

MASTER

mention

Sciences, Technologies, Qualité, Santé

spécialité : **Management de la qualité**

habilitation
en cours de
renouvellement

Le secteur des services concerne un grand nombre de domaines professionnels extrêmement différents (production, santé, finance, culture, éducation, recherche...). Il est caractéristique de l'évolution de la société et son développement dans un contexte économique de compétition. Il nécessite la mise en œuvre de démarches basées sur l'amélioration continue visant l'accroissement des performances. Après les secteurs de la production industrielle, la qualité devient un enjeu majeur du développement des activités des services dont les spécificités réclament une formation de cadres supérieurs capables de maîtriser l'ensemble des connaissances et compétences nécessaires à une mise en œuvre efficiente de démarches, concepts, méthodes et outils du management de la qualité.



Objectifs de formation L'objectif de la spécialité professionnelle "Management de la Qualité" (MQ) est de former des acteurs efficaces dans la mise en œuvre et l'accompagnement des dynamiques qualité, d'amélioration des performances et de changement pour tous types d'organisations de service, qu'elles soient publiques, parapubliques ou privées. La fonction "métier" visée est à la charnière des emplois managériaux, techniques et tertiaires. À la fin du programme, les participants ont les compétences pour assumer les activités suivantes :

- 1/ Analyser de manière cohérente les besoins, les enjeux complexes des organisations et les relations entre les acteurs de ces systèmes.
- 2/ Concevoir, définir, conseiller, mettre en œuvre et piloter des programmes qualité en intégrant l'approche processus et l'écoute de toutes les parties. Développer les pratiques d'évaluation, d'audit et de mesure des actions engagées.
- 3/ Animer ou conseiller une équipe, gérer un budget et communiquer auprès de tous les acteurs concernés par les démarches qualité.
- 4/ Contribuer au développement des bonnes pratiques managériales, à la satisfaction des parties prenantes, clients ou usagers, à l'innovation et à l'amélioration continue des performances.



Contexte pédagogique

A une formation antérieure d'origine multidisciplinaire (formation initiale de type licence ou maîtrise en science, gestion, organisation, santé, social) et à une éventuelle expérience professionnelle (formation continue pour des salariés) qui procurent les principales bases scientifiques et techniques du secteur des services, la spécialité "Management de la Qualité" du Master apporte les savoirs et savoir-faire sur les approches qualité et les sciences sociales associées. Des temps forts de mise en pratique sont organisés autour de projets d'intégration collectifs et de stages individuels de longue durée, capitalisés ensuite sur internet (www.utc.fr/mastermq, rubrique "Travaux").

L'année de M1 est commune aux diverses spécialités de la mention "Sciences, Technologies, Qualité, Santé". En M2, le premier semestre comprend des cours organisés en modules permettant aux étudiants d'acquérir les connaissances, développer les aptitudes et certifier les compétences requises aux métiers de la qualité. Le second semestre est consacré à un stage dans une organisation, une entreprise ou dans un laboratoire, français ou étranger. La formation est complétée par des enseignements de langue et de culture générale.

mots clés

Management
Qualité
Performance
Services

Débouchés professionnels

La dynamique européenne en certification et accréditation exige des cadres capables d'animer des démarches qualité. L'expérience de l'UTC permet de préparer et former des cadres à la qualité et plus particulièrement celle centrée sur la problématique des services. Les principaux emplois remplis par les diplômés UTC spécialisés en "qualité" sont :

- ◆ Responsable du département ou du service qualité - 50%
- ◆ Directeur qualité - 25%
- ◆ Chargé de mission qualité - 8%
- ◆ Directeur de l'accréditation - 5%
- ◆ Directeur du développement durable - 5%
- ◆ Consultant qualité - 5%
- ◆ Chargé de mission accréditation - 2%

■ Accord UTC-AFNOR sur les actions de formation en qualité et normalisation dans tous les secteurs de production de biens et de services.

■ Partenariat UTC-CNRS "Département Sciences et Technologies de l'Information et de l'Ingénierie" pour le développement des démarches qualité en recherche.

L'enseignement de haut niveau délivré dans le cadre de la spécialité "Management de la Qualité" repose sur les compétences en recherche scientifique des enseignants-chercheurs appartenant à des unités de recherche reconnues de l'UTC et de ses partenaires :

- ◆ UMR UTC/CNRS 6600 Biomécanique et Bio-ingénierie
- ◆ UMR UTC/CNRS 6022 Génie Enzymatique et Cellulaire
- ◆ UMR UTC/CNRS 6067 Génie des Procédés Industriels
- ◆ UMR UTC/CNRS 2833 Unité de recherche en mécanique
- ◆ UMR UTC/CNRS 6599 Heuristique et Diagnostic des Systèmes Complexes EA 2223 Connaissance, Organisation et Systèmes Techniques

L'admission des étudiants est établie suivant les principes généraux des masters de l'UTC :

- ◆ pour une entrée en 1ère année (M1), un diplôme BAC + 3 ou licence (180 crédits ECTS) en sciences de l'ingénieur, de la santé ou de la gestion, est requis
- ◆ pour une entrée en 2ème année (M2), un niveau Licence + 60 ECTS ou un diplôme équivalent (240 ECTS) en adéquation avec les métiers visés par la mention sont recevables.

■ La formation de master peut s'effectuer au titre de la formation continue.

■ Pour les candidats issus du secteur économique, la validation des acquis universitaires ou professionnels et/ou celle des acquis de l'expérience sont utilisées pour définir le niveau d'admission des candidats (1ère ou 2ème année).

Un niveau de maîtrise suffisant de l'anglais est également conseillé pour les francophones, et réciproquement en français pour les étrangers non-francophones : A1 en entrée de M1, B1 en entrée de M2 (selon la nomenclature du Conseil de l'Europe).

Environnement recherche partenariats

Pré-requis de l'admission



master@utc.fr

Tél. 03 44 23 79 54

03 44 23 79 53

Responsables :

jean-pierre.caliste@utc.fr

gilbert.farges@utc.fr