



**HAL**  
open science

## Master Qualité

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Qualité. 2009, Université Paris-Est Marne-La-Vallée - UPEM. hceres-02035494

**HAL Id: hceres-02035494**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02035494>**

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.



# Evaluation des diplômes Masters – Vague D

## ACADÉMIE : CRETEIL

Établissement : Université Paris-Est Marne-la-Vallée

Demande n° S3100018418

Domaine : Droit, Economie, Gestion (domaine primaire)  
Sciences, Technologies, Santé (domaine secondaire)

Mention : Qualité

Avis Aeres

Appréciation (A+, A, B ou C) : B

Avis global : (sur la mention et l'offre de formation)

Cette mention de master vise à compléter l'offre de formation de l'Université en ajoutant une offre dans le domaine de la qualité. Elle est ouverte aux titulaires de licences variées et même à des titulaires d'une licence professionnelle. On peut d'ailleurs s'en étonner, le master ne devant pas, a priori, être un débouché des licences professionnelles.

L'objectif de la mention est de former des diplômés dans le domaine de la qualité et du «management» de l'information. Les objectifs scientifiques sont mal précisés et très flous.

Les objectifs professionnels sont assez clairs pour la qualité, mais on ne voit pas bien à quels objectifs professionnels tels qu'ils sont définis dans le document p 4, se rattache la spécialité «Banque, Finance, Assurance».

La mention est très orientée vers le «management» de l'information (d'où une forte proportion d'enseignants-chercheurs des sections CNU 71 et 61 au détriment d'enseignants-chercheurs issus de la section 06 du CNU) alors que la notion de qualité peut être plus vaste.

Le positionnement dans l'environnement de la mention «Qualité» est assez flou. Il n'y a pas de comparaison par rapport à d'autres mentions du même type dans l'environnement local, régional ou national.

La mention et plus précisément la spécialité «Management de la qualité de l'environnement et de la Sécurité» est très bien insérée dans l'environnement professionnel.

Mais, il n'y a pas d'adossement à une équipe de recherche reconnue.

La lecture du dossier laisse une impression d'incohérence dans la mention. Il semble que la mention soit développée essentiellement pour accueillir la spécialité «Management de la qualité, de l'environnement et de la Sécurité» et non la seconde spécialité.

Le responsable de la mention est un MCF de la section 61 (génie informatique, automatique et traitement du signal). L'équipe pédagogique comprend dix universitaires (MCF et PAST) des sections 27, 61, 06, 71 et 26. Elle est composée par ailleurs, de professionnels. L'équipe pédagogique qui intervient plus particulièrement sur le M1 n'est pas précisée. On peut noter en regardant les équipes pédagogiques des spécialités la faible présence des enseignants-chercheurs issus de section 06.

Le M1 est largement commun aux deux spécialités à l'exception de quelques cours d'unités d'enseignements métiers. Le M2 diffère également d'une spécialité à l'autre et d'une option à l'autre par quelques unités métiers. Le contenu de l'enseignement est très général, avec quelques spécificités orientées vers les options. On peut s'interroger sur l'intérêt des cours de M1 semestre 1 pour la spécialité «Banque, Finance, Assurance». Le contenu des cours reste assez disparate et peu justifié eu égard aux objectifs des spécialités (notamment «Banque, Finance, Assurance»).



Il ya des liens importants avec le monde professionnel de la spécialité «Management de la qualité de l'environnement et de la Sécurité», présence de PAST, apprentissage, formation continue. La totalité des élèves de M1 et 90 % de ceux de M2 sont en apprentissage.

Le nombre d'inscrits pédagogiques en M1 n'est pas fourni. En revanche, on note une bonne progression des inscrits pédagogiques en M2 spécialité «Management de la qualité de l'environnement et de la Sécurité». Aucune information n'est donnée sur les flux en M2 «Banque, Assurance, Finance».

Les informations données dans le dossier sont de bonne qualité pour la spécialité «Management de la qualité de l'environnement et de la Sécurité», mais de qualité très faible pour le M1 et la spécialité «Banque, Assurance, Finance» (pas de flux, pas de débouchés, pas de taux de réussite). Rien n'est précisé ; on ne sait pas non plus si c'est une création ou un renouvellement pour cette spécialité.

- Points forts :
  - Corps enseignant diversifié.
  - Formation en apprentissage essentiellement.
  - Partenariat avec des entreprises.
  - L'insertion professionnelle des anciens diplômés semble satisfaisante.
  
- Points faibles :
  - Pas d'adossment à un laboratoire de recherche.
  - Recrutement de titulaires d'une licence professionnelle.
  - Les objectifs scientifiques comme les débouchés professionnels sont imprécis.
  - Les programmes sont insuffisamment définis.
  - Certains thèmes fondamentaux abordés semblent traités de façon trop superficielle.
  - Les spécialités et options sont parfois vagues : «tertiaire», «santé, maintenance et sureté», «prestations de services en informatique».
  - Peu d'heures sont consacrées à l'approfondissement des options.
  - La cohérence entre le M1 et les M2 n'est pas démontrée.
  - La structure de la mention et le contenu du dossier donnent à penser que la mention «Qualité» porte essentiellement la spécialité «Management de la qualité de l'environnement et de la Sécurité» en laissant une faible place à la spécialité «Banque, Finance, Assurance» et au M1. On peut s'interroger, en conséquence, sur la cohérence de cette mention et la présence de «Banque, Finance, Assurance» au sein de cette mention. L'objectif de la spécialité énoncé p 30 reste peu convaincant à cet égard.

## Avis par spécialité )

### Management de la qualité, de l'Environnement et de la Sécurité au sein des Organismes

- Appréciation (A+, A, B ou C) : B
  
- Points forts :
  - L'insertion dans le monde professionnel (relations avec entreprises, PAST, apprentissage).
  - Corps enseignant diversifié.
  - Formation en apprentissage essentiellement.
  
- Points faibles :
  - Faible appui recherche.
  - Place des enseignants-chercheurs issus de la section 06 dans l'équipe pédagogique relativement faible.
  - Beaucoup d'options présentes dans la spécialité.
  - Peu d'heures consacrées à l'approfondissement des options.
  - Métiers visés pas clairement définis.
  
- Recommandations :
  - Développer une évaluation plus systématique auprès des étudiants de la formation.



- Le dossier, concernant la spécialité et les diverses options, ne laisse pas percevoir clairement les objectifs et les activités visés. L'accent est mis sur des capacités très générales et trop vagues. Les compétences opérationnelles n'apparaissent pas clairement. Il serait nécessaire de développer davantage les compétences recherchées et les moyens mis en œuvre pour les acquérir.

## Banque, Assurance, Finance

- Appréciation (A+, A, B ou C) : C
- Points forts :
  - Corps enseignant diversifié.
  - Formation en apprentissage essentiellement.
  - Partenariat avec des entreprises.
  - Spécialité fortement demandée sur le marché du travail.
- Points faibles :
  - Les connaissances dans les domaines visés risquent d'être trop légères.
  - Sa position dans la mention «Qualité», non véritablement justifiée dans le dossier actuel, est relativement difficile à justifier étant donné le contenu des cours de M1.
  - L'équipe pédagogique d'enseignants-chercheurs est relativement restreinte, (4 dont 1 Past) issus pour l'essentiel des sections 71 et 61, ce qui est surprenant pour une telle spécialité.
  - Ne sont pas précisés les chiffres des flux, ni les taux d'insertion. Il n'est pas non plus indiqué que c'est une création.
- Recommandations :
  - On peut concevoir que les secteurs financiers et de l'assurance aient besoin dans leurs services fonctionnels de spécialistes de la qualité. En revanche, il est plus difficile d'adhérer à l'idée qu'un spécialiste de la qualité est le plus à même d'occuper un poste de directeur d'agence dans ces secteurs. Pour ce type de postes, il est en effet nécessaire d'avoir des bases suffisantes en finance, assurance et commerce. La formation devrait être largement renforcée sur les connaissances propres liées à ces secteurs. Il apparaît peu réaliste de vouloir former des directeurs d'agence bancaire ou de cabinet d'assurance en axant la formation sur la qualité. Les diplômés risquent d'avoir trop peu de connaissances dans les domaines financier et de l'assurance.
  - Réexaminer la pertinence de la présence de cette spécialité dans la mention de master «Qualité».

## Commentaire et recommandations

- La formation est assez généraliste mais le niveau scientifique apparaît trop superficiel. On peut s'interroger sur les débouchés pour un nombre d'élèves important tel qu'il est envisagé. On peut également s'interroger sur l'intérêt d'afficher autant d'options dans la première spécialité, sachant que les enseignements spécifiques ne représentent qu'une faible part du M2.
- Il serait préférable de présenter moins d'options et de former des spécialistes de la qualité en mesure de s'adapter à tous les secteurs économiques.
- Comme on ne sait pratiquement rien de la place de la spécialité «Banque Finance, Assurance» dans la mention (combien d'étudiants attendus, quels flux...), on peut recommander de réexaminer la position de cette spécialité qui ne semble pas cohérente avec le contenu de cette mention. Les options de la spécialité «Management de la qualité de l'environnement et de la Sécurité» pourraient suffire à constituer une mention cohérente.