



HAL
open science

Licence Ingénierie des services

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence. Licence Ingénierie des services. 2011, Université d'Angers. hceres-02036369

HAL Id: hceres-02036369

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02036369>

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.



Evaluation des diplômes Licences – Vague B

ACADÉMIE : NANTES

Établissement : Université d'Angers

Demande n° S3LI120000854

Domaine : Droit, économie, gestion

Mention : Ingénierie des services

Présentation de la mention

La licence Ingénierie des services offre la possibilité aux étudiants de se former aux métiers du secteur des services, et ce, sur différents sites de l'académie (Angers, Cholet, Saumur). Outre les éléments fondamentaux de communication et de management dispensés à tous les étudiants, ceux-ci peuvent choisir entre deux aspects de la relation de service : technique ou sociale. Six parcours, correspondant à des domaines d'application, sont proposés dès la première année : Tourisme et loisirs (Angers), Valorisation touristique et économique de la culture, des arts et du patrimoine (Saumur), Animation sociale, culturelle et de loisir (Cholet), Management territorial des services de proximité (Saumur), Tourisme et loisirs sportifs (Saumur) et Maintenance et sécurité des patrimoines bâtis industriels, d'habitation et de services (Angers).

A l'issue de cette licence, les étudiants peuvent exercer un emploi de cadre intermédiaire dans le secteur des services ou poursuivre leurs études en master pour occuper un emploi de cadre supérieur dans ce même secteur.

Indicateurs

| | |
|---|--------|
| Nombre d'inscrits en L1 | NR |
| Nombre d'inscrits en L2 | NR |
| Nombre d'inscrits en L3 | NR |
| % sortant de L2 pour intégrer une autre formation que le L3 correspondant | NR |
| % entrant en L3 venant d'une autre formation que le L2 correspondant | NR |
| % d'abandon en L1 | NR |
| % de réussite en 3 ans | 75 % ? |
| % de réussite en 5 ans | |
| % de poursuite des études en master ou dans une école | NR |
| % d'insertion professionnelle | NR |

Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Grâce à la variété des enseignements proposés, la licence Ingénierie des services offre une formation spécifique à l'ensemble des étudiants souhaitant s'orienter vers le secteur des services, et ce, que ce soit en



formation initiale, en formation continue ou en alternance. En cela, elle répond de façon satisfaisante aux objectifs fixés, à savoir la formation de cadres intermédiaires capables d'occuper des emplois de service.

Les dispositifs d'aide à la réussite mis en place au sein de cette licence, comme le renforcement des TD de méthodologie du travail universitaire, l'introduction du contrôle continu intégral en première année, le développement d'enseignements de soutien en maîtrise de la communication écrite et orale (notamment pour les étudiants étrangers) et la mise en place d'entretiens individuels, sont effectivement susceptibles de favoriser la réussite des étudiants.

Outre les unités d'enseignements de projets individuels de formation, le fait que deux semestres soient consacrés à des stages est un gage de la professionnalisation de cette formation. Cela permet aux étudiants de faire un choix éclairé de leur future orientation professionnelle. Ils peuvent ainsi opter pour une insertion professionnelle rapide (soit en licence professionnelle, soit en choisissant l'alternance ou l'apprentissage) ou choisir de poursuivre leurs études en master.

Si l'on peut saluer la présence d'un conseil de perfectionnement, qui permet de s'adapter aussi bien aux besoins des professionnels du secteur qu'aux souhaits des étudiants, on peut regretter que le fonctionnement de l'équipe pédagogique ne repose que sur quelques personnes et s'interroger sur leur réelle collaboration, sachant qu'ils sont chacun responsable d'un parcours différent sur un site différent.

Enfin, il convient de déplorer l'absence de toute donnée statistique dans le dossier, si ce n'est le fait que le taux de réussite varie selon la nationalité et la série du baccalauréat de l'étudiant (35 % pour les bacs techniques et 81 % pour les bacs généraux). Ainsi, on n'a aucune idée du nombre d'étudiants inscrits dans cette licence, du nombre d'étudiants inscrits dans chacun des parcours, de leur taux de poursuite d'études (« une majorité » étant une indication bien vague), de leur taux de réussite en master, ou de leur insertion professionnelle.

- Points forts :
 - Accent mis sur la professionnalisation des étudiants.
 - Développement important des relations internationales.
 - Importance des partenariats avec le secteur professionnel, les collectivités locales et les structures académiques.
 - Multiplicité des débouchés offerts aux étudiants.

- Points faibles :
 - Manque de progressivité de la formation, qui apparaît trop tubulaire, avec une spécialisation trop rapide des étudiants.
 - Absence de statistiques, aussi bien sur le nombre des étudiants inscrits, leur répartition sur chaque site, que sur leurs caractéristiques à l'entrée ou leur choix d'orientation.
 - Pas de tutorat, ni de méthodologie du travail universitaire.
 - Manque d'explications sur le fonctionnement concret de la licence dispersée sur différents sites.
 - Absence de fiche d'autoévaluation.

Notation

- Note de la mention (A+, A, B ou C) : B

Recommandations pour l'établissement

Il serait précieux d'organiser un véritable suivi des étudiants, de connaître leurs caractéristiques à l'entrée en licence et à la sortie de celle-ci. Cela devrait fournir à l'équipe pédagogique des indicateurs lui permettant d'améliorer le pilotage de cette licence.



Il serait aussi souhaitable de s'assurer de l'existence d'une réelle collaboration entre les membres de l'équipe pédagogique de la licence, dispersés sur différents sites, et vérifier si les enseignements communs à l'ensemble des parcours sont bien les mêmes d'un site à l'autre (y a-t-il mutualisation des enseignements ? ou répétition des enseignements sur les différents sites ?).

Il apparaît enfin nécessaire de préparer les étudiants à la certification informatique et internet (C2i) et de les faire bénéficier du tutorat, ce qui ne semble pas être le cas actuellement.