

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Intervention
sociale Spécialité Gestion de la
protection sociale

Université d'Orléans

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 07/07/2017

HCERES

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

Département d'évaluation des 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 2016-2017 sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Sociétés, entreprises et territoires

Établissement déposant : Université d'Orléans

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) Intervention sociale spécialité Gestion de la Protection Sociale (GPS) de l'université d'Orléans, créée en 2002, est dispensée dans le site délocalisé de l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Bourges, uniquement en présentiel. Elle propose de former de futurs salariés « capables d'assister les cadres de l'administration du social et d'occuper des postes intermédiaires de maîtrise technique ». Pour ce faire, la formation donne accès aux connaissances nécessaires des acteurs, des dispositifs et de l'organisation du système français de protection sociale, ainsi que des différents publics (et de leurs spécificités) pris en charge par ses institutions. La formation a également pour objectif de permettre aux étudiants de « comprendre et de se situer dans les débats et les réflexions en cours », mais aussi de mettre à jour leurs connaissances face aux changements permanents dans la structure et l'organisation de la protection sociale en France.

Pour atteindre ses objectifs, la licence professionnelle GPS est organisée en deux semestres. Le premier est exclusivement réservé aux enseignements, et le second est pour sa part consacré au projet tuteuré et au stage de seize semaines, accompagnant ainsi les étudiants vers la professionnalisation et l'insertion sur le marché du travail.

Analyse

Objectifs
Les objectifs de la licence professionnelle <i>Intervention sociale, spécialité Gestion de la Protection Sociale</i> de l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Bourges sont bien renseignés, précis et en adéquation avec la formation proposée. Il s'agit de former des étudiants capables de mobiliser leurs connaissances et analyses en matière de protection sociale afin qu'ils soient directement opérationnels dans les organismes de protection sociale. Les compétences attendues à la fin de la formation sont claires et pertinentes : connaître l'architecture et l'organisation du système français de protection sociale, ses acteurs, ses principaux dispositifs ; rechercher et mettre à jour les informations ; travailler sur des projets et/ou des suivis individuels auprès de publics diversifiés ; maîtriser l'analyse juridique ; connaître les grandes problématiques actuelles de la protection sociale ; savoir gérer les droits et les données des assurés. Les métiers visés sont renseignés dans la fiche du Répertoire National de la Certification Professionnelle (RNCP) et sont en adéquation avec les objectifs de la LP : gestionnaire de dossiers, technicien-conseil, correspondant accueil, rédacteur, coordonnateur, contrôleur, cadre gestionnaire, chargé de mission, attaché de direction, entre autres.
Organisation
La structure de la formation est lisible et cohérente par rapport aux objectifs visés. L'organisation en deux semestres est respectée : le premier semestre (S5), regroupe des enseignements dispensés essentiellement sous la forme de Travaux Dirigés (TD) et Cours Magistraux (CM), à savoir les Unités d'Enseignement (UE) suivantes : Environnement juridique et

social ; Mécanismes de l'intervention sociale ; Politiques de l'intervention sociale ; Formation générale (UE qui regroupe les enseignements de méthodologie de projet, l'expression et la communication, l'anglais et la bureautique), pour un total de 405 heures de formation. Le second semestre (S6) est uniquement consacré au projet tuteuré d'un mois, et au stage de seize semaines. La distribution des crédits ECTS (European Credit Transfer System) par UE est parfaitement équilibrée et laisse une place substantielle (50 % de l'ensemble des ECTS) au projet tuteuré et au stage. Le nombre d'heures réservées au projet tuteuré n'apparaît cependant pas clairement et doit être précisé (on rappellera ici qu'il doit correspondre à au moins 25 % du volume horaire global de la formation hors stage, conformément à l'arrêté de 1999). Il serait aussi bienvenu de lisser les heures du projet tuteuré sur les deux semestres, car dans les faits, l'enseignement débute au S5 : dans ce cadre, des missions sont effectuées entre octobre et mars, et une demie journée par semaine est consacrée à la préparation des projets. Il est important de noter que cette formation répond tout à fait à ses objectifs de formation, d'accompagnement et d'insertion des étudiants dans le monde professionnel.

Positionnement dans l'environnement

La licence professionnelle Gestion de la Protection Sociale évolue dans un contexte favorable à son maintien et son positionnement. Elle n'a pas d'équivalent au niveau régional, ni au niveau de la Communauté d'universités et établissements (COMUE). Au niveau de l'établissement, elle est adossée au Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) *Carrières sociales* de l'IUT de Bourges. La formation possède des liens forts et cohérents avec de nombreux organismes de la protection sociale, essentiellement locaux, mais aussi régionaux et nationaux : des partenariats existent avec la CAF, la CPAM, l'ARS, l'URSSAF, le conseil départemental, des mairies, des Communautés de Communes, des CCAS, des organismes de retraites, des mutuelles etc. Ces partenaires interviennent dans la formation à différents niveaux : pour dispenser des cours ; animer des conférences ; participer aux jurys de recrutement, au conseil de formation, aux jurys et aux commissions de sélection. S'ils offrent des potentialités fortes en termes de projets tuteurés, de stages et d'emplois, ces partenariats doivent cependant être formalisés par le biais de convention. Au final, la formation est bien positionnée dans son environnement et est bien en phase avec le monde socio-professionnel.

Equipe pédagogique

Les enseignements sont dispensés par une équipe pédagogique composée de six Maitres de Conférences (sections du Conseil National des Universités variées : 1, 16, 19 et 61), un docteur, une enseignante contractuelle, un Professeur Certifié affecté dans l'enseignement supérieur (PRCE), un Professeur Agrégé de l'Enseignement du second degré (PRAG), et vingt-cinq professionnels intervenant à hauteur de 50 % du volume horaire global de la formation (soit 202 heures sur 405 heures de formation). De par sa mixité et sa diversité, l'équipe pédagogique propose une formation de qualité qui prépare les étudiants à intégrer rapidement le monde professionnel.

La formation est pilotée par une équipe de cinq Maitres de Conférences (MCF), un PRAG, cinq professionnels et un agent administratif. Les intervenants extérieurs représentent donc 45 % de l'équipe dite "de formation". Leurs niveaux de compétences et de responsabilités sont cohérents avec les objectifs de la LP. L'équipe de formation se réunit trois fois par an (en septembre, et à proximité des jurys de février et juin). Son rôle est de s'assurer du bon fonctionnement de la LP et de son amélioration continue. Cependant, ce conseil ne peut être considéré comme un conseil de perfectionnement : sans étudiants élus et sans professionnels extérieurs à la formation, ce n'est réglementairement pas un conseil de perfectionnement.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

L'effectif était de trente étudiants en 2015-2016. Le nombre varie de vingt-sept à trente-cinq entre 2011 et 2015 pour environ 150 dossiers de candidatures par an. Les étudiants proviennent majoritairement du Brevet de Technicien Supérieur Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social (SP3S) (seize étudiants), des Diplômes universitaires de technologie (DUT) *Carrières sociales* (CS), *Gestion des entreprises et des administrations* (GEA) ou *Carrières juridiques* (CJ) (7), de deuxième année de licence (L2) et de troisième année de licence (L3) de licence généraliste *Droit et Sciences Humaines et Sociales* (respectivement un et cinq étudiants).

La formation accueille également un étudiant en Validation des acquis de l'expérience (VAE), et sept en Formation Continue (FC) hors contrat de professionnalisation. Ce dernier chiffre est en hausse constante, ce qui est bénéfique pour la formation. Le recrutement est varié, mais aucune information n'est donnée sur l'opération de sélection des candidats. Le taux de diplômés varie entre 95 % et 100 % sur la période 2011-2016.

En termes d'insertion professionnelle et de poursuite d'études, les résultats de l'enquête interne montrent un taux important (entre 60 % et 80 % selon les années) de diplômés en emploi (CDD ou CDI). deux à cinq étudiants par an poursuivent en master *Management des institutions sanitaires et sociales*, et trois à cinq par an sont en recherche d'emploi six mois après l'obtention du diplôme. Cette formation remplit largement sa fonction de professionnalisation et d'insertion des étudiants dans le monde du travail : l'insertion professionnelle est rapide et de qualité.

Place de la recherche
Hormis l'intervention d'enseignants-chercheurs dans la formation, il n'existe pas d'autre lien entre la formation et les activités de recherche du site. Cependant, les enseignements dispensés par les enseignants-chercheurs (<i>Droit</i>, <i>Sociologie</i>, <i>Psychologie</i>) se basent sur une expertise scientifique, ce qui permet de penser que les étudiants sont a minima sensibilisés au monde de la recherche.
Place de la professionnalisation
Les professionnels du champ de la protection sociale ont une place importante dans la formation : ils interviennent pour 50 % du volume horaire des enseignements. Ils interviennent au niveau des enseignements, dans des ateliers en groupe, mais aussi et surtout dans les structures d'accueil où les étudiants ont des missions de projet tuteuré et de stage. Plus largement, toutes les UE font la preuve d'une forte valence professionnalisante. La fiche RNCP est lisible et indique clairement les compétences et les métiers visés. Il n'existe cependant pas d'UE Projet Personnel et Professionnel (PPP), ni de certifications métier proposées. Il pourrait être bénéfique de proposer une UE PPP au premier semestre afin d'asseoir davantage la place, déjà excellente, de la professionnalisation.
Place des projets et des stages
Les objectifs, les modalités, l'organisation et l'évaluation des projets et stages sont très bien renseignés et sont cohérents et pertinents. Projets et stages sont les points essentiels de la formation. Le projet tuteuré est un travail en équipe, il consiste en une réponse à apporter à une commande passée par les organismes partenaires. Le volume horaire n'est toutefois pas clairement indiqué dans le dossier d'autoévaluation de la mention, mais les informations contenues dans le dossier montrent qu'il dépasse largement 25 % du volume horaire global de la formation hors stage, comme précisé par la réglementation. Il valide dix European credits transfer system (ECTS). Le stage a une durée de seize semaines. Il valide vingt ECTS. La place du projet tuteuré et du stage dans la formation est importante, elle témoigne de la volonté de sensibiliser les étudiants au monde professionnel.
Place de l'international
La place de l'international est très faible dans la mention : il n'existe pas d'enseignement disciplinaire en langue vivante étrangère, ni de certification en langue. Une PRAG assure toutefois vingt heures d'anglais au sein de la formation. Cet enseignement de langue vivante est intégré dans l'UE « formation générale ». Seuls trois étudiants étrangers ont intégré la formation entre 2011 et 2016. La mobilité étudiante sortante est inexistante. Ce dernier aspect peut se comprendre, la LP formant aux métiers de gestion de la protection sociale française.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
Le recrutement de la LP GPS est diversifié : il s'opère dans la région et au-delà. La LP accueille des étudiants de Brevet de technicien supérieur (BTS) SP3S, de DUT CJ, GEA et CS, ainsi que les licences 2 et licences 3 de <i>Droit</i> et SHS. La formation est également ouverte aux VAE (six entre 2011 et 2016) et à la formation continue hors contrat de professionnalisation (entre cinq et onze par année entre 2011 et 2016). Le dossier ne donne en revanche aucune information sur le processus de recrutement et de sélection des candidats. Il serait pertinent de préciser les démarches de ces processus : on peut en effet s'interroger sur les critères mobilisés pour évaluer les candidatures. Enfin, aucun dispositif d'aide à la réussite n'est proposé par la formation.

Modalités d'enseignement et place du numérique
L'enseignement se fait uniquement en présentiel. Le numérique est présent dans la formation sous diverses formes : utilisation de plateforme pour la mise en ligne de documents, envoi des supports de cours en amont, consultation de portails de documentation, utilisation de supports vidéo et audio. Il existe un enseignement d'informatique de 20 heures (« Pratique de la bureautique et de ses principaux logiciels ») au sein de l'UE « formation générale ». La formation ne propose toutefois pas de Certificat Informatique et Internet (C2i).
Evaluation des étudiants
Les évaluations se font par un système de contrôle continu, sous diverses formes selon les enseignements. Il n'y a cependant pas d'évaluation pour les modules de moins de vingt heures de cours, ce qui ne permet pas de saisir comment sont définis et validés les ECTS pour ces modules non évalués. Ainsi, on déplore l'absence de précisions sur ces modules non évalués et leurs contenus. Les projets tuteurés et les stages sont évalués selon le principe du rapport écrit, puis d'une soutenance orale, devant un jury mixte (enseignant et professionnel). Les informations relatives aux évaluations, aux règles de compensation et aux coefficients sont transmises aux étudiants dès la réunion de rentrée, mais le dossier n'apporte pas d'éléments sur l'existence d'une seconde session (rattrapage) pourtant réglementairement obligatoire.
Suivi de l'acquisition de compétences
Le dossier d'autoévaluation ne fait pas mention d'un portefeuille de compétences, ni de livret de l'étudiant, ni d'un supplément au diplôme. Ces outils seraient pourtant bénéfiques aux étudiants, pour leur suivi des compétences acquises et à valoriser lors de leur recherche d'emplois, ainsi que pour la suite de leurs carrières. Il serait donc souhaitable de mettre en place le portefeuille de compétences et/ou un livret de l'étudiant.
Suivi des diplômés
La LP GPS en est à sa 14ème promotion. Chaque année une enquête interne est réalisée sur le devenir de ses diplômés. On ne sait pas si cette enquête est réalisée par la formation elle-même ou par les services centraux de l'université. Les chiffres fournis depuis 2010 montrent un bon taux de réponse (entre 23 et 29 sur la trentaine d'étudiants inscrits chaque année). L'enquête « devenir étudiants » permet d'apprécier l'insertion en emploi, qui est très satisfaisante : 81 % chez les diplômé(e)s de la dernière promotion, 86 % chez ceux de la promotion précédente, mais elle permet aussi de montrer que la formation conduit aux métiers visés. Cette formation remplit largement sa fonction et ses objectifs.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
L'équipe qui pilote la formation a un souci constant d'améliorer la formation, par l'organisation de réunions régulières (trois dans l'année) et par des échanges permanents entre enseignants, professionnels et étudiants. Ces derniers évaluent les enseignements à l'aide d'un questionnaire. Les informations extraites sont prises en compte par l'équipe de formation afin d'amender, de revoir, de questionner les contenus et l'organisation de la formation. Le souci d'amélioration des conditions d'enseignement est bien présent. Cependant, l'équipe qui pilote la formation, appelée dans le dossier "équipe de formation", n'accueille aucun étudiant, ni aucun professionnel extérieur à la formation. Elle ne constitue donc pas un conseil de perfectionnement. Il est indispensable de remédier à ces manques afin de doter au plus vite la formation d'un conseil de perfectionnement en bonne et due forme.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Place de la professionnalisation (présence de professionnels et partenariats fort, place des UE professionnalisantes élevée).
- Excellent positionnement dans l'environnement socio-professionnel.
- Très bonne qualité d'insertion en emploi.
- Très bonne attractivité de la licence (150 candidatures en moyenne pour 30 places).

Points faibles :

- Absence d'étudiants et de professionnels extérieurs à la formation dans le pilotage de celle-ci, donc absence de conseil de perfectionnement en bonne et due forme.
- Absence de portefeuille de compétences et de livret de l'étudiant.

Avis global et recommandations :

La mention Licence professionnelle *Gestion de la protection sociale* présentée est cohérente et de qualité. Son positionnement dans l'offre de formation de l'Université d'Orléans, ainsi que dans l'environnement socio-économique est très bon, comme en témoignent les relations fortes avec les acteurs de la protection sociale. Ces partenariats mériteraient cependant d'être formalisés par le biais de conventions.

La Licence professionnelle *Gestion de la protection sociale* est bien insérée dans son champ. Toutefois, la formation pourrait s'enrichir d'un dialogue avec d'autres champs, comme le champ *Sciences de l'homme et des sociétés* par exemple.

Un certain nombre d'améliorations doivent toutefois être apportées à la formation. Il est ainsi nécessaire de mettre en place un portefeuille de compétences, ainsi qu'un conseil de perfectionnement en bonne et due forme, conformément à la réglementation en vigueur, et dans l'intérêt même des étudiants de la LP.

Observations de l'établissement

Pas d'observation pour la mention

Fait à Orléans, le 1^{er} juin 2017

Le Président



Ary Bruand