



# Licence professionnelle Responsable de services généraux

## Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Responsable de services généraux. 2015, Université Jean Moulin Lyon 3. hceres-02038823

**HAL Id: hceres-02038823**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038823>**

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

Formations et diplômes

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Responsable de services généraux

- Université Jean Moulin Lyon 3

# HCERES

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

Formations et diplômes

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Didier Houssin, président

---

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

<sup>1</sup> 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 2014-2015

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences économiques - Gestion

Établissement déposant : Université Jean Moulin Lyon 3

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Management des organisations* spécialité *Responsable des services généraux* de l'Université Jean Moulin Lyon 3 est ouverte depuis l'année universitaire 2007/2008. Cette formation est dispensée par l'institut d'administration des entreprises (IAE), école universitaire de management. Cette formation de 547 heures se fait en alternance par période de trois jours en entreprise et deux jours en formation chaque semaine, sauf en juillet et en août où les étudiants sont uniquement en entreprise. Elle a lieu en présentiel sur le site de Lyon (Manufacture des Tabacs et Campus des Quais). Le centre de formation des apprentis (CFA) Formasup Ain-Rhône-Loire est partenaire.

L'objectif de cette licence professionnelle (LP) est de former les étudiants au pilotage des activités de l'entreprise autour de quatre pôles de compétences : administration générale des entreprises, management de proximité, pilotage et contrôle des activités de l'entreprise, appui opérationnel au développement commercial.

Cette licence professionnelle prépare aux métiers de responsables ou assistants polyvalents dans les domaines administratifs généraux : adjoint de direction générale en PME, de directeur du service général, de direction d'exploitation, de gestionnaire de centre de profits et assistant chef de projet.

## Avis du comité d'experts

Les métiers auxquels prépare la licence professionnelle sont ceux de responsables ou assistants polyvalents dans des domaines administratifs très généraux. La structure de la formation, les enseignements et les modalités d'organisation de celle-ci permettent une réelle acquisition des connaissances et compétences évoquées dans les objectifs de la formation. La préparation à la vie professionnelle, par l'approche et la connaissance de l'entreprise, est bien intégrée à la formation.

La formation s'inscrit dans le portefeuille des 10 licences professionnelles proposées par l'IAE de Lyon. Elle constitue la seule formation de ce type proposée par cet établissement. Aucun enseignement n'est mutualisé avec d'autres formations au sein de l'établissement ou avec d'autres établissements. Elle répond à un besoin local pour les étudiants, 80 % des inscrits venant de la région Rhône-Alpes. Toutefois, aucun élément ne permet d'apprécier l'environnement socio-économique de la formation. Le dossier souffre d'un défaut d'information sur d'éventuels partenaires, sur les entreprises qui accueillent les étudiants en alternance ou sur des associations professionnelles partenaires. Ceci dit, compte tenu du fait que la formation soit en alternance, on peut penser au regard des effectifs qu'elle est relativement bien positionnée dans son paysage socio-économique ; les effectifs sont stables (de 22 à 25 inscrits au cours des cinq dernières années). Le dossier ne permet cependant pas d'apprécier clairement le positionnement de la formation au niveau local ou national.

L'équipe pédagogique est bien diversifiée. Elle est composée d'enseignants de l'IAE, de vacataires académiques et de professionnels. La contribution de ces praticiens est tout à fait intéressante et constitue une réelle valeur ajoutée pour la formation. Le volume horaire qui leur est confié (156 heures de formation sur 416 - hors projet tuteuré et tutorat individuel) est pertinent et conforme à ce qui se pratique dans les formations de ce type.

L'équipe pédagogique se réunit régulièrement (la fréquence n'est pas indiquée) pour des réunions de concertation. Deux comités de pilotage sont organisés chaque année. Ils regroupent des enseignants et des professionnels. Le rôle du comité de perfectionnement et les décisions prises pour l'évolution des contenus gagneraient à être plus précises pour permettant de mieux appréhender la manière dont la LP s'adapte à l'évolution des besoins des entreprises. Globalement, la gouvernance de la formation est claire et intègre les différents acteurs de la formation (équipe pédagogique, tuteur entreprise, CFA Formasup Ain-Rhône-Loire). Toutefois, les étudiants ne sont pas représentés au sein des instances de pilotage.

Sur les cinq dernières années, l'effectif de la formation a oscillé entre 22 et 25 étudiants. La majorité d'entre eux provient d'un brevet de technicien supérieur (BTS) puis, de diplôme universitaire de technologie (DUT). La part d'étudiants provenant d'une licence de l'université, est assez réduite. On peut néanmoins souligner que le recrutement est peu diversifié. La plupart des étudiants inscrits est en formation par apprentissage (plus de 76 %), les autres sont en contrat de professionnalisation ou en formation continue. L'alternance est privilégiée, ce qui va dans le sens d'une bonne recherche d'insertion professionnelle.

Il n'y a malheureusement pas d'information sur l'attractivité de cette formation (en particulier, nombre de candidats, nombre d'admissibles). Le taux de réussite est très élevé mais beaucoup d'étudiants poursuivent leurs études (52 % d'après l'enquête de l'observatoire des formations et de l'insertion professionnelle, OFIP). Cette proportion est élevée pour une formation de ce type. Par ailleurs, il est difficile au regard des données présentées d'évaluer la durée moyenne de recherche d'emploi. De même, le dossier n'indique pas le type d'emploi occupé par les diplômés. Ceci rend difficile l'appréciation de l'adéquation de l'insertion professionnelle par rapport aux objectifs de la formation. De plus, aucune information sur la nature des études poursuivies n'est indiquée. Enfin, il n'est pas précisé si ceux qui ont trouvé un emploi ont été embauchés dans l'entreprise où ils étaient en alternance, ce qui serait aussi un bon indicateur de l'intérêt des dites entreprises pour cette LP.

## Éléments spécifiques

Place de la recherche	A l'instar de toutes les LP, la formation n'a pas d'orientation scientifique particulière. Son principal lien avec la recherche se limite aux 90 heures d'enseignements assurés par les quatre enseignants-chercheurs (trois MCF et un PR) issus de l'IAE de Lyon et membres du CREM (centre de recherche Magellan de l'IAE).
Place de la professionnalisation	<p>Cette formation a une forte orientation professionnelle : alternance bihebdomadaire, praticiens assurant 37 % des enseignements et participant aux jurys de sélection, représentants des entreprises au comité de pilotage, dispositif de suivi et d'accompagnement des alternants.</p> <p>Par manque de précisions autres que celles de la démarche compétences de l'IUT, il reste cependant un doute sur l'adéquation des objectifs de cette formation à l'acquisition de réelles compétences métier, directement utilisables par les entreprises.</p>
Place des projets et stages	<p>Le rythme de l'alternance est de deux jours à l'IAE et trois jours en entreprise de septembre à juin, et pendant les mois de juillet et d'août, l'étudiant est uniquement en entreprise.</p> <p>Les alternants sont suivis individuellement tout au long de l'année par un tuteur universitaire qui effectue le suivi de l'alternant (suivi du livret, visite en entreprise, lien avec le tuteur entreprise, encadrement du mémoire...).</p> <p>En complément du suivi individuel, un tutorat collectif prend la forme de réunions régulières, dites de « retour d'alternance ». Ces réunions sont réalisées par le responsable pédagogique et réunissent tous les étudiants de la promotion. Elles constituent un espace d'échanges.</p> <p>Tout ceci semble bien organisé. Toutefois, il serait intéressant de connaître le contenu des « missions spécifiques » réalisées en entreprise, ainsi que les sujets de mémoire de stage (au moins par thèmes).</p>
Place de l'international	La formation dispensée ayant un caractère spécifique lié à la juridiction française, il n'y a pas d'ouverture internationale. L'enseignement de l'anglais est de plus limité.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement des étudiants suit un processus standard : présélection sur dossier, entretien, inscription définitive subordonnée à l'obtention du diplôme requis et à la signature d'un contrat d'alternance.</p> <p>Le processus est rigoureux et obéit aux pratiques généralement en vigueur dans les formations de ce type.</p> <p>Les dispositifs pour favoriser l'accès à cette formation existent.</p> <p>Une unité d'enseignement (UE) d'ouverture « Découverte des métiers et fonctions couvertes par les licences professionnelles », proposée par l'IAE, facilite le passage des parcours généraux vers la LP.</p> <p>La formation a un dispositif de mise à niveau : l'UE1. Il permet une mise à niveau sur les matières fondamentales.</p>

<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Tout l'enseignement est en présentiel.</p> <p>La LP accueille des étudiants en formation initiale (contrat d'apprentissage et de professionnalisation), en formation continue et est éligible à la Validation des acquis et de l'expérience. La mise en œuvre de cette dernière est conforme aux pratiques en la matière.</p> <p>Un dispositif particulier est mis en place pour les étudiants handicapés afin de faciliter leur intégration dans la formation.</p> <p>Le numérique est en bonne place : l'IAE a développé un « environnement numérique » pour les étudiants et les équipes enseignantes. Il existe un « livret électronique de l'apprenti » et de nombreux cours intègrent l'outil numérique. Les étudiants suivent un module obligatoire C2I (certificat informatique et internet).</p> <p>L'enseignement de l'anglais est limité (15 heures) ; ce qui est peu compte tenu des métiers visés. Cependant, un dispositif existe pour développer ses compétences linguistiques, sur la base du volontariat.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>L'évaluation de chaque matière est faite, soit par contrôle continu, soit par examens soit encore par ces deux modes combinés. Ces modalités sont tout à fait satisfaisantes, bien qu'il ne soit pas précisé la répartition de ces modes selon les matières et s'il y a eu des évolutions au cours des années.</p> <p>Le diplôme est attribué en fin d'année par un jury composé des enseignants titulaires. L'absence de professionnels est regrettable.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le livret électronique de l'apprenti constitue l'élément permettant d'assurer le suivi des compétences acquises par l'étudiant. Ce livret permet d'informer et d'évaluer les compétences de l'apprenti et assure la liaison entre les trois parties (alternant, tuteur universitaire et tuteur entreprise). Ce livret permet de consigner les comptes rendus de visite et d'assurer un suivi de la progression de l'apprenti en entreprise par le tuteur universitaire via les points et thématiques abordées en cours.</p> <p>Ce dispositif de suivi est tout à fait intéressant.</p> <p>La période en entreprise est évaluée à partir de la réalisation des missions confiées (par le tuteur d'entreprise), du mémoire (tuteur pédagogique) et de la soutenance (les deux tuteurs).</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>On recense les postes occupés par les diplômés six mois après l'obtention de la LP ; l'OFIP mène son enquête 27 mois après la sortie d'études.</p> <p>Il aurait été intéressant que le résultat de l'enquête à six mois soit donné. Celle de l'OFIP a un taux de réponse élevé (deux tiers) mais donne peu d'informations.</p> <p>En particulier, il serait utile de connaître les postes occupés par les diplômés en emploi, les temps de recherche d'emploi...</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Deux comités de pilotage (intervenants de la formation et tuteurs d'entreprise) se réunissent tous les ans. Aucune information n'est donnée sur les décisions prises pour faire évoluer la LP.</p> <p>Les étudiants ne sont pas représentés au sein des instances de pilotage.</p> <p>Un dispositif d'autoévaluation est mis en place par l'IAE, s'appuyant sur des statistiques et documents de synthèse.</p> <p>Un compte rendu d'autoévaluation (réalisé « au niveau de l'établissement », mais sans précision sur les acteurs) est présenté.</p> <p>Enfin, un dispositif d'évaluation des enseignants par les étudiants existe mais le très faible taux de réponse ne permet pas d'en tirer des conclusions.</p>

## Synthèse de l'évaluation de la formation

### Point fort :

- Alternance à rythme bihebdomadaire qui permet une bonne intégration dans l'entreprise dès le début de l'année.

### Points faibles :

- Formation orientée vers l'acquisition de métiers pas assez identifiés et trop polyvalents, marquée par un fort taux de poursuite d'études et pour laquelle on peut se poser des questions sur son objectif d'intégration professionnelle.
- Absence de nombreuses informations et manque de réflexion sur l'évolution de la licence professionnelle, suite aux comités de pilotage et à l'autoévaluation, ainsi que sur l'attractivité (nombre de candidats) et sur les postes occupés par les diplômés.
- Faible implication des étudiants dans le pilotage de la formation.
- Absence de conventions avec des entreprises ou des organismes professionnels.
- Dispositif d'autoévaluation de la formation insuffisamment formalisé.

### Conclusions :

La formation pourrait être intéressante dans la mesure où elle contribue à une certaine professionnalisation des étudiants. Les éléments présentés dans le dossier sont cohérents et soulignent une bonne implication du responsable de la formation. Les effectifs de la formation sont satisfaisants de même que les taux de réussite.

Toutefois, cette licence professionnelle donne l'impression d'être une passerelle entre le BTS et une poursuite d'études Bac+4. On n'imagine difficilement quels sont les réels métiers accessibles ; c'est pourquoi la création de liens forts avec des partenaires (convention par exemple avec les groupements professionnels type confédération des petites et moyennes entreprises, CGPME) permettrait de mieux valider les choix.

Le dossier pourrait être amélioré en donnant plus de précision sur les thèmes de stage, les entreprises d'accueil, les emplois occupés à l'issue (dont les recrutements dans les entreprises d'accueil)... bref tout ce qui peut concourir à montrer que le but de l'intégration professionnelle est atteint.

Il pourrait aussi être utile de formaliser un certain nombre d'éléments tels que l'autoévaluation des enseignements par les étudiants, impliquer les étudiants anciens et actuels dans la gouvernance de la formation en les invitant au comité de pilotage, à trouver des moyens pour limiter la poursuite d'étude des étudiants.

# Observations de l'établissement



<b>IDENTIFICATION DE LA FORMATION :</b> <i>Licence, Licence Professionnelle ou master</i> <i>suivi de l'intitulé de la Mention</i>	<b>LICENCE PROFESSIONNELLE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS,</b> <b>PARCOURS RESPONSABLES DE SERVICES GENERAUX</b>
--	---

**COMMENTAIRES :**

1. La formation répond à une demande tout à fait réelle des entreprises pour des profils polyvalents en gestion aptes à s'insérer immédiatement sur le marché du travail après une formation courte. La demande vient aussi bien de PME qui recherchent un assistant pour leur dirigeant que de grands groupes disposant d'un service général qui recherchent dans un premier temps un assistant pour des directeurs du service.

2. Le taux relativement important de poursuites d'études constaté dans cette Licence professionnelle s'explique essentiellement par le fait qu'un nombre important d'entreprises, très satisfaites de leurs apprentis, souhaitent les conserver en alternance tout en leur donnant des responsabilités plus importantes. Il s'agit notamment d'entreprises de grandes tailles qui souhaitent faire d'un assistant au directeur du service général, un véritable responsable de service général. Il est important de noter que les poursuites d'études ne sont pas autorisées à l'IAE Lyon, sauf rares exceptions. En revanche, il doit être noté que de nombreuses formations, publiques et privées, considèrent ces étudiants comme des sources de recrutement pour leurs formations de niveau Master.

3. Les grandes orientations de la licence professionnelle sont définies par un comité de pilotage qui intègre les représentants des entreprises accueillant des alternants. Ceux-ci insistent régulièrement sur la nécessité de conserver (voire même de renforcer) le profil très polyvalent des étudiants en confortant notamment les aspects financiers, ressources humaines et commerciaux.

4. Le nombre moyen de candidatures pour cette licence professionnelle se situe autour de 80. Cette licence professionnelle est régulièrement située entre la dixième et la quinzième place dans le classement SMBG des licences de management en étant systématiquement la première licence professionnelle. Ces deux éléments peuvent démontrer sa réelle attractivité.

5. Au regard des enquêtes d'insertion, les postes les plus fréquemment occupés par les étudiants de la formation sont ceux d'assistant du directeur, d'assistant du responsable du service général, d'assistant du directeur du service logistique ou encore de gestionnaire d'un centre de profit.

6. Compte tenu du fait que les étudiants sont présents seulement un an dans l'établissement, il est relativement difficile de les intégrer dans les comités de pilotage de la formation. Cette possibilité est à l'étude et il est prévu que dans un avenir proche, des représentants des étudiants soient conviés à la seconde réunion annuelle du comité. En complément, les étudiants sont régulièrement consultés par le responsable pédagogique de la licence dans le cadre des séances mensuelles de retour d'alternance. Ces dernières permettent aux étudiants, non seulement d'échanger sur le déroulement de leurs expériences respectives en entreprise, mais aussi de faire part de leur remarques sur les enseignements, dans un objectif d'amélioration continue de la qualité du diplôme.

7. La formation touche une très grande variété d'entreprises (de la TPE au grand groupe multinational) n'appartenant pas toutes au même secteur d'activité. Il existe des relations de confiance avec un nombre important d'entreprises : ERDF, SNCF, ORANGE, Fructa Partner, ..., qui prennent chaque année des alternants dans leurs structures, sans besoin de formalisation explicite de convention de partenariat.

**Manufacture des Tabacs**  
6 cours Albert Thomas  
BP 8242  
69355 LYON CEDEX 08

Tél. +33 (0)4 78 78 78 78  
Fax +33 (0)4 78 78 74 12  
[www.univ-lyon3.fr](http://www.univ-lyon3.fr)