



Licence professionnelle Animateur qualité

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Animateur qualité. 2017, Université de Poitiers. hceres-02027727

HAL Id: hceres-02027727

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027727>

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 Animateur qualité

Université de Poitiers

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

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 et technologies

Établissement déposant : Université de Poitiers (UP)

Établissement(s)cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Animateur qualité* a pour objectif de former des professionnels en charge de l'animation et de la gestion d'organisations et de politiques qualité au sein d'organismes publics ou privés, afin d'assurer à court terme la fonction d'animateur du management intégré Qualité-Sécurité-Environnement. Elle est ouverte en formation initiale et continue.

La formation a connu une évolution progressive depuis sa création en 2001 : initialement axée autour des problématiques techniques relatives au contrôle industriel, elle vise désormais à former ses étudiants aux questions de management des problématiques qualité mais aussi sécurité, environnement et santé travail d'une organisation.

La mention est portée par l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Poitiers-Niort-Châtelleraut et les enseignements sont dispensés sur Poitiers campus Est.

Analyse

Objectifs

La licence professionnelle (LP) *Animateur qualité* a pour objectif de former des professionnels en charge de l'animation et la gestion d'organisations et de politique qualité au sein d'organismes publics ou privés. Les objectifs scientifiques ne sont pas clairement mentionnés, les propositions restant sommaires et génériques. Par ailleurs, les connaissances dispensées au cours de la formation sont indiquées (concepts liés à l'assurance qualité, connaissance de l'entreprise et de son environnement) mais pas suffisamment détaillées. Les savoir-faire techniques sont clairement rapportés mais pas les savoir-être du futur professionnel.

Les domaines d'insertion professionnelle sont assez étendus et hétérogènes. En revanche, la liste des métiers visés reste étroite (seuls cinq métiers sont cités : responsable de service qualité, technicien Qualité Sécurité Environnement (QSE), animateur QSE, Auditeur, certificateur).

Les prérequis ne sont pas décrits et la formation est envisagée non seulement pour apporter des compétences supplémentaires à une première formation professionnalisante de type DUT *Hygiène, sécurité, environnement* (HSE) ou DUT *Qualité, logistique industrielle et organisation* (QLIO), mais aussi pour mener les étudiants à une insertion directe en milieu professionnel quelle que soit leur formation initiale (par exemple une deuxième année de licence (L2) généraliste).

Organisation
<p>Les enseignements sont structurés en un tronc commun articulé en six unités d'enseignement (UE) : concepts, organisation et gestion de l'assurance qualité ; connaissance de l'entreprise et communication ; management et gestion d'un système QSE ; métrologie dans l'entreprise et les contrôles industriels ; projet tuteuré ; stage. Les stage et projet tuteuré constituent chacun une UE à part entière.</p> <p>Les enseignements dispensés sont cohérents avec les objectifs de la formation. Toutefois, si les aspects qualité sont principalement assurés par l'équipe pédagogique de l'établissement, les enseignements spécifiques aux questions de la santé au travail, d'environnement et de développement durable vers lesquels s'oriente de plus en plus la formation, sont complètement externalisés et sans doute pas suffisamment appropriés par l'équipe pédagogique.</p> <p>On peut regretter l'absence de partenariats avec d'autres établissements, et en particulier les IUT d'Angoulême et de Niort, porteurs respectifs des DUT <i>QLIO</i> et <i>HSE</i>.</p> <p>La formation mixte des publics de formation initiale et continue, ce qui facilite a priori la mise en œuvre de cas concrets.</p> <p>La semestrialisation de la formation n'est pas réalisée. L'organisation de la formation sur l'année entière est argumentée par la présence d'apprentis alors que la formation n'est pas ouverte à l'apprentissage. Ce point devrait être corrigé ou clarifié.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>La formation bénéficie d'appuis de la part de l'Institut polytechnique de Poitiers : recherche et ingénierie en matériaux, mécanique et énergétique (PPRIME), mais sans préciser quelles en sont la nature. L'environnement socio-économique de la formation n'est pas renseigné en détail et se limite à nommer les différents partenaires de la formation à Poitiers, Limoges et Tours.</p> <p>Il en va de même pour le positionnement de la LP dans la carte des formations aux niveaux local, national et international : le dossier cite d'autres formations de même nature et défend sa spécificité en matière de qualité sans véritablement positionner la licence ni fournir d'indicateurs chiffrés à l'appui.</p> <p>Si certains diplômés de niveau Bac+2 (en particulier DUT <i>QLIO</i> et <i>HSE</i>) abordent chacun des pans du contenu de la LP, celle-ci permet sans doute à leurs diplômés d'acquérir des compétences complémentaires, tout en permettant une ouverture plus large à des étudiants issus de formations diverses.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est composée de 14 enseignants permanents : 5 maître de conférences (MCF) (sections CNU 60, 61, 62, 28), 5 enseignants agrégés, 3 enseignants certifiés et 1 professeur (section conseil national des universités -CNU- 60). 2 d'entre eux sont extérieurs à l'IUT de Poitiers (Ecole supérieure du professorat et de l'éducation (ESPE), Institut des risques industriels, assurantiels et financiers (IRIAF)). 5 enseignants assurent entre cinq et six matières différentes au sein de la formation. L'équipe est avantageusement complétée par une quinzaine de professionnels non académiques assurant 250 heures d'enseignement au cœur de la discipline, soit 38 % du volume horaire global de la formation. Ce point constitue un élément positif même si on peut regretter que très peu d'enseignements spécifiques aux nouveaux métiers envisagés (en particulier animateur QSE et développement durable) ne soient effectués par l'équipe pédagogique permanente.</p> <p>Le dossier ne donne aucune information sur le rôle et les responsabilités des membres de l'équipe pédagogique ainsi que sur ses modalités de réunion.</p> <p>Le pilotage de la formation s'effectue autour d'un nombre réduit de personnes, mais le rôle et les responsabilités des membres de l'équipe pédagogique ne sont pas précisés. Des réunions trimestrielles sont organisées avec le corps enseignant. Celles-ci se déroulent le plus souvent en l'absence des étudiants et professionnels, même si les contacts semblent réguliers avec ces derniers.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>L'effectif moyen est de 24 étudiants. Les étudiants proviennent essentiellement d'un DUT ou d'un BTS-BTSA (60 % en moyenne). Cependant, le dossier ne précise pas davantage de quels types de DUT ou de BTS il s'agit, ni de la proportion de formations secondaires ou tertiaires. Le taux de sélection des dossiers n'est pas précisé, ni le profil des candidats, ce qui ne permet pas de mesurer l'attractivité de la formation. Toutefois, les étudiants viennent majoritairement d'un autre établissement extérieur à l'Université de Poitiers (entre 80 % et 88 %). La plupart des inscrits (70 % en moyenne) sont en formation initiale. Le reste des effectifs se compose d'étudiants en formation continue (4 à 6 adultes par an) et en validation des acquis de l'expérience (VAE) ou professionnels (VAP). Le dossier fait état du recrutement d'un public hétérogène mais donne peu d'informations sur le profil des étudiants admis. Pour autant, un seul étudiant de L2 a été recruté sur les quatre dernières années alors qu'aucun prérequis scientifique n'est exigé.</p> <p>Le taux de réussite est satisfaisant (entre 80 % et 100 %). En revanche, le taux d'insertion professionnelle à six mois baisse considérablement (de 57 % en 2012-2013 à 26 % en 2014-2015). De manière concomitante, le taux de poursuite d'études est trop important et ne cesse de croître (entre 44 % et 50 % des répondants aux enquêtes). Ces indicateurs nécessitent d'être améliorés de façon significative. De plus, les poursuites d'études concernent principalement les domaines du management durable QSE, ce qui est cohérent avec les objectifs de la licence professionnelle, mais dont on peut</p>

s'interroger sur l'intérêt pédagogique pour des étudiants ayant préalablement obtenu un DUT *HSE*.
On constate une tertiarisation du recrutement qui, si elle est complètement assumée, doit influencer encore davantage sur le contenu de la formation, et en particulier sur la partie management des systèmes de santé, sécurité et d'environnement. Enfin, l'adéquation entre formation et emploi à trois ans n'est perçue positivement que par 60 % des répondants, ce qui doit susciter une réflexion poussée sur la véritable adéquation entre enseignements prodigués et métiers visés.

Place de la recherche

Bien que la formation affiche l'appui de l'institut de recherche PPRIME, il existe effectivement peu de lien avec les activités de recherche du site. Des enseignants-chercheurs interviennent dans la formation, mais leurs travaux de recherche n'alimentent pas les enseignements et les liens avec la recherche n'apparaissent pas comme souhaitant être davantage développés. Cela n'est pas dommageable dans la mesure où la licence professionnelle vise une insertion professionnelle immédiate et ne prétend donc pas à former de futurs chercheurs.

Place de la professionnalisation

Un nombre important d'heures d'enseignement est réalisé par des intervenants professionnels et des efforts sont effectués pour maintenir un lien étroit avec le monde socio-professionnel (forums, visites, simulations d'audits...). Les compétences professionnelles sont décrites de façon assez sommaire ; il aurait été plus pertinent de mettre en évidence les apports professionnels (en termes de savoir-faire, savoir-être et de connaissances) de chaque module d'enseignement. Aucune réflexion n'est apportée sur les métiers et les certifications professionnelles. Les projets tuteurés sont dérivés de missions professionnelles, mais ne sont pas réalisés en collaboration avec de véritables professionnels du monde industriel (le dossier le cite comme un point négatif). Les contacts avec le milieu socio-professionnel se limitent à l'intervention de vacataires et au suivi des stages en milieu professionnel. La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de la formation est jointe au dossier ; elle est claire et concise.

Place des projets et des stages

Le projet tuteuré et le stage constituent chacun une UE (respectivement 9 crédits (ECTS) et 21 ECTS). Le volume horaire du projet tuteuré représente 24 % du volume total de la formation hors stage. Des exemples de projets tuteurés, réalisés au sein de l'établissement de formation, sont présentés qui possèdent un lien réel avec la spécialité et les objectifs professionnels. Ils sont ainsi envisagés comme une préparation à la réalisation d'un stage de fin d'études. Le stage constitue une mission de technicien supérieur d'une durée de 16 semaines. Ce stage peut être réalisé à l'étranger, mais le dossier ne mentionne pas le nombre de stages effectués à l'international. S'il donne quelques exemples de missions de stage, il ne précise pas suffisamment les structures d'accueil ainsi que leur localisation géographique (ce qui aurait permis de mesurer la place de la formation dans le tissu économique régional). Les objectifs du stage ne sont pas suffisamment détaillés. Quelques exemples de missions sont proposés, dont certains sont spécifiques à la formation prodiguée. Pour d'autres, ils semblent plutôt faire référence à une formation précédente, ou en tout cas à des compétences qui ne peuvent pas être acquises complètement au cours de cette licence professionnelle (gestion des risques en centre hospitalier, mise à jour du document unique).
Le suivi des stagiaires est assuré par un tuteur industriel et un tuteur enseignant, lequel prend des contacts réguliers avec les étudiants et fait une visite en entreprise. L'évaluation des stages n'est pas détaillée : le dossier fait mention de grilles d'évaluation pour le mémoire, la soutenance et la mission en entreprise, mais les critères ne sont pas spécifiés. L'évaluation du rapport n'est pas assurée par un rapporteur mais par l'enseignant qui a suivi l'étudiant durant le stage.

Place de l'international

La formation est ouverte aux étudiants étrangers et un dispositif spécifique est mis en place. La LP a accueilli en 4 ans, trois étudiants en mobilité entrante, en provenance d'Angleterre, Gabon et Vietnam. Ces derniers peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé par le responsable de la formation, mais ces modalités et principes ne sont pas détaillés. La mobilité sortante ne semble pas prévue, la formation ne prévoyant aucune validation de semestre à l'étranger. La formation ne dispense que 12 heures d'anglais. Une option internationale est proposée à l'échelle de l'IUT : elle dispense un module complémentaire d'apprentissage de l'anglais visant la validation d'un niveau B1 au certificat de compétences en langue de l'enseignement supérieur (CLES). Elle est suivie annuellement par deux à trois étudiants de la LP. En outre, l'IUT a mis en place, sur la base du volontariat, le programme EMILE dans lequel les enseignants peuvent réaliser une partie de leurs cours en anglais. Cependant, il n'est pas précisé si la licence a intégré ce programme et, le cas échéant, le taux de participation des enseignants à ce programme.
Un module général sur la communication professionnelle en langue anglaise est délivré à l'ensemble de la promotion. La soutenance de stage comprend aussi un exposé de 5 minutes en langue anglaise. La réalisation de stages à l'étranger n'est pas mentionnée dans le dossier. En outre, la licence ne dispose pas de partenariats internationaux et ne procède donc pas à des échanges d'enseignants.
Des dispositifs de mobilité externe sont à l'étude, justifiés par le caractère international des normes en QSE.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Les modalités de recrutements des étudiants ne sont pas définies avec précision : en effet, les critères de sélection des candidats ne sont pas renseignés. Le seul prérequis à l'entrée dans la formation est un Bac+2, ce qui assure une très grande hétérogénéité des publics. Les étudiants recrutés sont majoritairement extérieurs à l'établissement d'accueil. Les publics accueillis sont aussi d'origines diverses, avec une augmentation identifiée des profils tertiaires. Pour autant, on constate que très peu d'étudiants inscrits sont issus de L2, alors que le contenu et les objectifs de la formation pourraient largement s'y prêter.</p> <p>Aucun dispositif d'orientation ni de passerelle n'est prévu. Il n'existe pas non plus de dispositif de mise à niveau alors qu'il est annoncé que la première partie de l'année est consacrée à une homogénéisation des connaissances et des compétences pour faire face à l'hétérogénéité des publics. Un accompagnement au cas par cas est annoncé mais ses principes ne sont pas définis.</p> <p>Des relevés de notes réguliers et l'organisation d'entretiens individuels permettent à l'équipe pédagogique de détecter rapidement un étudiant en difficulté, particulièrement lorsqu'il se trouve en reprise d'études.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Bien que cela apparaisse comme un axe de développement possible, le dossier n'est pas clair sur la possibilité de suivi de la formation par la voie de l'apprentissage ; ce point mériterait d'être clarifié. En revanche, la LP accueille très régulièrement des adultes en formation continue (quatre à six par an), selon les mêmes modalités pédagogiques que les étudiants inscrits en formation initiale.</p> <p>Les modalités pédagogiques de la formation ne sont pas spécifiquement définies : le dossier fait mention du Centre de ressources d'ingénierie et d'initiatives pédagogiques (CRIIP) mis en place à l'Université de Poitiers, mais il ne donne pas d'information sur sa mise en œuvre effective. Il en va de même pour l'accompagnement des VAE assuré par le service Up&Pro de l'université.</p> <p>Le numérique est évoqué, mais son rôle dans l'évolution des pratiques pédagogiques n'est pas clairement mis en évidence : le dossier fait état de formations à l'utilisation de logiciels de bureautique et de logiciels « métiers », mais ces logiciels ne sont pas cités. Leur rôle dans la pratique pédagogique ou dans l'acquisition de compétences professionnelles n'est pas détaillé, au-delà de la terminologie de « formation à la recherche documentaire » ou « d'utilisation avancée de logiciels ».</p>
Evaluation des étudiants
<p>Les modalités de contrôle de connaissances sont diversifiées (contrôles écrits et oraux, comptes rendus individuels et collectifs). Ces modalités sont transmises dès la rentrée aux étudiants et rappelées lors de l'introduction de chaque module de formation. Par ailleurs, certains résultats (comme les évaluations de stage) font l'objet d'une harmonisation dont les principes ne sont pas définis.</p> <p>Le jury d'examen est constitué de professionnels et d'enseignants de l'équipe pédagogique et a la possibilité de se réunir à trois occasions (juin, septembre et janvier) selon les modalités de réalisation du stage. La tenue du jury est précédée d'une sous-commission qui veille principalement à l'harmonisation des notes pour l'UE de stage.</p> <p>Les règles de délivrance des ECTS et du diplôme renvoient à l'arrêté de novembre 1999 sur les licences professionnelles, mais le dossier ne donne pas davantage de précisions.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>L'approche par compétences constitue déjà une pratique courante à l'IUT, en particulier au travers des stages et projets tuteurés, et le CRIIP a été mis en place pour permettre la transcription d'un référentiel de compétences dans les contenus pédagogiques de la licence professionnelle. Toutefois, la participation effective des enseignants de la formation à ce dispositif n'est pas renseignée.</p> <p>Le dossier ne précise pas les processus permettant l'acquisition des compétences du cœur de métier et les compétences transversales. Les modalités de suivi de compétences ne sont pas non plus mentionnées : seuls les relevés de notes et un entretien individuel de suivi sont évoqués. L'annexe descriptive au diplôme, transmise aux étudiants le cas échéant, n'est pas suffisamment explicite et ne permet pas de lier les enseignements à des objectifs professionnels ciblés (compétences et savoir-faire). Une définition précise et complète des compétences visées pour chacun des enseignements est d'autant plus importante que la licence professionnelle souhaite évoluer progressivement vers la formation d'animateur QSE et développement durable.</p>
Suivi des diplômés
<p>Une enquête annuelle à 30 mois est réalisée par le Service des études, de l'évaluation et du pilotage (SEEP) et par le Service communication et relations aux entreprises (SCORE) de l'IUT. Le taux de réponse pour la promotion 2012-2013 est</p>

de 70 %. Une autre enquête est réalisée à 6 mois par le Service SCORE de l'IUT. La formation ne réalise pas d'enquêtes en interne.

Un groupe des anciens étudiants est animé sur LinkedIn et Viadeo par le responsable de la formation et des anciens étudiants et permet un suivi de proximité très intéressant des anciens étudiants. Il existe par ailleurs une base de données des anciens étudiants au secrétariat du département. Un logiciel (AREXIS) permet de garder la trace des anciens étudiants en stage. Cependant, l'exploitation de ces données n'est pas renseignée ; le dossier ne précise pas quel est le taux d'anciens étudiants avec lesquels la formation est restée en contact.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

La formation a mis en place un conseil de perfectionnement en 2003 ; il est composé de 10 enseignants / enseignants-chercheurs / contractuels, de 10 professionnels et de 24 étudiants. Il serait préférable que ces derniers soient représentés par quelques étudiants élus. Ce conseil se réunit en fin d'année après les soutenances de stage. Ses missions et son fonctionnement sont décrits.

La formation est évaluée par un questionnaire en ligne envoyé par mail aux étudiants ; ce questionnaire est à l'initiative de l'établissement et n'est donc pas spécifique à la formation. L'évaluation des enseignements est réalisée lors d'échanges avec les étudiants. Les résultats de ces échanges sont ensuite présentés lors du conseil de perfectionnement ; cette instance a un impact véritable sur l'évolution de la formation, puisqu'en découlent par exemple l'augmentation des plages horaires consacrées à la question de la sécurité au travail ou encore la modification des pratiques pédagogiques en anglais vers des objectifs plus professionnels.

L'absence de comptes rendus des réunions ne permet pas de savoir si le conseil s'approprie d'autres problématiques tout aussi importantes, telles que le positionnement par rapport à la poursuite des études, l'insertion professionnelle ou encore les dispositifs à prendre pour augmenter l'attractivité de la formation.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Attractivité de la mention, malgré le nombre élevé de formations dans le domaine.
- Maquette pédagogique cohérente au regard des compétences visées.
- Formation « double-compétence » permettant une intégration sans prérequis importants et une mixité des publics.
- Fonctionnement efficace du conseil de perfectionnement qui a permis de soulever quelques dysfonctionnements et d'y remédier.

Points faibles :

- Objectifs visés très larges et au-delà du cœur de compétences de l'équipe pédagogique qui se situe principalement sur le domaine de la qualité industrielle.
- Taux de poursuite d'études trop important.
- Insertion professionnelle à six mois relativement faible (57 % pour la promotion 2012-2013 avec un taux de répondants de 70 %), et en baisse significative (jusqu'à 26 % à six mois en 2014-2015) ; adéquation perfectible entre la formation dispensée et les emplois.
- Trop peu d'étudiants de L2 recrutés au sein de la formation.
- La formation n'est pas ouverte à l'alternance, et les partenariats avec le tissu socio-économique régional sont insuffisamment développés.

Avis global et recommandations :

Le dossier présenté apparaît globalement cohérent, incluant une réelle prise en compte de l'évolution des métiers, une participation importante des professionnels et un contenu pédagogique satisfaisant.

Pour autant, les résultats en termes d'insertion professionnelle et de poursuite d'études nécessitent d'être améliorés de façon significative. Une réflexion doit être menée pour identifier très concrètement les leviers d'action pour améliorer cette situation, en particulier par une analyse comparée des formations de même nature au niveau national, mais aussi peut-être en se rapprochant des équipes pédagogiques de proximité des formations de niveau Bac+2 et en particulier de Niort (DUT *HSE*) et d'Angoulême (DUT *QLIO*).

La licence professionnelle *Animateur qualité* doit aussi davantage s'intégrer dans le tissu socio-économique en développant encore des partenariats plus étroits avec les acteurs du secteur, par exemple en s'ouvrant aux dispositifs d'alternance.

Il semble aussi très important de recentrer la formation sur ses objectifs spécifiques, à savoir l'insertion professionnelle immédiate. Pour cela, il est nécessaire de comprendre les motivations des étudiants à poursuivre leurs études, mais aussi de travailler et de mettre en valeur les spécificités de cette licence, qui reste sans doute la maîtrise des outils de la qualité au service des politiques QSE et développement durable.

Observations de l'établissement

Poitiers, le 23/05/2017

Objet : Rapport d'évaluation HCERES - DEF-LP180013719 - licence professionnelle
« animateur qualité ».

Madame, Monsieur,

L'équipe pédagogique de la licence professionnelle « animateur qualité », ne souhaite pas formuler d'observations sur le rapport transmis par le HCERES. Les recommandations sont globalement conformes à notre analyse, et la majorité d'entre elles, dans la mesure du possible, seront prises en compte dans la mise en place nouvelle offre de formation.

Je vous prie de croire en l'assurance de ma considération.



V. Laval

Pour le président de l'université de Poitiers
et par délégation,
la Vice Présidente
Virginie Laval