

35^e anniversaire du Master de Spécialisation en Gestion Totale de la Qualité



Le 18 avril 2024, la Faculté Polytechnique de Mons a célébré, sur le Campus UCharleroi, le 35^e anniversaire du Master de Spécialisation en Gestion Totale de la Qualité.

Près de 200 personnes dont de nombreux diplômés ont assisté à cette cérémonie. Après le discours inaugural du Premier Vice-Recteur Marc LABIE, ils ont pu entendre deux conférences sur le thème de la qualité face aux défis sociétaux actuels. Le Professeur Vincent BECUE (Faculté d'Architecture et d'Urbanisme de l'UMONS) a évoqué la « Qualité de l'organisation spatiale du territoire » et le Docteur Didier DELVAL, Directeur Général du Centre Hospitalier de Wallonie picarde, a développé les enjeux de « la Qualité face aux évolutions des organisations de soins de santé ».

Le Professeur Christian DELVOSALLE, créateur de la formation, en a ensuite présenté l'historique dont la synthèse est reproduite ci-dessous.

Aux origines

Si la première promotion d'étudiants en Gestion de la Qualité démarra en octobre 1989, l'origine de la formation est à rechercher en juin 1987. La première mouture des célèbres normes de la série ISO 9000 venait tout juste d'être publiée et, après avoir participé aux examens de sortie de la FPMs, deux amis ingénieurs discutaient de la possibilité de créer, en Wallonie, une formation universitaire dans le domaine de la Qualité ! Le premier s'appelle Denis DECUBBER, à l'époque Responsable du Département Qualité de l'Association Vinçotte et le second est Christian DELVOSALLE, alors 1^{er} Assistant à la FPMs.

Du projet à l'acte, que d'efforts il faudra déployer. Heureusement, en mars 1988, la jeune Association Wallonne pour la Gestion de la Qualité s'engage à parrainer l'initiative et, avec son aide, dès mai 1988, la FPMs accepte d'organiser, en collaboration avec le Centre Universitaire de Charleroi, où se donneront les cours,

cette formation universitaire. Notons que l'accord de la Faculté était très conditionnel puisqu'il n'était acquis que pour une année et qu'aucun moyen financier n'était octroyé. Si le succès était au rendez-vous, tant mieux, sinon l'expérience serait immédiatement arrêtée.

Le principe est acquis mais tout reste à faire. Dès avril 1988, un petit groupe de travail constitué, pour l'essentiel, de spécialistes de la Qualité issus du monde industriel fut mis sur pied pour poser les jalons de la formation qui allait naître.

Parmi les options fondamentales choisies, nous en retiendrons trois essentielles auxquelles il n'a jamais été dérogé depuis :

- Les enseignements constituent un ensemble cohérent couvrant tout le domaine de la Gestion de la Qualité et dont l'étendue correspond au niveau d'une formation universitaire conclue par la défense publique d'un mémoire original ;
- La formation destinée en priorité à des personnes déjà en activité, s'organise en horaire décalé ;
- Les enseignants doivent posséder une réelle expérience pratique du domaine de la Qualité et n'appartiennent pas nécessairement aux milieux académiques traditionnels.



Enfin, le 6 octobre 1989, eut lieu, à Charleroi, devant près de 140 personnes, la séance solennelle de rentrée de la première promotion de ce qui s'appelait une « Maîtrise en Gestion Totale de la Qualité » et qui, à l'époque, n'était pas un titre universitaire officiel !



Premières promotions

Malgré une incompréhension certaine des milieux universitaires de l'époque face au phénomène Qualité et en dépit de l'absence de toute aide financière, le succès fut immédiat puisqu'une vingtaine d'étudiants furent inscrits à la première promotion. Le succès ne s'est pas démenti durant les années suivantes... C'est probablement à la suite de ce succès que le Professeur Delvosalle eut l'honneur de devenir, au cours de l'année académique 1994-1995, le premier titulaire de la Chaire Qualité créée par la Faculté Agronomique de Gembloux.

Le thème choisi « Les vrais défis de la Qualité » se déclina au cours de cinq après-midis de cours suivis par une assistance nombreuse.

Cet événement a clairement contribué à accroître encore la visibilité de notre formation !

Dès 1996, sur base du décret du 5 septembre 1994 relatif aux grades académiques, la « Maîtrise » devenait, enfin, un vrai titre universitaire et se transformait en un Diplôme d'Études Spécialisées (DES). Conçu, au départ, pour faire face aux demandes du monde industriel, le DES allait rapidement évoluer de façon à également couvrir les besoins des entreprises de services et du secteur non-marchand. Le DES acquérait aussi, en 1997, une véritable dimension européenne. Grâce au Projet « Troisième cycle qualité » financé par le Fonds Social Européen, le diplôme montois servait de modèle pour la création d'une formation de même niveau à l'Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis.

2001 : nouveau siècle, nouvelles évolutions

En août 2001, la Faculté Polytechnique de Mons avait l'honneur d'accueillir, sous la houlette du Professeur Delvosalle, la 4^e Conférence « Toulon-Vérone » consacrée à « la Qualité dans l'enseignement supérieur et le domaine des soins de santé ». Cette importante manifestation internationale fut ainsi une nouvelle vitrine publicitaire pour notre formation !

En 2009, on fêtait les 20 ans de la formation ! Durant cette année, seront organisés quatre séminaires d'une après-midi et, pour couronner le tout, le 14 octobre, la 1^{re} Journée Qualité du Pôle hainuyer couplée à la Cérémonie officielle du 20^e anniversaire. Au cours de cette cérémonie, on rappela qu'à la suite du Décret du 31 mars 2004, la formation était devenue un Master Complémentaire.

En 2015, suite, cette fois, au Décret du 7 novembre 2013 « dit Paysage », la formation devint un Master de Spécialisation en Gestion Totale de la Qualité. Notons également que, depuis 2011, a été mis sur pied un Certificat d'Université en Fondements de la Qualité, sous-ensemble du Master de spécialisation, destiné à rencontrer un public encore plus large.

À ce jour (35^e promotion – année académique 2023-2024), près de huit cent cinquante étudiants ont suivi nos enseignements en Gestion de la Qualité et 334 d'entre eux ont été diplômés (ajoutons y aussi les 13 lauréats du Certificat d'Université).

Il faut enfin souligner que, par un positionnement stratégique clair, le Master de Spécialisation est, depuis sa création, demeuré fidèle à la Ville de Charleroi.



Le Professeur Pierre DEHOMBREUX, actuel Coordinateur du Master de Spécialisation et la Professeure Véronique FELDHEIM, Doyenne de la Faculté Polytechnique de Mons, ont conclu la soirée en présentant les dernières évolutions de la formation en Gestion de la Qualité et en annonçant la création d'un Prix Christian DELVOSALLE destiné à récompenser annuellement l'étudiant auteur du travail de fin d'études le plus original dans le cadre du Master de Spécialisation. ■

Christian DELVOSALLE

Christian.Delvosalle@umons.ac.be

Pierre DEHOMBREUX

Pierre.Dehombreux@umons.ac.be