



**HAL**  
open science

## Master Qualité

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'un master. Master Qualité. 2011, Université Aix-Marseille 3. hceres-02040001

**HAL Id: hceres-02040001**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02040001v1>**

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 B

## ACADEMIE : AIX-MARSEILLE

Etablissement : Université Paul Cézanne - Aix-Marseille 3

Demande n° S3MA120003616

Domaine : Sciences, technologies, santé

Mention : Qualité

## Présentation de la mention

La mention « Qualité » permet à des étudiants, essentiellement d'origine scientifique, d'acquérir une double compétence en management par la qualité en général et plus particulièrement en qualité, hygiène et sécurité. Elle propose de les former à la maîtrise de l'ensemble des directives de prise en compte et de mise en œuvre de la politique et des objectifs qualité nécessaires à l'optimisation des performances d'une entreprise, afin de générer l'amélioration de ses résultats. Les métiers visés sont donc centrés sur le management de la qualité dans divers secteurs. Les diplômés devraient occuper des postes de management où la réactivité et la connaissance des divers outils qualité sont primordiales.

Trois spécialités à finalité professionnelle sont proposées :

- « Analyse et qualité » (AQ) ;
- « Qualité et gestion des risques en santé » (QGRS) ;
- « Qualité, hygiène, sécurité, environnement » (QHSE).

Une quatrième spécialité « Compétences complémentaires en informatique », transversale à de nombreuses mentions d'Aix-Marseille Université (AMU), se positionne en complément de formation pour des étudiants déjà diplômés de cette mention.

La spécialité QGRS présente également un affichage dans la mention « Santé publique », et la spécialité QHSE est un projet de codiplômation avec l'Université de Tunis.

## Indicateurs

Effectifs constatés	100*
Effectifs attendus	120
Taux de réussite	95 %*
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	Réalisé selon une démarche qualité en M1 et M2 AQ permet de dégager des points perfectibles Bonne évaluation pour M2 QGRS le pourcentage de satisfaction n'est pas chiffré, ni le pourcentage de réponse.*
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	87 % emploi, 11,6 recherche d'emploi 1 % poursuite d'étude (86 %)*
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	NR au niveau de la mention

\* Ces indicateurs sont donnés uniquement pour les spécialités AQ et QGRS, la spécialité QHSE n'ayant pas encore ouvert à Aix-Marseille.

M1 : première année de master, M2 : deuxième année de master.



NR : Non Renseigné

## Bilan de l'évaluation

### ● Appréciation globale :

La mention « Qualité » est une formation originale, par sa structure et son mode de fonctionnement, dont les diplômés trouvent leur place sur le marché de l'emploi. Les objectifs affichés, la formation d'étudiants scientifiques au management par la qualité, sont clairement exposés. Les étudiants issus de ce master occupent des postes pour lesquels la connaissance des divers outils de qualité est capitale. Bien que cette mention émerge dans le domaine Sciences et technologies, la transversalité de la formation permet d'accueillir des étudiants d'origines très diverses. Cependant, le manque de précision sur la nature des flux entrants obère l'analyse de la réalité des recrutements. En M1, les étudiants suivent un tronc commun complet (une seule unité d'enseignement (UE) à choix restreint) leur permettant ensuite d'intégrer les différents M2. Cependant, hormis la formation AQ, qui recrute principalement ses étudiants dans ce M1, les deux autres formations n'en intègrent, *a priori*, qu'un nombre limité (la nature des flux entrant dans les M2 n'est pas correctement renseignée). La part de la formation consacrée au stage est importante, tant au niveau du M1 (stage de 4 mois) que du M2. D'autre part, une réelle cohésion de la mention n'est pas ressentie tout au long de la lecture du dossier, en particulier au niveau des bilans de fonctionnement.

L'adossement aux milieux socio-professionnels semble très important, mais il est regrettable que ce point soit mal renseigné. En effet, il se limite, au niveau de la mention, à une liste d'entreprises ayant embauché des étudiants de cette formation depuis sa création. La nature de l'implication dans la formation des acteurs de ce milieu n'est pas très explicite dans le dossier.

La responsable de cette formation est un professeur des universités de la section 31 (Chimie). L'équipe pédagogique qui encadre cette formation est particulièrement réduite. En effet, elle est composée de 4 enseignants dont un ATER (attaché temporaire à l'enseignement et à la recherche), deux enseignants tunisiens ainsi que de 3 personnes qualifiées de professionnelles (dont l'adresse électronique est universitaire). La fonction de chacun au sein de cette équipe n'est pas précisée. Les modalités de pilotage de la mention ne sont pas correctement renseignées et il n'y a pas de conseil de perfectionnement. Ceci explique probablement l'absence de l'étude du suivi des diplômés par les responsables, suivi qui est délégué aux services centraux de l'université et dont les responsables ne semblent pas s'approprier pleinement les résultats.

L'adossement à la recherche apparaît très faible et est représenté par un seul laboratoire, labellisé équipe d'accueil (EA).

### ● Points forts :

- La formation par alternance d'une des spécialités est indiscutablement un atout.
- L'implication du monde socioprofessionnel semble importante.
- La certification de la formation M1 et de la spécialité « Analyse et qualité » (AQ) sont également des points positifs pour ce type de formations (la certification ISO 9001 atteste « l'aptitude à satisfaire clients et partenaires, à s'engager, à atteindre ses objectifs qualité et à travailler en amélioration continue »).
- Les domaines de compétence visés sont vastes et la formation propose une acquisition de compétences transversales larges.

### ● Points faibles :

- La cohésion de la mention est insuffisamment présentée, tant dans les bilans que dans le projet présenté ici, et on n'observe pas un équilibre harmonieux entre les différentes spécialités de la mention ; la part du dossier consacrée à la mention est d'ailleurs peu importante (au regard de celle consacrée à la spécialité AQ).
- La formation à et par la recherche est quasiment inexistante.
- La taille de l'équipe pédagogique est trop réduite.
- Le dossier est insuffisamment renseigné, en particulier sur la partie bilan de fonctionnement de la mention.
- Il y a des incohérences entre ce qui est présenté dans la partie mention et dans les différentes parties consacrées aux spécialités dans le dossier (pourcentage de réussite pour les étudiants de QHSE, intitulé exact du laboratoire MAVOI, ainsi que le nom du directeur de ce laboratoire - qui d'ailleurs semble être une équipe et non un laboratoire...).

## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

Il serait nécessaire de mettre en place un comité de pilotage de la mention ainsi qu'un conseil de perfectionnement regroupant des universitaires (issus des trois spécialités) et acteurs du monde professionnel. Ce comité de pilotage devrait, entre autres, assurer la cohésion de la mention.

Le nombre d'universitaires intervenant dans cette formation devrait être augmenté, ce qui renforcerait l'adossement recherche de ce diplôme et également la formation à la recherche des étudiants.

La mise en place d'un suivi précis du devenir des diplômés à l'échelle de la mention devrait être réalisée en parallèle à celui effectué par les services centraux de l'université.

# Appréciation par spécialité

## Analyse et qualité (AQ)

- Présentation de la spécialité :

Cette spécialité à finalité professionnelle a pour vocation d'apporter à des scientifiques une double compétence afin de former des experts en système de management qualité, hygiène, sécurité, environnement, ainsi qu'en méthodologie et planification. Elle est proposée uniquement en apprentissage.

- Indicateurs :

Effectifs constatés	34 à 44
Effectifs attendus	40
Taux de réussite	98,8 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	Réalisé selon une démarche qualité - permet de dégager des points perfectibles le taux de satisfaction n'est pas donné, ni le taux de réponse
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	56 % en CDI, 32 % en CDD, 12 % en recherche d'emploi (64 %)
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	Réalisé selon une démarche qualité bon taux de satisfaction (pas de chiffrage de ce taux, le taux de réponse des étudiants n'est pas indiqué)

- Appréciation :

Cette spécialité, créée en prolongation du diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) « Qualité » qui a été créé en 1986, possède indiscutablement une expertise dans la formation des étudiants dans le domaine concerné. Elle répond à une attente du monde socioprofessionnel, qui participe activement à cette formation par le biais de l'apprentissage. Le choix de la formation par alternance correspond parfaitement à ce type de formation. Les technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (TICE) sont très bien utilisées, ce qui facilite le lien entre les apprentis et les intervenants de la formation, enseignants et professionnels. De nombreuses UE, couvrant des domaines de compétence large, sont proposées. Certaines sont mutualisées avec la spécialité QGRS. Le nombre d'étudiants suivant cette spécialité, bien qu'en légère diminution (les raisons de cette baisse d'effectif ne sont pas discutées), reste très largement satisfaisant. Les taux de réussite sont excellents et les taux d'insertion professionnelle sont bons si on les analyse globalement. Cependant, on observe une augmentation du pourcentage d'étudiants en recherche d'emploi. Ce point n'est pas discuté et devra être surveillé.

Grâce aux nouvelles conventions inter-états, l'accueil des étrangers, qui posait jusqu'alors de nombreux problèmes, devrait permettre d'ouvrir la formation à l'international les prochaines années.

- Points forts :

- Le principal atout de cette spécialité est l'enseignement par alternance.
- La certification de la spécialité est un gage de qualité.
- Les domaines d'application des savoirs acquis dans cette spécialité sont très divers.
- L'implication du monde socio-professionnel dans la formation est importante.
- Cette spécialité permet l'acquisition de compétences transversales larges.



- Points faibles :
  - La taille de l'équipe pédagogique est insuffisante.
  - Le dossier n'est pas assez concis et renseigné.
  - Il n'y a pas de formation à et par la recherche.

## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

Un élargissement de l'équipe pédagogique serait profitable à cette spécialité.

Il pourrait être envisagé de proposer d'aborder les aspects recherche (techniques de pointe et analyse d'articles par exemple) dans certaines unités d'enseignement.

Plus de précision et de concision dans la rédaction du dossier auraient favorisé sa lisibilité. Il aurait été en particulier intéressant de préciser la part des enseignements effectivement réalisés par les professionnels non enseignants et de joindre les fiches UE en annexe.

### Qualité et gestion des risques en santé (QGRS)

Cette spécialité est commune aux mentions « Santé publique » et « Qualité » de l'ensemble Aix-Marseille Université.

- Présentation de la spécialité :

Cette spécialité professionnelle permet de former des spécialistes de la mise en œuvre de démarches de certification et de gestion des risques dans les établissements de santé. Au-delà de la maîtrise de la démarche qualité, la formation propose également l'acquisition de techniques managériales. Elle présente un double affichage, puisqu'elle est également proposée dans la mention « Santé publique ».

- Indicateurs :

Effectifs constatés	20
Effectifs attendus	20
Taux de réussite	89,5 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	Bonne satisfaction - non chiffrée, taux de réponses non évalué
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	17 % avaient un emploi avant la formation et l'ont gardé, 67 % ont trouvé un emploi en lien avec la formation, 14 % ont trouvé un emploi dans un autre domaine, 3 % en recherche d'emploi (97 %). Ces résultats concernent uniquement les étudiants diplômés
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	non évalué



- Appréciation :

Cette spécialité correspond à des objectifs professionnels réels et des métiers en pleine expansion, des débouchés professionnels satisfaisants existent. Elle montre un bon taux d'insertion professionnelle. Cependant, le dossier aurait mérité d'être davantage renseigné, notamment sur les modalités de pilotage et d'évaluation de la spécialité. De nombreuses UE sont a priori mutualisées avec la spécialité AQ mais ce n'est pas clairement indiqué dans le dossier QGRS.

Composée de 4 enseignants-chercheurs seulement, l'équipe pédagogique est extrêmement réduite. Les UE proposées dans cette spécialité permettent de couvrir l'ensemble des problématiques liées à la qualité et aux problèmes connexes. Cependant, l'enseignement de compétences transversales n'est que trop peu proposé, qui plus est sous la forme d'une UE optionnelle.

Les effectifs sont stables (autour de 20 étudiants chaque année) mais le nombre de candidatures est faible (une trentaine par an). L'origine des étudiants est seulement indiquée au niveau de leur nationalité ou de leur diplôme d'entrée. Il aurait pourtant été important, pour évaluer le positionnement de cette spécialité dans la mention, de connaître précisément (et par année) le nombre d'étudiants issus du M1 « Santé publique » et ceux venant du M1 « Qualité ». Enfin, les liens avec la recherche sont quasi inexistantes.

- Points forts :

- Les objectifs sont clairement exposés.
- La spécialité répond à une demande croissante du monde de la santé.
- Des intervenants des milieux socio-professionnels de compétences variées sont impliqués dans la formation, tant par l'accueil régulier d'étudiants que par leur participation aux enseignements.
- Les taux d'insertion des étudiants sont bons.
- Le programme pédagogique proposé est en cohérence avec les métiers visés.

- Points faibles :

- Le contenu des UE n'est pas décrit (les responsables de la mention renvoient à une plaquette qui n'a pas été fournie). Les mutualisations ne sont pas claires.
- L'enseignement des compétences transversales est peu développé.
- Le double affichage de la spécialité dans les deux mentions « Qualité » et « Santé publique » est peu justifié.
- L'équipe pédagogique n'est pas suffisamment étoffée.
- Il y a des imprécisions, des approximations et des défauts d'informations dans le dossier. Des indicateurs importants sont en particulier mal renseignés, *e.g.* nature des emplois occupés par les diplômés, nombre d'étudiants venant du M1 « Santé publique » et du M1 « Qualité ».
- Il n'y a pas de formation à et par la recherche.
- Il n'y a pas de renseignement sur les aspects formation continue alors qu'il y a un vivier de professionnels des établissements de santé à former.

## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

Si cette spécialité devait rester positionnée dans les deux mentions de master, il faudrait justifier sa double affectation en travaillant (ou en décrivant) mieux les avantages de ce double affichage.

Il pourrait être envisagé de proposer d'aborder les aspects recherche (techniques de pointe et analyse d'articles par exemple) dans quelques interventions.

Un élargissement de l'équipe pédagogique serait profitable à cette spécialité.

Il faudrait préciser les possibilités et les modalités d'accès à cette spécialité en formation continue.



Il serait utile aux lecteurs (futurs étudiants ou experts) de disposer d'informations plus complètes sur cette spécialité.

## Qualité, hygiène, sécurité, environnement (QHSE)

### ● Présentation de la spécialité :

La spécialité QHSE est une formation dont la structure et le contenu sont très proches de la spécialité AQ. Cependant, ce n'est pas une formation en alternance. Elle est dédiée aux étudiants tunisiens, et fonctionne depuis deux ans à l'Université de Tunis.

### ● Indicateurs :

Effectifs constatés	15 à 20*
Effectifs attendus	15
Taux de réussite	37,5 % à 67 %*
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	NR
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	SO
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	NR

*Les indicateurs donnés pour la partie bilan correspondent à ceux de l'Université de Tunis dans laquelle se déroule actuellement cette spécialité.*

\* Les effectifs constatés ne sont pas les mêmes selon que l'on analyse les chiffres donnés dans la partie mention du dossier (p.3 : 20 inscrits administratifs à Tunis en 2008/2009, 22 en 2009/2010) ou ceux référencés dans la partie spécialité (p.34 où le nombre d'inscrits administratifs est de 15 par année). Le nombre d'étudiants présents à l'examen annoncé est également différent entre les deux parties du dossier en ce qui concerne l'année 2008/2009. Quant au taux de réussite, il passe de 37,5 % p.3 à 67 % p.34.

### ● Appréciation :

Cette spécialité à finalité professionnelle a pour objectif de former des étudiants ayant une vision générale de la qualité et du management de la qualité sous divers aspects : hygiène, sécurité et environnement. Cette spécialité est délocalisée et entièrement enseignée à Tunis. Il est à noter que c'est l'Université de Tunis qui délivre actuellement le diplôme et que la procédure de codiplômation est en cours de validation. Les UE et les enseignements sont les mêmes que ceux proposés dans la spécialité AQ. Aucun intervenant professionnel en Tunisie n'est référencé (seuls deux des intervenants professionnels de la spécialité AQ sont référencés). Il n'est pas précisé qui prendra en charge les enseignements réalisés par les autres professionnels de la spécialité AQ. Un stage de six mois ponctue cette année de M2. Seuls 5 terrains de stages (pour 15 étudiants) sont mentionnés. Il est précisé que parfois, les encadrants ne sont que très peu qualifiés dans le domaine de la qualité. Les aspects formation à et par la recherche sont inexistantes. L'adossement à la recherche se limite à la présence d'une équipe tunisienne. Le nombre d'étudiants qui suivent la formation n'est pas clairement indiqué, une part non négligeable d'entre eux n'est pas présente à l'examen, et le pourcentage de réussite est très faible.

### ● Point fort :

- Les diplômés semblent bénéficier des débouchés professionnels.

### ● Points faibles :

- Le taux de réussite est très faible.
- La part marseillaise de l'équipe pédagogique est trop restreinte.
- L'encadrement au sein des organisations qui accueillent les stagiaires est parfois peu qualifié.
- L'adossement à la recherche est limité à une équipe tunisienne.
- Seules 6 entreprises sont citées comme terrain d'accueil des stagiaires alors qu'il y a au moins 15 étudiants.
- Les indicateurs sont différents selon la partie du dossier prise en compte (cf. détails sous le tableau indicateur).



## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

Il faudrait préciser la nature de la collaboration : est-ce une co-habilitation, une co-diplômation ou les deux ? Il faudrait également préciser les modalités de suivi par l'équipe pédagogique marseillaise de l'attribution du diplôme. Le dossier aurait mérité d'être plus étoffé afin de mieux valoriser les avantages qu'apporte la duplication de cette formation. Il semble indispensable de préciser et d'unifier les données chiffrées présentées dans le dossier mention et spécialité. En effet, à la lecture du dossier, on peut se questionner sur l'intérêt de créer une spécialité quasiment identique à celle de la spécialité AQ plutôt que de délivrer une co-diplômation.

Il pourrait être opportun de consacrer quelques heures aux travaux permettant de remettre à niveau les étudiants de cette spécialité afin d'augmenter les taux de réussite au diplôme.

Il serait souhaitable de renforcer l'équipe pédagogique, aussi bien à Marseille qu'à Tunis et de créer un conseil de perfectionnement conjoint entre les deux universités.

Une liste des emplois effectivement occupés par les diplômés devrait être fournie pour permettre aux futurs étudiants de visualiser aisément les métiers ciblés par cette formation.

Il faudrait suivre avec grande attention la nature et le nombre des terrains de stage. Il serait également souhaitable de ne signer les conventions de stage que si l'encadrant est suffisamment qualifié dans le domaine concerné.

### Compétences complémentaires en informatique

- Présentation de la spécialité :

La spécialité « Compétences complémentaires en informatique » (CCI) propose une formation en informatique à finalité professionnelle, en complément d'une formation disciplinaire de niveau M2 déjà validée. La formation s'articule autour de la programmation, la gestion de bases de données et l'Internet. L'objectif est d'acquérir les compétences techniques nécessaires à la maîtrise des outils logiciels dans différents secteurs d'activités. Elle est proposée comme spécialité transversale aux différentes mentions du domaine « Sciences, technologies, santé » (à l'exception toutefois de la mention « Informatique ») et à quelques autres mentions de l'AMU.

- Indicateurs :

Effectifs constatés	23
Effectifs attendus	30
Taux de réussite	73 %
Résultat de l'évaluation des enseignements par les étudiants (taux de réponses)	NR
Résultat de l'analyse à 2 ans du devenir des étudiants diplômés ou non (taux de réponses)	NR
Résultat de l'analyse à 2 ans de la formation par les sortants (taux de réponses)	NR

- Appréciation :

Cette spécialité apporte des compétences de base et avancées pour la maîtrise de l'outil informatique dans un cadre professionnel, non nécessairement spécialisé, à savoir la gestion de bases de données, la programmation et le développement logiciel et Web. Elle vient en supplément d'une compétence disciplinaire déjà acquise dans le cadre d'un master afin de faciliter l'insertion professionnelle. L'analyse à deux ans du devenir des anciens étudiants montre des résultats très satisfaisants. La corrélation entre la profession et le master disciplinaire d'origine n'est toutefois



pas spécifiée. Un flux intéressant de nouveaux entrants potentiels est évoqué dans les prévisions : les étudiants titulaires d'un master « Enseignement » qui auraient échoué au concours du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré (CAPES).

- Points forts :
  - Ce modèle d'offre de formation a été adopté par plusieurs universités françaises, ce qui lui donne une visibilité nationale.
  - Le nombre annuel de candidatures (130-150) et d'inscrits (30) semble confirmer son attractivité.
  - Cette formation répond à un besoin de formation complémentaire en informatique pour des diplômés d'autres disciplines qui peuvent trouver ainsi un emploi lié à l'informatique.
  - L'exigence préalable de l'obtention d'un diplôme de master disciplinaire est cohérente avec l'objectif de la formation.
  
- Points faibles :
  - L'objectif (scientifique et professionnel) de double compétence affiché par la spécialité apparaît ambitieux ; il s'agit plutôt de compétence complémentaire.
  - L'évaluation de la formation par les étudiants est un peu sommaire.
  - L'articulation et le positionnement par rapport à la spécialité de même nom CCI proposée dans des mentions du domaine « Droit, économie, gestion » ne sont pas précisés.

## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

Les objectifs professionnels de cette spécialité mériteraient d'être définis plus explicitement et, si possible, en prenant en compte la formation d'origine. De plus, il serait très utile de préciser les critères de sélection des candidats et les profils des admis à suivre cette formation.

Il faudrait lever l'ambiguïté concernant l'appellation des deux propositions de spécialité CCI aux contenus et aux applications différentes, l'une destinée plutôt au domaine « Sciences, technologies, santé », l'autre au domaine « Droit, économie, gestion ».