

Licence professionnelle Management des entreprises par la qualité

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des entreprises par la qualité. 2017, Université de Strasbourg. hceres-02027682

HAL Id: hceres-02027682

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027682>

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 des entreprises par la qualité

Université de Strasbourg

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 : Sciences économiques et management

Établissement déposant : Université de Strasbourg

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Management des entreprises par la qualité* (MEQ) s'inscrit dans la continuité d'une licence professionnelle ouverte en 1995. La LP *MEQ* relève de la mention *Management des organisations*. Elle est désormais portée par le département Qualité, Logistique Industrielle et Organisation (QLIO) de l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Haguenau, en partenariat avec la Faculté de Sciences Economiques et de Gestion (FSEG) de l'Université de Strasbourg. La LP *MEQ* permet à des titulaires d'un brevet du technicien supérieur (BTS) ou d'un diplôme universitaire de technologie (DUT) à caractère industriel, ou à des étudiants de deuxième année de licence généraliste, d'acquérir des compétences pour exercer le métier de qualiticien dans différents secteurs (industrie ou service, entreprise ou secteur public, petites ou grandes organisations, etc.). La LP *MEQ* est proposée exclusivement en alternance. Les enseignements sont dispensés sur les sites de l'IUT de Haguenau ou de la FSEG à Strasbourg.

Analyse

Objectifs
<p>La LP <i>MEQ</i> répond à une demande précise des entreprises alsaciennes, exprimée dès la création de la première formation en 1995, à savoir : disposer de cadres intermédiaires ayant suivi une formation initiale en qualité. Les capacités visées par la LP <i>MEQ</i> concernent l'amélioration de la performance, la compréhension et l'application de la démarche qualité, désormais étendue à la sécurité, à l'environnement, au développement durable, voire à la responsabilité sociale de l'entreprise (l'hygiène n'étant curieusement pas mentionnée). De ce fait, la LP <i>MEQ</i> présente un double aspect. Le premier est un aspect métier bien défini, avec une focalisation sur la qualité. Le second est un aspect généraliste, relatif au management de l'entreprise dans son ensemble ou à la gestion de projet. Le champ de qualité étant large, la LP <i>MEQ</i> permet au diplômé d'exercer des métiers divers, clairement identifiés, tels que : animateur de système de management, pilote de la maîtrise des procédés, responsable qualité, responsable de services aux clients, responsable de la gestion de moyens de mesures, responsable environnement, etc.</p>
Organisation
<p>La LP <i>MEQ</i> est portée par le département QLIO de l'IUT de Haguenau, en partenariat avec la FSEG de Strasbourg. Les enseignements sont assurés principalement à Haguenau, une journée par quinzaine se déroulant dans les locaux de la FSEG à Strasbourg. La LP <i>MEQ</i> propose un tronc commun, sans options, comprenant à la fois des cours en qualité, en management général ou en gestion de projet pour un total de 450h. Les étudiants réalisent en outre par petits groupes un projet tuteuré encadré à l'IUT (150h). Ils effectuent aussi 28 semaines en entreprise. L'alternance concerne tous les étudiants. Quasiment tous sont des apprentis, si bien que c'est le Centre de Formation d'Apprentis Universitaire (CFAU) Alsace qui gère les contrats d'apprentissage. Un très petit nombre d'inscrits bénéficient d'un contrat de professionnalisation ou relèvent de la formation initiale hors contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.</p>

L'alternance se fait au rythme d'une semaine en formation et d'une semaine en entreprise, hormis le premier mois, passé intégralement à l'IUT et consacré à l'enseignement de fondamentaux. La LP *MEQ* ne propose pas d'options ; le tronc est commun pour tous les étudiants.

Positionnement dans l'environnement

La longévité de la LP *MEQ* témoigne de sa pertinence par rapport au territoire alsacien, la LP *Management de la qualité* de l'IUT de Mulhouse étant jugée complémentaire plus que concurrente. La LP *MEQ* est bien ancrée dans son milieu socio-économique, comme le montre la participation significative de professionnels dans la formation. La LP *MEQ* s'intègre dans le champ *Sciences économiques et management* de l'Université de Strasbourg, avec, en amont, la présence d'un IUT et de sections de techniciens supérieurs (STS) à même d'alimenter la formation, et en aval, celle de la spécialité de master *Qualité* de la FSEG, notamment proposée en formation continue. Enfin, la LP *MEQ* s'appuie sur les ressources de l'IUT de Haguenau et de son département QLIO.

Equipe pédagogique

Le responsable est un enseignant rattaché à l'IUT de Haguenau. Il pilote cette formation selon les règles bien définies par cette institution, et en collaboration avec le responsable du département QLIO. Les procédures mises en œuvre par l'équipe sont encadrées par une démarche d'amélioration de la qualité répondant au référentiel ISO 9001. En plus d'être pérenne, l'équipe pédagogique est diversifiée, avec une participation active des enseignants de l'IUT, de ceux de la FSEG ou des professionnels. Notons que les enseignants relèvent aussi bien du domaine de la gestion que de celui des sciences pour l'ingénieur. Enfin, pour ce qui concerne le contenu des enseignements, force est de reconnaître que l'équilibre entre les différents types d'intervenants est bien respecté : 35 % des heures d'enseignement, notamment de cœur de métier, sont dispensées par des professionnels en activité, 49 % par des enseignants ou enseignants-chercheurs de l'Université de Strasbourg, et 16 % restantes par des enseignants rattachés à d'autres établissements.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

La capacité d'accueil est de 24 places, l'effectif étudiant oscillant autour de cette valeur. Au fil des années, s'il y a une baisse du nombre de candidatures (passées de 272 à 162 en cinq ans), le nombre d'étudiants suivant effectivement le cursus ne se réduit toutefois pas. Le taux de réussite est excellent puisque toute la promotion est diplômée. Les données fournies dans le dossier font apparaître une insertion professionnelle satisfaisante. Par exemple, sur les 16 diplômés répondant à l'enquête de décembre 2015, 14 sont cadres ou professions intermédiaire, la nature du contrat lié à la première embauche n'étant pas précisée. Les emplois occupés touchent aux domaines visés par la LP : technicien, assistant ou responsable qualité, assurance qualité ou qualité-sécurité-environnement (QSE). Deux points méritent d'être soulignés. Premièrement, les étudiants proviennent presque exclusivement de DUT ou de BTS. Le fait de n'avoir aucun inscrit des différentes licences généralistes de l'Université de Strasbourg, déjà souligné dans la précédente évaluation pose problème, surtout pour une LP inscrite dans un champ *Sciences économiques et management* piloté par la FSEG. Ensuite, le faible nombre de réponses aux dernières enquêtes effectuées et la proportion trop élevée d'étudiants en poursuite d'études immédiate méritent toute l'attention. La proportion est d'environ 30 %, ce qui est beaucoup pour une LP, fait déjà relevé dans la précédente évaluation. L'enquête interne réalisée en mai 2016 sur la cohorte de diplômés de 2015 montre que toutes les poursuites d'études se font au sein de l'Université de Strasbourg.

Place de la recherche

La recherche n'est pas une préoccupation majeure des LP, qui visent l'insertion professionnelle immédiate. Toutefois, on note la présence significative d'enseignants-chercheurs, avec environ 17 % des cours assurés, hors tutorat des projets. Ceux-ci relèvent de disciplines différentes, qui concernent aussi bien les sciences pour l'ingénieur que la gestion.

Place de la professionnalisation

Par définition, la professionnalisation est un axe majeur de la LP. Cette professionnalisation se décline sous différents aspects, à savoir : l'intervention de professionnels du cœur de métiers dans les enseignements, un soutien pour la recherche d'entreprises susceptibles d'accueillir des alternants, la réalisation de projets tuteurés pour le compte de clients externes, le recours à « l'usine école des bonnes pratiques » de l'IUT de Haguenau pour expérimenter les concepts vus en cours, ou encore la délivrance d'un certificat d'auditeur interne par un organisme extérieur (Global Quality Cert, GQC). Enfin, la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est complète, tant dans la définition des compétences visées que des emplois auxquels peuvent prétendre les diplômés.

Place des projets et des stages
<p>La place des projets (150h pour le projet tuteuré) et des stages (24 semaines) prévus dans la LP <i>MEQ</i> est très significative. Le projet est réalisé par de petites équipes de deux à quatre étudiants, parfois pour le compte de clients externes, et sous la supervision d'un tuteur venant du monde académique ou industriel. Les thèmes du projet ne concernent que la qualité. Une modalité très intéressante est prévue, à savoir la possibilité de l'effectuer dans une entreprise, collectivité, ou autre organisation, dans le cadre d'une convention. Le projet et le stage sont évalués de manière classique, par un rapport et une soutenance orale. La recherche de stages se fait selon des modalités allant de la candidature spontanée à la réponse aux propositions de stages envoyées par les entreprises. Certains étudiants effectuent leur stage en Allemagne. Le CFAU Alsace souhaite étendre cette possibilité de stage à l'étranger, au Luxembourg et à la Belgique.</p>
Place de l'international
<p>L'international n'est pas un point déterminant pour la plupart des LP, qui visent l'insertion de leurs diplômés dans un bassin d'emploi local situé en France. Toutefois, du fait de la position géographique de Strasbourg, plusieurs formations proposées par son université, dont la LP <i>MEQ</i>, ont une dimension transfrontalière évidente. Ainsi, la LP <i>MEQ</i> accueille des étudiants étrangers, sans que le dossier ne donne plus d'éléments à ce sujet. Le CFAU Alsace a mis en œuvre une convention pour permettre aux étudiants de réaliser une alternance en Allemagne, voire à terme en Belgique et au Luxembourg. Cet accueil et cette initiative sont des plus positives. Enfin, 30 heures d'anglais professionnel sont prévues.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>La LP <i>MEQ</i> recrute ses étudiants selon une procédure classique pour ce type de diplôme, avec une sélection des candidats sur dossier, puis sur entretien auquel participe un professionnel. Le nombre de candidatures baisse, n'entamant toutefois pas les effectifs inscrits. Comme indiqué, il y a une absence de recrutement venant de deuxième année des licences généralistes de l'Université de Strasbourg. Par ailleurs, aucun dispositif de remise à niveau n'est prévu. Le taux de réussite est excellent. Enfin, les auditeurs inscrits au titre de la formation continue ou les demandeurs d'une VAE suivent une procédure de recrutement particulière, réalisée pour ces derniers avec le service de la VAE de l'Université de Strasbourg.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les enseignements sont organisés en présentiel et en utilisant des dispositifs pédagogiques éprouvés (travaux de groupe, études de cas, projets tuteurés, stage supervisé par un enseignant et un industriel, etc.). Certains modules s'appuient sur des outils tels que des didacticiels multimédias. En outre, les étudiants peuvent utiliser « l'usine école des bonnes pratiques » de l'IUT de Haguenau. Enfin, selon les années, une à deux personnes s'inscrivent au titre de la formation continue ou demandent une validation des acquis de l'expérience (VAE), ce qui est significatif pour une LP.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation des étudiants est conforme au cadre national régissant ce type de formation. L'évaluation repose ainsi sur un contrôle continu et sur un contrôle terminal pour les modules transversaux (management et communication, organisation et gestion de projet, environnement juridique et financier), métier (gestion de la qualité, management de la qualité, méthodes et outils de la qualité, métrologie), et la rédaction et la soutenance de mémoire pour le projet tuteuré et le stage. Une session de rattrapage est prévue en cas d'échec. Comme dans les autres formations de l'Université de Strasbourg, l'ensemble des règles d'évaluation sont regroupées au sein d'un document public appelé Modalités d'Evaluation des Connaissances et des Compétences (MECC). Les règles de délivrance du diplôme sont conformes aux règles relatives aux LP.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>L'équipe pédagogique a clairement défini les compétences à acquérir à l'issue de la formation, comme en témoigne la fiche RNCP afférente. De plus, conformément aux pratiques constatées dans de très nombreuses formations par alternance, un carnet de liaison électronique est utilisé pour le suivi de l'acquisition de ces compétences. Les tuteurs universitaires et entreprise assurent le suivi des compétences de l'étudiant à l'aide de l'outil numérique désormais mis à disposition par le CFAU Alsace. Enfin, un supplément au diplôme a été défini. La description du programme mériterait toutefois d'être plus détaillée.</p>

Suivi des diplômés

Le suivi des diplômés se fait à l'aide d'un dispositif particulièrement complexe. Celui-ci combine les enquêtes de l'Observatoire Régional de l'Enseignement Supérieur et de l'Insertion Professionnelle des Etudiants (ORESIPÉ) pour l'Université de Strasbourg, du département QLIO de l'IUT de Haguenau, ainsi que celles du CFAU Alsace et des collectivités locales. S'ajoutent les études menées par le Réseau Alumni de l'Université de Strasbourg. Les périmètres et la fréquence des évaluations de ces différentes institutions diffèrent. Si le suivi des diplômés est conséquent, pour autant, les données partielles présentées dans le dossier quant au devenir des étudiants, et en particulier le nombre important de non réponses aux dernières enquêtes, interrogent sur l'efficacité des dispositifs mis en place. Enfin, le dossier ne montre pas d'analyse particulière des données issues des différentes enquêtes.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

La LP *MEQ* dispose non seulement d'une équipe pédagogique solide, mais aussi d'un conseil de perfectionnement actif. L'IUT de Haguenau s'étant engagé dans une démarche de certification ISO 9001, la LP *MEQ* met en œuvre méthodiquement des dispositifs d'amélioration de la qualité. Deux bilans pédagogiques sont organisés par année universitaire, en présence des délégués des étudiants. Chaque enseignement est évalué sur la base d'un questionnaire. Une enquête permet d'évaluer le niveau de satisfaction des étudiants quant au stage et des entreprises accueillant les alternants. La qualité de la formation est évaluée tous les ans dans le cadre de la campagne d'évaluation de l'Université de Strasbourg. Enfin, le conseil de perfectionnement, constitué d'enseignants, d'étudiants et de professionnels dont le nombre n'est pas précisé dans le dossier, se réunit au moins une fois par année universitaire. Mais il est surtout intéressant de noter ici que ces dispositifs sont utilisés pour mener une réelle réflexion quant aux actions d'amélioration. Par exemple, c'est à l'issue d'une campagne d'évaluation que la certification d'auditeur interne a été mise en place. Enfin, l'Université de Strasbourg s'est engagée dans une démarche d'autoévaluation significative.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La longévité de la LP *MEQ* et sa capacité à continuer à attirer ou à insérer des étudiants sur des métiers ; une formation qui couvre à la fois la qualité, le management d'entreprise et la gestion de projet.
- Du fait de l'importance des interventions de professionnels, du stage, du projet tuteuré, de la présence d'une certification, une dimension professionnelle de la formation qui ne fait aucun doute.
- Une formation qui s'appuie sur une équipe pédagogique solide, sur les ressources de l'IUT de Haguenau et sur le système qualité mis en œuvre par cette institution.
- Des perspectives de développement de stages à l'étranger, en Allemagne, en Belgique, au Luxembourg intéressantes et pertinentes pour une formation proposée dans une région frontalière.

Points faibles :

- Une formation dans laquelle le flux d'étudiants venant de formations tertiaires demeure absent malgré le développement de débouchés sur des postes non industriels.
- Un taux de poursuite d'études immédiate trop élevé pour une LP, et un dossier envoyé au HCERES ne précisant pas les causes de ce phénomène.
- Le dispositif de suivi des diplômés trop complexe (au mauvais sens du terme), avec des taux de réponse trop faibles pour les dernières enquêtes et une faible capacité explicative.

Avis global et recommandations :

Cette formation est adaptée à l'environnement socio-économique régional. Visant des compétences bien définies, réellement professionnalisante, animée par une équipe pédagogique pérenne, engagée dans une démarche d'amélioration continue, cette LP continue à attirer des étudiants. La place des stages et projets tuteurés est conséquente dans cette formation. Afin d'encore mieux faire comprendre aux étudiants les difficultés de conception et de réalisation d'un projet, sans doute faudrait-il même généraliser les projets réalisés pour le compte de clients externes et d'augmenter la taille des équipes. Les succès passés et actuels de cette formation n'empêchent pas de s'interroger sur son développement futur. En élargissant le focus de la LP *MEQ* sur la qualité dans le tertiaire, en proposant une remise à niveau en début de cursus, il devrait être possible d'élargir le vivier de recrutement. La mise en place de passerelles et liens plus étroits avec les autres composantes de l'Université paraît ainsi, plus que jamais, d'actualité. La question de l'insertion professionnelle rapide reste posée. S'il est fait mention d'un bon taux d'insertion professionnelle, une part trop importante de diplômés est en poursuite d'études immédiate. Il serait nécessaire d'en analyser finement les raisons.

Observations de l'établissement

Université

de Strasbourg

Licence professionnelle

Spécialité : *Management des entreprises par la qualité*

Observations relatives à l'évaluation par le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur

L'Université de Strasbourg ne formule aucune observation.

Michel DENEKEN

Président

Strasbourg, le 8/06/2017



Michel DENEKEN

Cabinet de la Présidence

Bât. Nouveau Patio
20a, rue Descartes

Adresse postale :

4 rue Blaise Pascal
CS 90032
67081 Strasbourg Cedex
Tél. : +33 (0)3 68 85 70 80/81
Fax : +33 (0)3 68 85 70 95

www.unistra.fr