

# échanges

N°56

la performance en revue



## DOSSIER

LA PLACE DE LA QUALITÉ  
DANS LES CURSUS  
D'ENSEIGNEMENT

## GRAND TÉMOIN

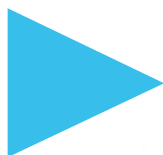
BERTRAND DU MARAIS, PRÉSIDENT DU THINK TANK  
FIDES, CONSEILLER D'ÉTAT, MEMBRE DE LA CNIL

## ÉDITO

APPRENDRE LA QUALITÉ



▶ MAGAZINE D'INFORMATION DU PORTAIL  
DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE ◀



## Par Isabelle POULIQUEN

Vice-présidente déléguée qualité de l'Université Aix Marseille  
Professeur, Responsable de formations - Faculté de sciences,  
Master QHSE LPro QHSSE. Prix Spécial Universitaire au trophée  
Leader Qualité 2023

## et Pascal GOSSELIN

Chef de département au ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche

## Apprendre la Qualité

La Qualité est au cœur des politiques de l'enseignement supérieur depuis de nombreuses années. Sans refaire un long historique, on peut sans se tromper attribuer au processus de Bologne une part importante dans l'intérêt qu'on lui porte désormais. Ce processus, amorcé en 1998 par les ministres chargés de l'enseignement supérieur de France, d'Allemagne, du Royaume-Uni et d'Italie, visait au développement de l'espace européen de l'enseignement supérieur par le biais de plusieurs actions, dont la coopération en matière d'assurance de la qualité des enseignements.

Aujourd'hui, ce processus implique 48 pays. Il va de pair avec l'autonomie de nos universités, dont l'un des corollaires est l'évaluation conduite par le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES), qui est conçue comme une activité d'assurance qualité externe. Dans un environnement où les établissements proposent un grand nombre de formations et où le diplôme national de licence et de master restent des diplômes de référence. Ces derniers s'appuient sur l'arrêté du 27 janvier 2020 relatif au cahier des charges des grades universitaires de licence et de master, qui permet « de distinguer un niveau de qualité particulier, notamment attesté par la qualité des contenus de formation, respectivement au niveau licence et au niveau master, l'ingénierie pédagogique, la qualité du corps enseignant, le lien à la recherche et la qualité des partenariats à l'œuvre.

Dans ce cadre, le lien entre la formation et les activités de recherche et d'innovation contribue à garantir le niveau de qualité souhaité pour la collation du grade et l'actualité des savoirs et compétences enseignés ». La conformité aux fiches RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) permet de répondre aux attentes des étudiants et du monde socio-professionnel en matière de compétences attestées par les formations. Il s'agit là d'une garantie de qualité en matière d'insertion professionnelle et de lisibilité des formations.

 Lire la suite page 4...

## échanges

Éditée par : France Qualité • AFQP -- ISSN 2679-6600

Directeur de la publication : Pierre Girault -- Coordinateur : Michel Cam

Comité de rédaction / lecture : Bernard Bousaada, Michel Cam, Gérard Cappelli,  
Laurence Chavanon, Jérôme Cury, Delphine Foucher, Martial Godard, Lise Harribey,  
Thomas Lejeune, Lucien Penalba, Melissa Rey, Valérie Robin, Hélène Schmidt

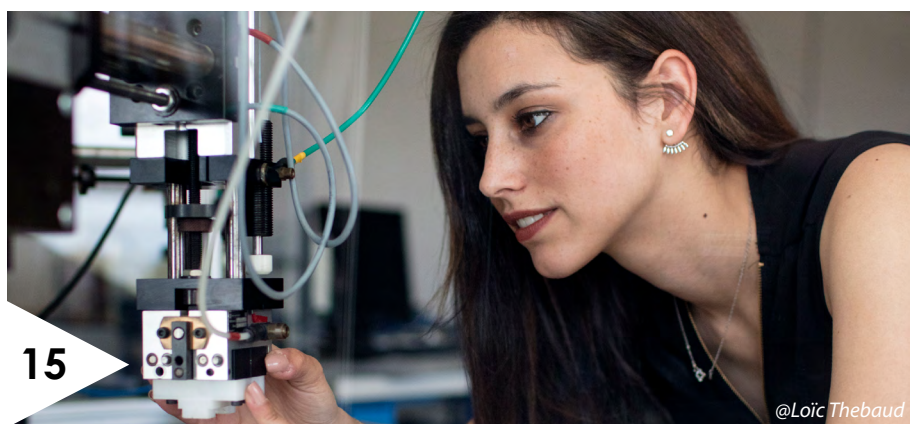
Chef de rubrique Grands Témoignages : Marie Cornet-Ashby

Web : contact@francequalite.fr - www.qualiteperformance.org



F R A N C E  
Q U A L I T É

# ► sommaire



## 5 LE DOSSIER

### LA PLACE DE LA QUALITÉ DANS LES CURSUS D'ENSEIGNEMENT

#### CONTEXTE

6- ÉDUCATION QUALITÉ

#### TÉMOIGNAGES

8- LE MASTER 2 FOQUAL DE L'UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR

10- L'ESQESE, ÉCOLE SUPÉRIEURE POUR LA QUALITÉ,  
L'ENVIRONNEMENT, LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ EN  
ENTREPRISE

14- L'IUT DE CERGY PONTOISE

15- L'IUT NICE CÔTE D'AZUR & SON DÉPARTEMENT QLIO

17- KEDGE BUSINESS SCHOOL

## 2 ÉDITO

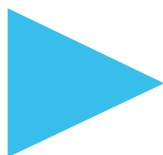
APPRENDRE LA QUALITÉ

## 20 GRAND TÉMOIN

BERTRAND DU MARAIS, PRÉSIDENT DU  
THINK TANK FIDES, CONSEILLER D'ÉTAT,  
MEMBRE DE LA CNIL

Poursuivez la lecture sur  
[www.qualiteperformance.org](http://www.qualiteperformance.org)

# ÉDITO



 *Suite de l'édito*

S'ajoutent aussi à ces dispositifs, les dispositifs propres aux formations en apprentissage et aux formations continues, avec une conformité au référentiel Qualiopi.

En matière d'assurance qualité interne, il est à noter que nombre de nos établissements d'enseignement supérieur disposent aujourd'hui de services dédiés à la Qualité ou à l'amélioration continue, le plus souvent émergents des services d'audit interne, mais qui mutent peu à peu vers une approche plus globale de la Qualité. Le nombre de certifications de services, les réflexions autour de labellisations type "Service Public +", de même que le nombre de formations professionnelles dont les activités sont certifiées conformes au référentiel ISO 9001 2015 vont croissant. La culture Qualité et le déploiement de la politique Qualité sont également en pleine évolution avec un nombre croissant de vice-présidences dédiées à la Qualité, de politiques Qualité d'établissements et de démarches de rédaction de vision prospective et ou stratégiques, traduisant une approche plus globale de la Qualité dans les établissements. La prise en compte de la RSE et des transitions numériques, écologiques, climatiques, dans les politiques et les cultures d'établissement vont également dans ce sens.

Finalement, l'enseignement supérieur est comme d'autres secteurs : il doit en permanence s'adapter pour rester attractif, proposer des diplômes qui seront reconnus sur la base de critères objectifs, qui seront capables de suivre les évolutions des besoins, mais aussi se transformer pour répondre aux attentes de la société en tant qu'employeur et qu'éducateur à la citoyenneté et à l'ouverture d'esprit.

# échanges

PROCHAIN NUMÉRO :  
**EN OCTOBRE 2023**

**Devenez contributeurs, partagez vos expériences et outils :**  
adressez un mail au Comité de Rédaction de la revue : [communication@francequalite.fr](mailto:communication@francequalite.fr)

A young woman with blonde hair and glasses is smiling warmly at the camera. She is wearing a white sweater and is seated at a desk. In front of her is a silver laptop, a white coffee cup, and a pair of headphones. The background is a blurred indoor setting with a brick wall.

**DOSSIER :**  
**La place de la Qualité dans  
les cursus d'enseignement**

## ► contexte

# Éducation Qualité

Par Pascal BACOU, Docteur en Sciences de l'Ingénieur, Maître de Conférences associé à l'Université de Cergy Pontoise (CYU), Co Directeur de la Licence Professionnelle Responsable QHSE de l'IUT de Cergy Pontoise (Site QLIO Argenteuil)

« La Qualité a beaucoup de points communs avec la sexualité :

- Tout le monde y est favorable [...]
- Tout le monde croit la comprendre [...]
- Tout le monde croit que pour passer aux actes, il suffit de se laisser aller à ses prédispositions naturelles [...]

Et bien sûr, [...] la plupart des gens considèrent que tous les problèmes sont dus aux autres... ».

*Philip P. CROSBY - « Quality is free » - 1984*

Quand on fait le bilan pour devenir un expert en « sexualité » reconnu, seules les études de Docteur en médecine permettent cette reconnaissance diplômante tellement ce processus est finalement complexe et met en œuvre une quantité importante de sciences (psychologie, chimie, mécanique, biologie, etc.).

Il est donc intéressant de se pencher sur l'éducation de la Qualité dans l'enseignement pour faire un bilan des diplômes/parcours/certification proposés en ce domaine en reprenant le pitch de cet article.

### **Pour le baccalauréat**

Aucune matière ciblée ne permet d'identifier un cursus traitant de la thématique Qualité. Parfois en économie et en histoire de l'industrie, il est abordé le PDCA de Deming, la naissance du Lean Management avec l'émergence de l'Asie, et en

particulier la renaissance du Japon post Seconde Guerre mondiale, ainsi que la croissance de la Chine. Parfois, une rapide introduction sur l'ISO est faite, mais pas plus... La Qualité, ses concepts et méthodes ne sont absolument pas une priorité pour le baccalauréat et ses filières.

### **Pour les BTS, Bachelor et BUT :**

À partir des années 1990 quelques BTS DUT ont commencé à traiter de cette filière, deux sont particulièrement identifiables ; la filière Biologie et Qualité pour les BTS et pour les DUT/BUT la filière Qualité Logistique Industrielle et Organisation (QLIO). Cependant, il est à noter que de nombreux modules de plusieurs dizaines d'heure pour des filières liées à la production existent, particulièrement en MLT/GEII/GMP. Des Bachelors en école privée sous contrat proposent aussi de former des qualificateurs et il existe aussi de nombreuses Licences pro qui proposent des formations QSE dans toute la France... Les étudiants en bac+3 commencent soit à se spécialiser, ou bien, il existe une sensibilisation prononcée pour tous ceux qui abordent une filière liée à la production. Cela permet

aux TPE PME de recruter leur responsable QSE en situation de cadre intermédiaire si elles le souhaitent, sans avoir besoin d'un cadre ingénieur à recruter avec un budget conséquent.

« Il est certainement  
nécessaire que  
les ministères de  
l'enseignement supérieur  
et de la recherche, ainsi  
que celui de l'industrie, se  
penchent sur cette filière  
pour qu'elle se retrouve  
réellement reconnue  
comme une science  
entière... »



©AdobeStock

#### **Pour les M1, M2, MS et Ingénieur :**

Le constat est le même que précédemment. Toutes les filières liées à la production introduisent les notions de qualité. Il est cependant à noter que 2 écoles d'ingénieurs proposent des « qualitiens », et cela, de façon historique. Il s'agit de polytech Angers et l'UTC qui ont été très précurseurs dans l'ouverture de ces métiers car la création de ces filières date des années 80 90.

Pour les M1, M2 et Masters spécialisés, l'offre est ultra pléthorique que ce soit en Université, École d'Ingénieur ou même école de commerce qui ont « flairé » une opportunité de développement pour leur école. Trouver un cadre formé au QSE avec un background technologique n'est plus une vraie difficulté pour les entreprises aujourd'hui. Cependant, ces métiers ont été déclarés sous tension avec la crise de la COVID qui a fait « re » découvrir la maîtrise des processus, l'intérêt de formaliser des procédures liées à la santé sécurité etc. Créant ainsi un appel de besoin en recrutement sur cette fonction et une forme de pénurie de ces profils mais certainement de façon temporaire.

#### **Et pour les Doctorats :**

Pour reprendre en conclusion, notre pitch de départ, existe-t-il des « Docteurs Qualiticien » comme il existe des Docteurs en Mathématiques, en Informatiques ou autres matières à consonance scientifique... Et bien la réponse est hélas NON, car c'est certainement sur cette typologie de diplôme que le « bât blesse ». En effet, peu de doctorants travaillent dans le monde sur des thématiques Qualité... La raison de ce « désengouement » est plutôt simple à comprendre, c'est qu'aucune structure CNU (Conseil National des Universités), intègre réellement cette

thématique en la plaçant en exergue. Sauf les CNU 06, 60 et 61 permettent de se faire qualifier, mais cette thématique est à la marge, car la 06 traite de Science de gestion et du management, la 60 de Mécanique, Génie mécanique et génie civil et la 61 de génie informatique, automatique et traitement du signal... Bref, on peut se demander où se trouve réellement la place de la Qualité dans la recherche en France...

C'est certainement pour cela que peu de cours sur la thématique de la Qualité sont enseignés par des docteur/professeur ou Maître de conférence dans le supérieur, et qu'il est fait appel le plus souvent à des vacataires (souvent Responsable/Directeur QSE ou consultant) pour transmettre leur savoir. Cet état de fait est certainement dommageable, car peu de doctorants vont se pencher sur la thématique Qualité, et en assurent de ce fait une forme de développement, car s'ils souhaitent faire carrière dans ce domaine, ils auront les pires difficultés à se faire reconnaître par leurs pairs... Ce qui les motive peu à se pencher sur la Qualité vu l'énergie et l'exigence demandées par l'obtention d'un doctorat...

Faut-il perdre espoir, nous ne le pensons pas, mais il est certainement nécessaire que les ministères de l'enseignement supérieur et de la recherche, ainsi que celui de l'industrie, se penchent sur cette filière pour qu'elle se retrouve réellement reconnue comme une science entière, et non pas comme une option noyée dans des CNU qui priorisent plus leur fondamentaux au détriment de la qualité... ? À méditer...

## ► témoignage

### Le Master 2 FOQUAL de l'université Côte d'Azur

Par Marie-Christine OTTINI, Présidente SASU EvoquaP, Conseil en Management Qualité Enseignante



J'interviens dans le cadre du Master 2 FOQUAL de l'université Côte d'Azur. C'est une formation scientifique spécialisée en Formulation, Analyse et Qualité. Elle se déroule par apprentissage en alternance, préparant directement à la vie professionnelle.

Les étudiantes et étudiants se destinent tout particulièrement aux secteurs Pharmaceutiques, Arômes, Parfums et Cosmétiques.

L'enseignement consacré aux systèmes de management environnemental, Développement Durable, Sécurité, Qualité et réglementaire est de l'ordre d'une centaine d'heures. Pour ma part, j'enseigne les systèmes et outils de management de la qualité à raison de 15 heures au cours de la seconde année du Master.

La Direction du Master FOQUAL s'est engagée dès 2014 dans une démarche ISO 9001. La structure a obtenu la certification, renouvelée chaque année depuis lors. Elle implique ses élèves dans la démarche en leur confiant des sujets pédagogiques tels que l'audit interne, la communication externe ou la documentation, par exemple. Ils se sentent ainsi véritablement partie prenante.

Mon enseignement débute dès le premier trimestre de l'année universitaire, alors que les étudiants ne savent encore rien de la Qualité. C'est une notion qui leur est complètement abstraite. Ma mission est alors de leur rendre cette discipline concrète et de les y intéresser. Je commence toujours par des éléments historiques afin d'exposer le rôle majeur de la Qualité au plan économique. Je trouve important

qu'ils sachent que les fondements de la Qualité ont été posés par de brillants scientifiques. Le management de, ou par, la Qualité est trop souvent mal considéré en entreprise et les élèves eux-mêmes en témoignent. D'ailleurs, peu d'entre eux souhaitent s'engager dans cette voie professionnelle, lui préférant les domaines de la réglementation ou de la formulation.

J'enseigne aux étudiants les outils les plus usuels de la Qualité, tels la Roue dite de Deming, le diagramme cause-effets, l'analyse de risques, l'audit et d'autres encore. Dans tous les cas, je les fais travailler en groupes sur des cas concrets et je remarque qu'ils sont très impliqués et y prennent beaucoup de plaisir. Mon pari de les intéresser est gagné.

Je m'attache à leur faire comprendre que la Qualité est une approche managériale, au-delà des aspects obligatoires propres à certains secteurs tels que l'industrie pharmaceutique par exemple. Cette dimension est effectivement importante pour les managers en devenir auxquels je m'adresse. D'ailleurs, je les considère déjà comme tels. Dès ma première intervention, même si le vouvoiement est de mise, je leur demande de m'appeler par mon prénom et de faire comme si nous étions tous des cadres de la même entreprise. Lorsqu'ils restituent leurs travaux de groupe devant l'ensemble de la promotion, je simule une réunion de Direction où ils font une présentation. Ils doivent être convaincus de l'intérêt de leur travail et convaincants, en ambassadeurs de la Qualité.

En fin de session, après avoir étudié la norme ISO 9001, j'aborde la notion de système intégré en évoquant les autres cours qu'ils reçoivent par ailleurs sur les référentiels Environnement et Sécurité. J'aborde également le thème de la Responsabilité Sociétale et introduis les évolutions actuelles du métier de qualificateur. Mon propos est de faire le lien entre leurs futures responsabilités de manager et l'importance de la Qualité comme démarche managériale





LA SUITE DE CE CONTENU EST RÉSERVÉE AUX ADHÉRENTS  
DU RÉSEAU FRANCE QUALITÉ

[WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG](http://WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG)



Pour rejoindre le réseau et accéder aux ressources exclusives,  
informations et adhésions via ce lien >>>  
[www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp](http://www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp)



F R A N C E  
Q U A L I T É

# EXCLUSIVITÉ ADHÉRENTS

Revue Echanges  
Livres blancs  
Replays

...

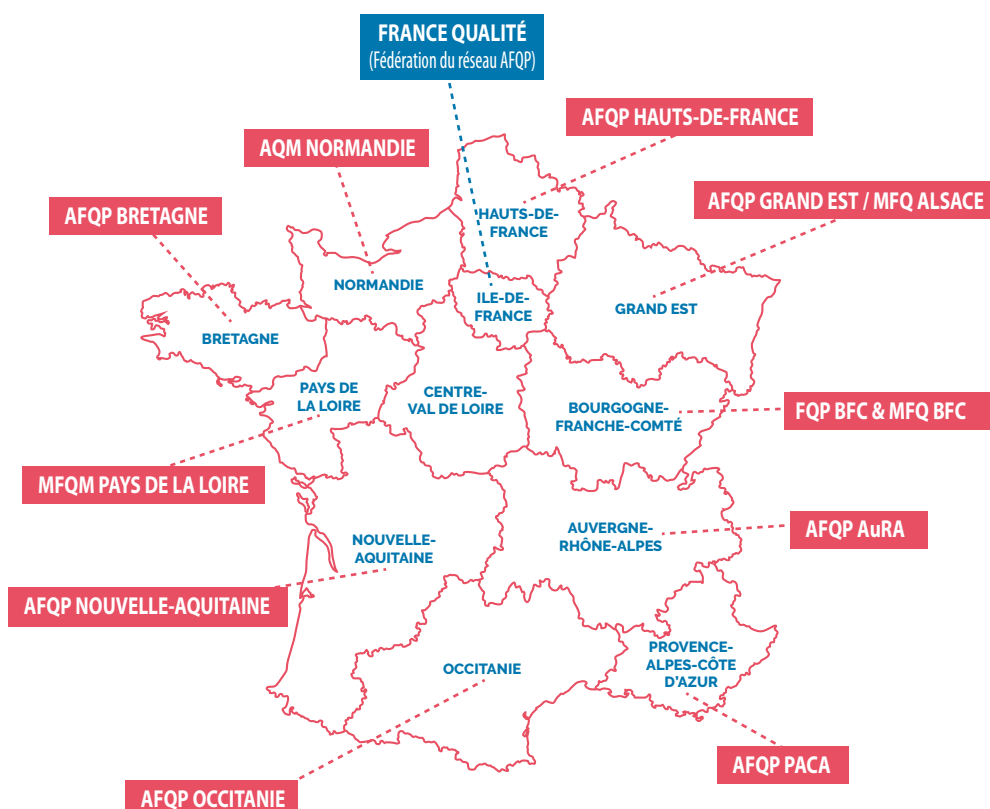


Depuis 2022, seuls les membres du réseau France Qualité ont accès à l'intégralité des productions de l'association.

J'en profite



# REJOIGNEZ LE RÉSEAU FRANCE QUALITÉ



RETROUVEZ LES COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES SUR :  
[www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp](http://www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp)

in f  