



HAL
open science

Licence professionnelle Servicetique

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Servicetique. 2017, Université de Limoges. hceres-02027992

HAL Id: hceres-02027992

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027992v1>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Servicetique

Université de Limoges

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ de formations : Sciences et ingénierie des systèmes, mathématiques, informatique

Établissement déposant : Université de Limoges

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle, *Métiers de l'informatique, conduite de projets « servicetique »*, ouverte depuis septembre 2004, vise à former des étudiants capables d'exercer des fonctions d'assistant chef de projet en maîtrise d'ouvrage en intégrant les technologies de l'information et de la communication dans tous les types d'organisation mais également dans la maîtrise d'œuvre des projets numériques. Elle se décline en deux parcours :

- Parcours *Conseil technologies d'informations et de communications (TIC)*, destiné à exercer les fonctions d'assistant chef de projet dans la mise en place de TIC dans tout type d'organisation,
- Parcours *Technologies du développement web*, ouvrant à la rentrée 2016, spécialisé dans la mise en place de contenu numérique en ligne, qui fait suite à un parcours *Maitrise d'œuvre*.

Portée par l'unité de formation et de recherche (UFR) Sciences et techniques, la formation est ouverte en formation initiale et continue et est exclusivement dispensée à distance.

Analyse

Objectifs
<p>Les deux parcours déclinent une orientation gestion de projets pour l'un et technique de développement web pour l'autre.</p> <p>Les compétences sont clairement énoncées pour les deux parcours et les types d'emplois accessibles sont bien précisés et correspondent parfaitement à la formation : assistant chef de projet maîtrise d'ouvrage/maitrise d'œuvre, conseiller TIC et services numériques, chargé de mission TIC, développeur informatique, développeur en nouvelles technologies, développeur web et analyste programmeur.</p> <p>Les objectifs correspondent à des besoins dans une société en mutation numérique. Les emplois occupés ne sont pas décrits et ne permettent ainsi pas de conforter la pertinence de cette formation.</p>
Organisation
<p>Les deux parcours présentent un tronc commun qui regroupe 27 <i>European credit transfer system (ECTS)</i> sur 60 dont 15 pour le stage (9) et le projet tuteuré (6). Il faut noter une incohérence avec l'annexe descriptive au diplôme où les coefficients sont inversés entre ces deux unités d'enseignement (UE).</p> <p>Le découpage en UE semble plus proche d'un découpage en matière qu'en véritable regroupement de matières en UE.</p> <p>La partie tronc commun regroupant, outre stage et projet tuteuré, « méthodologie e-learning », « usage professionnel » et services innovants », et « anglais » est cohérente avec les objectifs des deux parcours.</p>

La partie spécifique au parcours conseil TIC démarre au semestre 1 par des UE assez générales liées à la notion de projet, en matière de droit, communication, gestion de projet et budget. Le second semestre est plus orienté technologie du numérique.

La partie relative au parcours Développement Web est plus technique au premier semestre, très orienté programmation informatique.

La durée de la formation de 450h (hors projet tuteuré et stage) est conforme à l'attente d'une licence professionnelle.

Le stage d'une durée de 12 semaines est dans le standard des licences professionnelles. Le projet tuteuré également puisqu'il représente six semaines dédiées.

L'organisation est en cohérence avec les objectifs professionnels visés et la nécessité d'accueillir un public diversifié.

Positionnement dans l'environnement

La formation est portée par l'UFR Sciences et techniques et est complémentaire de l'offre de niveau Bac+2 comme les diplômes universitaires de technologie *Métiers du multimédia et de l'internet* (DUT MMI) ou DUT *Informatique*, situés sur Limoges. Il existe au niveau local une licence professionnelle (LP) similaire *Administrateurs de réseaux et de bases de données* mais dont le cœur de métier est plus axé sur la gestion de projet et pas spécifiquement dédié au numérique. Au niveau national, il existe pléthore de licences sur le web et le numérique et les recouvrements sont évidents (LP *Activités et techniques de communication*). Cependant, son positionnement « distanciel » est une force et permet d'offrir un accès facilité à la formation dans un territoire étendu.

De plus, on peut noter la pauvreté de l'environnement en matière de partenaires professionnels cités (4). Enfin, le dossier ne présente pas véritablement d'élément permettant d'apprécier le positionnement de la formation au niveau local, régional ou national.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est constituée de :

- 6 enseignants statutaires, dont deux enseignants du second degré (professeur agrégé et professeur certifié - PRAG-PRCE assurant 300h (36 %) et quatre maîtres de conférences assurant 195h (23 %),
- 9 professionnels d'horizons divers assurant 255h (30 %) et bien dans le cœur de métier,
- 3 enseignants hors établissement assurant 90h (11 %), probablement de l'enseignement à distance vu la localisation de ceux-ci.

L'équipe pédagogique est diversifiée et équilibrée entre les enseignants-chercheurs, enseignants de statut second degré et professionnels même si seulement trois collègues exercent à eux seuls plus de la moitié des enseignements. Il conviendrait d'élargir la participation des enseignants/enseignants-chercheurs à d'autres composantes comme l'IUT. Les professionnels interviennent dans le cœur des métiers de la formation. Le dossier manque de précision sur les professionnels intervenant ponctuellement pour des conférences. De même l'exposé concernant le fonctionnement et la dynamique des équipes pédagogiques (rencontre, réunion, conseil pédagogique), outre le conseil de perfectionnement, est absent.

Ce manque d'information est très dommageable pour l'évaluation du fonctionnement de l'équipe pédagogique et laisse planer un doute quant à la collégialité de l'organisation de cette formation.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Concernant les effectifs, ceux-ci sont en baisse importante. Depuis 2011, il y a une baisse régulière du nombre de candidatures qui est passée de 88 en 2011 à 55 en 2015 (37 %). Les inscrits sont majoritairement en formation initiale. Le nombre des candidats de la formation continue sont relativement stables et représente environ six candidats par an, en moyenne.

Cette baisse des effectifs est couplée à une baisse de 50 % des inscrits pédagogiques à partir de 2014 qui est expliquée par divers facteurs. Le choix de l'équipe pédagogique et sa réaction a consisté à repositionner le parcours *Maitrise d'œuvre* sur le parcours *Technologies du développement du web*. Un regain d'attractivité semble être visible en 2016 suite à ce nouveau positionnement.

Le taux de réussite est extrêmement faible (entre 25 % et 30 %) jusqu'en 2014 puis, malgré la baisse de 50 % des inscrits pédagogiques, le nombre de diplômés reste du même ordre. Ce qui a fait passer le taux de réussite à 75 % mais seulement sur une année. Le taux de réussite moyen (sans compter la dernière année 2015-2016 pour laquelle nous n'avons pas les données) est inférieur à 40 %. La modalité à distance peut participer à ce résultat très décevant. Il est nécessaire de s'interroger en particulier en surveillant, entre autres, le taux et le temps de connexion des étudiants.

La formation bénéficie également de plusieurs inscrits *via* la validation des acquis de l'expérience (VAE) et la validation des acquis professionnels (VAP) sur la durée du contrat. Les effectifs des différents publics inscrits (deuxième année de licence - L2, diplôme universitaire de technologie - DUT, brevet de techniciens supérieurs - BTS, « autres formations » s'équilibrent du fait de la perte d'attractivité sur les deux dernières années. Il aurait été intéressant de connaître le profil « des inscrits venant d'autres formations » pour valider l'analyse corrélant baisse des effectifs et modifications du financement par l'Agence universitaire de la francophonie (AUF), en particulier pour les trois premières années du contrat.

<p>Enfin, concernant l'insertion professionnelle et la poursuite d'études, on ne peut pas se prononcer du fait du traitement très léger de cette partie dans le dossier. Les données statistiques présentées (ou absentes) sont trop peu significatives. Ces éléments sont pourtant fondamentaux des critères d'évaluation d'une licence professionnelle.</p>
<p>Place de la recherche</p>
<p>Plusieurs membres du laboratoire XLIM - UMR CNRS 7252 font partie de l'équipe pédagogique. Cette partie, très déclarative, semble montrer une collaboration stimulant les partenariats avec le monde de l'entreprise permettant une adéquation de la formation aux besoins socio-économiques du territoire.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>
<p>Outre les projets tuteurés, les stages et le Conseil de perfectionnement, il n'est pas signalé de dispositif particulier de certification (pourtant importante dans ce domaine qu'est la gestion de projet) reconnue dans le secteur professionnel. De même, il aurait été intéressant d'avoir des explications sur la mise en œuvre du projet personnel et professionnel de l'étudiant surtout pour une formation à distance. Enfin, la qualité de la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est très satisfaisante.</p>
<p>Place des projets et des stages</p>
<p>Les projets tuteurés et les stages en entreprise sont les points d'ancrage de la professionnalisation. Ceux-ci se font en étroite collaboration avec le milieu professionnel. Le manque de précision sur le fonctionnement des projets tuteurés ne permet pas de donner un avis circonstancié. Quant aux stages, les étudiants sont accompagnés dans leur démarche aussi bien par la mobilisation de l'équipe pédagogique que par le carrefour des étudiants de l'université de Limoges quant à l'élaboration de la convention de stage. Les étudiants doivent publier trois rapports en ligne et l'interaction avec l'enseignant-tuteur se fait via un espace personnel de publication de l'étudiant. Le stage est évalué à la fois par les rapports successifs et par une soutenance orale. Il convient de préciser le fonctionnement et les modalités d'évaluation des projets tuteurés.</p>
<p>Place de l'international</p>
<p>La modalité d'enseignement à distance facilite l'ouverture de cette formation à l'international, et en particulier à l'outremer. Sa modalité à distance permet une accessibilité plus aisée par tous les types de publics. Il faut noter l'intervention d'un enseignant-chercheur de l'université de Laval au Québec. Il aurait été bon de fournir des données précises sur la provenance réelle des étudiants inscrits. Alors qu'il est mentionné une modification du cofinancement par l'AUF, aucune information n'est donnée sur les objectifs liés à cette convention, qui n'est pas fournie.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Outre le public issu de la deuxième année de licence (L2) quasiment absent, la LP accueille un public diversifié allant du BTS/ DUT à « d'autres provenances » qu'il aurait fallu qualifier. Celle-ci est accessible, conformément au système européen aux étudiants de niveau Bac+2, Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques (DEUST) et de L2. De plus, l'expérience professionnelle est prise en compte via la VAP et permet à des salariés ne disposant pas d'un niveau reconnu d'accéder à la formation. Enfin, malgré la mise en œuvre d'outil de « proximité numérique » (telles que les classes virtuelles), il est difficile pour l'équipe pédagogique d'assurer un suivi des étudiants en difficulté. La dématérialisation et la distanciation montre des limites quant au procédé d'aide à la réussite. Il aurait été intéressant d'avoir des propositions d'amélioration du dispositif.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>
<p>La modalité d'enseignement à distance facilite grandement l'ouverture à l'alternance et à la formation continue. Une analyse critique des modalités d'enseignements aurait été la bienvenue. Il aurait été intéressant de connaître, sans être exhaustif, les dispositifs sociotechniques mis en place pour gérer l'interactivité avec les étudiants (forums, réseaux sociaux) outre l'usage de la plate-forme qui aurait d'ailleurs pu être plus explicité.</p>

Evaluation des étudiants
<p>Les modalités d'évaluation sont clairement énoncées. Sous forme de contrôle continu, elle respecte la loi sur la délivrance de la licence professionnelle et des ECTS associés. Il manque de détails concernant la constitution des jurys, des renseignements sur l'attribution des notes aux étudiants en termes de modalités de contrôle des connaissances, en particulier pour la notation du stage.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>La formation à distance a été construite pour suivre l'acquisition des compétences par enseignement/cours. Cela constitue le référentiel des compétences à acquérir. L'annexe descriptive n'est présente que pour le parcours <i>Conseil</i> TIC et commet une inversion sur les coefficients affectés au stage et projets tuteurés. Les renseignements importants pour chaque UE sont détaillés sur une plate-forme accessible en ligne qui permet aussi d'offrir des outils interactifs de communication permettant la constitution d'un porte-folio pour chaque étudiant.</p>
Suivi des diplômés
<p>Celui-ci se fait par l'intermédiaire de l'observatoire commun à l'université de Limoges, doublé par un sondage en ligne depuis 2014. Comme le signale le dossier, les résultats « sont parcellaires ». On ne peut pas se satisfaire du constat d'échec. Un effort devra être fait sur ce point à l'avenir car il est primordial pour mesurer la corrélation des objectifs d'une formation aux besoins réels du monde professionnel.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le Conseil de perfectionnement a été mis en œuvre très récemment, depuis la rentrée 2014. On déplore le manque d'explication et de précision sur sa composition, sa périodicité, les objectifs réellement assignés, mais il a pris position sur la réorientation d'un des parcours de la formation. Concernant l'autoévaluation des enseignants, un formulaire est mis à disposition des enseignants. Libre à chacun de l'utiliser ou non. Il convient de généraliser et d'effectuer une autoévaluation de la licence professionnelle <i>a minima</i> par module d'unité d'enseignement. Le fonctionnement actuel n'est pas satisfaisant.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La thématique porteuse.
- La modalité d'enseignement à distance.
- L'ouverture possible à l'alternance et à la formation continue.

Points faibles :

- La baisse des candidatures.
- Le taux de réussite trop bas.
- L'impossibilité à mesurer le taux d'insertion.
- Le manque d'informations sur le Conseil de perfectionnement.

- Les partenariats avec les professionnels insuffisamment diversifiés.
- L'autoévaluation pas généralisée.

Avis global et recommandations :

La licence professionnelle se doit de développer la formation continue en particulier en offrant la possibilité d'une montée en compétence des salariés via le suivi de quelques modules. Cela permettrait d'intégrer des salariés en période de professionnalisation et favoriserait les relations avec de nouvelles entreprises. Ce serait également un moyen d'étendre les partenariats professionnels/institutionnels/recherche actuellement insuffisamment diversifiés. Ainsi, il convient de se rapprocher « des forces locales » en informatique que ce soit des autres formations dans le domaine du numérique ou d'un laboratoire de recherche.

Par ailleurs, il est nécessaire d'améliorer le taux de réussite des étudiants en leur assurant, par exemple, un suivi plus individualisé et de proximité. La précédente évaluation signalait déjà cette problématique. De plus, la généralisation obligatoire de l'évaluation des enseignements apporterait un regard critique pouvant améliorer ce taux de réussite. Conjointement, il conviendrait de mettre en œuvre des outils de suivi et d'insertion des diplômés plus complets et plus précis. Les analyses issues de ces résultats serviront de « fondations » au Conseil de perfectionnement qui doit absolument jouer son rôle à plein et reprendre en main le devenir de cette formation afin de garantir une insertion professionnelle des étudiants.

Enfin, comme cela était déjà signalé lors de la précédente évaluation, il faudrait renforcer l'attractivité de la formation en accentuant par exemple la communication y compris à destination des salariés. Parallèlement, il conviendrait d'augmenter le nombre de candidatures en particulier des L2. Pour cela, le portail du cycle licence devrait intégrer cette licence professionnelle comme une voie de spécialisation pour les étudiants de licence.

Observations des établissements

Limoges, le 16 mai 2017

Alain CELERIER,
Président de l'Université de Limoges

à

Monsieur le Président du HCERES
A l'attention de Monsieur le Directeur du Département
d'Evaluation des Formations
2 rue Albert Einstein
75 013 PARIS



Affaire suivie par
Virginie Lefebvre
Directrice des Etudes
Tél. 05.55.14.92.81
virginie.lefebvre@unilim.fr

et Pascale TORRE
Vice-présidente CFVU
pascale.torre@unilim.fr

Réf :PFIP/DE/ML/1122

OBJET :

**Réponse aux observations sur le rapport d'évaluation de la formation
Licence professionnelle Métiers de l'informatique : conduite de projets**

Monsieur le Président,

La gouvernance de l'Université de Limoges et l'équipe de formation remercient le comité d'évaluation HCERES et ses différents membres pour le travail d'expertise réalisé et la qualité des échanges.

Le rapport qui en résulte analyse parfaitement le bilan de cette formation sur la période d'évaluation 2011-2016. Nous nous engageons à mettre en œuvre les démarches visant à satisfaire aux recommandations inscrites dans ce rapport.

Les observations du comité sur les différents critères de l'évaluation ne conduisent donc pas à des remarques particulières.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre considération distinguée.



Alain CELERIER

