

# Licence professionnelle Service client et vente en biologie médicale

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Service client et vente en biologie médicale. 2016, Université de Bourgogne. hceres-02039139

**HAL Id: hceres-02039139**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039139>**

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

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Service client et vente en biologie médicale

- Université de Bourgogne - UB

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

# HCERES

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

Formations

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

Michel Cosnard, 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 2015-2016

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Formations technologiques, ingénierie, management

Établissement déposant : Université de Bourgogne - UB

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Service client et vente en biologie médicale* (ScVBM) a pour objectifs de former des cadres pour le domaine des appareillages du diagnostic biomédical, des sociétés de produits ou de matériels biomédicaux, ou des entreprises dans le domaine de l'informatique biomédicale.

Elle s'adresse à des diplômés du domaine de la biologie et leur apporte une formation complémentaire en technologies, informatique et communication-vente.

Cette licence est issue d'un Diplôme Universitaire (DU) existant depuis 1990. Elle s'appuie sur un grand réseau d'entreprises du domaine de la technologie biomédicale. Celles-ci interviennent tant dans l'enseignement que dans l'accueil de stagiaires puis dans l'embauche des diplômés.

## Synthèse de l'évaluation

Le programme et l'organisation de la LP ScVBM sont adaptés aux objectifs, à savoir la formation de cadres intermédiaires dans le domaine du service client biomédical. Ils permettent une professionnalisation progressive des étudiants au cours de l'année. La formation est bien intégrée dans le secteur des technologies biomédicales grâce à des partenariats établis de longue date.

La LP ScVBM recrute presque exclusivement des étudiants titulaires du Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) *Génie Biologique* de l'Université de Bourgogne.

L'équipe pédagogique est équilibrée entre universitaires et professionnels. Le pilotage repose uniquement sur les deux co-responsables.

La capacité d'accueil, limitée à 16 étudiants, n'est pas toujours atteinte alors que le bassin d'emploi est plus important. Le nombre de candidats reçus en entretien varie de 18 (2012-2013) à 21 (2014-2015), ce qui indique une pression relativement faible. Le recrutement se fait après étude du dossier et entretien du candidat. Les étudiants inscrits sont tous diplômés. Du fait du taux de réussite de 100 %, il n'y a pas de nécessité de dispositif passerelle. L'insertion professionnelle est forte, majoritairement en contrat à durée indéterminée (CDI) avec de bons niveaux de salaire. Il y a peu de poursuite d'études.

L'enseignement se fait en alternance dans le cadre de contrats de professionnalisation. Une place suffisante est accordée aux enseignements pratiques. Les aspects internationaux sont peu développés. La professionnalisation est progressive au cours de la formation avec deux projets tuteurés et une période d'immersion en entreprise.

L'évaluation se fait sous forme de contrôle continu et les professionnels sont membres du jury. Le suivi des stages est assuré par les co-responsables de la formation. La partie professionnelle (projets tuteurés et stage) représente un total de 20 ECTS (crédits européens).

Le suivi des diplômés est assuré par les responsables de la formation. Ils procèdent à une autoévaluation de la formation et des enseignants. Il faut souligner qu'il n'y a pas de conseil de perfectionnement.

La fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) est complète et le supplément au diplôme (SD) existe, dans le format Europass.

Points forts :

- Une licence professionnelle bien insérée dans son territoire géographique et sa filière métier, bénéficiant d’une forte reconnaissance professionnelle, et correspondant à un bassin d’emplois dynamique.
- Une maquette bien construite en termes d’alternance, avec une période d’immersion sur le lieu de stage, ainsi qu’en termes de modalités et de contenu pédagogiques.
- Un taux de réussite remarquable et des taux d’insertion très élevés.
- Une forte implication des responsables du diplôme et une équipe pédagogique qualifiée et diversifiée.

Points faibles :

- L’absence de comité de perfectionnement.
- La faible attractivité de la formation.
- Un suivi des étudiants en stage et contrats de professionnalisation insuffisant.
- Le peu de place accordée à l’international et au numérique.

Recommandations :

Il serait indispensable de mettre en place un comité de perfectionnement.

De plus, il serait opportun de développer la visibilité et l’attractivité de la formation, notamment en direction des étudiants de licence, de la formation continue et de la VAE (validation des acquis de l’expérience),

Par ailleurs, il serait souhaitable d’améliorer les dispositifs de suivi des étudiants en entreprise en mettant en place des outils de type carnet de liaison électronique.

Enfin, il est recommandé d’augmenter les collaborations avec l’Observatoire des Etudiants de l’université pour le suivi des diplômés.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Les objectifs, la structuration et le contexte professionnel de cette formation est adapté au cadre général des licences professionnelles et sont clairement déclinés. Les compétences visées sont de former des cadres intermédiaires ayant une double compétence dans le domaine du diagnostic et de la vente biomédical (en biologie médicale et en service client/vente).</p> <p>La construction du cursus est en phase avec les objectifs du diplôme délivré. Elle s’appuie sur des entreprises du domaine de la technologie biomédicale qui interviennent tant dans l’enseignement que dans l’accueil de stagiaires puis dans l’embauche des diplômés.</p> <p>La palette des fonctions auxquelles ouvre la formation est large, mais couvre des métiers en cohérence avec l’environnement professionnel.</p> <p>La structuration de la licence est équilibrée entre enseignements relatifs aux technologies biomédicales, communication/vente et technologies numériques, et fait une place significative aux projets tuteurés et stage.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La licence professionnelle ScVBM est ouverte depuis 2012. Elle est la seule dans ce domaine pour la région Bourgogne.</p> <p>Il existe une seule autre formation proche au niveau national à l’Université Paris Sud.</p> <p>La LP ScVBM a été conçue pour être un débouché naturel du DUT <i>Génie Biologique option Analyses Biologiques et Biochimiques</i> de l’Université de Bourgogne. Bien que le vivier annoncé soit plus diversifié, elle ne forme</p>

	<p>quasiment que des étudiants issus de ce DUT : on peut regretter son manque d'attractivité pour les étudiants de licence ou la formation continue.</p> <p>La formation est bien intégrée dans le tissu professionnel des technologies biomédicales grâce à des partenariats établis de longue date avec les entreprises du secteur.</p> <p>Celles-ci sont très présentes dans la vie du diplôme, que ce soit en termes de participation à la formation, de présentation et conférences, d'accueil d'alternants en contrat de professionnalisation ou de stagiaires en formation initiale ainsi que d'embauches (plus de 80 % des diplômés).</p> <p>Des entreprises partenaires apportent également un soutien financier à la formation sous forme de taxe d'apprentissage ou d'autres aides.</p> <p>La formation est bien reconnue par les syndicats professionnels du secteur (Syndicat des industries du diagnostic in vitro - SIDIV, Société française d'informatique de laboratoire - SFIL, Syndicat national de l'industrie des technologies médicales - SNITEM) qui diffusent les offres d'emploi.</p>
Equipe pédagogique	<p>L'équipe pédagogique de la licence est variée et conforme à l'équilibre recherché entre intervenants académiques et professionnels.</p> <p>Elle est constituée de 15 enseignants de l'IUT de Dijon, de l'unité de formation et de recherche (UFR) de Pharmacie ou de l'UFR Sciences et Techniques de l'Université de Bourgogne (dont cinq enseignants-chercheurs et de cinq professeurs agrégés/professeurs certifiés - PRAG/PRCE) auxquels s'ajoutent des professionnels (17 pour 46 % des heures).</p> <p>L'équipe pédagogique intervient au niveau de l'enseignement académique ainsi que pour les projets tuteurés et l'évaluation du stage en entreprise.</p> <p>Le pilotage de la formation est assuré exclusivement par les deux co-responsables de la licence (un professeur des universités et un PRAG de l'IUT de Dijon) qui se concertent régulièrement avec les autres membres de l'équipe pédagogique.</p> <p>Il est regrettable qu'il n'y ait pas de conseil de perfectionnement sur lequel pourraient s'appuyer les responsables, ni de réunion de l'équipe pédagogique (en dehors des jurys).</p>
Effectifs et résultats	<p>Les effectifs, en hausse, sont limités (sept en 2010 avec une progression pour atteindre 10 en 2013 puis 16 actuellement inscrits) pour des raisons de capacité d'accueil relatives aux caractéristiques techniques des enseignements et afin de garantir à tous un contrat de professionnalisation.</p> <p>Le recrutement (majoritairement provenant du DUT <i>Informatique, maintenance et commercial en biologie</i> - IMCB) se fait après étude du dossier et entretien. L'effectif des étudiants venant de licence se réduit à un ou deux par an.</p> <p>Taux de réussite : les étudiants inscrits sont tous diplômés.</p> <p>Insertion professionnelle : la formation est bien ciblée par rapport au bassin d'emplois avec un très fort taux d'insertion (75 % à moins de deux mois de l'obtention du diplôme et quasiment 100 % à six mois), majoritairement en CDI dans les entreprises du domaine, avec de bons niveaux de salaires et de bonnes perspectives d'évolution de carrière.</p> <p>La licence bénéficie d'un fort ancrage professionnel local et d'une politique volontariste de relations entretenues avec les acteurs du secteur (syndicats professionnels et entreprises leaders).</p>

Place de la recherche	<p>Il n'y a pas d'interactions avec la recherche académique.</p> <p>Le diplôme bénéficie de l'implication dans la formation de professionnels de haut niveau au fait des avancées du domaine.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La LP est tournée vers une professionnalisation progressive des étudiants. Cet aspect est au centre des préoccupations du diplôme.</p> <p>La fiche RNCP est complète.</p>

<p>Place des projets et stages</p>	<p>La LP ScVBM consacre une part importante de la formation à la professionnalisation, même si leur poids dans l'évaluation est relatif (20 ECTS - crédits européens) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- deux projets tuteurés, l'un consacré à l'étude d'un appareillage biomédical, l'autre à un projet de type marketing/vente,</li> <li>- stage avec alternance puis période d'immersion (de quatre mois minimum) permettant de développer un projet professionnel,</li> <li>- évaluation des projets tuteurés et du stage formalisé par la constitution de deux Unités d'Enseignement (UE) représentant un total 20 ECTS,</li> <li>- suivi des étudiants en stage assuré par le responsable de la formation en relation par courriel ou téléphone avec un tuteur désigné par l'entreprise,</li> <li>- évaluation de la période en entreprise effectuée à partir d'un rapport écrit et d'une présentation orale, par un jury d'au moins deux enseignants de la licence. Le maître de stage évalue l'acquisition des compétences au cours de la période en immersion à l'aide d'un questionnaire.</li> </ul> <p>Egalement, le suivi pendant le stage doit être amélioré : il est possible d'utiliser un outil de type « carnet de liaison électronique ».</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>Il n'y a pas de développement international car l'alternance rend difficile la réalisation de stages à l'étranger.</p> <p>Bien que les étudiants soient préparés au Test of English for International Communication (TOEIC), on peut regretter le manque de perspectives internationales dans la formation, y compris par l'utilisation des langues alors que beaucoup d'entreprises de ce secteur ont un caractère international.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le recrutement se fait par sélection (dossier et entretien) à partir d'un cursus en biologie bac+2. L'effectif est limité à 16 étudiants, soit un groupe de travaux pratiques (TP).</p> <p>La LP ScVBM souffre d'un manque d'attractivité que les responsables attribuent à une méconnaissance par les étudiants des métiers et perspectives de carrière dans le secteur.</p> <p>Un travail de communication a été entrepris. Il doit être poursuivi en direction des étudiants de DUT/BTS mais aussi de licence et des professionnels susceptibles de suivre la LP en formation continue : les opportunités de développer la formation continue et la VAE doivent être aussi étudiées.</p> <p>Il ne semble pas y avoir de passerelles prévues : dans la mesure où tous les étudiants sont diplômés, il n'y a pas de nécessité de mettre en place de telles passerelles.</p> <p>Aide à la réussite : au regard des parcours antérieurs distincts des étudiants, une mise à niveau est prévue dans le contenu de la formation. Une rencontre avec les anciens, les conférences métiers, ainsi que la visite de salons, permettent aux étudiants de construire leur projet professionnel et participent des dispositifs d'aide à la réussite.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Les enseignements sont en présentiel. Les outils pédagogiques interactifs ou utilisant les ressources informatiques sont assez largement utilisés. Le numérique est peu développé. La pédagogie pratique et professionnalisée est valorisée.</p> <p>S'agissant des modalités d'enseignement, l'alternance est privilégiée dans le cadre de contrats de professionnalisation.</p> <p>L'enseignement d'anglais est de type classique avec passage du TOEIC. Il n'y a pas de précision sur un enseignement d'anglais technique.</p> <p>La formation continue ou la VAE sont possibles mais actuellement n'ont pas été utilisées. Deux validations des études supérieures (VES) sont accordées.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités d'évaluation sont conformes aux caractéristiques d'une licence professionnelle et permettent de bien évaluer le profil de compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'évaluation est menée dans le cadre des modalités de contrôle des connaissances de l'Université de Bourgogne et de l'arrêté régissant les</li> </ul>

	<p>licences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les UE académiques sont évaluées sous forme de contrôle continu,</li> <li>- nécessité d'obtenir 10/20 à la partie projet tuteuré + stage,</li> <li>- compensation possible entre les UE académiques,</li> <li>- les professionnels participent à l'évaluation de la partie entreprise,</li> <li>- tous les enseignants qui interviennent de façon régulière, professionnels compris, peuvent faire partie du jury.</li> </ul>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>La modalité de suivi par contrôle continu (évaluations théoriques et pratiques qui se déroulent à la fin des enseignements) permet de vérifier l'acquisition progressive des compétences.</p> <p>Le suivi du stage est peu développé. La mise en place d'outils comme le carnet de liaison électronique pourrait améliorer ce suivi.</p> <p>L'évaluation de la période en entreprise, réalisée par le maître de stage, à l'aide d'un questionnaire, permet d'évaluer les compétences en situation professionnelle.</p> <p>Le supplément au diplôme est complet. Il est construit sur le modèle Europass.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>La jeunesse du diplôme (2012) fait que les enquêtes ne sont pas terminées et que les résultats n'en sont pas encore connus.</p> <p>Toutefois, les responsables de la licence assurent un suivi des anciens diplômés via le réseau des anciens, ainsi que des contacts et enquêtes internes.</p> <p>Le suivi des diplômés devrait être réalisé par l'Observatoire de l'Etudiant (ODE) de l'Université de Bourgogne mais les résultats n'ont pas été communiqués aux responsables de la licence.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le pilotage est assuré par les deux co-responsables de la formation. L'équipe pédagogique se réunit lors de la journée des entretiens de sélection et lors des soutenances et du jury de fin d'année. Les responsables de la formation s'appuient sur un questionnaire annuel d'autoévaluation des enseignements et des enseignants, rempli par les étudiants. Les enseignants ayant une note inférieure à cinq sur huit sont reçus par les responsables de la LP.</p> <p>Il n'y a pas de conseil de perfectionnement formalisé, réservant une place aux professionnels et aux étudiants, et permettant d'aborder l'évolution de la formation : tout repose sur les deux responsables de la LP.</p>



# Observations de l'établissement

Le Président

à

Monsieur Jean-Marc GEIB  
HCERES  
Directeur du Département des formations  
20 rue Vivienne  
75002 Paris

*Dactylé par Aline FULON  
Chef du service Réglementation et gestion  
de l'offre de formation  
mail : aline.fulon@u-bourgogne.fr*

Dijon, le 5 juillet 2016

Objet : Evaluation HCERES

Monsieur le Directeur,

La direction de l'université de Bourgogne tient à remercier le comité d'experts de l'HCERES pour la pertinence des remarques qui figurent dans les rapports de synthèse des formations de Licence, Licence Professionnelle, Master, Grade de Licence et Grade de Master.

Je vous confirme que les équipes pédagogiques ont été destinataires de ces rapports et ont pu, le cas échéant, formuler des observations.

Celles-ci ont été déposées au fur et à mesure de leur réception sur l'application de gestion électronique de documents (GED) de l'HCERES. Dans les autres cas, je vous informe que l'université de Bourgogne n'a pas d'observation à formuler.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de toute ma considération.

Alain BONNIN

