



HAL
open science

Licence professionnelle Management opérationnel dans la protection sociale

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management opérationnel dans la protection sociale. 2014, Université Lille 1 - Sciences et technologies. hceres-02038351

HAL Id: hceres-02038351

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038351v1>

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.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Management opérationnel dans la
protection sociale

de l'Université de Lille 1 -
Sciences et technologies -
USTL

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Lille

Établissement déposant : Université Lille 1 - Sciences et technologies - USTL

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management opérationnel dans la protection sociale (MOPS)

Secteur professionnel : SP5-Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-1 Management des organisations

Demande n° S3LP150007634

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Institut d'Administration des Entreprises (IAE) de l'Université Lille 1 - Sciences et technologies à Lille.
- Délocalisation(s) : Ouverture d'une promotion en Martinique (Fort de France) à l'automne 2012 en partenariat avec l'AMDOR (Association Martiniquaise pour le Développement de l'Age d'Or) 2000. Cette association qui est au cœur des réseaux des secteurs sanitaires et sociaux des Antilles organise des activités de formation dans le champ du social. Les contenus, les conditions d'accès et d'obtention du diplôme sont identiques à ceux de Lille.
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Centre Régional de Formation (CRF) du Nord de la France et l'Association Martiniquaise pour le Développement de l'Age d'Or (AMDOR) 2000

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Management opérationnel dans la protection sociale* (MOPS), unique en France a été ouverte en septembre 2009 par l'IAE de Lille, depuis septembre 2012 une promotion délocalisée est ouverte à Fort de France. Elle prépare au métier de manager opérationnel ou de responsable d'unité dans un organisme de protection sociale. Elle comprend 396 heures d'enseignement auxquels s'ajoutent 120 heures de projet tuteuré et un stage de 16 semaines organisé sous la forme d'une alternance en trois phases : phase de découverte (3 semaines), phase organisationnelle (3 semaines), phase d'intégration dans un projet et d'exercice de la fonction de manager opérationnel (9 semaines). Cette licence est destinée aux étudiants disposant d'un niveau Bac+2 en économie ou en gestion, et tout particulièrement aux étudiants du DUT *Gestion des entreprises et administration* et de la Licence *Sciences économiques et de gestion* de l'Université. Elle est proposée essentiellement en formation continue et en formation initiale à temps plein.

Les compétences et connaissances recherchées concernent le management public appliqué au secteur de la protection sociale. Les connaissances dispensées sont : histoire et évolution de la protection sociale, droit du travail et de la protection sociale, techniques de management (comptabilité, contrôle de gestion, démarche qualité, informatique et systèmes d'information, techniques d'enquête, communication, GRH et management d'équipe, gestion de projet). Les compétences se déclinent en savoir-faire (mise en œuvre d'une mission soit sa déclinaison en objectifs opérationnels et sa détermination en termes de priorités, la mobilisation des moyens, l'analyse des enjeux, la détermination des évolutions nécessaires) et savoir-être (communiquer, gérer des situations de tension, transmettre des expertises, argumenter, négocier, gérer une équipe et conduire le changement).

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette formation, bien pensée en étroite collaboration avec la profession, répond à un besoin bien identifié. Le programme a été conçu en concertation avec les partenaires professionnels (notamment le CRF) et sur la base de la fiche de poste du manager opérationnel élaborée par l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS) et les organismes de sécurité sociale. Le contenu a ensuite évolué en fonction des remarques du conseil de perfectionnement et d'un conseil pédagogique. Le rapport sur l'emploi 2012 de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle du Régime Général de Sécurité Sociale vient en appui de ces éléments. La description des contenus est très précise et cohérente avec les objectifs de la licence et les métiers visés, chaque enseignement se traduit par des compétences précises à acquérir. La politique de stage est très bien justifiée et conçue comme un véritable plan de formation avec le soutien de professionnels et de tuteurs enseignants. La réflexion fait l'objet d'un carnet de bord. La politique des projets tuteurés (1/4 du volume horaire) est classique, le suivi est effectué par un professionnel et l'enseignement théorique est assuré par un professeur associé. L'évaluation des enseignements prend la forme d'un contrôle continu assez diversifié. Un service des étudiants « empêchés d'enseignement totalement absents de l'université » permet à ceux-ci de « ne pas se couper de la sphère universitaire », à celui-ci s'ajoute une cellule insertion professionnelle des handicapés.

En ce qui concerne l'insertion professionnelle, la faiblesse des enquêtes d'insertion nuit à la qualité du dossier, par contre le taux d'insertion est excellent. Le taux d'insertion disponible pour les promotions 2010, 2011, 2012 est excellent : sur 29 répondants (88 % de taux de réponse) sept mois après le diplôme, deux sont en poursuite d'étude et un seul est en recherche d'emploi. Les postes occupés sont conformes aux métiers visés. Une seule enquête d'insertion est citée dans le dossier, elle est réalisée par l'IAE. Les résultats communiqués sont réduits au nombre de diplômés en emploi, au poste occupé et au fait que la durée maximale de recherche d'emploi est de sept mois. On ne trouve aucune information dans le dossier sur les salaires à l'embauche, la satisfaction des étudiants (avis sur l'adéquation emploi/formation), la répartition géographique des emplois, le statut de l'emploi, la situation avant la formation... Le public étant essentiellement en formation continue, un retour était attendu sur l'impact de cette formation dans les carrières des apprenants. On ne trouve pas non plus d'analyse des résultats de l'insertion en dehors d'un contexte économique et social favorable.

Les liens avec les milieux professionnels sont très forts, très complets et judicieux. On retrouve au niveau de cette licence tous les aspects que ceux-ci peuvent prendre. L'ensemble constitue un véritable dispositif d'accompagnement vers l'embauche et un puissant outil d'aide à l'insertion.

L'environnement économique et social de cette licence se caractérise par de nombreux départs à la retraite, la nécessité de gérer des évolutions managériales et l'apparition de nouvelles pratiques professionnelles. L'enracinement régional de la licence est fort avec un partenariat avec le CRF du nord pour le site de Lille et l'AMDOR pour la Martinique. Le partenariat avec le CRF est incontestablement un point fort. Ce partenariat fait l'objet d'une convention, le CRF et les professionnels en général interviennent à tous les niveaux : de la conception des maquettes à la réalisation des enseignements en passant par le pilotage de la formation et le suivi des étudiants (tutorat). A Lille en comprenant le tutorat de projet et de mémoire professionnel, 58 % des enseignements sont assurés par des professionnels (62 % si on intègre les professeurs associés de l'université), 65 % à Fort de France. On observe une bonne diversité d'intervenants professionnels au statut élevé : DRH, cadre, directeur, directeur adjoint.

Le Pilotage de la spécialité est bien pensé, fin et précis. L'équipe pédagogique est coordonnée par un « directeur des études » et un responsable par unité d'enseignement. Ceux-ci s'appuient sur les réflexions d'un comité pédagogique paritaire (réunions en fin de semestre) et d'un conseil de perfectionnement (réunion une fois par an). Ce pilotage très structuré permet un cadrage précis mais n'engendre-t-il pas quelques lourdeurs ? La frontière entre le rôle du comité pédagogique paritaire et celui du conseil de perfectionnement ne semble pas très précise. Les enseignants-chercheurs sont tous de la section CNU 06 (Sciences de gestion) et de l'IAE de Lille.

Des intervenants issus d'autres sections, notamment en économie ou en sociologie, pourraient utilement renforcer la composition interdisciplinaire de l'équipe pédagogique. Les étudiants de cette licence professionnelle ont la possibilité de suivre une option *Gestion des entreprises sanitaires et sociales* du Master 1 *Management des organisations sociales, culturelles et territoriales* de l'Université Lille 1. La convention avec l'AMDOR annexée au dossier détaille de manière précise et complète le partage des responsabilités et le mode de pilotage de la délocalisation. La procédure d'autoévaluation n'est pas décrite, à ce chapitre on trouve dans le dossier une synthèse des résultats d'une enquête de satisfaction réalisée par l'OFIP et une matrice forces-faiblesses-opportunités-menaces mais on ne sait pas si et comment ces éléments sont exploités.

A Lille, le taux de sélection varie de 25 % à 38 % selon les années, le nombre de dossiers va de 29 en 2009/2010 à 67 en 2012/2013, il affiche une tendance à la hausse qui traduit une attractivité croissante. De 25 % à 55 % des candidats ont une autre origine que le nord de la France. La sélection est classique : dossier et entretien, l'accent est mis sur le projet professionnel (à Fort de France la première promotion est celle de 2012/2013, 25 dossiers ont été reçus et 18 admis). On constate une réelle diversité par diplôme (BTS, DUT, L2, VAP) mais les BTS sont de plus en plus représentés. La diversité en fonction du statut (formation initiale, contrats de professionnalisation, apprentissage, formation continue) n'est pas confirmée par les statistiques avec une domination de la formation continue (entre 76 % et 87 %), la licence attire encore peu d'étudiants en formation initiale. A Lille, on compte de 11 à 17 inscrits, l'objectif de 20 à 25 étudiants n'est pas encore atteint.

- Points forts :
 - La qualité de la relation professionnelle, notamment les partenariats.
 - L'étayage et la construction de la maquette, la politique de stage.
 - Un pilotage fin, précis et dynamique.
 - Le taux d'insertion.

- Points faibles :
 - Les enquêtes et analyse d'insertion sont à améliorer.
 - La faiblesse de l'effectif par rapport à l'objectif initial.
 - Peu d'étudiants en alternance.

- Recommandations pour l'établissement :

Les enquêtes d'insertion mériteraient d'être développées de manière à avoir des indications plus précises sur la situation actuelle de l'emploi et sur l'évolution des postes des inscrits en formation continue, les projets tuteurés pourraient être un moyen pour cela.

Pour atteindre l'objectif de 20 à 25 étudiants tout en ouvrant la licence à un public de formation initial, il serait intéressant de développer les contrats d'apprentissage et/ou de professionnalisation, de renforcer la communication vers ce public et de prévoir si possible des « UE initiées ».

Il serait souhaitable de systématiser l'évaluation des enseignements par les étudiants et d'enrichir l'équipe enseignante de représentants d'autres disciplines, économie et sociologie.



Observations de l'établissement

**Liste des formations n'appelant pas d'observations
suite aux rapports d'évaluation de l'AERES**

LICENCES PROFESSIONNELLES

Domaine Sciences, Technologies, Santé

- Licence professionnelle Energies renouvelables et efficacité énergétique
N° demande : S3 LP1 50008994

- Licence professionnelle Vision industrielle
N° demande : S3 LP1 50008995

- Licence professionnelle Procédés de traitement de surface et formulation
de revêtements fonctionnels
N° demande : S3 LP1 50007626

- Licence professionnelle Analyse, contrôle et expertise dans la chimie et
les industries chimiques
N° demande : S3 LP1 50007627

- Licence professionnelle Sécurité et qualité dans l'alimentation
N° demande : S3 LP1 50007629

- Licence professionnelle Sécurité et qualité des pratiques de soins
N° demande : S3 LP1 50007628

- Licence professionnelle Maintenance des transports guidés
N° demande : S3 LP1 50008997

- Licence professionnelle Industrialisation et valorisation des matériaux
plastiques
N° demande : S3 LP1 50008998

- Licence professionnelle Eco conception des produits innovants
N° demande : S3 LP1 50007630

- Licence professionnelle Techniques d'emballage
N° demande : S3 LP1 50008999

Le Président de l'Université


Ph. ROLLET

- Licence professionnelle Métrologie en mesures environnementales et biologiques
N° demande : S3 LP1 50009001
- Licence professionnelle Informatique et réseaux industriels
N° demande : S3 LP1 50009003
- Licence professionnelle Conception, gestion d'infrastructures réseaux
N° demande : S3 LP1 50009004
- Licence professionnelle Architecture Full IP
N° demande : S3 LP1 50009005
- Licence professionnelle Développement et administration internet et intranet
N° demande : S3 LP1 50009006
- Licence professionnelle Inspection, contrôle et maintenance préventive des installations industrielles
N° demande : S3 LP1 50009007

Domaine Droit, Economie, Gestion

- Licence professionnelle Gestion de la communication publique
N° demande : S3 LP1 50007632
- Licence professionnelle Management de l'évènementiel
N° demande : S3 LP1 50009008
- Licence professionnelle Distribution, mention management et gestion de rayon
N° demande : S3 LP1 50007633
- Licence professionnelle Assistant gestionnaire des flux internationaux
N° demande : S3 LP1 50007635
- Licence professionnelle Collaborateur social et paie
N° demande : S3 LP1 50007636
- Licence professionnelle Management des entreprises
N° demande : S3 LP1 50007637
- Licence professionnelle Management opérationnel dans la protection sociale
N° demande : S3 LP1 50007634

Le Président de l'Université


Ph. ROLLET