



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Administration et encadrement du service à la personne

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Administration et encadrement du service à la personne. 2016, Université de Franche-Comté - UFC. hceres-02039723

**HAL Id: hceres-02039723**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039723>**

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 Administration et encadrement du service à la personne

- Université de Franche-Comté - UFC

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 : Sciences juridiques, économiques et de gestion

Établissement déposant : Université de Franche-Comté

Établissement(s) cohabilité(s) : /

De création récente (2012), la licence professionnelle *Management des organisations, spécialité Administration et encadrement des services à la personne*, du champ de formation *Sciences juridiques, économiques et de gestion* de l'Université de Franche-Comté, est portée par l'unité de formation et de recherche (UFR) de Sciences juridiques Economiques Politiques et de Gestion de Besançon.

Elle a pour objectif de former des cadres intermédiaires dans le domaine des services à la personne, c'est-à-dire dans des structures accueillant des publics en difficulté (personnes âgées ou handicapées, enfants, etc.). Elle répond à la demande des pouvoirs publics d'élever le niveau de qualification dans le secteur de ces services et aux besoins des professionnels de ce secteur.

Les diplômés sont amenés à seconder les dirigeants des structures d'accueil, donc à intervenir auprès d'eux avec des compétences multidisciplinaires. Ils peuvent aussi commencer leur carrière professionnelle dans les organismes publics ou privés pilotant les services à la personne. Ils sont donc formés dans les domaines du droit, de l'économie sociale et solidaire, de la gestion des services de proximité (dont la gestion des ressources humaines et financière), de la psychologie et des techniques d'expression écrites et orales.

La formation se fait en présentiel et est assurée par une équipe pédagogique pluridisciplinaire, universitaires et professionnels. Les étudiants mènent un projet tuteuré et l'année de licence se termine par un stage de 12 semaines.

La licence accueille des étudiants en formation initiale (FI), issus essentiellement de deuxième année de licence *Administration économique et sociale (AES)*, de diplôme universitaire de technologie (DUT) *Carrières sociales* ou de brevet de technicien supérieur (BTS) *Services et prestations des secteurs sanitaires et sociaux*. Elle accueille aussi des salariés en formation continue (FC) et les candidatures individuelles de validation des acquis.

## Synthèse de l'évaluation

Le service à la personne est un secteur en plein développement et cette licence professionnelle, mise en place en coordination avec les instances et organismes professionnels publics et privés et toujours soutenus par eux, répond à un réel besoin. Seule dans le Grand Est à proposer ce parcours de formation, la licence professionnelle se présente dans un environnement très favorable, au bénéfice tant des étudiants de la région que de ceux des autres régions.

Le programme de formation est classique et pertinent, s'appuyant sur huit unités d'enseignements (UE) combinant théorie et pratique, auxquelles viennent s'ajouter un projet tuteuré monté en partenariat avec les professionnels et un stage de 12 semaines. Les compétences et les connaissances attendues sont claires et bien présentées, en particulier dans la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ; elles sont tout à fait cohérentes avec les objectifs affichés.

Les enseignements sont assurés à parts égales par des professionnels et des universitaires. Ces derniers sont rattachés à des laboratoires de recherche, ce qui leur permet d'enrichir en permanence le contenu des cours au profit des étudiants.

La participation et l'implication des institutionnels et des professionnels est une caractéristique importante de cette licence. La professionnalisation est bien au cœur de la formation.

Les étudiants sont soumis à des évaluations régulières, formatives et évaluatives, ce qui leur permet de suivre l'évolution de leur niveau tout au long de l'année.

Le taux de réussite est très élevé (un seul échec à l'issue de chacune des deux années d'existence).

Le pilotage de la formation est très bien assuré par l'équipe pédagogique, d'abord, puis par le conseil de perfectionnement. Ce dernier, composé des différentes parties prenantes que sont les enseignants, les professionnels et les étudiants, prend en compte leurs avis et retours pour réviser ou faire évoluer la formation. Il reçoit et analyse les résultats de l'enquête sur les enseignements faite auprès des étudiants. Cette enquête est précise et bien renseignée.

Malgré ces atouts, la formation ne présente pas tous les résultats qui pourraient en être attendus.

Le recrutement reste faible, la capacité d'accueil de 25 places n'a jamais été atteinte (16 étudiants ont été inscrits en moyenne depuis 2012). L'attractivité réelle de cette licence ne peut être évaluée, par manque de données sur le nombre et l'origine des candidats.

Les étudiants sont en majeure partie en formation initiale (88 % pour les trois années d'existence de la licence). Un des objectifs de cette formation étant de contribuer à requalifier les postes dans les structures de services à la personne, il est nécessaire d'accueillir en formation continue (FC) un nombre bien plus élevé de salariés de ce secteur.

Si le taux de réussite est très élevé (un seul échec à l'issue de chacune des deux années d'existence), celui de l'insertion professionnelle des étudiants à l'issue de l'année de formation reste faible (54 %). Les poursuites d'études, qui devraient rester extrêmement limitées s'agissant d'une licence professionnelle, sont importantes et même favorisées (30 % sur les deux premières années, selon l'enquête interne). Cette poursuite d'études vers le master est organisée voire encouragée par le partenariat conclu avec le département de sociologie de l'UFR, ce qui n'est pas conforme avec la finalité d'une licence professionnelle.

La raison du faible taux d'insertion est connue. Les établissements du secteur de l'aide à la personne étant très encadrés règlementairement et financièrement, ils n'ont pas toujours la possibilité ou la liberté de recruter ces diplômés et cela leur imposerait de modifier leur organisation et probablement aussi leur conception du management. Le partenariat avec les institutionnels et professionnels du secteur concerné est un très bon soutien de cette formation et un dialogue avec eux s'impose pour améliorer le taux d'insertion.

En outre, on ne dispose pas des enquêtes des responsables de la licence de suivi des anciens étudiants et il en résulte une méconnaissance des postes tenus par ceux qui ont trouvé un emploi. Ce suivi est à améliorer et cela passe notamment, à l'instar de beaucoup d'autres formations, par la création d'un réseau d'anciens, source de nombreuses informations pour l'équipe pédagogique et les étudiants.

En conclusion, cette licence professionnelle présente un réel paradoxe : correspondant à une demande des professionnels des services à la personne, elle est bien positionnée et bénéficie d'un taux de réussite très élevé. En contrepartie, elle n'accueille qu'un nombre réduit d'étudiants (environ les deux tiers de sa capacité d'accueil), le taux d'insertion professionnelle est particulièrement faible et celui de la poursuite d'études trop élevé. Accroître l'accueil d'étudiants en formation continue et développer un réseau de professionnels davantage praticiens (directeurs d'établissement ou d'institution) serait une réponse naturelle à ce constat. Les praticiens qui sont les recruteurs potentiels, pourraient apporter des solutions pour améliorer l'insertion des étudiants à l'issue de la formation.

## Analyse

|   |   |
|---|---|
| <p>Adéquation du cursus aux objectifs</p> | <p>La licence professionnelle a un objectif clairement défini et le cursus est bien adapté et pertinent.</p> <p>Cette formation de cadres intermédiaires dans le domaine du service à la personne propose l'acquisition de compétences dans les différents domaines de management et de gestion, utilisables au sein d'une institution souvent de petite taille, apportant par là un soutien nécessaire à la direction concernée.</p> <p>Cette licence a été créée à la demande des professionnels et institutionnels du secteur, qui participent à la formation ainsi qu'à son évolution par le biais des réunions pédagogiques et du conseil de perfectionnement.</p> <p>Le cursus associe des enseignements théoriques comme le droit, l'économie sociale et la psychologie à d'autres plus pratiques dans les domaines de la gestion, du management, des pratiques professionnelles etc.</p> <p>Outre la participation des professionnels, l'objectif de professionnalisation est atteint grâce au projet tuteuré, mené en collaboration avec les professionnels, et au stage de 12 semaines suivi par les étudiants.</p> |
|---|---|

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <p>Environnement de la formation</p> | <p>Cette formation bénéficie d'un environnement très favorable, étant très bien positionnée dans l'offre de formation régionale et bénéficiant de l'appui de nombreux organismes professionnels. Elle répond à une attente certaine des institutions et structures concernées par le service à la personne. En effet, le cadre législatif, actuellement en évolution et auquel sont soumises ces dernières, impose compétences et qualifications spécifiques.</p> <p>Cette formation est la seule existant à ce niveau dans le Grand Est. Au plan national, cinq universités proposent des licences professionnelles dans ce domaine.</p> <p>Globalement, les besoins de ce type de qualification ne peuvent que croître.</p> <p>Elle accueille 25 % d'étudiants non originaires de la grande région Est.</p>  |
| <p>Equipe pédagogique</p>            | <p>L'équipe pédagogique est pluridisciplinaire et complète (au sens des compétences apportées), diversifiée et très impliquée dans le pilotage de la formation. Elle comprend pour moitié de l'effectif, des enseignants de l'Université et est complétée par un nombre équivalent de professionnels issus des structures partenaires.</p> <p>Treize universitaires, dont la plupart appartiennent à des laboratoires de recherche de l'Université de Franche-Comté, assurent 50 % des enseignements ; les autres 50 % sont dispensés par des professionnels, recrutés en fonction de leurs compétences propres et occupant des postes à responsabilité dans le domaine du service à la personne. Ce pourcentage d'enseignements assurés par les professionnels est tout à fait favorable à la professionnalisation.</p> <p>Le pilotage de la licence est bien organisé par la responsable pédagogique ; celle-ci assure la coordination et la concertation entre les membres de l'équipe pédagogique. Un conseil de perfectionnement est en place, rassemblant responsables académiques et professionnels et se réunit tous les ans.</p>  |
| <p>Effectifs et résultats</p>        | <p>Depuis sa mise en œuvre en 2012, cette formation accueille des promotions incomplètes d'étudiants : entre 12 et 20 étudiants ont été sélectionnés pour les trois premières années, alors que le nombre de places est fixé à 25. Le manque d'information sur les candidats, leur nombre et leur provenance, ainsi que sur les critères de sélection par la commission pédagogique, ne permet pas d'analyser les raisons de ce déficit de recrutement.</p> <p>Le taux de réussite est très bon : pour les deux premières années, on note un seul échec par an ce qui conforte la méthode de sélection adoptée.</p> <p>L'insertion professionnelle, quant à elle, n'est pas encore optimale. Alors que c'est l'objectif d'une licence professionnelle, cette insertion est relativement faible (à peine plus de 50 %). Ceci peut s'expliquer à la fois par la nouveauté de la formation et par la difficulté qu'ont les professionnels d'intégrer des profils bac +3 dans des organismes ou institutions très encadrés, financièrement en particulier.</p> <p>Aussi le nombre de poursuite d'études est lui élevé (25 %) ; un partenariat a été conclu depuis 2014 pour permettre aux étudiants de suivre le master <i>Vieillesse et Société</i> de la même Université, ce qui n'est pas du tout conforme avec la finalité d'une licence professionnelle.</p> <p>Les professionnels qui soutiennent cette formation sont pour la plupart des institutionnels. L'amélioration de l'insertion professionnelle passera par l'implication d'acteurs de terrain, comme les directeurs d'établissements ou d'institutions, qui sont les recruteurs potentiels des diplômés</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Place de la recherche</p>            | <p>Même si ce n'en est pas un objectif principal, la recherche a trouvé une place limitée mais bien présente dans cette licence.</p> <p>Les étudiants bénéficient de l'expertise des 11 enseignants qui appartiennent à des laboratoires de recherche.</p> <p>Par ailleurs, ils suivent un enseignement d'initiation à la méthodologie de recherche, utilisé dans le cadre de leur projet tuteuré, en vue d'élaborer la problématique du sujet à traiter et de savoir collecter et analyser les données de terrain.</p> <p>Enfin, ils participent à des manifestations scientifiques ou des colloques, par exemple un sur le vieillissement ou un autre sur le suicide.</p>  |
| <p>Place de la professionnalisation</p> | <p>L'objectif de professionnalisation est tout à fait atteint par cette formation.</p> <p>Elle a été conçue dès l'origine avec des professionnels et des institutionnels pour répondre à leurs besoins. Ils restent impliqués pendant tout le cursus et donnent ainsi aux étudiants de nombreuses occasions d'aborder concrètement le secteur du service à la personne.</p> <p>Le partenariat avec les professionnels se décline, en particulier par leur participation comme enseignants, par leur présence aux réunions de l'équipe pédagogique et du conseil de perfectionnement.</p> <p>Les sujets du projet tuteuré portent sur des thématiques établis avec les partenaires professionnels qui font aussi intervenir les étudiants au cours d'événements qu'ils organisent (colloques, journées d'études, journées de découverte, réunion de travail etc.)</p> <p>Un stage de 12 semaines permet à l'étudiant de traiter puis de présenter un projet proposé par la structure d'accueil, en lien avec la formation reçue.</p> <p>La fiche RNCP présentée est claire et présente bien la formation (toutefois, elle ne mentionne pas les crédits européens (ECTS) attribués au projet tuteuré et au stage (UE 9 et 10).</p> |
| <p>Place des projets et stages</p>      | <p>Projet tuteuré et stage ont la place qu'ils doivent avoir dans une licence professionnelle. Leur suivi et leur évaluation sont précis et de bonne qualité.</p> <p>Le projet tuteuré (100 heures venant s'ajouter aux 390 heures de formation académique) met en œuvre un maximum de compétences qui ont été acquises dans l'année ainsi que la méthodologie de projet. Il est monté en partenariat avec les professionnels. Une restitution publique en permet l'évaluation, tant d'un point de vue individuel que collectif.</p> <p>Le stage se déroule durant la dernière période de l'année pendant 12 semaines. L'étudiant est suivi par un référent de l'Université et un de la structure d'accueil, ces deux derniers collaborant étroitement.</p> <p>Véritable période de mise en pratique des connaissances acquises, le stage fait l'objet d'une fiche d'évaluation rédigée par la structure d'accueil.</p>  |
| <p>Place de l'international</p>         | <p>L'international n'est pas une dimension très présente dans cette formation, ce qui est compréhensible compte-tenu de son objectif et de son orientation liée à la réglementation française.</p> <p>La licence ne prévoit pas de mobilité à l'international à l'exception de la période de stage (ce qui s'est produit à deux reprises).</p> <p>Les étudiants suivent quelques cours d'anglais (15 heures) ce qui est relativement restreint, compte-tenu des demandes habituelles des entreprises. Il conviendrait de vérifier avec les partenaires professionnels l'intérêt, dans une optique d'évolution ultérieure de carrière, de développer cet enseignement et de faire passer aux étudiants une certification du type <i>TOEIC (Test of English for international communication)</i>.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p> | <p>Le recrutement se fait par sélection sur dossier, ce qui est adapté aux exigences de cette licence ; les inscrits majoritairement en formation initiale (43 sur 49 pour les trois années, les six autres étant en formation continue) sont en grande partie issus de BTS (23 sur 43).</p> <p>Cependant, le nombre d'inscrits (de 12 à 20 selon les années) restant inférieur depuis l'origine à la capacité d'accueil (25), tendrait à prouver, soit que le recrutement est trop sélectif, soit que le nombre de candidats est faible. Il est regrettable de ne pas disposer d'informations pour en juger.</p> <p>Les dispositifs d'aide à la réussite sont limités mais correspondent aux besoins spécifiques des étudiants.</p> <p>La sélection effectuée au recrutement fait qu'il n'existe pas de module de mise à niveau en début d'année. Toutefois, les étudiants qui en ont besoin peuvent quand même bénéficier d'une remise à niveau ou suivre des modules de rattrapage optionnels.</p> <p>Les membres de l'équipe pédagogique organisent des suivis individuels et collectifs. Des rencontres peuvent se tenir à la demande des étudiants.</p> <p>Ces dispositions permettant un accompagnement régulier sont tout à fait intéressantes.</p> <p>De plus, les étudiants reçoivent en cours d'année, une aide pour l'orientation professionnelle, la recherche d'emploi de stages etc.</p>  |
| <p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>               | <p>La formation accueille essentiellement des étudiants en formation initiale.</p> <p>Elle est ouverte à la formation continue (six étudiants sur trois ans), mais l'organisation est peu adaptée à ce statut.</p> <p>L'accueil de validation des acquis de l'expérience ou professionnels (VAE ou VAP) est possible (deux salariés ont déjà été inscrits).</p> <p>La licence n'est pas encore ouverte à la formation par alternance ; cette disposition est toutefois prévue pour les années à venir.</p> <p>Des mesures spécifiques sont correctement mises en œuvre, au cas par cas, pour les étudiants à contrainte particulières (salariés, handicapés, contraintes familiales, sportifs de haut niveau etc.)</p> <p>Les technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE) sont peu utilisées. La principale utilisation est la plateforme <i>Moodle</i>. Une autre plateforme collaborative d'échange de données a été créée par les étudiants sous la direction d'un enseignant, dans le cadre d'un projet tuteuré.</p> <p>Un projet portant sur les innovations technologiques au service de la pédagogie est en cours au sein de l'UFR ; les étudiants de la licence pourront ultérieurement bénéficier des résultats de ce projet.</p> <p>Compte tenu de l'utilisation de ces technologies qui se développe dans les entreprises en général mais aussi dans structures d'aide à la personne (gestion du personnel, gestion financière, suivi des résidents dans les structures d'accueil), l'enseignement d'outils informatiques pourrait être plus développé.</p> |
| <p>Evaluation des étudiants</p>                                     | <p>Les modalités liées à l'évaluation des étudiants sont précises, bien définies et efficaces.</p> <p>Les étudiants sont soumis à des évaluations régulières formatives et certificatives. Les modalités sont arrêtées par les enseignants en concertation avec l'équipe pédagogique. L'ensemble des évaluations se fait de façon régulière, ce qui permet aux étudiants d'apprécier leur niveau toute l'année.</p> <p>Les acquis professionnels sont évalués lors du projet tuteuré et du stage : le projet tuteuré fait l'objet d'une restitution, permettant d'évaluer travail individuel et collectif, le stage est évalué par le rapport présenté et par la soutenance devant un jury.</p> <p>Le jury d'examen comprend l'ensemble de l'équipe pédagogique. Aucune information n'est donnée sur le fonctionnement de ce jury.</p> <p>L'attribution des ECTS se fait selon une règle stricte et bien décrite.</p>  |



|   |   |
|---|---|
| <p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>                     | <p>Le suivi de l'acquisition des compétences n'est pas formalisé. Il n'existe pas de livret ou de portefeuille de compétences.</p> <p>Ce suivi est corrélé avec l'évaluation, celle-ci s'effectuant par contrôle continu ou au cours des travaux dirigés.</p> <p>Les étudiants acquièrent bien des compétences transversales grâce aux matières enseignées, mais à l'exception du projet tuteuré et du stage, il n'y a pas d'évaluation de compétences transversales regroupant plusieurs matières telle qu'une étude de cas commune à différentes matières.</p> <p>Le supplément au diplôme est clair et bien rédigé.</p>  |
| <p>Suivi des diplômés</p>   | <p>Des enquêtes internes ont été effectuées pour les diplômés des deux premières années.</p> <p>Le taux de réponse obtenu est correct (80 %). Les informations recueillies sont limitées au devenir des étudiants (en emploi, poursuite d'études etc.), le questionnaire d'enquête étant probablement beaucoup trop succinct.</p> <p>Ainsi, ne sont pas précisés les types de postes occupés par les diplômés ayant trouvé un emploi, information primordiale pour analyser l'adéquation de la formation aux objectifs d'insertion.</p> <p>La licence ne s'appuie sur aucun réseau d'anciens qui lui apporterait des informations sur les anciens diplômés, et qui pourrait aussi aider les étudiants dans leur recherche de stage puis d'emploi. Avec déjà une cinquantaine de diplômés, la mise en place de ce réseau est fortement recommandée.</p>  |
| <p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p> | <p>Les procédures de perfectionnement et d'autoévaluation sont bien mises en place et permettent les ajustements nécessaires pour l'évolution de la formation.</p> <p>Le conseil de perfectionnement est bien composé des parties prenantes, regroupant une fois par an les enseignants, des professionnels et des étudiants. D'anciens diplômés interviennent pour faire part de leur expérience.</p> <p>Une évaluation de la formation par les étudiants a été effectuée pour les deux années passées. Les questionnaires ont été remplis par la grande majorité des étudiants et font l'objet de comptes rendus détaillés, présentés et discutés au conseil de perfectionnement. Cette procédure est bien faite et efficace.</p> <p>A partir des différents retours des professionnels, des anciens diplômés et des étudiants et après concertation avec les enseignants, le conseil opère les ajustements nécessaires sur l'organisation et le contenu des cours, les méthodes pédagogiques, les modalités d'évaluation. La mise en place future de la formation par alternance est une recommandation issue de ces travaux.</p> <p>En plus du conseil de perfectionnement, une réunion annuelle de fin d'année regroupe l'ensemble de l'équipe pédagogique et permet de faire le bilan de l'année passée et d'adopter, si besoin est, des mesures correctives.</p> <p>L'ensemble de toutes ces procédures et modalités montrent que l'évaluation de la licence est bien conduite et permet d'entraîner les évolutions nécessaires.</p> |

# Observations de l'établissement

UNIVERSITÉ DE FRANCHE-COMTÉ

Liste des formations du **champ des Sciences juridiques économiques et de gestion** ne faisant pas remonter d'observations sur le rapport rendu par l'HCERES :

|    |  |
|----|--|
| L  | Droit  |
| LP | Achats   |
| LP | Administration et encadrement du service à la personne                     |
| LP | Assistant marketing et communication des petites et moyennes entreprises   |
| LP | Attaché au développement international des organisations                   |
| LP | Management du développement durable  |
| LP | Métiers de la comptabilité et de la gestion                                |
| LP | Piloter les ressources humaines dans les petites et moyennes organisations |
| M  | Droit privé  |
| M  | Droit public   |

Fait à Besançon, le 27 juin 2016.



Le Président

*Jacques Bahi*  
 Jacques BAHY