

# HCERES

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

Formations

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Directeur de structure de services à la personne

- Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

# 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 : Homme, sociétés, risques, territoire

Établissement déposant : Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Cette formation, ouverte en septembre 2007, a pour objectif de former des cadres intermédiaires pour des structures de services à la personne du secteur privé ou associatif majoritairement. Cette licence professionnelle (LP) répond à un besoin des entreprises, des structures associatives et privées à type lucratif ou non lucratif, d'avoir des personnes en responsabilité de secteur. L'enseignement se fait exclusivement en présentiel. Il n'y a aucun partenariat formalisé mais plusieurs partenariats effectifs. Cette formation, unique en région Basse-Normandie, est centrée autour de la gestion et du management spécifiquement appliqué au secteur du service à la personne et de l'aide à domicile. Elle peut être suivie en formation initiale ou continue, en cursus complet sur un an ou via la Validation des acquis de l'expérience (VAE) sur le site de l'Institut universitaire de technologie (IUT) d'Alençon.

Malgré tout, les responsables évoquent un décalage certain entre la dénomination du diplôme et les types d'emplois dans lesquels les étudiants trouvent des débouchés. En effet, l'intitulé de cette licence se heurte clairement à d'autres diplômes du secteur social de niveau 2 (Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale - CAFERUIS) et de niveau 1 (Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale - CAFDES) homologués et agréés par le ministère des affaires sociales et de la santé et dont l'obtention est obligatoire pour exercer des fonctions de direction en structures médico-sociales, sociales ou sanitaires.

## Synthèse de l'évaluation

Les objectifs de cette licence professionnelle sont clairement énoncés et plutôt ambitieux au vu des cursus antérieurs des candidats très disparates (Brevet de technicien supérieur (BTS), Diplôme universitaire technologique (DUT), deuxième année de licence (L2), formation continue), d'horizons très variés et sans véritable culture commune. Le projet est clair et bien défini. La maquette est en adéquation avec les objectifs ciblés et le tissu associatif et d'entreprises visées. La pluridisciplinarité et la cohérence de l'équipe pédagogique sont un gage de bon fonctionnement.

Dans le cadre local, cette LP est une des trois LP présentes à l'IUT d'Alençon et trouve naturellement sa place. Au plan national, il existe actuellement en France cinq LP qui proposent des formations assez comparables. Il n'y a pas de problèmes de recrutement pour cette licence dont 2/3 des étudiants sont issus de BTS mais 10% seulement de L2. Les taux de réussite et d'insertion sont bons. Quelques étudiants poursuivent leurs études (niveau master *Management social et santé*). On peut déplorer toutefois le nombre quasi-inexistant de VAE et le très faible nombre de contrats de professionnalisation.

On ne voit pas clairement de lien avec l'université de Caen, hormis le rattachement des enseignants-chercheurs qui interviennent dans cette formation. Par ailleurs, l'appui recherche n'est pas la finalité de ce diplôme. On observe l'absence totale de cours magistraux dans cette licence qui ne comporte que des heures de Travaux dirigés (TD), Travaux pratiques (TP) ou travaux individuels et de groupe. La place de l'anglais et du numérique semble peu en phase avec le niveau des étudiants et le type de LP visé.

La formation est régulièrement adaptée en fonction des évolutions et des aménagements nécessaires par le conseil de perfectionnement qui, toutefois, ne comporte pas d'étudiants en son sein. On peut déplorer également l'absence d'évaluation formalisée du dispositif de formation par les étudiants.

Points forts :

- Participation importante des professionnels intervenant dans la formation.
- Beaucoup de travaux de groupe, TP, TD.
- Taux de réussite et d’insertion globalement bons.

Points faibles :

- Intitulé de cette licence en inadéquation avec les types d’emploi visés.
- Pas d’évaluation formalisée du dispositif de formation par les étudiants et absence d’étudiants dans le conseil de perfectionnement.
- Faible taux de VAE et de contrat de professionnalisation.

Recommandations :

- Il serait judicieux d’engager l’université à requalifier cette licence professionnelle dont le titre ne correspond pas aux débouchés visés. Cela entraîne une confusion tout à fait regrettable pour les futurs diplômés.
- Les candidats à la VAE et en contrat de professionnalisation sont à encourager, en identifiant les niveaux d’exigence spécifiques à ces publics. La composition des jurys d’admission mérite d’être repensée.
- Enfin la mise en place formalisée du dispositif de formation par les étudiants et leur intégration dans le conseil de perfectionnement est à travailler rapidement avec un suivi des cohortes plus régulier et plus fin que celui présenté dans le dossier.

## Analyse

|   |  |
|---|--|
| <p>Adéquation du cursus aux objectifs</p> | <p>Les objectifs et les processus de mise en œuvre sont précis. La maquette est simple et parfaitement lisible.</p> <p>Toutefois la dénomination de cette LP et les types d’emplois visés ne correspondent pas à la réalité du marché. En effet, cette licence entre en concurrence directe avec d’autres diplômes du secteur social dont l’obtention est obligatoire pour exercer des fonctions de direction en structures sanitaires, médico-sociales et sociales (notamment grandes associations), ce qui leurre les étudiants.</p>   |
| <p>Environnement de la formation</p>      | <p>Il existe plusieurs licences ou masters sur des thématiques proches sur l’ensemble du territoire (Bordeaux 4, Université de Franche-Comté, Paris 13, Lyon 3, etc.) avec des intitulés plus conformes aux attentes des employeurs et des étudiants mais qui ne concurrencent pas directement cette licence professionnelle <i>Directeur de structure de services à la personne</i>. Dans le cadre local, cette LP trouve naturellement sa place entre la psychologie, la sociologie, la géographie et l’administration économique et sociale (AES). Elle s’inscrit dans une offre de LP assez complémentaires sur l’IUT d’Alençon. Comme pour beaucoup de licences professionnelles, le nombre d’étudiants venant d’un cursus généraliste L1 et L2 est assez faible.</p> |
| <p>Equipe pédagogique</p>                 | <p>L’équipe pédagogique favorise l’implication large de professionnels du secteur (45% des enseignants). Le reste des enseignements est assuré à hauteur de 30% par des enseignants chercheurs et par divers enseignants pour 25% (Professeur agrégé (PRAG), Professeur certifié (PRCE), professeur de lycée professionnel). Il n’y a pas de Professeur associé (PAST) dans cette formation.</p> <p>Le pilotage de la formation est assuré par un Maître de conférences (MCF) qui semble bien impliqué dans le dispositif.</p>   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p>Effectifs et résultats</p> | <p>Le recrutement est national : on note plus de 200 dossiers de candidature par promotion. Il y a 30 étudiants par promotion en moyenne (depuis 2012). Les données concernant l'insertion sont bien remplies. On note un fort taux d'insertion assez rapide (&gt; 70%) et quelques étudiants poursuivent leurs études (niveau master <i>Management social et santé</i>).</p> <p>On peut déplorer toutefois le nombre quasi inexistant de VAE et le très faible nombre de contrats de professionnalisation.</p> <p>Le taux de réussite est globalement très bon (supérieur à 90%) sur les trois dernières années recensées (2012, 2013 et 2014) et le taux d'insertion professionnelle est supérieur à 70% avec environ plus de 60% de Contrat à durée indéterminée (CDI).</p> <p>On constate dans le même temps que 10 à 25% des effectifs sont en poursuite d'études ce qui est important pour une LP.</p> |
|-------------------------------|--|

|   |  |
|---|--|
| <p>Place de la recherche</p>  | <p>Ce n'est clairement pas l'objectif affiché de cette licence (même si des journées d'études transversales sont organisées). Des efforts ont été apportés sur la recherche bibliographique.</p>   |
| <p>Place de la professionnalisation</p>                             | <p>Les relations avec le monde professionnel sont fréquentes et bonnes et les nombreux stages et intervenants du milieu professionnels (45% des enseignants) en attestent.</p> <p>Des études de cas et de situations professionnelles sont abordées dans plusieurs Unités d'enseignement (UE). Le stage professionnel et le projet tuteuré permettent de répondre à des commandes institutionnelles en lien avec des problématiques « terrain ».</p>   |
| <p>Place des projets et stages</p>                                  | <p>Le stage long, gratifié de 15 semaines, débouche régulièrement sur des recrutements par la suite. Un tuteur professionnel est désigné en plus du tuteur enseignant. L'évaluation de stage se fait en trois temps : suivi de stage, mémoire de stage et soutenance orale sans note éliminatoire. Le projet tuteuré répond à une commande de structure professionnelle et permet à une équipe d'étudiant (trois à cinq) d'approfondir la thématique imposée.</p>  |
| <p>Place de l'international</p>                                     | <p>Il n'y a pas de collaborations actuellement de cette nature, ni dans l'accueil d'étudiants étrangers, ni dans la participation du corps enseignant. Mais est-ce vraiment la mission d'une licence professionnelle que de répondre à ces exigences ?</p> <p>On note cependant que 30 heures d'anglais sont dédiées mais l'objectif affiché paraît trop ambitieux et en décalage avec ce diplôme et les lieux d'insertion des diplômés uniquement en France.</p>  |
| <p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p> | <p>L'IUT d'Alençon permet à la fois de suivre un DUT Carrières sociales option services à la personne et une LP spécifique à ce domaine. La réussite des étudiants dans cette licence ne pose pas vraiment de problèmes, la sélection étant faite d'abord sur dossier puis sur entretien avec ensuite la mise en place d'un suivi individualisé des parcours (carnet de bord). On note toutefois le faible taux de VAE et de contrat de professionnalisation. La composition du jury VAE (5 universitaires et seulement 1 professionnel, pour 2 universitaires et 1 professionnel pour les autres jurys de sélection pourrait être une des explications possibles.</p> |
| <p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>               | <p>L'enseignement est assuré uniquement en présentiel sous forme de TP, TD et travaux individuels et de groupe largement privilégiés. Il n'y a aucun cours magistral mais une « certaine pédagogie active » à partir d'analyse de cas et problèmes. On ne trouve pas de données significatives sur l'utilisation et la place du numérique hormis le fait qu'il n'y ait pas de Certificat de compétences en langues de l'enseignement supérieur (CLES) et ou de Certificat informatique et internet (C2i)</p> <p>Une seule étudiante en situation de handicap est accueillie avec aménagement des temps d'enseignement et de stage.</p>                                 |

|  |  |
|--|--|
| Evaluation des étudiants                                   | Les cours en présentiel sont obligatoires (tolérance de 10% d'absence non justifiée). Si l'absentéisme est supérieur à 10%, non validation possible par le jury final des UE du semestre. Les modalités d'évaluation sont classiques par compensation de certaines notes et moyenne d'au moins 10/20 pour les UE, stage et projet tuteuré.   |
| Suivi de l'acquisition des compétences                     | Un carnet de bord de l'étudiant a été mis en place en 2014. Il n'existe pas encore de portefeuille de compétences. Les compétences transversales ne sont pas clairement définies et celles annoncés dans l'annexe sont parfois surdimensionnées par rapport aux attendus professionnels, notamment la maîtrise de l'anglais spécifique au secteur (alors que dans ce domaine ce n'est pas très important).   |
| Suivi des diplômés   | L'IUT suit à six mois les diplômés de l'année en complément de l'enquête réalisée par l'observatoire de l'université de Caen.<br><br>Une page Facebook a été ouverte en 2015 pour les futurs candidats mais elle reste encore peu active dans l'idée de garder le lien avec les anciens diplômés. Cela doit être développé dans le futur.  |
| Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation | On note la présence de professionnels de divers horizons dans le conseil de perfectionnement. Un conseil pédagogique comprenant des étudiants, enseignants, vacataires et parfois professionnels se réunit trois fois par an. Des améliorations sont proposées mais pas toujours suivie d'effets (intitulé de la licence, mise en place de logiciels dédiés, ouverture plus importante de la formation continue par exemple).<br><br>On déplore par ailleurs l'absence d'évaluation formalisée du dispositif de formation par les étudiants. |

# Observations de l'établissement

## **OBSERVATIONS DE L'UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE SUR LE RAPPORT D'EVALUATION**

Licence professionnelle Intervention sociale spécialité Directeur de structure de services à la personne, champ de formation Homme, sociétés, risques, territoire

---

Nous reprenons ci-après la structure du rapport d'évaluation de notre formation afin d'apporter des compléments et/ou des précisions.

### **PRESENTATION DE LA FORMATION**

#### ***Partenariat avec le monde professionnel***

Au moment de l'évaluation, seules deux conventions de partenariats existaient pour notre formation avec l'IRFSS de Basse-Normandie et la FEPEM/IPERIA.

Au cours du premier semestre 2015, 6 nouvelles conventions de partenariat ont été conclues et présentées au conseil d'institut de l'IUT : Axéo Services (réseau national) - Fédération ADMR de l'Orne - - Maison et Services (réseau national) - UNA Bocage Ornaïs - UNA Pays d'Alençon Perche - Unité Territoriale DIRECCTE (Observatoire des Services A La Personne). Ces conventions ont pour objectif de renforcer et développer les partenariats existants auparavant. Cela a donné lieu par exemple à la mise en place de recensement de stages auprès des partenaires et des autres structures (une quinzaine d'offres courant décembre 2015 pour un départ en stage en février), et à la mise à jour de l'observatoire des services à la personne et à la réalisation d'une enquête sur le métier de responsable de secteur avec la Direccte.

Nous avons également obtenues dans le cadre du processus d'habilitation actuellement en cours, des lettres de soutien des structures suivantes : Axéo Services (réseau national) - Fédération ADMR de l'Orne - Maison & Services (réseau national) - UNA Bocage Ornaïs.

#### ***Intitulé de la licence***

Dans le cadre de l'habilitation de la licence actuellement en cours et de la réforme à venir des mentions de licences et de licence professionnelle, l'intitulé de notre formation sera largement modifié pour mettre en avant une ou des métiers/fonctions de niveau Bac + 3. L'intitulé mettra en avant notamment la fonction et le métier de responsable de secteur, ce qui correspond aux débouchés actuels de nos étudiants.

Le nouvel intitulé et la nouvelle maquette n'ont pas encore été validés par les instances universitaires et ministérielles au 7 mars 2016.

### **SYNTHESE DE L'EVALUATION**

#### ***Contrats de professionnalisation***

Le très faible nombre de contrats de professionnalisation peut s'expliquer par le calendrier de formation qui était proposé aux candidats jusqu'à l'année 2015-2016. Celui-ci a complètement été revu au cours du deuxième semestre 2015, sous un mode d'alternance pour les formations initiales et les contrats de professionnalisation.

Ainsi, quelles que soient les modalités d'inscription, les étudiants auront 2 jours de cours seulement par semaine entre octobre et mars. Les contrats de professionnalisation seront en entreprise ou en association les trois premiers jours de la semaine. Ce calendrier a été voté par le conseil d'institut de l'IUT fin 2015 et sera mis en place dès la rentrée 2016 afin d'accroître notamment le nombre de contrats de professionnalisation.

Les étudiants en formation initiale travailleront sur leurs projets tutorés et un jeu d'entreprise simulant le fonctionnement et la gestion d'une association d'aide à domicile.

A l'instar des stages, nous sommes en train de solliciter les structures partenaires et autres de services à la personne pour centraliser et obtenir des offres de contrat de professionnalisation pour nos futurs étudiants.



### ***Intégration de la licence au sein de l'offre de l'Université***

La licence s'insère dans un projet de formation universitaire plus large au sein notamment de l'IUT d'Alençon. Celui-ci est l'une des rares composantes en France qui propose à la fois une formation Bac + 2 au travers d'un DUT Carrières Sociales option Services à la personne (depuis 3 ans) et d'une autre licence professionnelle en domotique. Cela constitue un pôle de formations universitaires unique, spécialisé sur les services à la personne et la silver-économie. Il s'agit également de formations, en particulier pour les licences, qui complètent l'offre de notre établissement au côté d'autres spécialités de la licence professionnelle Intervention sociale, mais aussi du master Management du Social et de la Santé proposées par l'IAE de Caen. Il convient de noter que certains étudiants de la licence poursuivent leurs études par la suite dans ce master.

En outre, notre licence, permet chaque année à des étudiants de notre Université de se réorienter après leur L2 voire leur L3 qu'ils ont suivie auparavant dans certaines UFR telle que psychologie par exemple.

### ***Composition du Conseil de Perfectionnement***

Le rapport d'évaluation était incomplet et a omis de préciser que le Conseil de Perfectionnement était composé à la fois d'un représentant des étudiants (promotion en cours) et d'un ou d'une ancienne étudiante, au côté des enseignants et des professionnels notamment.

### ***Evaluation de la formation par les étudiants***

Un carnet de bord de l'étudiant a été réalisé et mis en place en 2014-2015. Il intègre une page complète d'évaluation, commentaires, retours et améliorations suggérées par les étudiants avant leur départ en stage. Une synthèse de cette évaluation est présentée lors de chaque Conseil de Perfectionnement, ce qui permet de faire des ajustements en fonction des retours des étudiants. Il a été décidé d'inscrire au cours du mois de mars 2016, la licence au Classement SMBG des meilleurs Licences, Bachelors et Grandes Écoles qui repose sur 3 critères : la notoriété du programme, les salaires et les débouchés à la sortie de la formation, le retour de satisfaction des étudiants.

De plus, un questionnaire ou une grille d'évaluation de la formation par les étudiants sera formalisée en s'appuyant sur celles existantes dans d'autres formations de l'IUT (afin de favoriser une communauté de pratiques d'évaluation).

### ***Analyse (modalités d'enseignement et place du numérique)***

Les étudiants seront encouragés au cours de la prochaine année universitaire à passer le Certificat de Langues de l'Enseignement Supérieur (CLES) et le Certificat Informatique et Internet (C2I).

### ***Analyse (Conseil de Perfectionnement et procédures d'auto-évaluation)***

Le rapport d'évaluation mentionne que des améliorations proposées par le Conseil de Perfectionnement ne sont pas suivies d'effets en citant l'intitulé de la licence, la mise en place de logiciels dédiés, et une ouverture plus grande de la formation à la formation continue.

Nous nous permettons d'indiquer ici que l'intitulé de la licence sera modifié à la rentrée 2017 dans le cadre de la réforme nationale des intitulés de licences et master. Le responsable de la formation s'appuie donc sur l'habilitation en cours de la licence pour mettre en oeuvre et faire valider par les instances universitaires et ministérielles à terme un nouveau libellé (voir en page précédente).

Aucun logiciel professionnel payant, n'a pu être acheté jusqu'en octobre 2015, faute de moyens budgétaires existants à ce titre à l'IUT et à l'Université. Toutefois, et après négociation avec le prestataire, un logiciel web professionnel, utilisé par les entreprises de services à la personne et les associations d'aide à domicile localement et nationalement a été acheté et mis en place pour la promotion 2015-2016. Il servira d'outil numérique pour le jeu d'entreprise qui sera mis en place au cours de la rentrée 2017.

Enfin, le calendrier de la formation a été totalement retravaillé pour la rentrée 2016 afin d'accroître le nombre d'étudiants en contrats de professionnalisation et en formation continue (sous un mode alterné, voire en page précédente et ci-dessus).

Le Président de l'Université  
de Caen Normandie,



Pierre DENISE