



HAL
open science

Licence professionnelle Management de la qualité

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de la qualité. 2011, Université de Toulon. hceres-02038082

HAL Id: hceres-02038082

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038082>

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 Licences Professionnelles – Vague B

ACADÉMIE : NICE

Établissement : Université du Sud Toulon-Var

Demande n° S3LP120002663

Dénomination nationale : Management des organisations

Spécialité : Management de la qualité

Présentation de la spécialité

Ouverte en 2003, avec une section d'apprentissage depuis 2004, cette licence est portée par l'IUT de Toulon en association avec l'UFR « Lettres ». Elle répond à une forte demande des entreprises de production mais aussi, plus récente, des entreprises et organisations du domaine des services. L'originalité de cette formation est d'ailleurs d'être plutôt orientée vers ce domaine. L'objectif est donc de former des collaborateurs capables d'assurer la mise en place, le suivi et l'évolution d'une démarche qualité dans les organisations dans les secteurs des services et des industries. Les métiers visés sont ceux de : technicien qualité, assistant du responsable qualité, responsable qualité, chargé de mission en organisation et méthodes, auditeur qualité, responsable d'un laboratoire qualité. La formation prépare aussi aux fonctions d'inspecteur de la répression des fraudes et du contrôle qualité, d'ingénieur méthode et/ou qualité. Cette formation est très attractive (en moyenne 6 candidatures pour une place) pour des étudiants issus d'un Bac+2 des filières technologiques, mais aussi des formations généralistes du domaine « Economie et gestion ». Elle est de plus très prisée par les publics de tout âge (formation continue et valorisation des acquis de l'expérience, VAE).

Indicateurs

Principaux indicateurs (moyenne sur 4 ans ou depuis la création si inférieure à 4 ans) :

Nombre d'inscrits	55
Taux de réussite	95 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	5 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	45 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	60 %
Pourcentage de diplômés en emploi (à 1 an enquête 2009 et à 3 ans enquête 2007)	55 % - 53 %

Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette formation présente un bilan globalement bon mais avec de fortes marges de progression sur certains points et quelques points pouvant interroger sur son évolution à moyen terme. Un des points forts de cette spécialité est sa très bonne intégration dans le tissu économique régional et au-delà dans la sphère du management de la qualité, fruit de partenariats noués depuis plus d'un quart de siècle. Néanmoins, l'absence de formalisation de ces partenariats est regrettée. Cette synergie se traduit par nombre d'éléments positifs : l'intervention des professionnels tout au long de la formation, du recrutement à l'évaluation des étudiants en passant par l'enseignement et évidemment, par la prise en charge des stagiaires et en particulier, des apprentis. En effet, cette licence a été ouverte très précocement à l'apprentissage, mode de formation qui non seulement favorise l'insertion professionnelle mais est aussi un puissant facteur d'évolution pédagogique ; ce qui bénéficie aux étudiants inscrits en formation initiale classique.

La forte demande de formation continue sur les missions du contrôle-qualité conduit au recrutement régulier de stagiaires de la formation continue et à la mise en œuvre d'une remarquable politique de VAE. De plus, comme cette formation ne souffre pas de réelle concurrence dans le sud-est de la France et que ses responsables ont su développer une dimension « services », son attractivité est très forte. On aurait aimé, néanmoins, avoir plus d'informations sur les origines des candidats (nature des diplômes et répartition entre « secondaire » et « tertiaire », origine géographique). Avec une cinquantaine d'inscrits, la taille des promotions semble adaptée - et la perspective de conserver cette taille est raisonnable - mais on s'interroge sur les raisons de certaines variations interannuelles importantes. L'équipe pédagogique et son pilotage semblent solides et efficaces même si il faut souligner un léger déséquilibre entre les différents types d'intervenants et surtout, une valorisation insuffisante de certaines compétences présentes dans d'autres composantes de l'établissement.

Si le taux de réussite est très bon, les données concernant l'insertion professionnelle interrogent, d'autant qu'elles ne différencient pas le devenir des diplômés par apprentissage de ceux issus de la formation « classique », pas plus que de ceux inscrits au titre de la formation continue. Avec des valeurs autour de 55 %, qu'il s'agisse de l'unique enquête nationale portant sur la promotion 2007 ou de l'enquête interne portant sur la promotion 2009 (dont les résultats sont d'ailleurs peu cohérents puisque le total n'atteint pas 100 % alors que le taux de réponse est bon), l'image donnée est plutôt négative. Or, si on regarde la liste des emplois occupés, on constate une bonne adéquation emploi/formation et, de plus, le taux de recherche d'emploi est assez limité ; ce qui nuance fortement cette mauvaise impression. De fait, c'est la poursuite d'études qui est largement responsable d'un taux d'insertion insuffisant : 43 % pour la promotion 2007, moins pour celle de 2009 mais l'incohérence des données pose question. Il est souligné qu'une bonne partie de ces poursuites d'études concerne des étudiants diplômés par la voie de l'apprentissage qui poursuivent en master (sur place), toujours en apprentissage.

Si en effet, comme l'écrivent les responsables, il n'est pas possible de maîtriser ce glissement voulu et soutenu par les entreprises, cette tendance lourde n'est guère acceptable et il conviendrait de trouver des moyens pour la limiter. Au-delà, c'est le suivi des diplômés qui est aujourd'hui largement insuffisant et qui devrait être rapidement renforcé. Une meilleure connaissance des publics candidats à la formation et du devenir des diplômés est en effet une nécessité pour une formation qui souhaite - et c'est parfaitement cohérent pour une licence « qualité » - être elle-même référenciée et, au-delà, c'est permettre au conseil de perfectionnement (dont on ne voit guère la place et le rôle) d'avoir les informations utiles pour améliorer la conduite à moyen terme de cette licence.

Au final, le dossier étant trop souvent imprécis, il est parfois difficile d'évaluer de manière sûre tel ou tel aspect de cette bonne formation, car cela induit un certain doute ou du moins, des interrogations. La fiche d'auto-évaluation apporte peu car elle ne soulève pas les questions qui auraient pu aider les responsables dans leur réflexion.

- Points forts :
 - Une bonne attractivité et un recrutement diversifié.
 - La forte implication des professionnels dans les divers aspects de la formation.
 - La présence de l'alternance et la bonne prise en compte de la formation continue.
 - L'évolution de la formation pour renforcer son orientation vers le secteur tertiaire.
- Points faibles :
 - Le suivi du placement des diplômés (en particulier ceux de formation initiale) est insuffisant.
 - Une équipe pédagogique déséquilibrée et qui ne semble pas faire appel à toutes les compétences présentes dans l'établissement.
 - Un taux de poursuite d'études trop élevé (même s'il est difficile à maîtriser).

Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

Recommandations pour l'établissement

Il conviendrait de diversifier davantage l'équipe pédagogique afin de la rééquilibrer et de mieux valoriser les compétences présentes dans l'ensemble de l'université. Pour tenter de réduire la tendance lourde et permanente à la poursuite d'études (et en particulier vers le master « Qualité » de l'IAE de Toulon), il serait bon d'agir au niveau de la sélection en privilégiant des profils d'étudiants plus « techniques », ce qui pourrait aussi favoriser l'insertion professionnelle, les entreprises recherchant des formations qui mixent les connaissances techniques et les compétences en management de la qualité.

Enfin, l'amélioration du suivi des diplômés devrait être une priorité à la fois parce que la fragilité et parfois, l'incohérence des données donnent une mauvaise image de cette bonne licence et aussi, parce que le conseil de perfectionnement (à renforcer et dynamiser) a besoin de ces informations pour maintenir une bonne réactivité face aux évolutions du marché du travail (risque possible de saturation des débouchés lorsque les entreprises auront mis en place leur service qualité).