



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

Section des Formations et des diplômes

# Rapport d'évaluation du master



Management de la qualité, de la sécurité  
et de l'environnement

de l'Université Paris-Est  
Marne-la-Vallée - UPEM

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 2006<sup>1</sup>,*

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

---

<sup>1</sup> 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 Masters – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Créteil

Etablissement déposant : Université Paris-Est Marne-la-Vallée - UPEM

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) au niveau de la mention : /

Mention : Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement

Domaine : Droit, économie, gestion

Demande n° S3MA150008037

## Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) :

Université Paris-Est Marne-La-Vallée, Centre de Formation des Apprentis Descartes, Centre de Formation des Apprentis UTEC, Maison de l'entreprise de l'Yonne

- Délocalisation(s) : /

- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /

## Présentation de la mention

L'Université Paris-Est Marne-La-Vallée a mis en place une mention consacrée au *Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement*. Elle s'est appuyée pour ce faire sur une équipe d'enseignants-chercheurs issus de son institut consacrée à l'ingénierie des services (IFIS).

Cette mention comprend une spécialité portant le même intitulé. Trois parcours professionnalisants sont ouverts aux étudiants au sein de cette spécialité : un parcours généraliste intitulé *Tertiaire*, un parcours orienté vers la prestation de service informatique intitulé *Prestation de services en informatique*, un parcours orienté vers la maintenance industrielle intitulé *Maintenance et sûreté*.

L'ambition est ici de former des cadres dans le domaine de la qualité (élargi à la sécurité et à l'environnement), notamment de futurs responsables et ingénieurs qualité, chefs de projets et consultants qualité. La formation est adaptée à l'alternance et 90 % des étudiants suivant la seconde année de master (M2) le font dans le cadre de l'apprentissage.

## Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

L'évaluation de cette mention a été rendue difficile par la précision insuffisante des informations fournies.

La mention *Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement* est bien positionnée, dans le sens où elle propose une formation essentiellement en apprentissage, professionnalisante, dans un domaine où une demande est avérée. Elle s'appuie également sur des partenariats pertinents, proches des entreprises (Centre de Formation d'Apprentis, Chambre de Commerce et d'Industrie) et sur une équipe pluridisciplinaire et professionnelle diversifiée proche de l'Institut Francilien de l'Ingénierie des Services (IFIS). Le choix de favoriser les parcours en alternance paraît bien adapté à ce domaine.

Son positionnement institutionnel semble beaucoup plus flou. L'Université Paris-Est Marne La Vallée accueille déjà une mention *Management* à laquelle il n'est fait aucune référence ici. Quels sont les liens entre l'équipe pédagogique de cette mention *Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement* et les autres enseignants-chercheurs dans le domaine de la gestion dans la même université ? Pourquoi avoir créé deux mentions distinctes plutôt qu'une intégration ? De même, l'ancrage disciplinaire du diplôme dans le domaine Droit, économie, gestion pose question : suite à une première alerte de l'AERES, l'équipe a seulement été renforcée par deux professeurs associés gestionnaires.

Le contenu des maquettes pédagogique est assez faible en gestion, compte tenu des métiers visés par la formation. La mention est adossée au laboratoire DICEN (Dispositif d'Information et de Communication à l'Ere Numérique) et n'indique pas d'adossement à un laboratoire de management, qui serait complémentaire compte tenu des emplois occupés par les diplômés.

Un dernier point d'interrogation concerne la mise en œuvre d'une stratégie d'accompagnement des étudiants en alternance et de partenariat avec les entreprises. Si cette formule semble tout à fait cohérente avec la formation, elle suppose un suivi particulièrement individualisé des étudiants. Elle requiert également une coordination étroite avec les entreprises partenaires (établissement des contrats, coordination des équipes universitaires avec les tuteurs industriels, évaluation des étudiants). Des réunions impliquant l'équipe pédagogique et les différents partenaires ont certes été mises en place périodiquement, mais le pilotage paraît insuffisamment suivi et individualisé. Cela se traduit notamment par des éléments fournis largement insuffisants. Ainsi, sur l'origine des étudiants, la politique de recrutement et de sélection, les services apportés aux étudiants dans la recherche et le suivi de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, les informations sont extrêmement lacunaires. Le taux d'échec, de l'ordre de 20 % en seconde année de master (M2), est élevé. Les chiffres de l'insertion professionnelle, parcellaires, révèlent eux aussi des marges de progression importantes (après cinq mois, 70 % des étudiants sont à la recherche d'un emploi et après neuf mois, 30 % d'une promotion n'a toujours pas trouvé d'emploi) alors même que cela devrait constituer le point fort de la formation.

- Points forts :

- Le positionnement sur la Qualité-sécurité-environnement est judicieux, avec une offre de formation essentiellement en alternance, bien adaptée à ce domaine.
- L'équipe est interdisciplinaire.
- La formation s'appuie sur de nombreux partenariats professionnels (Chambre de Commerce et d'Industrie, Institut Francilien d'Ingénierie des Services, Centre de Formation des Apprentis Descartes et UTEC).

- Points faibles :

- L'insertion professionnelle des étudiants n'est pas élevée, si on considère que la plupart d'entre eux bénéficient de contrats d'apprentissages.
- Le suivi, le recrutement, les services d'accompagnement et d'insertion professionnelle des étudiants sont insuffisants.
- La formation en entreprise des étudiants, et les relations avec les entreprises partenaires sont faiblement structurés et formalisés.
- L'ancrage en gestion est insuffisant : faiblesse de l'équipe, de l'enseignement, de l'articulation à la recherche en gestion étant donné les métiers visés.
- Le dossier est insuffisamment précis et détaillé.



- Recommandations pour l'établissement :

La mention est actuellement inscrite dans le domaine Droit, économie, gestion et plus particulièrement positionnée en Management. Dans cette perspective, il conviendrait de renforcer les enseignements en gestion, d'élargir l'équipe à des enseignants-chercheurs de ce domaine disciplinaire. Cela pourrait se faire par exemple par une meilleure articulation de la mention et de son équipe aux équipes d'enseignants et de chercheurs en gestion de l'Université Paris-Est Marne La Vallée. Il semble important de réfléchir au positionnement de la mention dans l'offre globale de l'université dans le domaine Droit, économie, gestion.

Le recrutement, le suivi, l'accompagnement des étudiants en alternance par l'équipe pédagogique est rendu particulièrement nécessaire par le fait qu'ils ne sont présents à l'université qu'à temps partiel, et qu'un volet de leur formation est réalisé en entreprise. La coordination de l'ensemble est cruciale et de la responsabilité de l'Etablissement. De ce point de vue, les initiatives engagées pour formaliser les relations avec les entreprises doivent être renforcées. L'accompagnement des étudiants par l'équipe pédagogique doit être amélioré et un objectif plus ambitieux tenu en matière d'insertion professionnelle de jeunes alternants. Cela devrait notamment se traduire par une amélioration du taux de réussite en M2.

La qualité de l'insertion professionnelle des étudiants constitue naturellement un objectif majeur pour l'équipe pédagogique du master, dans le cadre d'un diplôme consacré au management de la qualité, et dont la plupart des étudiants se trouvent en apprentissage. Ce point pourrait être amélioré.



# Observations de l'établissement

## **Note d'accompagnement à la réponse de l'UPEM en date du 06 juin 2014**

### **Éléments de réponse à l'AERES – Evaluation des formations**

Les documents de l'évaluation par l'AERES, sur l'ensemble des formations pour lesquelles nous souhaitons une continuation dans le cadre de l'accréditation nous sont parvenus. Pour l'ensemble des rapports reçus et en dehors de réponses spécifiques par mention, il nous semble opportun d'apporter un certain nombre de remarques générales pour faire réponse à certaines objections récurrentes dans les analyses des experts.

En préambule de ces remarques, il est toutefois nécessaire de préciser le contexte dans lequel cette évaluation s'est menée. D'une part, il y a eu l'évolution du rôle de l'agence suite à la loi du 22 juillet 2013, et d'autre part, la variabilité des demandes quant à la constitution des dossiers à remettre ainsi qu'un certain flou engendré par la mise en place d'un nouveau mode d'évaluation de l'offre future (l'accréditation), conjoint à l'analyse *a posteriori*.

De ce fait, les composantes et les formations attachées ont été sollicitées à deux reprises, une première fois pour remplir un document très détaillé sur le bilan du contrat finissant et les données quantitatives sous-jacentes, puis une seconde fois pour dresser un bilan plus synthétique de la formation sur cette même période en y apportant des données complémentaires : par exemple le contenu des maquettes et la constitution des équipes pédagogiques.

Les documents remis à l'AERES ont donc été, pour chaque mention, une fiche bilan, un questionnaire quantitatif, un questionnaire qualitatif, et d'autres annexes si disponibles : fiche RNCP, ADD, conventions spécifiques. Pour chaque dossier déposé sur le site PELICAN, une fiche de synthèse, en en-tête du bilan, résumait l'ensemble des éléments du dossier. À la lecture des évaluations, il semblerait que certains des experts n'aient pas étudiés tous ces éléments.

De même, à la lecture des rapports des experts on note certains points préfigurant les attentes concernant la future offre. Par exemple : spécialisation progressive en licence, stage de pré-professionnalisation, etc. Si certaines formations étaient déjà dans cet esprit à l'UPEM, il est sans doute à ce stade prématuré de les évaluer sur ces points.

Sur la base des pièces fournies, l'agence a construit une expertise de laquelle ressort un ensemble de critiques communes à un grand nombre de formations. Ces observations méritent une réponse générale. Voici donc les points saillants et un début de réponse.

## **L'insertion professionnelle et le devenir des étudiants**

L'UPEM a très tôt mis en place un observatoire de l'insertion professionnelle de ces étudiants, l'OFIPE, qui produit chaque année des données très précises sur l'insertion professionnelle des étudiants et sur leur devenir, sur un rythme qui correspond aux demandes ministérielles. Ces informations ont été jointes de façon systématique, or il s'avère que dans beaucoup d'évaluations, il est indiqué que ces données sont manquantes.

Une explication pourrait être que les données fournies sont les évaluations à 30 mois et ne permettent pas d'avoir des données récentes, mais, malheureusement ce choix ne relève pas de l'établissement. Si certaines formations ont complété les données à caractère officiel par d'autres éléments, la vice-présidence enseignements et professionnalisation (VPEP) a choisi de diffuser les informations chiffrées, collectées par l'OFIPE, correspondant aux critères ministériels.

## **La tenue de conseils de perfectionnements**

Dans notre université, la moitié de nos formations sont ouvertes à l'apprentissage et un peu plus d'1/5 de nos effectifs sont des apprentis. Que les groupes soient constitués uniquement d'apprentis ou non, les CFA sont généralement organisateurs des conseils de perfectionnement, ce qui explique qu'ils ne soient pas mis en place directement par les formations.

## **Relations formations / entreprise**

Comme pour le point précédent, les CFA sont une porte privilégiée pour les relations avec les entreprises. Dans de nombreuses formations, ils viennent en appui des responsables de composantes et de formation pour établir des liens avec le monde professionnel. Ceci n'apparaît pas forcément dans les bilans des formations. Une présentation générale du rôle des CFA aurait probablement dû être fournie.

## **Certification C2I**

Il est fréquemment indiqué une faiblesse de certification C2I dans nos formations.

Les certifications C2I sont actuellement en plein développement et à ce jour la presque totalité des premiers cycles est concernée (IUT compris). Mieux, l'établissement est depuis cette année habilité à délivrer le C2I2e et réfléchit à ouvrir la certification de niveau deux à d'autres spécialités (nous envisageons la certification C2I2 ForCom).



## **Enseignement des langues**

Tout d'abord, il est important de rappeler que notre université comme de nombreux établissements est en difficulté pour trouver des enseignants de langue, notamment des anglicistes, pour assurer des enseignements. En particulier, compte tenu des volumes très importants qu'il est nécessaire d'assurer, il est difficile de trouver des personnes pouvant accéder au statut de vacataire dans ces disciplines. Ce point a d'ailleurs donné lieu à une remarque de la cour des comptes lors de l'audit de notre établissement, ce qui a amené à une gestion encore plus rigoureuse de cette question.

Pour autant, l'établissement a cherché à contourner ce problème et à diversifier les modes d'accès à l'apprentissage des langues en développant un accès massif à la plate forme « Tell Me More ». Cet accès permet aux usagers de pratiquer l'anglais (mais il existe d'autres langues accessibles) soit seuls soit accompagnés par un enseignant.

## **Internationalisation**

Là encore, l'apprentissage est un facteur discriminant pour accéder à la mobilité. La seule voie pour internationaliser les parcours est dans ce cadre, le voyage d'étude, difficile à mettre en œuvre (moyens financiers, rythme de l'alternance) même si certaines formations ont pu y parvenir.

Dans un même temps, l'équipe de la VPEP, et les services concernés, développent de nouveaux partenariats internationaux en essayant de mettre la mobilité étudiante en avant.

## **Evaluation des enseignements et des formations**

La lecture des rapports montre un déficit concernant l'évaluation des enseignements. A ce jour, plusieurs expérimentations ont été menées, de façon variable et l'équipe de direction est en réflexion sur les axes possibles pour développer une politique globale concernant ces évaluations (choix des outils, modes d'exploitation ...).

## **Ouverture des formations à la VAE**

Il est indiqué à de nombreux endroits l'absence de VAE sur certains diplômes. Il faut malgré tout noter que l'ensemble de notre offre de formation est ouverte à la VAE. Certains diplômes étant plus difficiles à obtenir par ce biais, il est souvent proposé aux candidats sur ces derniers une reprise d'étude (éventuellement via une VAP) assortie le cas échéant d'une VAE partielle.

Observations à l'évaluation de l'AERES concernant la mention de master:

**Management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement**

**Pas d'observations**

Gilles ROUSSEL  
Président  
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

