



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Management de la qualité du service

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de la qualité du service. 2015, Université Toulouse 3 - Paul Sabatier - UPS. hceres-02038987

**HAL Id: hceres-02038987**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038987v1>**

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

Formations et diplômes

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Management de la qualité du service

- Université Toulouse III - Paul Sabatier - UPS

# HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Didier Houssin, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> 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 2014-2015

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Technologie

Établissement déposant : Université Toulouse III - Paul Sabatier - UPS

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Management de la qualité du service* est présente dans l'Université Paul Sabatier-Toulouse III à l'IUT Paul Sabatier sur le site de Toulouse depuis l'année 2000.

Son objectif est de préparer des cadres intermédiaires en management en les sensibilisant et en les formant aux démarches de la qualité et plus particulièrement aux démarches de la qualité du service. La LP *Management de la qualité du service* peut être réalisée en formation initiale et depuis 2012 en formation continue en alternance, sous forme de contrat de professionnalisation.

Les débouchés visés par la formation sont notamment les suivants : « Responsable qualité », « Assistant qualité », « Technicien qualité » et « Auditeur qualité ». Il s'agit pour ces métiers de concevoir et de mettre en place un système de management par la qualité, afin d'optimiser les performances de l'entreprise.

Depuis sa création, cette LP se différencie des autres licences du domaine de la qualité par sa spécialisation dans la qualité des services. Cependant, depuis peu de temps, afin de mieux répondre aux besoins locaux (notamment en aéronautique), elle s'ouvre de plus en plus vers la qualité des processus industriels.

## Avis du comité d'experts

Les objectifs de la licence professionnelle *Management de la qualité du service* sont en adéquation les besoins du tissu industriel local. Le volume global horaire de la maquette pédagogique est de 600 heures (450 heures d'enseignement et 150 heures de projet tuteuré). La formation est structurée en six unités d'enseignement (UE): trois UE de tronc commun, une UE de parcours différencié, une UE pour le projet tuteuré et une UE pour l'activité en entreprise. La présentation des quatre UE d'enseignement par matière montre qu'elles capitalisent 440 heures d'enseignement (contre 450 annoncées en volume global). Cependant, une analyse plus fine des cours programmés indique que seules 405 heures sont réellement dispensées aux étudiants (90 % du volume initial).

La structure actuelle de la licence est relativement cohérente au regard des objectifs annoncés. Cependant, elle devrait probablement être modifiée dans un avenir proche, afin de répondre aux évolutions récentes concernant le traitement de la qualité des processus industriels. Il est par ailleurs surprenant de constater que les objectifs annoncés par la LP prévoient des débouchés associés aux formations du type Bac+5 tels que « Ingénieur Qualité », « Ingénieur qualité clients », « Ingénieur qualité projets ».

Les formations dédiées à la qualité des services sont présentées comme rares au niveau II dans les universités en région Midi-Pyrénées, ainsi qu'au niveau national. Sept LP gravitent autour des questions de qualité, mais visent pour la plupart des métiers dans le secteur industriel ou dans des domaines spécifiques (chimie, agro-alimentaire). Seule la licence professionnelle *Management de la qualité du service* traite de la Qualité du service dans l'offre de formation locale et régionale.

La formation collabore avec de nombreuses entreprises appartenant aux différents secteurs d'activité (Santé, collectivités territoriales, Hôtellerie, tourisme, aéronautique, Laboratoires d'analyses,...). Elle reçoit un nombre important de propositions de stage (supérieur au nombre d'étudiants) et depuis 2012 signe des contrats de professionnalisation avec quelques entreprises partenaires. Elle s'est adaptée à la forte demande du secteur industriel en intégrant notamment des intervenants de ce secteur à l'équipe pédagogique, principalement dans le domaine de

l'aéronautique. En outre, le Mouvement français pour la qualité (MFQ) de Midi Pyrénées, l'European Fondation for Quality Management (EFQM), le MEDEF et la CCI apportent leur soutien à cette licence.

Le lien avec l'environnement recherche se fait uniquement via les enseignements dispensés par les professeurs d'université et maîtres de conférences intervenant dans la formation et faisant ainsi bénéficier les étudiants des fruits de leurs recherches.

L'équipe pédagogique est composée de 3 professeurs d'université (PR), 2 maîtres de conférences (MCF), 3 professeurs agrégés de l'enseignement du second degré (PRAG), 1 professeur associé (PAST) et 20 intervenants professionnels (hors PAST).

Malgré un nombre important d'enseignants-chercheurs (3 PR et 2 MCF) intervenant dans la formation, leur contribution reste modeste (environ 60 heures, soit moins de 15 %) et généralement située en dehors du cœur de métier.

Les professionnels interviennent d'une manière extrêmement soutenue. En effet, 275 heures sont réalisées par des professionnels, dont 65 heures par un PAST. Cela représente presque 70 % des 405 heures réellement effectuées. Plusieurs intervenants professionnels dispensent un nombre d'heures très faible.

Jusqu'en septembre 2014, la licence *Management de la qualité du service* a été gérée par un binôme composé d'un PRAG et d'un PAST. Depuis septembre 2014, le responsable de la formation est un PR. La LP s'est dotée d'un comité de pilotage, d'un conseil de perfectionnement (avec une forte implication des professionnels) et de commissions paritaires (afin d'examiner les résultats d'enquêtes auprès des étudiants).

Les effectifs sont stables depuis 2009 avec une moyenne de 25 étudiants par promotion pour 28 places disponibles. Avec plus de 200 candidatures par an, le taux de sélection avoisine un admis pour 9 à 10 candidats.

Le taux de réussite annoncé est proche de 100 %, cependant les données initiales ne sont pas fournies.

Les enquêtes de l'observatoire de la vie étudiante réalisées sur les diplômés de 2009 et 2010 montrent un taux d'insertion de 44 % et 48 % respectivement. Elles ont également montré un fort taux de poursuite d'études : 40 % en 2009 et 43 % en 2010. Une réflexion sur ce point devait être engagée par l'équipe pédagogique. Egalement, plusieurs réorientations ont été constatées lors de ces enquêtes.

Les enquêtes internes réalisées en janvier 2014 ont eu un taux de retour relativement faible : 48 % pour 2012 et 67 % pour 2013. En effet, sur les 25 diplômés de 2012, 12 ont répondu à l'enquête (dont 8 en emploi, 3 en poursuite d'études et 1 en recherche d'emploi). Sur les 21 diplômés de 2013, 14 ont répondu à l'enquête (dont 10 en emploi, 3 en poursuite d'études et 1 en recherche d'emploi). Il est donc difficile d'apprécier la réalité de l'insertion professionnelle des diplômés.

## Éléments spécifiques

Place de la recherche	Les thématiques de recherche des enseignants-chercheurs intervenants ont parfois des liens très forts avec la formation.
Place de la professionnalisation	<p>Depuis 2012, la licence management de la qualité du service peut être réalisée en formation continue sous forme de contrats de professionnalisation. En 2012-2013, il y a eu 4 contrats et en 2013-2014, leur nombre est passé à 9, ce qui représente un tiers de la promotion. Cette augmentation est encourageante. Cependant, la volonté de l'équipe pédagogique est de conserver toujours une partie des effectifs en formation initiale. Il n'est donc pas prévu de passer la licence Management de la qualité du service exclusivement en formation continue.</p> <p>Les professionnels interviennent de manière importante dans l'enseignement, l'encadrement des stages et projets tuteurés, ainsi que dans le pilotage de la licence (conseils, commissions et jurys).</p>
Place des projets et stages	<p>Les étudiants sont présents en entreprise 16 semaines, soit en stage (formation initiale), soit en contrat de professionnalisation (formation continue).</p> <p>De nombreux stages aux missions variées et en bonne adéquation</p>

	<p>avec la formation sont proposés chaque année par des entreprises partenaires (leur nombre est supérieur au nombre d'inscrits).</p> <p>Aucune information particulière concernant les projets tuteurés n'a été fournie dans le dossier, mis à part leur volume horaire (150 heures).</p>
Place de l'international	<p>Depuis 2012, les étudiants en formation initiale ont la possibilité d'effectuer leur stage à l'étranger. En 2012-2013, deux étudiants sont ainsi partis au Vietnam.</p> <p>La formation propose 49 heures d'enseignement d'anglais et envisage dans un avenir proche de dispenser certains cours en anglais.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Les candidats viennent des BTS et DUT tertiaires, ainsi que des BTS et DUT industriels. Ils sont d'abord sélectionnés sur dossier, puis sont évalués par un jury sur leur motivation, la cohérence de leur projet professionnel et leurs connaissances du domaine de la Qualité.</p> <p>Afin d'harmoniser les connaissances des étudiants, l'UE 4 propose une mise à niveau, notamment dans le domaine du management. Pour certains cours, les étudiants sont invités à réaliser un travail préparatoire. Pour le cours des statistiques, une séance de préparation à l'examen est organisée.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>Les étudiants bénéficient des TICE dont le développement est piloté par la cellule Medi@Tice de l'IUT. Ils ont également accès à un environnement numérique de travail (ENT) avec une messagerie, un espace de stockage, une plateforme d'enseignement, l'annuaire des anciens, etc.</p> <p>La plateforme pédagogique Moodle leur offre deux espaces de travail collaboratif : « Syllabus et ressources pédagogique » et « Suivi des projets tuteurés et des stages ».</p> <p>Lors de leur formation, les étudiants utilisent de nombreux outils numériques dont certains spécifiques au domaine de la Qualité (Excel, Visio, Sphinx, Minitab, Qualigram, Aris, etc.).</p>
Evaluation des étudiants	<p>La formation est réalisée en présentiel, certains supports de cours sont mis à disposition des étudiants sur Moodle. Les modalités de validation de la LP sont présentées comme conformes à l'arrêté de novembre 99.</p> <p>Le jury d'examen est composé à 50 % d'intervenants extérieurs et à 50 % d'enseignants.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Aucune information particulière n'est communiquée sur ce sujet.</p>
Suivi des diplômés	<p>L'observatoire de la vie étudiante (OVE) de l'Université Paul Sabatier réalise chaque année une enquête de suivi des diplômés à 30 mois. En janvier 2014, les responsables de la LP <i>Management de la qualité du service</i> ont réalisé une enquête interne sur l'avenir des diplômés des promotions 2012 et 2013. L'enquête portait sur la situation des diplômés et notamment, lorsqu'ils sont en emploi, sur le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, la fonction occupée et la durée de la phase de recherche d'emploi.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de perfectionnement a lieu une fois par an. Les professionnels participent activement aux réunions de cette instance.</p> <p>La LP MQS a réalisé une cartographie de ces processus d'évaluation, ce document n'est pas fourni dans le dossier.</p> <p>Les étudiants réalisent une évaluation de la formation via un dispositif commun à toute l'Université Paul Sabatier. Cette évaluation fait ensuite objet d'un débat lors d'une commission paritaire.</p>

# Synthèse de l'évaluation de la formation

## Points forts :

- Nombre très élevé de candidatures : plus de 200 par an pour 28 places, ce qui permet une forte sélectivité.
- Depuis 2012, ouverture à de la formation continue en contrat de professionnalisation.
- Collaboration avec des entreprises donnant lieu à de nombreuses propositions de stages et de contrats de professionnalisation.
- Forte implication des professionnels dans l'enseignement et le pilotage de la formation.
- Soutien du Mouvement français pour la qualité (MFQ) de Midi Pyrénées, de l'European Foundation for Quality Management (EFQM), du MEDEF et de la CCI.

## Points faibles :

- La maquette n'est appliquée qu'à 90 % du programme initial.
- Les intervenants professionnels (y compris PAST) dispensent un taux très élevé d'enseignements (70 %).
- Les enseignants-chercheurs interviennent seulement à la hauteur de 15 % du volume globale d'enseignements.
- Le taux de réponse à l'enquête interne pour le suivi des diplômés n'est pas suffisamment significatif pour rendre les données représentatives de l'insertion professionnelle des diplômés.
- L'enquête OVE à 30 mois montre un taux de poursuite d'étude très important (jusqu'à 43 %).
- L'évolution vers le domaine de la qualité des processus industriels suscite des questions, notamment en termes de modification des objectifs, de la structure et du contenu de la formation.

## Conclusions :

La licence professionnelle *Management de la qualité du service* est une formation stable, bien intégrée dans son tissu socio-économique. Elle est très attractive, autant pour les candidats que pour les entreprises. Cependant, elle gagnerait à être davantage connectée au monde universitaire, notamment via les interventions des enseignants et enseignants-chercheurs.

L'évolution actuelle vers le domaine de la qualité des processus industriels peut entraîner une déspecialisation de la formation avec un risque potentiel de rentrer en concurrence avec les autres licences professionnelles du domaine de la qualité. En effet, sur Toulouse et en région Midi-Pyrénées, il existe sept licences professionnelles œuvrant dans ce domaine.

Enfin, il convient de mener une réflexion permettant d'une part d'examiner les possibilités de limiter les poursuites d'études et d'autre part de mieux repérer et analyser l'insertion professionnelle des diplômés.

# Observations de l'établissement



## **Réponse à l'évaluation de l'HCERES de la Formation**

### **Licence Professionnelle**

### **Management de la Qualité du Service**

### **IUT A-Université Paul Sabatier**

Nous tenons à remercier les membres du comité pour la qualité du travail d'évaluation de la licence professionnelle Management de la Qualité du Service.

En réponse à des interrogations formulées notamment sur l'identité et la différenciation de ce diplôme au plan régional, un premier élément à mentionner est que cette formation bénéficie d'une très forte attractivité depuis plus de 10 ans.

La réflexion menée à propos de la nouvelle mention Métier de la Qualité qui intègre cette licence professionnelle a permis une concertation et une mise en cohérence de l'offre de formation dans ce domaine.

L'une des recommandations porte sur un besoin de connexion accrue au monde universitaire, notamment via les interventions des enseignants et enseignants-chercheurs. Un travail est engagé pour substituer à des interventions de professionnels, des cours assurés par des enseignants chercheurs en vue de rééquilibrer les enseignements. Le changement dans la responsabilité pédagogique du diplôme – un professeur des universités est désormais responsable - va également dans ce sens.

L'évolution actuelle vers le domaine de la qualité des processus industriels était source de questionnement au sens où elle pouvait entraîner une déspecialisation de la formation avec un risque potentiel de rentrer en concurrence avec les autres licences professionnelles du domaine de la qualité. Il convient à ce niveau de préciser les intentions poursuivies. L'acception actuelle du terme service est pénalisante en ce sens qu'elle a pour effet d'associer la licence à des secteurs de services. L'idée de qualité du service s'étend au monde industriel, notamment à travers l'optimisation des services internes. Les modifications apportées viseraient à soutenir l'idée que cette licence, dans laquelle sont principalement enseignés des outils de management, forme des spécialistes de l'amélioration de la performance des organisations dans leur ensemble. Bien entendu, il peut s'agir d'une amélioration de la performance des organisations de service, mais il est important d'installer l'idée d'une amélioration des performances par le service. En ce sens, cette licence conserve une réelle spécificité

Enfin, le rapport recommande de mener une réflexion sur la limitation des poursuites d'étude. A cet égard il faut noter une diminution du nombre de poursuite d'études sur les deux dernières promotions. Néanmoins l'effort est déjà engagé pour consolider cette tendance. L'enjeu est d'une part de montrer aux entreprises que des étudiants bac+3 peuvent assumer de façon convaincante et autonome des missions de qualité, via les stages et les projets réalisés. Le travail à ce niveau commence à porter ses fruits. D'autre part, il s'agit de démontrer aux étudiants l'intérêt d'une insertion rapide couplée à une reprise d'étude en formation continue quelques années plus tard. Enfin, la proportion d'étudiants de formation continue qui cherchent à s'intégrer immédiatement sur le marché du travail est un facteur important. Ils exercent un effet d'entraînement et d'exemple sur le reste de la promotion. Une proportion significative du recrutement doit leur être réservée.

Le directeur de l'IUT

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and curves, positioned below the text 'Le directeur de l'IUT'.