



HAL
open science

Licence professionnelle Management de la qualité : industrie, services, santé

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de la qualité : industrie, services, santé. 2014, Université Evry-Val-d'Essone - UEVE. hceres-02038339

HAL Id: hceres-02038339

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038339>

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.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Management de la qualité :
Industrie, services, santé

de l'Université d'Evry-Val-
d'Essonne - UEVE

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Versailles

Établissement déposant : Université d'Evry-Val-d'Essonne - UEVE

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management de la qualité : industrie, services, santé

Secteur professionnel : SP5–Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-1 Management des organisations

Demande n° S3LP150007596

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : IUT d'Evry, département *Qualité logistique industrielle et organisation* (DLIO), Evry.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Management de la qualité : industrie, services, santé* est habilitée depuis septembre 2000.

Elle a pour objectif de former des professionnels capables de :

- Mettre en place et de faire évoluer un système de management de la qualité dans une organisation quel que soit son secteur d'activité.
- Comprendre et identifier les principales caractéristiques (instances de management, organisation et spécialisation de l'activité, supports informatiques).
- Participer à la mise en œuvre d'une démarche qualité ou environnementale ou de sécurité ou de responsabilité sociétale.
- Suivre, animer et pérenniser cette démarche en prenant en compte les évolutions des contraintes économiques, réglementaires et normative.
- Identifier, mettre en place et suivre des indicateurs permettant une démarche d'amélioration et un pilotage efficace des processus.



Le diplômé peut prétendre aux métiers suivants : responsable qualité ou assistant du responsable qualité ; responsable QSE ; conseil en organisation ; consultant ... aussi bien dans les secteurs d'activités industrielles que du service et de la santé.

La formation se déroule à l'IUT d'Evry. Il n'y a pas d'autre composante associée ; cependant, il existe un partenariat industriel fort avec le groupe SNECMA (sites d'Evry-Corbeil et Villaroche), avec le groupe AFNOR, dont la formation est adhérente depuis de nombreuses années, ainsi qu'avec le centre de formation des apprentis, CFA EVE afin de maintenir la capacité de la formation à répondre aux demandes.

A l'heure actuelle, cette formation n'est proposée que sous forme d'alternance : en apprentissage, en contrats de professionnalisation ou en formation continue, avec trois jours par semaine en entreprise sur 34 semaines.

Cette licence professionnelle s'intègre dans une offre importante de formation de l'établissement en licences professionnelles dont six en management des organisations. Sa position dans un IUT orienté qualité est cependant légitime et le DUT *Qualité logistique industrielle et organisation* (QLIO) permet une intégration rapide facilitant un accès à la licence professionnelle.

Cette offre de formation semble répondre à une forte attente des professionnels en poste désireux d'évoluer sur le plan régional et national (la part des étudiants de l'établissement ne représente que 15 à 20 % des inscrits à la licence).

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La licence professionnelle *Management de la qualité : industrie, services, santé* existe depuis 2000 et répond à un besoin clairement identifié de cadres intermédiaires dans le domaine de la qualité, de l'environnement, de la sécurité, et de l'engagement responsable dans tous les secteurs d'activité. Elle a pour vocation de donner une orientation opérationnelle à la qualité avec des compétences à visée technique et opérationnelle (rédaction de documents, pratique de l'audit, mise en œuvre de démarches de résolution de problèmes, etc.). La formation propose au travers d'unités d'enseignement (UE) théoriques et pratiques une progression pédagogique satisfaisante en phase avec les nécessaires acquisitions de connaissances et de compétences. Elle bénéficie d'un environnement professionnel permettant de trouver des lieux de stages diversifiés et conduisant à des sujets concrets et valorisants. Les projets tutorés sont organisés de telle manière que les étudiants sont confrontés à une problématique d'entreprise différente de leur pratique professionnelle. La maquette fait apparaître un certain déséquilibre entre les coefficients et crédits affectés aux aspects professionnels, la valorisation de la partie stage représentant environ deux-tiers du temps et ne bénéficiant que d'un coefficient de 3 sur 10 et de 14 crédits sur 60.

L'enquête d'insertion professionnelle à six mois est réalisée par les services statistiques académiques avec le concours du CFA. Elle est réalisée depuis 2009 mais le nombre de répondants est faible (inférieur à 50 %). Les résultats montrent que les emplois occupés pour chacun des diplômés sont en adéquation avec la formation dans des secteurs très diversifiés. Il est cependant étonnant de constater que l'insertion professionnelle reste faible avec un taux de poursuite d'études qui se situe autour de 50 % dans des domaines qualité, sécurité ou environnement, et ce principalement dans des filières de master en apprentissage.

Les relations avec les milieux professionnels sont bien établies du fait de leur proximité et correspondent aux attentes pour une formation de licence professionnelle. Ceci se traduit par des partenariats forts avec le groupe SNECMA (sites d'Evry-Corbeil et Villaroche) et le groupe AFNOR, permettant un accueil important d'apprentis, une participation au conseil de perfectionnement, un nombre régulier de salariés formés qui suivent l'ensemble de la formation ou une partie à la suite de procédures de VAE (individuelle ou collective). Il n'est rien mentionné quant à leur participation aux jurys. Proposée exclusivement en alternance, la formation a un périmètre parfaitement en accord avec le milieu professionnel (industries, services, santé) ; en effet, elle fait l'objet d'une demande importante de la part des entreprises pour accueillir des apprentis sur des projets qualité, de demandes de reprise d'étude pour des salariés en reconversion ou bien en attente de justification de compétences, et ce depuis sa création en 2000. Les professionnels et PAST impliqués dans la formation assurent plus de 60 % du volume horaire de la formation, ce qui est intéressant vu le caractère professionnalisant de la formation.

Au niveau de l'équipe pédagogique, la répartition en nombre et en pourcentage horaire d'enseignement entre les différentes catégories d'intervenants s'établit comme suit : neuf enseignants-chercheurs assurant 11,10 % ; un PAST, travailleur indépendant, assurant 24,40 % (un quart du volume total) ; un autre enseignant assurant 26,80 % ; 10 professionnels assurant 37,70 %. La part des enseignants-chercheurs est faible et le responsable de la formation assure à lui seul la gestion presque complète de la licence, ce qui représente un risque de fragilité quant à la pérennité de cette formation.



Les effectifs varient depuis cinq ans entre 27 et 36 étudiants avec un maximum atteint en 2012 avec 45 étudiants dont 10 inscrits ayant bénéficié d'une VAE (contre 2 à 6 les autres années) ; les demandes d'entreprises et d'étudiants ne sont pas complètement satisfaites faute de ressources suffisantes en enseignants et locaux. Cette demande devrait perdurer compte tenu des évolutions normatives prévues dans le domaine de la qualité et de l'extension du champ d'enseignement à la thématique du développement durable, le dossier demandant logiquement que la dénomination de la formation, tenant compte des aspects « Développement Durable » introduits récemment, soit désormais *Management de la qualité responsable*.

- Points forts :
 - Contenu de la formation et des modalités pédagogiques.
 - Positionnement dans le secteur économique local.
 - Taux de réussite au diplôme.
 - Professionnalisation par l'alternance et nombre de contrats.
 - Nombre de formation continue dont VAE, ce qui constitue un élément de reconnaissance professionnelle.

- Points faibles :
 - Insertion professionnelle insuffisamment assurée (qualité médiocre des enquêtes et pourcentage important de poursuites d'étude).
 - Description insuffisante des modalités de contrôle des connaissances.
 - Description du positionnement de la licence dans l'offre globale de formation de l'établissement.
 - Faiblesse du nombre d'enseignants-chercheurs intervenant dans le programme.

- Recommandations pour l'établissement :

Si, après 13 années de fonctionnement, cette formation en alternance se porte bien, avec un succès renouvelé chaque année et des atouts indéniables (notamment en termes de liens avec les divers milieux professionnels), certains points faibles relèvent d'une absence d'informations communiquées dans le cadre du dossier. Les points qui seraient à revoir sont :

- L'équilibre des crédits/coefficients relatifs aux parties pratiques par rapport à la partie théorique.
- Le pilotage de la formation centré sur une seule personne ainsi que la fraction de 25 % de l'enseignement attribuée au seul PAST.
- Le taux d'insertion professionnelle des étudiants. Il faudrait essayer d'analyser leur motivation à poursuivre des études pour plus de la moitié d'entre eux en master.



Observations de l'établissement

Evry, le 12 mai 2014

Affaire suivie par :
Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

**L'administrateur Provisoire de
l'Université d'Evry Val d'Essonne**

A

**Jean-Marc GEIB
Directeur de l'Agence d'Evaluation de la
Recherche et de l'Enseignement Supérieur
Section des Formations et des Diplômes**

Objet : Evaluation des licences professionnelles vague E

Nous avons pris connaissance avec le plus grand intérêt de vos rapports pour les licences professionnelles suivantes :

- Spécialité « gestion de clientèle particuliers » ;
- Spécialité « management des entreprises et de l'hôtellerie et de la restauration » ;
- Spécialité « responsable-adjoint GRH » ;
- Spécialité « management de la qualité : industrie, services, santé » ;
- Spécialité « management du patrimoine immobilier et mobilier » ;
- Spécialité « management de la chaîne logistique » ;
- Spécialité « ingénierie simultanée en conception mécanique » ;
- Spécialité « gestion des systèmes d'information » ;
- Spécialité « ingénierie en méthodes de diagnostic automobile » ;
- Spécialité « efficacité énergétique et énergies renouvelables » ;

Nous tenons à remercier l'AERES pour l'efficacité et la qualité du travail d'analyse qui a été conduit.

Ces derniers ont été transmis aux responsables des diplômes ainsi qu'aux directeurs de composante concernés qui n'ont pas émis d'observations.

Nous espérons que ces informations vous permettront de bien finaliser l'évaluation des formations de l'Université.



Michel GUILLARD

