme support de progrès par l'apprenti et par ses tuteurs. Pour les autres étudiants (formation initiale, formation continue, étudiants en contrat de professionnalisation), le tuteur pédagogique fait un compte rendu de visite qui fait le point sur l'avancée de la mission et les compétences acquises par l'étudiant, aucune autre précision n'est apportée, ce qui rend l'évaluation difficile pour ce public.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés et leur insertion professionnelle reposent sur deux enquêtes : une première enquête à trente mois, assurée par l'Observatoire de la Vie Etudiante de l'université, et une seconde enquête à six mois diligentée par le responsable du diplôme pour évaluer l'insertion immédiate des étudiants. Ces deux enquêtes sont complémentaires et permettent de mettre en perspective les résultats obtenus autour de ces deux horizons temporels.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>L'équipe pédagogique se réunit trois fois par an, dont une fois à la rentrée et une fois pour le bilan de fin d'année avant le conseil de perfectionnement qui se tient annuellement. Selon l'ordre du jour, des étudiants peuvent être conviés à ces réunions. Une mesure de la satisfaction des étudiants complète les informations collectées. Le conseil de perfectionnement, présidé par la responsable de la formation, est composé des enseignants titulaires et des professionnels intervenants dans la formation, de la secrétaire pédagogique, d'étudiants en cours d'étude et d'anciens étudiants, de professionnels autres que les intervenants, de représentants d'organismes de formation partenaires (par exemple FORMAPOSTE) et d'un représentant de « la formation tout au long de la vie (FTLV) ». Le conseil se réunit une fois par an en fin d'année universitaire. La diversité des statuts des participants assure de riches échanges conduisant à l'adaptation des contenus aux réalités des entreprises. Il est voté chaque année des évolutions de la maquette. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés pour alimenter le processus d'amélioration continue. Au-delà de ce conseil, les membres de l'équipe pédagogique se réunissent deux fois par an, dans le cadre d'une réunion de rentrée (septembre) puis d'une réunion-bilan (février). En-dehors de ces réunions, aucun dispositif formalisé d'autoévaluation n'est mentionné dans le dossier.</p>



## Conclusion de l'évaluation

### Points forts :

- Un bon encadrement des étudiants et un pilotage précis et efficace sont assurés.
- L'équipe pédagogique dispose d'une grande capacité d'adaptation face aux évolutions de la profession et de l'environnement normatif.
- La LP présente un fort taux d'insertion à 30 mois dans les métiers visés.

### Points faibles :

- Le nombre d'étudiants qui poursuivent leurs études est trop élevé pour une LP.
- L'évaluation de l'acquisition des compétences n'existe que pour les étudiants apprentis.
- L'utilisation d'outils numériques spécifiques au domaine de la qualité (par exemple, Qualigramme) n'est pas mentionnée dans le dossier.
- Les différentes pratiques liées à la culture managériale des différents pays ne sont pas considérées.

### Avis global et recommandations :

Ce diplôme a fait ses preuves, il a enclenché une dynamique d'amélioration continue qui assure une adaptation certaine aux évolutions des besoins des collectivités et des entreprises.

Néanmoins, il faudrait repenser le positionnement des enseignements, fort justement axés sur le management, avec le niveau d'une LP qui met à disposition du marché du travail des étudiants qui n'ont pas la maturité nécessaire pour des emplois d'encadrement et de management des équipes. Ce qui peut expliquer le fort taux de poursuite d'études.

Il conviendrait de mettre en place, pour les étudiants en formation initiale classique, un suivi d'acquisition des compétences semblable à celui qui est en cours pour les apprentis.

Il serait intéressant d'introduire une initiation à l'utilisation des outils numériques spécifiques au domaine de la qualité.

# Observations de l'établissement

La Garde, le 15 Mai 2017

*EB/ KBC / 2017 n° 088*

*Cabinet de la Présidence*

*Dossier suivi par : Karine BENET-CATTIN*

*Tél 04 94 14 24 65 – cabinet-presidence@univ-tln.fr*

Le Président d'Université

à

Monsieur le Directeur

Jean-Marc GEIB

Département d'évaluation des formations  
HCERES

**Objet :** Evaluation Licence professionnelle Métiers de la qualité

Monsieur le Directeur,

Nous avons pris connaissance du rapport d'évaluation de la Licence professionnelle Métiers de la qualité. Nous tenons à remercier le comité d'évaluation, pour la qualité de l'évaluation menée et les remarques constructives formulées.

En réponse à votre demande, nous vous faisons part, ci-dessous, des observations de portée générale du responsable de la formation.

« Nous tenons à remercier les rapporteurs pour le travail minutieux concernant la licence professionnelle « Métiers de la Qualité » qui synthétise de manière précise et enrichissante le dossier déposé en octobre 2016. Ce rapport nous permet d'avoir un regard extérieur sur notre diplôme ce qui est fort utile pour l'enrichir et l'améliorer. Le rapport d'évaluation souligne les points forts de la formation, notamment le fort taux d'insertion à 30 mois de nos étudiants dans les métiers de la Qualité, l'adaptation permanente de l'équipe pédagogique aux évolutions des normes et de la profession ainsi qu'un pilotage efficace et un bon encadrement des étudiants.

Toutefois, le rapport mentionne également des points faibles sur lesquels nous avons mené au sein de l'équipe pédagogique une réflexion, puis fait des propositions d'amélioration que nous avons proposées lors du conseil de perfectionnement de la licence professionnelle « Métiers de la Qualité » qui s'est tenu le 27 avril 2017 (voir le compte rendu de ce conseil joint avec ce document).

- Il nous est reproché un nombre trop élevé d'étudiants poursuivant après la LP.

Soulignons le fait que la majorité des poursuites d'études en master se fait dans le cadre d'une formation par alternance. On peut considérer cet état de fait comme une entrée différée dans la vie active, permise par la LP. Ce d'autant plus, qu'un certain nombre de nos étudiants poursuivent leur master en alternance dans l'entreprise où ils ont effectué soit leur apprentissage, soit leur stage. Ceci démontre le lien entre LP et insertion professionnelle, même si effectivement le taux de poursuite d'études en master paraît élevé. Pour essayer de contre carrer ce phénomène de poursuite d'études, les responsables pédagogiques sensibilisent les étudiants dès la rentrée de septembre sur le fait qu'il n'est pas pertinent de poursuivre en master après une LP. Nous leur expliquons en effet, l'intérêt pour eux d'entrer sur le marché du travail juste après la LP, quitte à choisir, après plusieurs années passées à exercer une profession, un master parfaitement ciblé et en adéquation avec leur projet professionnel par le biais de la VAE. Enfin, en tant que responsables de la formation, nous ne favorisons pas les poursuites d'études de nos étudiants en refusant systématiquement de leur rédiger des lettres de recommandation. Or, parfois, les enseignants socio-professionnels acceptent de leur rédiger ce type de document, nous allons donc les sensibiliser sur ce point.

L'auteur de ce rapport avance que le manque de maturité de nos étudiants sur les dimensions d'encadrement et de management des équipes serait une explication à ce fort taux de poursuite d'études.

De manière paradoxale, le rapport fait état d'un positionnement fort légitime de nos enseignements sur le management et insiste sur les compétences managériales de niveau cadre intermédiaire acquises par nos étudiants. Nous allons mener une réflexion avec l'équipe pédagogique et les professionnels du secteur sur ce point lors de notre conseil de perfectionnement et nous renouvelerons ces échanges au cours des réunions pédagogiques à venir.

- Il nous est également reproché un dispositif d'évaluation des compétences n'existant que pour les alternants.

Nous allons remédier à ce point dès la rentrée prochaine en généralisant le livret de suivi de stage (livret de l'apprenti), utilisé jusqu'à présent par les étudiants alternants, aux étudiants de formation initiale. Nous utiliserons également le document élaboré par l'université de Toulon

permettant à l'enseignant tuteur de faire un compte-rendu régulier à l'étudiant : sur ce document figureront notamment les dates des entretiens téléphoniques avec l'entreprise durant le stage de l'étudiant, ainsi qu'une synthèse des échanges entre l'étudiant et l'enseignant référent.

Lors du conseil de perfectionnement, il a été décidé d'étendre ce dispositif également au projet tuteuré aussi bien pour la formation initiale que pour celle par alternance.

- Le rapport mentionne en outre, une absence d'initiation à l'utilisation d'outils numériques spécifiques à la Qualité, en l'occurrence le logiciel Qualigram ou autres logiciels de ce type.

Ce point a été abordé lors du conseil de perfectionnement, afin de déterminer quel enseignant serait à même de présenter ce type d'outils numériques aux étudiants. Il ressort des discussions du conseil que ce logiciel n'est pas utilisé voir inconnu de la plupart des enseignants socioprofessionnels et des professionnels du secteur qui étaient présents. En revanche, d'autres outils numériques plus fréquemment utilisés par les professionnels sont présentés et utilisés lors de différents modules enseignés dans notre licence : pour la réalisation d'enquêtes le logiciel Sphinx, le logiciel Gantt Project pour le module de gestion de projet et le logiciel Accès, considéré comme un outil informatique transverse dont se servent des enseignants dans différents modules (COQ, Maîtrise des processus). Il serait aussi possible de faire travailler les étudiants sur le logiciel Visio qui permet de faire des logigrammes très utiles pour établir des procédures. Cet outil pourrait trouver sa place dans les modules de Système Management de la Qualité et le module d'Amélioration Continue. Toutefois, ce logiciel représente un coût financier non négligeable ce qui constitue un obstacle à son utilisation.

- Le rapporteur regrette le manque d'ouverture de la formation sur le monde socioprofessionnel sous forme de conférences ou d'ateliers.

Compte tenu du nombre élevé d'enseignants socioprofessionnels dans notre formation, justifié par la spécificité du domaine de la qualité et des normes cette remarque est à nuancer. En effet, nos enseignants socioprofessionnels font souvent partager leurs expériences professionnelles à nos étudiants que ce soit, dans le cadre de leurs enseignements ou, du suivi de nos étudiants lors du projet tuteuré ou du suivi de stage ou lors du suivi des périodes en entreprise pour les apprentis.

Cependant, l'ouverture sur le monde professionnel nous semble essentielle surtout dans le cadre d'une licence professionnelle et pourrait être, en outre, un moyen de lutter contre la



poursuite d'études en master. Nous allons, dès l'an prochain remettre en place la « journée des Anciens » : rencontre entre les promotions actuelles (FI et FA) et les anciens étudiants de la formation travaillant dans le domaine de la qualité sous forme de retour d'expériences et de partage de conseils mais qui se faisait plus sous forme d'ateliers et d'échanges informels que sous forme de conférences. Cette manifestation n'avait plus lieu depuis deux ans, à cause d'un manque de synergie entre les étudiants de la formation initiale et ceux de la formation par alternance, dû en partie à des calendriers de formations fort différents entre les deux promotions. Nous allons donc, dès l'an prochain, organiser à nouveau cette journée, en mixant des conférences sur l'évolution des problématiques et des pratiques du métier, faites par des acteurs du monde professionnel, et en proposant des ateliers entre anciens étudiants et étudiants actuels de la formation. Pour cela, nous veillerons à choisir une date commune aux deux promotions qui conviennent à tous les étudiants.

- Il nous est reproché l'absence d'un dispositif formalisé d'autoévaluation.

Pourtant, l'amélioration continue est au cœur de notre formation. De nombreux échanges informels nous permettent d'améliorer en permanence le fonctionnement de la formation. De plus, cette remarque ne vaut que pour la formation initiale, puisque la formation par alternance certifiée ISO 9001 V2008 depuis décembre 2011 a mis en place un tel dispositif répondant ainsi aux exigences de la norme. Ce dispositif repose d'une part, sur des enquêtes de satisfaction auprès des étudiants de la formation par alternance ainsi qu'auprès des entreprises qui les accueillent et d'autre part, sur l'évaluation des modules d'enseignements par les étudiants. Par conséquent, nous allons transposer ce dispositif déjà mis en place pour la formation par alternance à la formation initiale. Ceci permettra de renforcer le dispositif d'autoévaluation pour l'ensemble de la formation. Cependant ce dispositif est en partie prise en charge par l'accompagnement du service Formation tout au long de la vie de l'Université ce qui n'est pas prévu pour l'instant pour la FI. Il va donc falloir trouver les moyens pour nous ajuster à cette situation.

- A propos de l'organisation de la formation, nous sommes surprises de constater qu'il est mentionné dans le rapport d'évaluation l'absence de projets tuteurés en formation par alternance.

Or justement, le projet tuteuré a été mis en place pour l'année universitaire en cours (2016-2017), conformément à ce qui avait été voté lors de notre conseil de perfectionnement de l'an

passé et aux nouvelles maquettes approuvées par les différents conseils de notre Université en 2016 (voir maquette des enseignements jointes au dossier déposé en octobre 2016). D'ailleurs, un retour d'expériences sur la mise en place des projets tuteurés dans la formation par alternance a fait l'objet d'un des points discutés lors du conseil de perfectionnement de cette année.

- En ce qui concerne, le positionnement dans l'environnement, notamment les relations avec les formations « Master Management du Tourisme Durable » et « Master Contrôle Qualité Interne » nous tenons à préciser l'élément suivant.

Au-delà, d'un échange de compétences entre les enseignants qui interviennent dans les formations « Master Management du Tourisme durable », et « Master Contrôle Qualité Interne », les liens entre notre LP et ces deux formations s'expliquent d'une part, par une tendance accrue des organismes de tourisme soumis à des processus de certification et labellisation ces dernières années, et d'autre part, par la thématique du Master Tourisme orienté vers le Développement durable, qui est aussi une thématique importante enseignée dans notre LP.

- Les différentes pratiques liées à la culture managériale des différents pays ne sont pas assez considérées.

Différents enseignants socioprofessionnels qui effectuent beaucoup de missions à l'étranger dans le cadre de leur activité professionnelle (audit, missions d'expertise) tiennent à relativiser cette remarque. En effet, même si certains d'entre eux abordent la culture managériale dans leur cours, ils ont pu constater lors de leur pratique professionnelle que dans le domaine de la qualité, la culture managériale est très proche d'un pays à l'autre compte tenu des exigences précises et strictes de la norme ISO 9001 qui est une norme internationale et qui tend à s'appliquer de la même façon quel que soit le pays concerné.

- Enfin il est noté dans le rapport qu'il est souhaitable de continuer l'effort d'harmonisation entre les promotions de formation initiale et par alternance de ce diplôme.

Nous sommes tout à fait conscients de ce point et nous essayons depuis quelques années de rapprocher non seulement les maquettes d'enseignements qui diffèrent sur une trentaine d'heures, compte tenu du profil différent des étudiants en FI et en FA. Nous essayons également d'harmoniser les pratiques de pilotage des deux promotions, même si les moyens alloués à la FA sont plus importants ce qui représente un obstacle à ce processus. Ainsi, nous allons transposer différents éléments du dispositif du pilotage de la formation par alternance à la formation initiale comme par exemple celui d'autoévaluation et celui du suivi des compétences.

En outre nous avons procédé à différents changements concernant la maquette pédagogique qui nous permettent au final d'avoir une maquette identique pour les deux promotions formation initiale et formation par alternance (pour plus de précisions voir le compte rendu du Conseil de Perfectionnement). Ce changement instaure aussi une mutualisation de certains cours sous forme de cours magistraux pour répondre à une exigence de la gouvernance de notre Université (soit introduire 20% minimum de cours magistraux dans le diplôme). Ainsi, lors de ces cours les deux promotions seront physiquement ensemble ce qui va favoriser la synergie entre les étudiants des deux promotions et rendra plus facile et plus efficace l'organisation de la journée des anciens.

En définitive, les différentes remarques du rapport ont été très enrichissantes et nous ont permis de mener des discussions fructueuses au sein de l'équipe pédagogique qui ont été reprises et votées pour certaines lors de notre conseil de perfectionnement, confortant en cela la démarche d'amélioration continue du diplôme. Nous avons transmis à la direction de l'IUT et à la gouvernance de notre Université le compte-rendu de ce conseil, comportant les différentes mesures retenues qui permettront de faire évoluer notre diplôme dès l'année prochaine. »

Avec nos remerciements renouvelés pour ce travail constructif, veuillez recevoir, Monsieur le Directeur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Éric BOUTIN

Président de l'Université de Toulon



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Eric Boutin", written over a horizontal line.



## Compte-rendu du Conseil de Perfectionnement

Formation : Licence Professionnelle Métiers de la Qualité

Jeudi 27 Avril 2017

Etaient présents :

- Céline Hendrickx et Marie Gies, responsables pédagogiques de la formation par alternance et de la formation initiale de la LP Métiers de la Qualité
- Jean-Philippe Pireaux, Fabrice Deluc, David Morlet, socioprofessionnels intervenant dans la formation
- Frédéric Reinart, responsable pédagogique de la LP Entrepreneuriat
- Elodie Tranquet Représentant Catherine Maumet, Directrice du service Formation Tout au Long de la Vie (FTLV)
- Alizée Lombard Responsable Organisation Qualité à La Poste (Centre Courrier Brignoles)

Le conseil de perfectionnement a débuté à 14h par un tour de table afin que chacun se présente et rappelle son rôle dans la formation.

Mesdames Hendrickx et Gies précisent que le Comité de Perfectionnement doit se réunir une fois par an. Lors de ce conseil, un point sera fait sur la formation actuelle, et sur le dossier d'habilitation en cours, notamment des remarques faites par le Haut Conseil de l'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur (HCERES).

Madame Hendrickx précise que ce conseil sera également l'occasion de présenter l'évolution de la maquette pédagogique, évolution nécessaire afin de tenir compte des remarques par le HCERES, mais aussi des changements de l'environnement professionnel. Elle ajoute que le rapport d'évaluation sera retourné au Ministère, pour une habilitation pour 2018.

Madame Hendrickx énumère les points de la conclusion de l'évaluation et précise les points forts ainsi que les points faibles.

Les points forts :

- Un bon encadrement des étudiants et un pilotage précis et efficace sont assurés.
- L'équipe pédagogique dispose d'une grande capacité d'adaptation face aux évolutions de la profession et de l'environnement normatif.
- La LP présente un fort taux d'insertion à 30 mois dans les métiers visés.

### Les points faibles :

- Le nombre d'étudiants qui poursuivent leurs études est trop élevé pour une LP.

Une discussion s'engage sur ce point, il est précisé que les étudiants poursuivent en Master en Alternance et que l'on peut considérer que c'est une entrée différée dans la vie active. De plus, la majeure partie des étudiants poursuivent leur master en alternance soit, dans l'entreprise où ils étaient en alternance soit dans l'entreprise où ils effectuaient leur stage. Ceci démontre le lien entre Licence Professionnelle et Insertion professionnelle.

Enfin, les Responsables Pédagogiques sensibilisent en début d'année les étudiants sur le fait qu'il n'est pas pertinent de poursuivre en Master après une LP.

- L'évaluation de l'acquisition des compétences n'existe que pour les étudiants apprentis.

Madame Gies précise que les étudiants en alternance ont un livret d'apprentissage et qu'effectivement cela n'existe pas pour la formation initiale. Dès lors, il a été décidé qu'un livret de suivi de stage analogue à celui des alternants sera mis en place dès la prochaine année universitaire pour les étudiants de formation initiale. Dans le même esprit, Madame Hendrickx ajoute qu'il serait judicieux que les étudiants de formation initiale aient également un livret de suivi pour leur projet tuteuré, livret de suivi qui préciserait les différentes échéances à respecter.

- L'utilisation d'outils numériques spécifiques au domaine de la Qualité (par exemple, Qualigram) n'est pas mentionnée dans le dossier.

Les enseignants socio professionnels font remarquer que dans l'exercice de leur profession ils n'utilisent pas ce logiciel. Monsieur Pireaux précise qu'il connaît cet outil mais qu'il ne l'a jamais utilisé. Il utilise Sphinx et Access.

Madame Gies précise que les étudiants utilisent des outils numériques en cours, mais qu'ils ne sont pas spécifiquement liés à la qualité.

Monsieur Deluc indique que les étudiants utilisent des outils de Management, et qu'il est possible de travailler sur le logiciel Visio qui permet de faire des logigrammes, celui-ci permet de faire l'établissement des procédures.

Monsieur Pireaux ajoute qu'Access est également un outil informatique transverse.

Monsieur Deluc précise qu'il existe également Gantt Project et Madame Hendrickx indique que ce logiciel est déjà utilisé par les étudiants dans le cours de Gestion de Projet.

Madame Hendrickx précise que le logiciel Sphinx est utilisé dans le cours de Qualité dans les services.

Monsieur Deluc précise que le logiciel Visio a un coût et que cette licence coûte entre 1000 et 1200 euros. Madame Hendrickx indique que cela a un coût financier non négligeable.

Madame Hendrickx précise que le Ministère a fait une remarque sur le fait qu'il n'y a pas de projet tuteuré dans la formation Métiers de la Qualité en Alternance. Elle précise que cette modification a été faite lors du conseil de perfectionnement de 2016, et que cela a été mis en place dès la rentrée universitaire 2016. Elle joindra la maquette où a été rajouté l'UE 5 Projet tuteuré.

Une discussion s'engage alors sur les ressentis suite à la mise en place d'un projet tuteuré en formation par alternance.

Madame Hendrickx indique que certains étudiants effectuent leur projet tuteuré dans la qualité dans les services et qu'il y a un retour très favorable de ces étudiants.

Le 2<sup>ème</sup> axe où les étudiants peuvent effectuer leur projet tuteuré est l'amélioration continue : quatre étudiants sont suivis par Monsieur Deluc, qui lui font un point sur leur avancée tous les mois. Il précise que certains étudiants ne voyaient pas l'intérêt de faire ce projet tuteuré dans l'entreprise où ils sont en contrat et qu'ils ne voyaient pas la valeur ajoutée à ce travail supplémentaire. De plus, les étudiants indiquent qu'ils ont beaucoup de devoirs à rendre, de nombreuses missions dans leurs entreprises.

Madame Hendrickx indique que les étudiants qui effectuent leur projet tuteuré en Qualité dans les services voient la plus value de ce travail supplémentaire.

Madame Hendrickx remarque qu'il n'y a pas eu de convention de projets tuteurés signée pour la formation en alternance. Madame Gies ne trouve pas pertinent de faire signer une convention alors que l'étudiant est déjà en contrat dans l'entreprise où il effectue son projet tuteuré.

- Les différentes pratiques liées à la culture managériale des différents pays ne sont pas considérées.

Monsieur Pireaux précise qu'il aborde la culture managériale dans ses cours et que lorsqu'il est amené à faire des audits dans des pays étrangers la culture managériale est identique.

Madame Hendrickx indique que selon les remarques du HCERES (page 5), les statistiques sur l'insertion professionnelle seraient en contradiction avec les statistiques d'étudiants qui poursuivent leurs études après la LP. Une discussion s'engage alors sur ce point. Pour rappel, les chiffres mentionnés et communiqués par l'Observatoire de la Vie Etudiante (OVE) de l'Université concernent l'évaluation de l'insertion professionnelle à 30 mois. Les membres du conseil de perfectionnement soulignent que l'enquête de l'OVE concernant l'insertion professionnelle se fait à 30 mois, alors que les étudiants qui intègrent un master après un LP sont en formation pour une période de 24 mois.

Par conséquent, loin d'être contradictoires, ces chiffres nous permettent de conclure que les étudiants sortant du Master (souvent effectué en alternance) trouvent rapidement du travail (- de 6 mois) et donc que leurs compétences sont reconnues.

Madame Hendrickx précise que le rapport n'indique qu'aucune ouverture socio-professionnelle sous la forme de conférences ou d'ateliers.

Pour pouvoir intégrer des conférences dans la LP, il faut tenir compte des contraintes financières. De plus, les conférences sont censées viser un public très large.

Madame Gies précise qu'il existe à l'Université la Plateforme Moodle sur laquelle les enseignants peuvent mettre à disposition des étudiants leur cours ou tout autre document. Elle souhaite sensibiliser l'ensemble des enseignants de la LP à se servir de cette plateforme dès la prochaine rentrée universitaire.

### Changement de maquette :

Les directrices des études précisent qu'une contrainte provenant de la gouvernance de l'Université est d'introduire un minimum de 20% de cours magistraux. De ce fait, il en résulte une contrainte de mutualiser les deux promotions FI et FA.

Madame Hendrickx précise que les cours qui peuvent être mutualisés se regroupent pour la plupart dans l'UE 0 car les cours des 2 promotions commencent ensemble les 3 premières semaines de la rentrée.

Le conseil de perfectionnement propose la répartition suivante :

#### Veille concurrentielle 12h00

#### Introduction au développement durable et à la RSE : 24h

#### Entrepreneuriat : 14h00

Pour rappel, jusqu'à présent, les étudiants de formation initiale ne bénéficiaient pas de ce module. Ces heures seront donc rajoutées dans la maquette de la formation initiale.

Afin de ne pas léser les enseignants concernés par la mutualisation des deux promotions (promotion des initiaux avec promotion des alternants), les heures de ces derniers seront comptabilisées en heures CM (SMI pour David Morlet et Stratégie d'entreprise pour Céline Hendrickx).

Les 4 premières heures du Jeu d'entreprise (volume horaire total : 12h) seront également des heures de CM.

Dans l'ECUE 1.3 Système Management Intégré (SMI), module de 24h, il a été décidé que 8h seront consacrées à l'étude des Risques sous l'angle de la Sécurité : un intervenant spécialisé dans le domaine de la sécurité interviendra pour 8h et Monsieur MORLET conservera 16h.

Enfin, les 12h d'EFQM qui n'étaient pas intégrées jusqu'à présent à la maquette de la formation initiale seront bien dans la maquette des initiaux à la prochaine rentrée. Il en sera de même pour les 8h de Rappels statistiques.

Au final, la maquette des alternants et des initiaux sera identique pour les deux promotions, dans un souci d'harmonisation et également afin de mettre en place la mutualisation des cours de l'UE de Remise à niveau.

Ce point sur l'évolution de la maquette est voté à l'unanimité.

### Questions diverses :

Madame Gies précise que la dénomination de Gestion Documentaire a changé. A présent, il convient de parler d'Information Documentée.

Monsieur Deluc demande s'il est possible de demander aux étudiants de déposer leur portable à l'entrée de la salle. Il faudra rappeler en début d'année universitaire que l'utilisation des téléphones portables est interdite pendant le cours.

Fin de la séance à 17h00