

# HCERES

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

Département d'évaluation des formations



## Rapport d'évaluation

### Master Qualité

Aix-Marseille Université

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

# HCERES

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

Département d'évaluation des formations

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

Michel Cosnard, 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 2016-2017

### sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Sciences et technologies

Établissement déposant : Aix-Marseille Université

Établissement(s) cohabilité(s) : /

## Présentation de la formation

Le master *Qualité* d'Aix-Marseille Université (AMU) est l'héritier du diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) *Analyse et qualité* créé en 1986, ce qui en fait l'un des plus anciens de l'offre de formation française en ce domaine. Il est certifié ISO 9001 depuis 2002 et est porté par la faculté des Sciences d'AMU et les enseignements se déroulent sur le campus de Saint-Jérôme.

Ce master est réalisé intégralement en tronc commun pour la première année (M1) et se divise en deux spécialités la deuxième année (M2) : *Analyse et qualité* (AQ), proposée en alternance sous forme de contrats d'apprentissage ou de contrats de professionnalisation, et *Qualité et gestion des risques en santé* à temps complet, en formation initiale et continue. La deuxième spécialité est présentée à l'identique par la mention *Santé publique*.

Le master *Qualité* a pour objectif la formation de cadres ayant une double compétence. Associée à leur formation d'origine, il propose aux étudiants une approche transversale de niveau bac+5, pluridisciplinaire et managériale de la qualité. Cette particularité lui permet d'accueillir des étudiants issus de l'ensemble des filières de niveau licence ou de master 1 (pour l'entrée en M2) et de leur apporter une expertise en systèmes de *management* QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement), en méthodologie et en planification.

## Analyse

### Objectifs

Le master *Qualité* vise la formation de cadres ayant une double compétence, celle des systèmes qualité associée à celle de leur formation d'origine.

Les connaissances attendues, les compétences personnelles et professionnelles dans le domaine de la Qualité, de l'Hygiène, de la Sécurité et de l'Environnement (QHSE), sont clairement exposées, essentiellement pour la spécialité *Analyse et qualité* (AQ). Elles conduisent à des emplois d'un niveau en accord avec cette formation bac+5, sans poursuite en doctorat.

Le répertoire des emplois (fiche du Répertoire national des certifications professionnelles - RNCP) et la fiche « État des lieux » de cette spécialité sont bien renseignés et montrent que les métiers exercés correspondent parfaitement à la formation.

<b>Organisation</b>
<p>Le master est intégralement en tronc commun pour la première année. Il se divise en deux spécialités <i>Analyse et qualité</i> (AQ) et <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> en deuxième année avec 25 % des enseignements en commun. La spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> est présentée à l'identique dans la mention <i>Santé publique</i>. L'apprentissage, la professionnalisation et la formation continue rencontrent un succès indéniable. La spécialité AQ, proposée en alternance, peut être suivie en formation initiale sous forme de contrats d'apprentissage ou en formation continue sous forme de contrats de professionnalisation. La spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> est proposée, sans alternance, en formation initiale et formation continue.</p>
<b>Positionnement dans l'environnement</b>
<p>Le master <i>Qualité</i> est l'héritier du DESS <i>Analyse et qualité</i> créé en 1986. Il fait partie des quinze mentions de master habilitées par le Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, dans cette thématique. Cette formation accueille majoritairement des étudiants des unités de formation et de recherche (UFR) de Sciences et de Médecine, au niveau M1 en général mais aussi en M2 dans certains cas (apprentissage). L'approche transversale, pluridisciplinaire et managériale de la spécialité AQ peine toujours à se positionner et à trouver sa place dans l'environnement recherche d'AMU. La spécialité bénéficie pourtant d'une labellisation nationale (ISO 9001, classement SMBG) et son insertion dans l'environnement socio-économique local, régional, national et international (liens avec l'Université catholique de Louvain notamment) est indiscutable. Une réflexion commune entre les laboratoires de recherche d'AMU et la formation devrait permettre d'accrocher cette spécialité à la recherche comme cela a déjà été fait pour la spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> avec les deux équipes de recherche Laboratoire de santé publique (équipe d'accueil - EA 3279) et Sciences économiques et sociales de la santé et traitement de l'information médicale - SESSTIM (unité mixte de recherche - UMR 912).</p>
<b>Equipe pédagogique</b>
<p>L'équipe pédagogique est mixte avec une très forte participation de professionnels de haut niveau pour l'enseignement du cœur de métier. Leurs interventions représentent 56 % du volume horaire des enseignements. Les responsabilités et le pilotage de la formation sont assurés par un petit groupe d'enseignants-chercheurs de la formation auxquels s'associent les intervenants extérieurs. L'équipe pédagogique semble parfaitement rodée et organisée. L'apprentissage est très bien représenté et des délégués d'apprentis assurent les relations entre l'Université et le Centre de formation des apprentis (CFA). Des réunions ont lieu, plusieurs fois par an pour la spécialité AQ, le tout en liaison avec le conseil de perfectionnement et les étudiants, sur la base d'une certification « Qualité ». On peut néanmoins s'interroger sur le manque d'informations, d'une façon générale, concernant la deuxième spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i>.</p>
<b>Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études</b>
<p>Les effectifs de la mention sont bons et stables en M1 et M2 (80 étudiants), renforcés par un solide contingent d'apprentis (23 + trois contrats de professionnalisation). L'attractivité est excellente (356 dossiers de candidature M1 et M2) avec une grande diversité des origines qui va des licences scientifiques et professionnelles aux personnes en recherche d'emploi et salariés. L'origine géographique des étudiants est large avec près de 50 % des étudiants en M1 qui proviennent d'autres universités.</p> <p>Les taux de réussite et d'insertion professionnelle sont excellents, y compris pour les étudiants issus des licences professionnelles. La plupart des diplômés (80 %) trouvent d'ailleurs un emploi dans leur domaine et à leur niveau dans les trois mois. Aucun d'entre eux ne poursuit en doctorat.</p> <p>Comme précisé précédemment, l'analyse repose essentiellement sur la spécialité AQ, la spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> étant très peu renseignée.</p>
<b>Place de la recherche</b>
<p>La spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> est adossée à deux équipes de recherche (EA 3279 et UMR 912), des contacts sont en cours pour l'adossement de la deuxième spécialité à un laboratoire de recherche belge. Pour les deux spécialités, le lien avec la recherche se fait principalement par l'intervention d'enseignants-chercheurs dans les enseignements. Des unités d'enseignement (UE) portant sur la recherche bibliographique et sur l'initiation à la recherche sont également proposées aux étudiants.</p>

<b>Place de la professionnalisation</b>
<p>Les objectifs de la formation, en terme de compétences, sont bien établis sur la base des deux axes « savoirs, savoir-faire et compétences disciplinaires » ainsi que « savoir être et compétences génériques » avec un renvoi à la liste des UE utiles à l’insertion professionnelle, telles que la semaine d’intégration en M1, la journée d’intégration autour du développement personnel en M2 et une UE <i>Développement personnel</i> en M1 et M2. Ces compétences sont complétées par un carnet de suivi pour les apprentis. La place de la professionnalisation est excellente avec de nombreux contacts avec le milieu socio-économique, une certification ISO 9001, de nombreux dispositifs de découverte de l’entreprise, des mises en situation, des dispositifs d’accompagnement et d’élaboration du projet professionnel de l’étudiant. Le master est également certifié au référentiel « réseau » du conseil régional Provence-Alpes-Côte d’Azur (PACA). La fiche RNCP de la spécialité AQ est amplement renseignée mais celle de l’autre spécialité n’est pas fournie. On regrette les absences au dossier d’un portefeuille de compétences de l’étudiant et d’une annexe descriptive.</p>
<b>Place des projets et des stages</b>
<p>Un processus « Formation en entreprise », qui permet d’appréhender la partie réalisée en entreprise, a été mis en place comme partie intégrante de la formation, et ceci au sein de son propre système de <i>management</i> de la qualité. Objectifs, modalités, organisation, évaluation des stages (écrite et orale) ou périodes en entreprise pour les étudiants en alternance (avec livret de l’apprenti) ainsi que les projets, sont parfaitement explicités et connus des étudiants, toujours pour la spécialité AQ.</p>
<b>Place de l’international</b>
<p>La formation semble assez peu ouverte à l’international du point de vue de la mobilité étudiante ou même du corps professoral. Par contre, des voyages d’études à l’étranger sont organisés en partenariat avec d’autres universités pour découvrir de nouvelles cultures. L’anglais est assez présent dans la formation à travers des UE d’anglais et certains cours enseignés partiellement en anglais. Les étudiants sont préparés au TOEIC (<i>Test of English for International Communication</i>).</p>
<b>Recrutement, passerelles et dispositifs d’aide à la réussite</b>
<p>La commission pédagogique de la faculté des Sciences gère l’ensemble des dossiers d’étudiants arrivant en cours d’études. A l’examen de leur dossier s’ajoute également un entretien portant sur la motivation. Le champ de recrutement est très large pour la mention. Pour la spécialité AQ, une grande partie des étudiants est issue de licence professionnelle (LP), ce recrutement pose problème car la finalité des LP est l’insertion professionnelle, la poursuite d’études devant rester une exception. Il ne semble pas qu’il existe de dispositifs de mise à niveau mais les étudiants, auxquels la formation ne convient pas, sont aidés dans leur réorientation (entretien, suivi individuel, réorientation par exemple vers la mention <i>Santé publique</i>).</p>
<b>Modalités d’enseignement et place du numérique</b>
<p>La formation a mis en place un enseignement principalement présentiel en formation initiale et en formation continue. Le dossier indique que la plupart des enseignements du master sont déployés sur la plateforme AMeTICE (Aix-Marseille enseignement avec les technologies de l’information et de la communication pour l’enseignement) de l’Université mais sans précision sur les objectifs recherchés et les outils utilisés. La formation aux nouvelles technologies se fait par l’intermédiaire d’une UE par semestre prévue pour l’apprentissage des TIC (Technologies de l’information et de la communication) mais aussi par des manipulations de vidéo et l’utilisation avancée d’Excel. L’accès aux étudiants handicapés est prévu mais sans plus de précisions. La validation des acquis de l’expérience (VAE) est mise en place au niveau de l’Université mais réduite au sein de la formation compte tenu de l’enseignement par apprentissage pour la spécialité AQ. La pédagogie par projets est adoptée de plus en plus ainsi que certaines innovations pédagogiques très intéressantes telles que les <i>soft-skills</i> (valorisation des qualités humaines), la semaine d’intégration et le <i>e-Portfolio</i>.</p>
<b>Evaluation des étudiants</b>
<p>Les modalités de contrôle des connaissances, les réunions et la composition des jurys ainsi que les règles d’examen sont explicites et conformes à celles votées par l’UFR. Les crédits ECTS (système européen de transfert et d’accumulation de crédits) sont délivrés par UE.</p>

Les formes d'évaluation sont libres de cadrage (examen, oral, projet) et déterminées par l'intervenant. A noter que l'équipe pédagogique demande un rapport à ce dernier lorsque plus de 20 % des notes de la promotion quitte l'intervalle compris entre 6 et 16.
<b>Suivi de l'acquisition de compétences</b>
La recherche et les innovations sur le suivi de l'acquisition de compétences sont bien détaillées ce qui est en phase avec la vocation de cette formation dédiée à la qualité. Les compétences développées dans la fiche RNCP de la spécialité AQ concordent bien avec la formation. Toutefois, il aurait été intéressant de préciser, dans le dossier, davantage d'informations sur les méthodes et les outils d'évaluation des compétences à acquérir avec le niveau souhaité (portefeuille et référentiels) sachant qu'il s'agit ici d'évaluer les acquis de l'étudiant et non ceux de l'ensemble de la chaîne de formation.
<b>Suivi des diplômés</b>
Le suivi très positif de l'insertion professionnelle des diplômés de la spécialité AQ est réalisé par la formation, l'Observatoire de la vie étudiante (OVE) et le CFA. L'analyse de ce suivi, réalisé à six et 18 mois par la formation et le CFA, ainsi qu'à 30 mois par l'OVE, montre un taux d'insertion particulièrement remarquable (95 %) et des postes occupés correspondants aux objectifs de la formation. La création du tout jeune réseau d' <i>Alumni</i> devrait également permettre un renforcement du suivi des anciens de la formation en vue de développer les contacts entre anciens et futurs diplômés. Le dossier donne malheureusement trop peu d'informations sur la spécialité <i>Qualité et gestion des risques en santé</i> pour en apprécier la qualité du suivi.
<b>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</b>
Un conseil de perfectionnement, dont la composition n'est pas détaillée, a été mis en place en 2014 principalement pour la spécialité AQ. En liaison avec l'équipe pédagogique, il évalue les enseignements à partir d'enquêtes en ligne, proposées aux étudiants et apprentis (compétences annoncées/compétences acquises), mais aussi à l'adresse des enseignants (apport des enseignements/compétences visées). Avec l'analyse SWOT (outil de stratégie : <i>Strengths</i> 6 forces, <i>Weaknesses</i> - faiblesses, <i>Opportunities</i> - opportunités, <i>Threats</i> - menaces), le <i>e-Portfolio</i> de suivi, l'audit interne biennuel, les enquêtes en ligne de l'Université et l'audit de certification ISO 9001 2015, l'autoévaluation est solidement formalisée, utilisée et intégrée dans l'évolution des enseignements et de la politique qualité de la spécialité.

## Conclusion de l'évaluation

### Points forts :

- Excellent positionnement dans l'environnement socio-professionnel avec une forte attractivité auprès des étudiants, de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur en particulier.
- Large champ de compétences couvert et très bonne insertion professionnelle de la spécialité *Analyse et qualité* (AQ), en grande partie grâce à l'alternance et l'apprentissage.
- Certification Qualité ISO 9001.
- Équipe pédagogique peu nombreuse mais dynamique et efficace pour la spécialité AQ, bien renforcée par des professionnels régionaux.
- Bonne place de l'anglais dans les enseignements.

### Points faibles :

- Informations incomplètes dans le dossier de la mention, rendant l'expertise parfois difficile, en particulier pour la spécialité *Qualité et gestion des risques en santé* qui est souvent absente et semble principalement gérée par l'équipe pédagogique du master *Santé publique*.
- Taux de recrutement d'étudiants issus de licences professionnelles trop important.
- Portefeuille des compétences à consolider en liaison avec le conseil de perfectionnement.
- Absence de soutien des laboratoires de recherche d'Aix-Marseille Université à la spécialité AQ.

### Avis global et recommandations :

Le master *Qualité* trouve toute sa place et sa légitimité au sein d'Aix-Marseille Université et de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. La spécialité *Analyse et qualité* est remarquable pour son professionnalisme et son attractivité. Néanmoins, la question de son adossement recherche devrait trouver une solution rapidement. De plus, elle devra s'appuyer sur le tout jeune conseil de perfectionnement pour corriger ces faiblesses liées à la communication et au suivi de l'acquisition de compétences.

Concernant la spécialité *Qualité et gestion des risques en santé*, compte tenu du peu d'informations fournies dans le dossier, l'avis reste suspendu à la clarification de son positionnement dans la mention *Qualité* afin de définir si elle contribue effectivement au master *Qualité* ou si elle est intégralement rattachée au master *Santé publique*.

# Observations de l'établissement



Le Président de l'université

à

**Monsieur Jean-Marc GEIB**  
HCERES  
Directeur du Département d'Évaluation des  
Formations

Objet : Observations aux rapport d'évaluation  
des experts HCERES sur les formations  
N/Réf. : DEVE/PF/IDP/NA

Dossier suivi par Nathalie ALMERAS  
Tél : 04 42 17 27 31  
[nathalie.almeras@univ-amu.fr](mailto:nathalie.almeras@univ-amu.fr)

Pièce(s) jointe(s) : 1 document

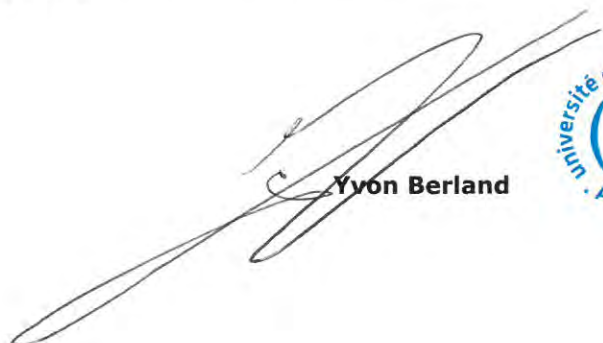
Marseille, le lundi 24 avril 2017

Monsieur,

Nous faisons suite à votre mail du 6 avril 2017 dans lequel vous nous communiquez le rapport d'évaluation HCERES sur les formations et les champs de formations.

Les responsables de la formation ont bien pris connaissance de l'évaluation et n'ont pas d'observation à formuler.

Nous vous souhaitons bonne réception et vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à l'expression de nos respectueuses salutations.

  
**Yvon Berland**

