



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Management des services de maintenance

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des services de maintenance. 2016, Université de Nantes. hceres-02039392

**HAL Id: hceres-02039392**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039392v1>**

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 Management des services de maintenance

- Université de Nantes

# 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 : Technologie

Établissement déposant : Université de Nantes

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Maintenance des systèmes pluritechniques*, spécialité *Management des services de maintenance* est ouverte depuis 2003. Elle est portée par l'institut universitaire de technologies (IUT) de Saint-Nazaire.

Elle propose d'articuler une dimension managériale et une dimension technique pour former des chargés d'affaires, chefs de projets, chefs de service, responsables technique, responsables qualité, responsables hygiène et sécurité, responsables environnement ou encore responsables maintenance, pour l'ensemble des secteurs d'activités où la maintenance pluritechnique est une composante essentielle.

Elle est accessible à la formation initiale et à la formation continue (contrat de professionnalisation, validation des acquis de l'expérience). La totalité des promotions est cependant inscrite en formation continue depuis 2013. Elle se déroule en présentiel. Elle prévoit 450 heures d'enseignements (réparties en sept unités d'enseignement : « Formation générale », « Management », « Communication », « Gestion », « Techniques et outils d'amélioration continue », « Contrôles et analyses », « Techniques avancées de maintenance »), un projet tutoré de 150 heures et une période en entreprise.

## Synthèse de l'évaluation

La construction globale de la formation est cohérente au regard des objectifs fixés en termes d'acquisition de connaissances et compétences, ainsi qu'en termes de professionnalisation. Plusieurs éléments concourent à sa bonne inscription dans l'environnement professionnel local, en particulier le domaine de spécialisation de la formation (pour lequel la concurrence aux échelles locale et nationale est modérée). Cela se traduit par une demande constante de la part des acteurs privés, comme en témoigne la stabilité des effectifs réalisant leur année en contrat de professionnalisation. En outre, la dimension professionnalisante de la formation bénéficie de la présence, au sein de l'équipe pédagogique, de nombreux intervenants professionnels.

Le diplôme est engagé dans une démarche approfondie d'amélioration continue et dispose de différents outils d'autoévaluation et de pilotage stratégique. Il présente une stabilité des effectifs et un taux de réussite de niveaux satisfaisants. Il s'appuie également sur des dispositifs d'encadrement des apprenants (aussi bien en termes d'accompagnement quotidien que de suivi des périodes en entreprise), de recrutement, et de passerelles visant la réorientation de grande qualité.

Bien que l'évaluation globale des étudiants réponde aux exigences fixées pour un diplôme de niveau Licence professionnelle, il est essentiel de veiller à permettre à d'éventuels inscrits en formation initiale de réaliser des projets tutorés dans des conditions équitables par rapport aux inscrits en formation continue. Les éléments présentés dans le dossier font état d'un traitement différencié en matière de choix d'une thématique de travail, d'accès à un terrain de réalisation du projet et d'évaluation.

La politique d'amélioration de la formation doit permettre de faire évoluer la place des interventions réalisées par des enseignants-chercheurs, trop limitée actuellement, de manière à renforcer la dimension universitaire du diplôme.

L'évaluation de la qualité de l'insertion professionnelle conduit à poser la question de l'adéquation entre ce que le dossier semble présenter comme des postes visés de manière prioritaire dès l'obtention du diplôme (en l'occurrence, des postes à haute responsabilité, comme chargé d'affaires, chef de projet ou responsable maintenance) et les postes réellement occupés par les premiers diplômés.

Points forts :

- La professionnalisation et l’acquisition de compétences transversales.
- La stabilité des effectifs, avec des étudiants de bon niveau.
- Une bonne insertion professionnelle.
- La qualité de l’encadrement des stages/périodes en entreprise et projets tutorés.
- Une autoévaluation de la formation, impliquant tous les parties prenantes (enseignants, professionnels, étudiants).
- Le taux de réussite au diplôme.

Points faibles :

- La trop faible implication des enseignants-chercheurs dans les enseignements.
- Le niveau d’emploi occupé par les diplômés ne correspondant pas aux postes visés par la formation.

Recommandations :

- Il serait utile d’apporter une clarification concernant les niveaux de recrutement atteignables directement après l’obtention du diplôme, ce qui permettrait d’expliciter davantage l’aspect soutien à l’évolution de carrière. En l’état, la variété des postes présentés comme accessibles à l’issue de l’obtention du diplôme pourrait être de nature à masquer le domaine de spécialisation des diplômés.
- La participation d’enseignants-chercheurs à la formation devrait être significativement renforcée.
- Il est nécessaire de veiller à ne pas introduire de situations d’inéquité dans la conduite et l’évaluation des projets tutorés entre des apprenants qui préparent le même diplôme.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La construction du cursus est cohérente au regard des objectifs de la formation et correspond au niveau de diplôme délivré. Les aspects management, conduite de projet, techniques d’amélioration continue sont prépondérants dans l’enseignement.</p> <p>La présentation de connaissances et compétences est très large et n’expose pas de manière détaillée les connaissances et compétences en question, hormis qu’elles portent sur des « capacités de management » à destination d’une « véritable fonction maintenance ». Elle semble proposer l’acquisition d’une vision globale du processus de maintenance de manière à permettre aux diplômés de jouer le rôle de relais entre les salariés techniques et les ingénieurs. Le contenu de la fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) permet de mieux cibler la liste des compétences visées.</p> <p>La formation a la particularité d’accueillir exclusivement des promotions en contrat de professionnalisation. La politique générale à l’égard du recrutement d’étudiants en formation initiale n’est pas détaillée.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>L’analyse de l’environnement de la formation fait apparaître plusieurs contacts et partenariats directs avec le monde professionnel et industriel.</p> <p>La licence professionnelle se distingue par un faible nombre de formations concurrentes ; il n’existe que sept formations du même type réparties sur le territoire français. Par ailleurs, la demande pour cette licence reste forte (90 demandes pour 32 places).</p> <p>Le dossier porte mention de l’existence de conventions avec le monde professionnel et d’un partenariat avec Michelin. De plus, 240 heures de cours sur les 450 heures sont effectuées par des professionnels.</p> <p>La formation bénéficie par ailleurs de synergies avec les laboratoires de rattachement et leurs propres partenariats industriels</p>

<p>Equipe pédagogique</p>	<p>La composition de l'équipe pédagogique et son implication dans le pilotage de la formation sont en cohérence avec les objectifs poursuivis. Le pilotage de la formation est assuré par un responsable de formation et un directeur des études. La division du travail conduit le rôle du responsable de formation à assurer les fonctions de pilotage stratégique, de représentation et de prospective ; le directeur des études l'assistant sur la dimension administrative et technique. L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs (qui assurent seulement 17 % des heures de formation), d'autres enseignants de l'université ou de lycées (29,80 %) et d'intervenants professionnels (53,33 %). Elle se réunit deux fois par an. Les réunions pédagogiques sont planifiées dans le guide de formation fourni aux étudiants. La présence des étudiants est obligatoire. Les intervenants professionnels sont invités.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs présentent une grande stabilité dans leur nombre (26,5 inscrits en moyenne depuis 2013), leur composition (en grande majorité en provenance de BTS) et leurs modalités d'inscription (100 % d'alternants en contrat de professionnalisation). Les résultats à l'obtention du diplôme sont de bon niveau. L'insertion professionnelle est cependant plus délicate, en particulier l'accès à des postes correspondant au niveau hiérarchique visé par le diplôme à court terme. Les diplômés occupent en majorité des emplois qui ne correspondent pas souvent au niveau hiérarchique des emplois visés par la formation, ou des emplois sans lien avec la formation. Le taux d'embauche est très bon et sur des postes dans les métiers de la maintenance, mais il faut un délai de trois ans pour que les diplômés passent à des fonctions d'encadrement ou de chargé d'affaires. Le taux de pression présenté dans le dossier est d'environ un tiers. Pour l'année universitaire 2014/2015, 88,90 % des inscrits ont bénéficié d'une validation des acquis professionnels, mais le dossier ne présente pas d'explication à ce chiffre. Le taux de réussite est en moyenne de 94,60 % sur la période 2010-2014. La poursuite d'études se fait dans des proportions acceptables sur période longue (en moyenne 12,60 % des diplômés) mais laisse apparaître des fluctuations très fortes d'une année sur l'autre.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>L'adossement à la recherche prend la forme d'une participation d'enseignants-chercheurs de l'IUT et autres chercheurs de Polytech'Nantes à la formation et de relations contractuelles avec deux laboratoires de recherche (IREENA et GÉM) qui permettent le lien avec les entreprises nationales et régionales qui accueillent des étudiants en contrat de professionnalisation.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La place de professionnalisation est centrale dans la formation. Elle peut s'appuyer sur la période en entreprise (contrat de professionnalisation) et la réalisation de projet tutorés en lien avec le monde industriel. Le dossier fait de la place donnée aux travaux de groupes (sans préciser s'il s'agit d'une modalité d'organisation pédagogique d'un ou plusieurs éléments constitutifs ou au contraire des projets tutorés) un élément central de « l'accentuation » de la professionnalisation. La formation accueille exclusivement des apprenants en contrat de professionnalisation et accueille des intervenants professionnels à hauteur d'environ 55 % des heures de formation. La maquette de la formation prévoit plusieurs enseignements ayant un lien direct ou indirect avec le management et le monde de l'entreprise, en particulier « Connaissance de l'entreprise », « Entrepreneuriat » ou « Gestion et conduite de projet ». La fiche RNCP présente de manière claire les connaissances et compétences visées par la formation, ainsi que les débouchés possibles en termes d'emploi et de secteurs d'activités.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>La place réservée aux projets et aux stages est conforme aux exigences réglementaires. La licence professionnelle se distingue par la qualité de l'accompagnement à la recherche d'une entreprise d'accueil et par les dispositifs de suivi du travail réalisé. Le dossier mentionne des informations concernant les stages bien que la licence professionnelle n'ait pas accueillis d'étudiant en formation initiale depuis 2013. Elle prévoit un stage de 14 semaines dans ce cas de figure. La formation continue par la voie de l'apprentissage donne lieu à une période en entreprise de 35 semaines sur un rythme d'alternance de trois semaines. Les étudiants inscrits en recherche de contrat de professionnalisation ont la possibilité de consulter une base de données d'entreprises ayant déjà accueilli un apprenant. Dans les deux cas (stages et alternance), la licence professionnelle encadre les différentes étapes de manière significative. La période en entreprise est suivie par un enseignant-tuteur qui effectue deux à trois visites en entreprise et par un tuteur professionnel. L'évaluation se fait sur la base d'un rapport accompagné d'une soutenance. Le projet tutoré est suivi conjointement par le tuteur professionnel et un membre de l'équipe pédagogique de l'établissement. Ils sont notés au moyen de grilles d'évaluation prédéfinies. Pour ces projets, la formation adopte un traitement différencié selon que l'apprenant est inscrit en formation initiale ou continue. Dans le cas de la formation initiale, la réalisation du projet se fait en groupe sur la base d'un sujet fourni par un tuteur industriel. Le suivi et l'évaluation sont réalisés conjointement par un responsable pédagogique et le tuteur industriel.</p>

	<p>Dans le cas de la formation continue, le projet se réalise dans l'entreprise d'accueil et peut être « complémentaire » des missions confiées dans le cadre du contrat de professionnalisation. Dans les deux cas, il existe un livret de suivi (p.8-9 du dossier d'évaluation). Ces projets tutorés s'accompagnent de « projets multi-techniques », réalisés par un binôme d'étudiant en formation initiale et continue.</p>
Place de l'international	<p>La dimension internationale est peu développée, à l'exclusion de la présence d'un enseignement portant sur la langue anglaise. Le dossier ne fait pas mention de partenariats internationaux, de délocalisation, ou de possibilités de mobilité internationale.</p> <p>La licence professionnelle prévoit la formation et le passage du TOEIC comme composante à part entière des enseignements d'anglais. Le niveau requis au TOEIC est de 550.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement est sélectif (32 places pour 90 candidatures). La sélection des candidats repose sur l'examen d'un dossier par une commission puis, sur un entretien avec les candidats placés sur liste principale et complémentaire.</p> <p>La formation met en œuvre plusieurs pratiques visant à accompagner les étudiants en difficulté et prévenir les situations difficiles, aussi bien lors des périodes à l'IUT (par ex. existence de dispositifs de mise à niveau, dont le suivi relève de l'initiative de l'étudiant) ainsi que pendant les périodes en entreprise (possibilité d'entretiens avec le directeur des études) ou des possibilités de poursuite d'études en cas de volonté de changement d'orientation. Le livret de suivi des activités de l'alternant aide également dans ce cadre.</p> <p>Le taux de réussite sur 2011, 2012, 2013, 2014 est en moyenne de 94,50 %.</p> <p>Il faut porter au crédit de la formation la possibilité d'adaptation des modalités d'enseignement aux publics en situation de handicap.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La formation est accessible en formation initiale et continue sous la forme d'un contrat de professionnalisation, mais en présentiel exclusivement. La formation est sollicitée plusieurs fois par an pour la mise en œuvre de démarches de VAE. Il y a deux à trois diplômés VAE par an de très bon niveau.</p> <p>La place du numérique se limite aux possibilités d'accès à l'emploi du temps et au partage de documents sur la plateforme mise à disposition par l'établissement de rattachement. Il n'y a pas de module de formation pouvant être suivi à distance.</p> <p>Le dossier fait mention de l'adossment des « études multi-techniques » à « l'utilisation des TIC » sans qu'il soit précisé quelle est la nature de ces TIC ou les modalités de leur utilisation.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Les modalités de contrôle de connaissances suivent un schéma classique et conforme aux préconisations légales pour les diplômes de type Licence professionnelle, à une exception.</p> <p>En effet, l'évaluation différenciée des projets tutorés selon le type d'inscription (individuel pour le cas des alternants, collectif pour les éventuels inscrits en formation initiale) est de nature à rompre l'équité de traitement entre les inscrits. Ils sont réalisés de manière individuelle dans le cas de la formation continue et de manière collective pour le cas de la formation initiale. Les inscrits en formation continue réalisent en outre leur projet nécessairement dans leur entreprise d'accueil et ont l'opportunité de le faire porter sur une thématique proche de la mission qui leur est confiée dans le cadre de leur contrat de professionnalisation.</p> <p>Le jury d'examen se réunit une fois par an et fait office de jury de contrôle continu et jury final. Il est composé pour moitié d'enseignants et pour moitié de professionnels de la maintenance et soumis à validation du président de l'Université de Nantes. Le diplôme est délivré lorsque la moyenne générale des unités d'enseignement et projet et stage est supérieure à 10/20 et que la moyenne des projets et pratique professionnelle est supérieure à 10/10.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Les compétences transversales sont précisées dans la fiche RNCP du diplôme. Le suivi de leur acquisition est encadré par des livrets de suivi qui accompagnent la période en entreprise et la réalisation des projets tutorés.</p> <p>Il existe un guide de la formation qui présente le programme de la formation avec les compétences attendues.</p> <p>La formation met en place un suivi de l'acquisition des compétences par le biais d'un livret rempli par l'étudiant, l'enseignant-référent et le tuteur en entreprise. Le dossier précise le contenu ou l'objet des « grilles d'évaluation ».</p> <p>Le supplément au diplôme n'est pas présenté dans le dossier d'évaluation.</p>
Suivi des diplômés	<p>La formation dispose d'outils permettant le suivi des diplômés à court et moyen terme. Les éléments du dossier ne permettent pas d'évaluer comment la formation se saisit ou pourrait se saisir de ces informations pour en faire un outil d'amélioration continue.</p> <p>Le recueil et le traitement des informations concernant les diplômés sont réalisés à l'échelle du département de l'IUT porteur de la formation, avec un complément à moyen terme apporté par les services centraux de l'établissement.</p> <p>Il existe une fiche de renseignements à remplir par l'étudiant. La façon dont ces fiches sont utilisées pour capitaliser n'est pas indiquée.</p>

<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>La formation dispose d'un conseil de perfectionnement qui réunit membres de l'équipe pédagogique, intervenants professionnels et étudiants. Il se réunit deux fois par an et assure l'évaluation de la formation.</p> <p>L'évaluation par les étudiants est mise en œuvre deux fois par an à travers une procédure informatisée et administrée par les services centraux de l'établissement. Elle a notamment pour objectif de permettre l'évolution des contenus et des pratiques de formation.</p> <p>Ces dispositifs ont permis d'enclencher les modifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Spécialiser certains modules de formation en fonction des affectations proposées aux alternants.</li><li>• Accroître le nombre de visites de sites industriels.</li></ul>
---	--

# Observations de l'établissement



UNIVERSITÉ DE NANTES

Nantes, le 30 mai 2016

Haut Conseil de l'Evaluation de la  
Recherche et de l'Enseignement Supérieur

**Suivi par** : Soizic GOURDEN  
Direction des Etudes et de la Vie Universitaire  
[Soizic.gourden@univ-nantes.fr](mailto:Soizic.gourden@univ-nantes.fr)  
+33 (0) 240998407

**Objet** : Retour sur le rapport d'évaluation de la Licence Professionnelle : MANAGEMENT DES  
SERVICES DE MAINTENANCE

L'université de Nantes remercie l'HCERES et l'ensemble des évaluateurs pour le travail qu'ils ont réalisé. Les remarques et recommandations seront d'une aide précieuse dans le cadre de la mise en œuvre de la future offre de formation de l'Université de Nantes.

Il n'y aura pas d'observation pour cette formation.

En vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ces retours, je vous prie de croire en l'assurance de ma considération la meilleure.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président Formation et Vie  
Universitaire

Dominique AVERTY