

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 437

Date dépôt 10/09/2019

Date validation 08/10/2019

### MASTER DE SPÉCIALISATION EN GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

FINALITÉ	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	7
SECTEUR	3. Sciences et techniques	DOMAINE D'ÉTUDES	19. Sciences de l'ingénieur et technologie
TYPE	LONG	CYCLE	DEUXIÈME
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	60

#### A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

En vertu du Chap. II Art.4 §3 du décret « Paysage » qui stipule que « par essence, l'enseignement universitaire est fondé sur un **lien étroit entre la recherche scientifique et les matières enseignées** », les universités offrent une formation cohérente à, et par la recherche, soutenant l'acquisition progressive de compétences complexes. Cette spécificité requiert d'inviter les équipes d'enseignants, toutes **actives dans la recherche et reconnues par les communautés scientifiques de référence**, à intervenir aux niveaux 6 (bachelier), 7 (master) et 8 (docteur) du cadre des certifications de l'enseignement supérieur.

Même si l'objectif de l'ensemble des étudiants n'est pas nécessairement de viser le niveau 8 de ce cadre de certification, ils sortiront néanmoins diplômés, aux niveaux 6, 7 ou 8, en ayant progressé sur ce continuum d'enseignement et de recherche qui leur est proposé par les **enseignants-chercheurs** de l'université. Concevoir d'entrée de jeu la formation sous la forme d'un continuum sur deux cycles (niveaux 6 et 7), voire trois (niveau 8), permet aux enseignants d'amener graduellement les étudiants à une maîtrise des savoirs scientifiques et compétences spécifiques - et transversaux - ainsi qu'à une compréhension approfondie des épistémologies sous-jacentes.

Cette formation exige que les enseignants qui l'assument soient formés, dans leur grande majorité, au niveau 8 de ce cadre de certification et **impliqués dans une pratique quotidienne de recherche au sein de laboratoires reconnus par la communauté scientifique**. À ce titre, ils stimulent les mécanismes d'appropriation de la démarche scientifique. Point d'orgue de cette appropriation, **le mémoire incarne l'intégration de compétences complexes en permettant à l'étudiant de prendre part à la création du savoir scientifique**.

Au-delà de la recherche, cette formation de haut niveau permet aux étudiants de faire face à des situations professionnelles complexes, changeantes, incertaines en adoptant une posture inspirée de l'activité de recherche.

Outre les aspects développés dans le cadre des certifications pour les niveaux 6 et 7, l'université veille à développer dans toutes ses formations les compétences suivantes :

- Se construire un bagage méthodologique pertinent dans le champ de la spécialisation théorique, y compris des capacités de création et d'adaptation de modèles, d'instruments ou de procédures ;
- Adopter une approche critique d'un phénomène en mobilisant les modélisations théoriques adéquates ;
- Adopter une approche systémique et globale d'un phénomène : percevoir le contexte et ses enjeux, les différents éléments de la situation, leurs interactions dans une approche dynamique ;
- Synthétiser avec discernement les éléments essentiels d'un phénomène, faire preuve d'abstraction conceptuelle afin de poser un diagnostic basé sur les preuves et de dégager des conclusions pertinentes ;
- Élaborer une démarche rigoureuse d'analyse et de résolution de problématiques incluant traitement de données, interprétation de résultats, formulation de conclusions scientifiques et élaboration de solutions dont la faisabilité et la pertinence sont évaluées ;
- Développer une culture personnelle en épistémologie et histoire de sa discipline ainsi qu'en éthique des sciences, culture indispensable au développement d'une pensée critique et réflexive fondée sur des savoirs qui prennent la science et son développement comme objets.

## **B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION**

La Gestion Totale de la Qualité est devenue une des approches les plus importantes dans la gestion des organisations de tout type. Seule formation universitaire en Belgique francophone dans le domaine, le Master de Spécialisation en Gestion Totale de la Qualité est organisé depuis 1989 par la Faculté Polytechnique de l'Université de Mons. Ce programme constitue le seul ensemble cohérent d'enseignements qui couvre tout le domaine de la Gestion de la Qualité. Les enseignants sont des professionnels de la Qualité qui témoignent de nombreuses années d'expérience (entreprises industrielles, sociétés de services, hôpitaux, universités et administrations). Le Master de Spécialisation en Gestion Totale de la Qualité comporte 60 crédits. Une première partie ne comporte que des cours de « tronc commun » tandis qu'une seconde partie comporte des cours à option spécialisés couvrant plusieurs domaines (industrie, administration, soins de santé), un dernier module de tronc commun et un travail de fin d'études. Le master de spécialisation s'adresse à un public en activité professionnelle ou en recherche d'emploi. Les modalités d'organisation sont adaptées à ces personnes. Il est dispensé en horaire décalé.

## **C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION**

- 1. Mobiliser un ensemble structuré de connaissances et compétences spécialisées permettant de répondre, avec expertise et adaptabilité, aux problèmes qui se posent dans le domaine de la Gestion Totale de la Qualité**
  - » Maîtriser et appliquer de façon pertinente des connaissances, des modèles, des méthodes, des normes et des techniques relatifs au domaine de la Gestion Totale de la Qualité.
  - » Identifier et étudier les applications possibles de techniques, méthodes ou référentiels nouveaux ou existants.
  - » Évaluer la validité de modèles et de résultats compte tenu de l'état des connaissances et des caractéristiques du problème.
- 2. Gérer des projets ou processus compte tenu de leurs objectifs, ressources et contraintes et en assurant la qualité des activités et des livrables**
  - » Définir et délimiter un projet ou processus compte tenu de ses objectifs, ressources et contraintes.
  - » Exploiter les principes et outils de gestion de la qualité.
  - » Respecter des échéances et un plan de travail, se conformer à un cahier des charges.
- 3. Travailler efficacement en équipe, développer son leadership, prendre des décisions dans des contextes multidisciplinaires, multiculturels, et internationaux**
  - » Interagir efficacement avec d'autres acteurs pour réaliser un travail commun dans des contextes variés (multidisciplinaires, multiculturels, et internationaux).
  - » Contribuer à la gestion et à la coordination d'une équipe qui peut être composée de différents niveaux et disciplines.
  - » Prendre des décisions, individuelles ou collectives, en prenant en considération les paramètres (humains, techniques, économiques, sociétaux, éthiques, de qualité, sécurité et environnementaux) engagés.
  - » Communiquer, à l'écrit et à l'oral, sur la démarche suivie et les résultats obtenus.
- 4. Agir en professionnel responsable, faisant preuve d'ouverture et d'esprit critique, inscrit dans une démarche de développement professionnel autonome**
  - » Analyser son fonctionnement personnel et adapter ses attitudes professionnelles.
  - » Faire preuve d'ouverture et d'esprit critique en mettant en regard aspects techniques et enjeux non-techniques et humains des problèmes analysés et des solutions proposées.
  - » Exploiter les différents moyens mis à disposition pour se documenter et se former de manière autonome.

**5. Contribuer par un travail de recherche à la solution innovante d'une problématique en Gestion Totale de la Qualité**

- » Construire un cadre (modèle) de référence, formuler des hypothèses (solutions) innovantes à partir de l'analyse de la littérature et des réalités de terrain, notamment dans des champs disciplinaires nouveaux ou émergents.
- » Acquérir et analyser des données avec rigueur.
- » Interpréter avec pertinence des résultats en tenant compte du cadre de référence au sein duquel la recherche s'est développée.
- » Communiquer, à l'écrit et à l'oral, sur la démarche et ses résultats en mettant en évidence tant les critères de scientificité de la recherche menée, que les potentialités d'innovation théoriques ou techniques et les possibles enjeux non techniques.