

Management de l'innovation

Master 2

# Management de la Qualité



Avec le soutien de :



Une initiative de :



# L'IAE Metz School of Management et la Chambre de Commerce, deux acteurs engagés en matière de formation professionnelle continue

L'IAE Metz School of Management est depuis 30 ans une École Universitaire de Management, membre du réseau IAE France. Cet institut propose des enseignements de qualité allant de la Licence 3 au Master 2, dans des domaines tels que l'Innovation, la Qualité, la Finance. Son offre de formation s'inscrit dans le collégium LMI « Lorraine Management Innovation ».

**L'ancrage de l'IAE Metz dans le tissu socio-économique de la Grande Région et son ouverture à l'international** assurent à ses étudiants une insertion professionnelle exceptionnelle.

La Chambre de Commerce, quant à elle, en tant que chambre professionnelle et établissement public, regroupant les entreprises de tous les secteurs économiques - hormis l'artisanat et l'agriculture - conçoit sa mission **dans la défense des intérêts des entreprises luxembourgeoises** qui la constituent.

La formation professionnelle continue est un élément essentiel de la stratégie de développement de toute entreprise.

La Chambre de Commerce plaide pour une formation appropriée aux besoins des entreprises qu'elle **accompagne et soutient** dans leur engagement en faveur d'une **amélioration continue des connaissances et des compétences** de leurs dirigeants et ressources humaines, le tout dans l'optique d'une formation pouvant se suivre en parallèle d'une activité professionnelle.

La formation professionnelle continue est un élément essentiel de la stratégie de développement de toutes les entreprises. La Chambre de Commerce a pour mission de les **accompagner et de les soutenir** dans leur engagement en faveur d'une **amélioration continue des connaissances et des compétences** de leurs ressources humaines.

Les deux institutions ont décidé de collaborer afin de mettre à disposition des managers et futurs managers du Luxembourg un **programme de formation de haut niveau** alliant l'expertise pédagogique de l'IAE Metz en matière de techniques et de méthodologies centrées sur la qualité des produits et des services, au réseau et à la connaissance du milieu économique luxembourgeois de la Chambre de Commerce. Ensemble, nous proposons le **Master 2 « Management de la Qualité »**, programme de formation visant à outiller les managers pour être les acteurs de **l'innovation technologique et organisationnelle** de leur entreprise, dans un marché hautement concurrentiel.

## IAE METZ SCHOOL OF MANAGEMENT CHIFFRES-CLÉS



**20 parcours**  
de formation



**25 enseignants-chercheurs**



**280 intervenants professionnels**



**1.300 étudiants**



**21 accords académiques**  
internationaux



**Plus de 70 entreprises**  
partenaires

### **30 ans d'expérience de formation et de recherche en management**

Dédiés à des secteurs spécifiques : qualité, banque/finance, immobilier, santé, hôtellerie, ...

### **Un IAE au cœur d'une région transfrontalière**

Un ancrage dans le tissu socio-économique de la Grande Région et une ouverture à l'international

### **Meilleure université de France**

Pour l'insertion professionnelle de ses étudiants dans le domaine Droit, Économie, Gestion (palmarès 2015)

### **L'IAE Metz, c'est aussi**

- > Le Peel : Pôle entrepreneuriat étudiant de Lorraine
- > La Chaire EREM : European Real Estate Management
- > Un double diplôme avec des écoles d'ingénieurs

> [iaemetz.univ-lorraine.fr](http://iaemetz.univ-lorraine.fr)

## LA CHAMBRE DE COMMERCE CHIFFRES-CLÉS

- + de 175 ans** d'existence
- 90.000 entreprises** membres
- 75 %** du total de l'emploi salarié
- 80 %** du PIB du Luxembourg

### **La plus grande chambre professionnelle représentant les employeurs du pays**

> [www.cc.lu](http://www.cc.lu)

### **Et ses deux organismes de formation professionnelle continue**



#### **Institut Supérieur de l'Économie (ISEC)**

Créé par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. Offre des **programmes diplômants** sous sa propre responsabilité et des programmes diplômants et certifiants d'autres **partenaires académiques internationaux** tels que l'IAE Metz.

> [www.isec.lu](http://www.isec.lu)



#### **House of Training**

Créée par la Chambre de Commerce et l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL)

- + 51.000 jour/homme** de cours en 2019
- 850 modules de formation**
- + 800 formateurs/experts**

> [www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu)

# Vue globale du Master 2 « Management de la Qualité »

Les entreprises qui mettent en œuvre des pratiques de management par la qualité dans leurs systèmes et leur culture s'assurent un environnement propice à l'innovation. Adapté au contexte luxembourgeois, le **Master 2 « Management de la Qualité »** forme les managers à la démarche de qualité globale, soit pour occuper des fonctions spécifiques de responsable qualité, soit plus généralement, pour se construire un profil capable d'identifier les dysfonctionnements, gérer les risques, diagnostiquer les processus, rechercher et mettre en œuvre des réponses performantes, quelque soit le secteur d'activité et notamment dans la finance. Ce dernier secteur, très règlementé, est particulièrement impacté par une démarche qualité qu'il met en œuvre actuellement au sein des institutions bancaires.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- > Gérer des projets innovants, les équipes, la complexité et le changement
- > Piloter une démarche d'amélioration continue sur le plan transversal
- > Maîtriser et appliquer les méthodes d'évaluation et de gestion des risques
- > Accompagner et s'assurer de la mise en place des projets de certifications (normes ISO et normes spécifiques)
- > Comprendre et appliquer l'approche processus
- > Réaliser des audits réguliers et proposer des actions d'amélioration
- > Se familiariser avec le cadre et les référentiels de qualité luxembourgeois, notamment au travers d'un travail personnel au sein de son entreprise

## Pourquoi choisir le Master 2 « Management de la Qualité »

### VOTRE PROFIL

- > Vous êtes cadre dirigeant, responsable de service ou chargé de projets de tout type d'organisation, dans le secteur financier, l'industrie, les services ou le secteur public
- > Vous avez envie d'accélérer ou de réorienter votre carrière en acquérant une expertise dans le domaine du management de la qualité

### VOS OBJECTIFS

- > Prendre du recul sur vos pratiques professionnelles et développer vos compétences en stratégie et méthodologie de l'innovation
- > Vous spécialiser dans le domaine du management de la qualité
- > Participer au développement de la politique qualité au sein de votre entreprise et piloter sa mise en œuvre
- > Partager une expérience unique et tisser un réseau de praticiens de la qualité

### STRUCTURE GLOBALE DU PROGRAMME : **UN PARCOURS SUR 4 SEMESTRES**

**360 heures** de cours présentiels +  
**3 à 6 mois** de projets innovation/qualité en entreprise

> **Modules autour de la Qualité** : Stratégie & Management des Risques et des Projets, Relations Clients/Fournisseurs, Audit Qualité & Systèmes de Management de la Qualité, Equipe Qualité & Développement Durable, Innovation & Qualité (**en anglais**), Approche Processus, Outils et Méthodes (Green Belt sur la méthode Lean Six Sigma et Analyse de la Valeur délivrée par l'AFAV) et Initiation à la Recherche

> **Préparation d'un mémoire de fin d'étude** sur un sujet étroitement lié à l'activité du participant

UN PROGRAMME QUI A DÉJÀ FAIT SES PREUVES À METZ ET À LUXEMBOURG :

LE MASTER 2 « MANAGEMENT DE LA QUALITÉ » EST UN **ACCÉLÉRATEUR DE CARRIÈRE** :

AVANT

APRÈS

BACK-OFFICER  
BANQUE



RESPONSABLE  
ORGANISATION  
INTERNE

CHARGÉ DE  
PROJET QUALITÉ



CONSULTANT  
EN QUALITÉ

INFIRMIÈRE  
PUÉRICULTRICE



CHEF D'UNITÉ  
HOSPITALIÈRE  
& COORDINATEUR  
QUALITÉ

## DEUX PROCÉDURES D'ADMISSION



**Valorisation des diplômes**  
(min. bac + 4 / 240 ECTS)

ou



**Valorisation des Acquis  
Professionnels et Personnels (VAPP)**  
(fonction d'encadrement souhaitée)

## ÉTAPES À COMPLÉTER

- > **Dossier de candidature** à constituer
- > **Entretien exploratoire** sur votre parcours, vos motivations et votre projet professionnel
- > **Analyse de votre expérience** par la Commission VAPP pour les non-titulaires d'un niveau bac + 4 / 240 ECTS

## LIEU

Cours les **vendredis et samedis** dans le **Centre de Formation de la Chambre de Commerce**

**7 rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg Kirchberg**



## CERTIFICATION PROPOSÉE

- > Le diplôme universitaire délivré est un Master 2 "Management de la Qualité", inscrit en France au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), niveau I
- > Deux certifications professionnelles complètent ce diplôme : Green Belt sur la méthode Lean Six Sigma et Analyse de la Valeur délivrée par l'AFAV
- > 60 crédits ECTS



## FRAIS D'INSCRIPTION

**8.500 EUR** + frais d'inscription à l'Université de Lorraine (+/- 520 EUR pour les deux années)

## FINANCEMENT

- > **Frais d'inscription** : Si votre entreprise finance tout ou partie de votre formation, votre interlocuteur est votre DRH
- > **Heures de formation** : ce programme est éligible au Congé Individuel de Formation (CIF)  
> Plus d'informations sur [www.leguichet.lu](http://www.leguichet.lu)



## CONTACTS

### Inscriptions et administration du programme :

**Institut Supérieur de l'Economie  
(ISEC)**

7, rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg  
☎ +352 46 50 16 1  
@ info@isec.lu / www.isec.lu



### Renseignements académiques :

**Smaïl Benzidia**  
Responsable pédagogique  
IAE Metz School of Management  
Université de Lorraine  
☎ +33 3 72 74 88 76  
@ smail.benzidia@univ-lorraine.fr /  
iaemetz.univ-lorraine.fr



# Structure détaillée du programme

## Master 2 « Management de la Qualité »

2021-  
2023

PREMIÈRE ANNÉE					DEUXIÈME ANNÉE				Diplôme Master 2 « Management de la qualité »
Stratégie & Management (45 h - 6 ECTS)	Qualité et relations clients/ fournisseurs (45 h - 6 ECTS)	Audit qualité et SMQ (45 h - 6 ECTS)	Équipe qualité et développement durable (45 h - 6 ECTS)	Approche internationale et innovation (45 h - 6 ECTS)	Approches processus (45 h - 6 ECTS)	Méthode qualité (45 h - 6 ECTS)	Initiation à la recherche (45 h - 6 ECTS)	Projet professionnel en entreprise (3 à 6 mois - 12 ECTS)	
Management stratégique	Qualité et relations clients	Audit qualité	Management d'un système QSHE	Anglais / préparation du TOEIC	Modélisation des processus	Lean Six Sigma (en anglais)	Atelier et projet de recherche	Projet innovation/ qualité et mémoire de fin d'étude	
Management des risques (en anglais)	Management des performances fournisseurs		De la qualité à la RSE	Séminaires thématiques en innovation et qualité (en anglais)	Outils de la qualité en management		Application/ interprétation statistiques (en anglais)		
Management de projets		Systèmes de management de la qualité	Management de l'équipe qualité						

# Master 2 « Management de la Qualité »

## Témoignages

**Sandra Lieser**

Chef d'Unité du Service de pédiatrie et Chirurgie pédiatrique,  
Centre Hospitalier du Luxembourg

“ J'ai intégré le Master 2 « Management et Qualité » dans le but d'acquérir les connaissances théoriques et pratiques nécessaires et de m'approprier les outils de base de la qualité. Mon objectif était de devenir, à terme, un acteur dans la mise en œuvre et dans le développement de la politique qualité de l'établissement hospitalier dans lequel je travaillais en tant qu'infirmière puéricultrice. Ce programme m'a permis d'accéder à un poste de cadre parce qu'il allie à la fois le versant de la qualité et le versant managérial. Ainsi depuis janvier 2016, j'exerce la fonction de Chef d'Unité dans un service de pédiatrie et chirurgie pédiatrique.”

**Noura Zaghmouri**

Consultante en Qualité

“ Ce qui m'a le plus marquée durant ce cursus, ce sont les échanges très riches, d'une part avec les formateurs, tous experts dans leur domaine et d'autre part, avec les autres apprenants qui venaient d'horizons professionnels très différents. Il y a eu une dynamique de groupe très positive d'encouragement réciproque qui permettait à chacun de gagner en assurance et d'évoluer dans ses compétences. Des compétences qui sont à la fois techniques, mais également humaines : la gestion du temps et des priorités, la communication, le travail en collectif pendant lequel il faut savoir accepter les autres idées et trouver des consensus.”



## CONTACTS

**Inscriptions et administration  
du programme :**



**Institut Supérieur de l'Economie (ISEC)**

7 rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg

+352 46 50 16 1

info@isec.lu / www.isec.lu

**Renseignements  
académiques :**



**Smaïl Benzidia**

Responsable pédagogique  
IAE Metz School of Management  
Université de Lorraine

+33 3 72 74 88 76

smaïl.benzidia@univ-lorraine.fr /  
iaemetz.univ-lorraine.fr

## Calendrier et localisation

2021-  
2023

- > **Rentrée** : printemps 2021
- > **Fin du programme** : été 2022
- > **Soutenance de mémoire** : printemps 2023
- > **Diplômation** : printemps 2023
- > **Rythme** : vendredi en soirée et samedi toute la journée chaque deux semaines en moyenne (hors vacances scolaires)  
+ 3 à 6 mois de projet innovation/qualité en entreprise



## Lieu

Cours les **vendredis et samedis** dans le **Centre de Formation de la Chambre de Commerce**

**7 rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg**

## Frais d'inscription

**8.500 EUR** + frais d'inscription à l'Université de Lorraine (+/- 520 EUR pour les deux années)



### FINANCEMENT

- > **Frais d'inscription** : si votre entreprise finance tout ou partie de votre formation, votre interlocuteur est votre DRH
  - Si vous financez votre formation, possibilité d'aides financières auprès du CEDIES
  - > Plus d'informations sur **www.cedies.lu**
- > **Heures de formation** : ce programme est éligible au Congé Individuel de Formation (CIF)
  - > Plus d'informations sur **www.leguichet.lu**