



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. 2014, Université des Antilles. hceres-02038659

HAL Id: hceres-02038659

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038659v1>

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

de l'Université des Antilles et
de la Guyane - UAG

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 : Antilles-Guyane

Établissement déposant : Université des Antilles et de la Guyane - UAG

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management de la qualité

Secteur professionnel : SP5-Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-1 Management des organisations

Demande n° S3LP150009160

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Campus universitaire de Schoelcher – Martinique.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

Présentation de la spécialité

Cette licence professionnelle proposée exclusivement en formation initiale, a pour objectif de former des managers polyvalents dans le domaine de la qualité. Les diplômés doivent acquérir des compétences en matière :

- d'organisation.
- de maîtrise des référentiels normatifs.
- de principes de management.
- de droit des affaires.
- de capacité d'expression.
- de travail en groupe.

Il s'agit des connaissances liées au management de la qualité et de la performance : procédures de certification, référentiels, outils mathématiques et informatiques utiles à la qualité, principes de management de la qualité, audit, rapports d'études. A ces connaissances, s'ajoute un bon niveau de culture générale en management.

La formation organisée sur le campus universitaire de Schoelcher en Martinique pour l'UAG, a ouvert en 2004 et s'orientera vers une refonte complète de son programme pour intégrer des notions de sécurité et d'environnement.



Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Les candidatures à l'inscription dans cette licence professionnelle sont relativement stables, entre 102 et 180 dossiers reçus pour environ 30 et 39 étudiants recrutés. Les taux de réussite oscillent de 77 % à 92 %, sans que ne soient étudiées les causes d'échecs.

Selon les années, les BTS secondaires représentent entre 21 % et 42 % des dossiers de candidature, les BTS tertiaires entre 11 % et 37 % des dossiers, les DUT *Gestion logistique et transports* et *Hygiène, sécurité, environnement* entre 15 % et 30 %, les licences d'économie et gestion entre 5 % et 11 % et les autres formations entre 7 % et 22 %. Les validations des acquis de l'expérience/validations des acquis professionnels (VAE/VAP) comptent pour entre 0 % et 3 % (un inscrit).

Les BTS toutes spécialités confondues dominant donc et représentent entre 50 % et 70 % des dossiers.

Les candidats de l'établissement représentent entre 25 % et 50 % des dossiers.

Le programme pédagogique est constitué en cinq unités d'enseignement (UE) :

- Environnement du management.
- Management de la qualité.
- Management des organisations.
- Réglementation et contrôle Mémoire.
- Stage.

Le projet tuteuré est réparti sur deux UE.

Alors que la formation a notamment pour objectif de rendre les étudiants capables de rendre compte de leur travail, de communiquer, de faire preuve d'aptitudes orales, il n'y a aucun module concernant la communication orale ou écrite. Cependant, le dossier précise que des enseignements sont confiés à un cabinet de conseil spécialisé en communication.

Le poids de chaque UE est homogène, et est en phase avec les volumes horaires. Il a cohérence avec les objectifs annoncés de la formation sauf pour la communication qui n'apparaît pas.

Il n'est pas prévu dans l'enseignement de mise à niveau prévue pour les étudiants d'origines différentes.

Outre les apports théoriques, la mise en pratique est réalisée par le biais du stage (12 à 16 semaines) et du projet tuteuré (80 heures).

Le principe général du contrôle des connaissances est la complémentarité du contrôle continu avec une épreuve terminale écrite, organisée pour chaque enseignement. Le mémoire et les projets tuteurés font l'objet d'une rédaction et d'une soutenance. Le stage est évalué au moyen d'une grille. Cependant, il n'est pas précisé comment l'ensemble est articulé et comment la note finale est obtenue. Les modalités de compensation ne sont pas précisées. Il est de fait impossible d'assurer que l'évaluation est conforme à l'arrêté relatif aux licences professionnelles.

Il n'existe pas d'enquête d'insertion réalisée par l'établissement. Une enquête est faite par l'équipe de la licence trois mois après la rentrée. Cette enquête demeure relativement pauvre : emploi ou poursuite d'étude, taille de l'entreprise, fonction occupée, durée de recherche d'emploi ne sont pas abordés. L'enquête ne donne pas d'informations non plus sur les salaires, la nature des contrats (CDI, CDD, ...) des statuts (cadre, profession intermédiaire) ou la localisation géographique. Par ailleurs, les résultats ne sont pas analysés.

Les poursuites d'étude représentent en fonction des années, entre le quart et la moitié des diplômés.

La direction de la licence est pleinement consciente que la cohérence emploi/formation n'est plus assurée et justifie ainsi l'évolution prévue du contenu de la formation. Une refonte complète est à venir intégrant en complément de la Qualité des notions de Sécurité et d'Environnement.

Les professionnels réalisent près de 62 % du volume d'enseignement de la licence. Cependant, sur huit professionnels qui réalisent 580 heures d'enseignement, sept sont des consultants formateurs et presque la moitié de ces heures sont confiées à un seul cabinet de conseil.

Un seul intervenant est effectivement dans une fonction opérationnelle Qualité. La représentativité des métiers visés n'est pas assurée. Néanmoins, ces professionnels sont impliqués dans le suivi des stages, des projets tuteurés et dans le pilotage de la formation dans un comité qui, s'il n'est pas nommé ainsi, s'apparenterait à un conseil de perfectionnement.



La licence est dirigée par un maître de conférences. Les comités intègrent des enseignants académiques et professionnels. Les informations fournies ne permettent pas d'évaluer la diversité, la complémentarité ou le fonctionnement de l'équipe.

Des comités existent qui comprennent des professionnels mais aucun conseil de perfectionnement n'est décrit.

- Points forts :
 - Attractivité.
 - Une volonté d'évolution marquée telle que la refonte complète de la formation à venir.

- Points faibles :
 - Absence d'intégration de la communication dans le programme.
 - Faible représentativité de l'ensemble du milieu professionnel des métiers visés.
 - Qualité de l'insertion, adéquation emplois/formation.
 - Pas d'autoévaluation.
 - Taux de réussite à surveiller.

- Recommandations pour l'établissement :

Il est recommandé de :

- Confirmer la mise en œuvre des évolutions présentées pour augmenter l'insertion professionnelle par une adaptation emploi/formation.
- Travailler à limiter les poursuites d'étude par une étude des motivations des candidats à l'entrée.
- Développer l'alternance.
- Mettre en place l'autoévaluation et s'assurer que le conseil de perfectionnement s'empare de cette autoévaluation pour adapter la formation à la demande des professionnels.
- Augmenter le volume des apports pratiques au regard des apports théoriques.



Observations de l'établissement

Présidence

Dossier suivi par :

Antoine Delcroix

Fixe : 0590 48 33 83

Mobile : 0690 28 10 27

Mail : adelcroi@univ-ag.fr

**La Présidente de l'Université des Antilles
et de la Guyane**

A

**Monsieur le Président de l'AERES,
AERES,
20, rue de Vivienne,
75002 Paris**

Pointe-à-Pitre, le 12 septembre 2014

Nos réf. :

UAG-PRES/CMC/AD/DSA/N°2014 - 1418

Monsieur le Président,

L'établissement ne formule pas d'observation concernant le rapport provisoire reçu pour la **licence professionnelle management des organisations / management de la qualité (dossier : S3LP150009160)**.

Je n'émet donc pas d'objection à une publication en l'état de ce rapport.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes salutations distinguées.

Pour la présidente de l'université des
Antilles et de la Guyane et par délégation de signature,

Le Directeur de cabinet
Jacky NARAYANINSAMY



Corinne MENCE-CASTER