



Licence professionnelle Management des services

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des services. 2016, Université de Bretagne Occidentale - UBO. hceres-02039568

HAL Id: hceres-02039568

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039568>

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

- Université de Bretagne Occidentale - UBO

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,¹

Michel Cosnard, président

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

¹ 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 : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Bretagne Occidentale - UBO

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) Management des services existe depuis 2012 avec pour objectif de former des professionnels destinés à former des cadres opérationnels capables de gérer l'aspect relation client dans le domaine des services. Elle permet d'assurer des missions comme l'animation de points de vente, le développement d'une activité commerciale, de chargé de clientèle. Les compétences visées concernent la capacité à mettre en place et gérer une activité commerciale de service. Cette formation est proposée uniquement en alternance (contrats de professionnalisation).

La formation est composée de 450 heures réparties à travers quatre unités d'enseignements (UE), avec un tronc commun pour l'ensemble des étudiants et une spécialisation selon trois métiers principaux (management des services, gestion des achats et des approvisionnements, chargé de clientèle professionnelle). Une cinquième unité comprend l'application à travers l'alternance et le projet tuteuré.

Elle forme depuis deux ans une vingtaine d'étudiants chaque année, dont près d'un tiers y accède par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Elle est construite et animée en relation avec des professionnels du secteur, qui participent directement à la vie du diplôme ou accueillent des étudiants en alternance ou pour le projet tuteuré.

Synthèse de l'évaluation

L'organisation et le contenu des enseignements proposés par cette LP sont pertinents au regard des objectifs visés. Les étudiants diplômés acquièrent l'essentiel des compétences nécessaires pour accéder aux métiers liés au management des services, complétées par des spécialisations qui leur permettent de s'adapter aux différents secteurs d'activités visés. Cette formation jouit d'une situation favorable sur le créneau qu'elle vise, puisqu'elle vient compléter de nombreuses formations de niveau bac + 2 de la région, sans avoir de véritable concurrent local. Elle dispose ainsi d'un vivier important d'entreprises aux secteurs variés pour apporter aux étudiants une expérience professionnelle par le biais de l'alternance.

Cette professionnalisation de la formation passe par de nombreux enseignements effectués par des professionnels, conduisant ainsi à ramener les enseignements académiques à une part un peu trop réduite (près de 140 heures). Les académiques semblent malgré tout impliqués dans la formation et effectuent leurs recherches en cohérence avec le thème de cette LP. La professionnalisation est surtout assurée par le principe de l'alternance (sous forme de contrats de professionnalisation) et la formation permet l'acquisition d'une certification professionnelle en métallurgie par le biais d'un partenariat avec l'Union des industries et des métiers de la métallurgie (UIMM).

Comme pour toute LP, les étudiants mènent un projet tuteuré, mais celui-ci ne semble occuper ici qu'une place très périphérique. Les enseignements sont variés, ainsi que les modes d'évaluation des étudiants.

Un jury d'examen valide l'obtention ou non du diplôme, mais les conditions ne sont pas indiquées. Les statistiques restent difficiles à interpréter de par la jeunesse de la formation, tant pour ce qui est du taux de réussite que de l'insertion professionnelle. L'analyse du suivi des anciens ne repose que sur l'organisation proposée par l'Université. Le manque de données statistiques sur le devenir des diplômés limite la visibilité et l'évaluation de l'adéquation du cursus au marché du travail. Le réseau des anciens semble absent.

La procédure de recrutement permet de cibler des personnes motivées et engagées dans un objectif professionnel. On peut cependant regretter des recrutements peu variés et dont la provenance n'est pas universitaire (près de 80 % de brevets de technicien supérieur - BTS). La VAE et la validation des acquis professionnels (VAP) représentent une part

importante des étudiants. On ne sait cependant pas s'il s'agit de validation partielle ou totale. Cela constitue pourtant une information importante pour évaluer la nature et l'origine du public et donc l'utilité de cette formation.

Les compétences attendues par les étudiants sont bien posées et un suivi trimestriel permet d'en analyser l'évolution. Cependant, il n'est pas indiqué la manière dont celui-ci est réalisé. Un conseil de perfectionnement existe mais les étudiants n'y sont pas représentés. Il semble malgré cela permettre de faire évoluer cette récente formation vers une meilleure adaptation des étudiants à la vie professionnelle.

Points forts :

- La formation est réalisée en alternance sous contrats de professionnalisation et est de fait bien insérée dans l'environnement économique.
- Elle bénéficie d'intervenants professionnels impliqués et de relations importantes avec les entreprises.
- De plus, la formation accueille des salariés ou des demandeurs d'emplois dans le cadre de la formation continue, avec reprise d'études ou pas, et avec validation d'acquis de l'expérience (VAE).
- L'intégration de ce public avec des étudiants de formation initiale apporte des fertilisations croisées en termes de connaissances et de compétences.
- Enfin, si le diplôme est récent, on peut noter la bonne capacité d'adaptation de la formation aux évolutions sectorielles et/ou des métiers visés par le diplôme.

Points faibles :

- Le dossier manque d'informations sur de nombreux points, ce qui nuit à la démarche d'évaluation.
- Les différentes rubriques ne sont renseignées que de manière sommaire. On ne dispose que de peu d'information sur le contenu et l'organisation de la formation (jurys, projets tuteurés, modalités d'évaluation, etc.).
- Par ailleurs, les inscrits à cette LP sont essentiellement issus de BTS et non des filières des Instituts universitaire de technologie (IUT) ou de licence.
- Enfin, les étudiants ne participent pas au conseil de perfectionnement, comme cela devrait être le cas.

Recommandations :

Il conviendrait de développer les enseignements effectués par des enseignants-chercheurs, de formaliser davantage le projet tuteuré, de mettre en place un suivi des anciens, de développer l'information concernant les modalités d'évaluation, de composition des jurys et d'inclure les étudiants dans le conseil de perfectionnement.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Les objectifs de la formation sont bien posés et les compétences attendues vont bien dans le sens de ces objectifs avec une formation proposée par alternance (pas de formation initiale classique).</p> <p>Un tronc commun permet de couvrir l'essentiel des besoins et une option de spécialisation permet à l'étudiant d'adapter ses connaissances à un métier plus spécifique. On ne sait cependant pas selon quelles proportions respectives d'étudiants sont répartie par options. Le programme contribue à adapter les étudiants à une fonction « pivot » et de gestion dédiée d'un service, au contact clientèle et au management de premier niveau de type « production ».</p> <p>Le management est bien développé sous tous ses aspects tant sur le pilotage d'un service que sur la gestion des ressources. La communication est mise en avant ainsi que le marketing et la relation clientèle. Le</p>
---	--

	<p>contrôle de gestion et la comptabilité y sont enseignés. L'étudiant dispose des outils pour réaliser l'analyse de l'activité d'un service à un niveau tactique.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>L'environnement de la formation est favorable : elle est unique sur la région Bretagne. Elle vient en complément des formations de BTS permettant aux étudiants issus de ces filières de se professionnaliser.</p> <p>La formation s'appuie sur de nombreuses entreprises locales qui offrent des contrats de professionnalisation et proposent des projets tuteurés. Le rayonnement de celles-ci est régional voire national et les secteurs d'activité de ces entreprises sont variés : transport, prestations de service, restauration, finance, bâtiment, distribution commerciale, tourisme...</p> <p>Elle répond ainsi aux besoins communs de nombreuses entreprises locales dans le domaine du management.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Les enseignements sont dispensés principalement par des professionnels (60 %), puis par des enseignants issus du secondaire (25 %) et enfin par des enseignants-chercheurs (15 %). Globalement, l'équipe montre une forte représentation de spécialistes du management de service. Le taux de professionnels est un peu trop élevé par rapport à celui des enseignants-chercheurs.</p> <p>L'animation de la formation s'appuie sur un tandem académique-professionnel, certainement avec l'idée de conforter la pertinence de la licence sur le plan professionnalisation et d'être au plus près du cœur de métier.</p> <p>Le tout semble reposer sur un noyau d'individus très impliqués.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>La jeunesse de la formation (création en 2012) rend difficile l'interprétation des effectifs et des taux de réussite. Après une première année à effectifs réduits, la formation semble avoir trouvé son rythme de croisière avec une vingtaine d'étudiants. Rien n'indique dans le dossier si cet effectif est une volonté du diplôme de limiter le nombre d'inscrits, la conséquence d'un faible nombre de dossiers de candidature, ou d'une difficulté à recruter des étudiants satisfaisant aux conditions d'admission.</p> <p>Les étudiants recrutés sont majoritairement titulaires d'un BTS (80 %). Un tiers des étudiants ont fait une VAE ou VAP pour intégrer la LP. Il n'y a aucun recrutement en provenance de deuxième année de licence (L2).</p> <p>Le taux de réussite est plutôt bon (100 puis 85 %), mais on ne dispose pas d'un historique suffisamment long pour l'évaluer avec pertinence.</p> <p>Il n'y a aucune donnée sur l'insertion professionnelle dans le dossier d'autoévaluation. Le taux de VAE et VAP montre l'attractivité de la LP pour les professionnels.</p> <p>Il n'y a pas de liste d'entreprises ni des postes occupés par les diplômés des deux premières années. Ce dernier point est étonnant au regard des liens continus affichés par le diplôme avec les entreprises ou alors les diplômés ont été recrutés par des entreprises hors du périmètre « d'influence » du diplôme.</p> <p>Il n'y a pas de données sur la poursuite d'études si ce n'est une information sur le fait que l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Brest ne délivre pas d'avis de poursuite d'études.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Il n'y a pas d'activité de recherche dans ce diplôme, ce qui n'est pas anormal. Cependant une partie des enseignants sont des chercheurs impliqués dans des projets de recherche au sein du Laboratoire Informations, Coordination, Incitations (ICI) avec un axe dédié au management des services. L'équipe est en effet composée de trois enseignants-chercheurs (dont deux en gestion et du laboratoire de recherche ICI dont l'un des axes de recherche porte sur la discipline de la licence).</p> <p>De fait, les étudiants bénéficient de retours sur ces travaux au travers des cours dispensés, ce qui tend à élever le niveau académique de l'enseignement.</p>
------------------------------	--

<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>Cette licence est entièrement tournée vers la professionnalisation. la formation se déroule en alternance. Le programme est décliné en compétences professionnelles. Il est adapté et réajusté en permanence pour être au plus près des besoins des entreprises multisectorielles. Le programme intègre trois spécialisations (management des services, gestion des achats et des approvisionnements, chargé de clientèle professionnelle). Chaque étudiant doit choisir une de ces spécialisations, en fonction de la mission dans l'entreprise et du secteur d'activité.</p> <p>Les entreprises participent activement à la formation au travers des enseignants professionnels en exercice et de l'intégration des étudiants en leur sein.</p> <p>Une certification professionnelle complémentaire (en métallurgie) est possible dans le cadre de l'option Gestion des achats et des approvisionnements par l'intermédiaire du partenariat avec l'Union des industries et métiers de la métallurgie (UIMM).</p> <p>La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) reflète la description faite dans le dossier et décrit correctement le diplôme.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Il n'y a pas de stage dans cette formation puisqu'elle est en alternance. Les étudiants ont un projet tuteuré, mais aucune explication n'est donnée quant à sa nature, son format, son évaluation.</p> <p>Les alternants en entreprise sont bien suivis selon les normes habituelles. Un tuteur de l'équipe pédagogique suit l'alternant et vient rencontrer le tuteur en entreprise. Au moins une évaluation par semestre est faite en entreprise. Le mémoire fait l'objet d'un travail affiné pour s'assurer de la bonne mise en corrélation avec la mission effectuée.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>L'international est inexistant dans la formation compte tenu de l'alternance et il n'y a pas d'enseignement de langues.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Les modalités de recrutement sont satisfaisantes (dossier, entretien) et dénotent une volonté d'intégrer des étudiants motivés, engagés sur un projet professionnel avéré et en capacité d'atteindre les objectifs.</p> <p>La très grande majorité des étudiants recrutés est titulaire d'un BTS. Peu d'étudiants sont issus d'IUT ou des UFR de l'UBO. Par ailleurs, l'accès des professionnels à la LP est facilité. Un tiers des effectifs ont bénéficié d'une VAE ou VAP pour accéder à la LP et 15 % pour obtenir le diplôme.</p> <p>Afin de gérer l'hétérogénéité des étudiants, une semaine de mise à niveau est proposée en début d'année.</p> <p>Enfin, l'évaluation sur le principe du contrôle continu favorise la réussite et est adaptée à l'alternance.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La formation en alternance et l'importance donnée au présentiel pendant les périodes de regroupement au centre de formation est un point fort. Les modalités d'enseignement sont variées (cours magistraux, applications, projets, etc.), ainsi que la nature des évaluations (dossiers, examens, projets, oraux, etc.).</p> <p>L'usage du numérique à des fins pédagogiques n'est pas abordé dans le dossier d'autoévaluation.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>L'évaluation des étudiants est conforme à la réglementation et aux modalités de contrôle des connaissances votées par la Commission formation et vie universitaire (CFVU) de l'Université.</p> <p>L'évaluation des étudiants s'appuie principalement sur le contrôle continu, ce qui est cohérent pour une LP. La délivrance des crédits européens est en corrélation avec le volume horaire des enseignements et leur importance dans le cursus.</p> <p>Les jurys d'examen comprennent enseignants académiques et professionnels. Il n'y a pas d'information sur le déroulement des jurys ni sur les conditions de validation du diplôme.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Les compétences sont parfaitement décrites dans le dossier d'autoévaluation. Elles sont la déclinaison du programme en logique de compétences professionnelles, ce qui constitue un point fort de la formation. Le suivi de l'acquisition est centré autour de cette logique. Il est relatif à la mission effectuée en entreprise.</p>

	<p>Le suivi de l'acquisition de ces compétences est réalisé, mais de manière assez simple. Un bilan est effectué par semestre, sans qu'il ne soit indiqué de quelle manière il se déroule ni ce qu'il comprend. On ne sait pas par exemple si ces bilans donnent lieu à un échange avec l'étudiant et le tuteur en entreprise, si ce suivi est formalisé par le biais d'un document écrit. L'adéquation de la mission en entreprise n'est évaluée qu'en fin de parcours, au moment de la rédaction du mémoire.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés existe mais reste assez succinct. Une enquête à 18 mois est réalisée par l'observatoire de l'Université et relayée par l'IUT. Le dossier indique qu'une attention particulière est portée sur le devenir des étudiants immédiatement à la sortie du diplôme, mais elle semble informelle pour l'instant bien qu'effective (relations fortes avec les entreprises). Une réflexion est en cours pour objectiver et formaliser le suivi.</p> <p>Comme le diplôme n'est ouvert que depuis 2012, on ne dispose pas d'enquêtes nationales sur le devenir des étudiants.</p> <p>Enfin, il ne semble pas exister de réseau des anciens, ce qui est regrettable ; un tel réseau pourrait aider à comprendre l'adéquation de la formation au marché du travail et à tisser des liens avec le monde professionnel.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Un conseil de perfectionnement semble exister, réunissant l'équipe enseignante et des professionnels. Les étudiants n'y participent pas mais les évaluations des enseignements lui sont transmises.</p> <p>Un processus d'amélioration continue est pratiqué par le responsable de la formation avec l'appui de l'équipe pédagogique aux travers d'échanges bidirectionnels permanents avec les entreprises. Ce processus semble être efficace au regard de l'analyse du dossier, mais il reste a priori informel.</p>

Observations de l'établissement

Brest, le 18 juillet 2016,

Le Vice-Président formation tout au long de la vie en charge de la Commission de la Formation et de la Vie Universitaire

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

Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

AM/KB/2016/n°

Affaire suivie par
Kristen Bosser

Téléphone
02.98.01.60.19

Fax
02.98.01.60.01

Mél.
directrice.deve@univ-brest.fr

Objet : Retour sur les rapports d'évaluation de l'offre de formation « 2012-2016 »

L'université de Bretagne Occidentale remercie le 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 notre établissement.

L'évaluation de cette formation n'appelle pas de commentaire.

Je vous prie d'agréer l'expression de ma considération la plus distinguée.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président formation tout au long de la vie en charge de la CFVU,



Abdeslam MAMOUNE

Au :

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

**2 rue Albert Einstein
75013 PARIS**