

# HCERES

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

Département d'évaluation des formations



## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Gestion des structures sanitaires et sociales

Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

# HCERES

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

Département d'évaluation des 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 2016-2017

### sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Culture, sciences sociales et humanités

Établissement déposant : Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Établissement(s) cohabilité(s) : /

## Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Gestion des structures sanitaires et sociales* de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse (UAPV), portée par le service formation tout au long de la vie (FTLV) a ouvert en 2007 sous la dénomination *Management et ingénierie de l'information médicale*. Elle comporte désormais deux parcours : parcours *Management et ingénierie de l'information médicale* (créé en 2014) et parcours *Management et contrôle de gestion* (créé en 2016). Ce dernier étant récent, il n'est pas soumis à l'évaluation.

Cette LP a pour objectif de former des techniciens supérieurs hospitaliers dans le domaine de l'information médicale.

Les effectifs affichés sur ces cinq dernières années oscillent entre 16 et 36 inscrits. Les étudiants suivant cette formation sont composés d'un public relevant de la formation continue (entre 56 % et 100 % selon les années) et de la formation initiale (entre 0 % et 44 %).

Enfin, une part non négligeable de la maquette (plus de un tiers du volume horaire) se déroule en formation ouverte à distance (FOAD).

## Analyse

### Objectifs

Les objectifs de cette formation sont clairement exposés : il s'agit de former des techniciens supérieurs hospitaliers dans les domaines de l'information médicale, de la gestion des pôles d'activité et du contrôle de gestion. Les connaissances et compétences associées au diplôme sont explicites et correspondent aux objectifs énoncés. Il est à noter que la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est en cours de mise à jour, suite au changement de dénomination et à l'apparition des deux parcours distincts. Cette formation s'adresse principalement aux publics relevant de la formation continue. Les débouchés professionnels sont clairs mais il manque l'information concernant les métiers réellement exercés à la fin de la formation pour pouvoir apprécier si la formation atteint effectivement ses objectifs.

Organisation
<p>La formation est construite en unités d'enseignement (UE), 3 communes aux 2 parcours et 1 spécifique à chaque parcours, pour un total de 440 heures dont 286 en présentiel, soit 7 semaines de 40 heures.</p> <p>La FOAD représente les 154 heures restantes, ce qui permet une grande flexibilité par rapport au cursus et au public visé à condition que formateurs et étudiants soient formés à son utilisation. Cette organisation est tout à fait adaptée, en particulier, aux salariés en formation continue, qui constituent la part la plus importante des étudiants.</p> <p>Les UE proposées ainsi que les disciplines et compétences correspondantes sont en cohérence avec les objectifs de la formation. Le volume horaire fait l'objet d'une décomposition entre cours magistraux (CM) et travaux dirigés (TD) et entre face-à-face et FOAD.</p> <p>La FOAD s'effectue au travers de la plateforme <i>Moodle</i> qui est plus un espace d'échange de document que le support d'une véritable formation à distance interactive. Une évolution vers des technologies plus novatrices de <i>e-learning</i> apportant plus d'interactivité lors des phases d'apprentissage en ligne pourrait être envisagée afin de rendre encore plus efficiente la formation à distance.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Le parcours <i>Management et ingénierie de l'information médicale</i> est unique sur le territoire national. IL n'existe que trois autres universités françaises dispensant une licence dans un domaine similaire, mais seule celle de l'UAPV propose un parcours <i>Management et ingénierie de l'Information médicale</i>, ce qui la place en position tout à fait favorable. Il n'y a dans ce domaine ni concurrence ni coopération avec d'autres établissements d'enseignement supérieur.</p> <p>Par ailleurs, l'ancrage local de cette formation est très fort, notamment au travers de multiples partenariats avec des organismes variés et en relation avec les métiers visés par la formation. Ces partenariats sont dans leur grande majorité tacites, non formalisés, et ne font l'objet d'aucune convention qui soit annexée au dossier. Sur ce point, il est à regretter qu'aucun lien ne soit développé avec les acteurs privés du secteur, qui devraient pourtant montrer leur intérêt pour cette formation.</p> <p>Cependant, L'UAPV propose un diplôme d'université (DU) <i>Technicien de l'information médicale</i> qui semble phagocyter quelque peu les effectifs de la LP (comme cela est indiqué dans le dossier), notamment pour une question de coût moins élevé pour les financeurs des stagiaires.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique montre un déséquilibre flagrant entre universitaires et praticiens. En effet, celle-ci ne comprend qu'un seul enseignant-chercheur qui, à lui seul, assure 90 heures d'enseignement, la responsabilité pédagogique de la formation, la présidence du jury et la responsabilité de l'UE 1. Les 16 autres intervenants effectuent 486 heures en tout. Le total des heures est largement supérieur à celui de la maquette qui comporte 286 heures en présentiel. La différence - peut-être liée au fait que les deux parcours soient renseignés dans le dossier - est néanmoins considérable.</p> <p>Sans remettre en cause les compétences et les motivations des professionnels (la plupart sont des médecins et technicien de l'information médicale) qui ont tous des responsabilités importantes dans leur institution, il est anormal que la presque exclusivité de la responsabilité des UE et du tutorat leur soit confiée et pas à des membres de l'université.</p> <p>Quatre tuteurs accompagnent la formation à distance sans que leur rôle soit clairement défini, autrement que par quelques actions générales (accompagner, cadrer, encourager, etc.).</p> <p>Enfin, la formation bénéficie des services d'un secrétariat pédagogique et d'un ingénieur d'études. Ces deux éléments sont importants pour le pilotage de la formation.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs varient fortement sur les années de référence (entre 16 et 36 inscrits) et laissent apparaître une forte tendance à la baisse. Aucun élément n'étant fourni quant aux candidatures, il est impossible d'expliquer cette tendance ni d'analyser l'attractivité de cette formation. La disparition des effectifs du public de formation initiale (zéro en 2014/2015 et un en 2015/2016 contre cinq à sept les années précédentes) interpelle car cela pourrait signifier que cette formation ne s'adresse pas à eux, mais seulement à des salariés à former sur de nouvelles compétences, en s'éloignant de l'objectif de pouvoir accueillir différents publics de niveau bac+ 2.</p> <p>En ce qui concerne l'insertion professionnelle, il est difficile de tirer des conclusions des enquêtes menées. En effet, l'analyse de ces dernières est très incomplète et, si les données de l'enquête nationale laissent entrevoir une très bonne insertion, cela est à relativiser par le fait que l'essentiel du public est déjà en situation d'emploi avant d'intégrer la formation. Rien n'indique si le retour dans les structures d'origine des diplômés s'accompagne d'un emploi de niveau plus élevé.</p>

<b>Place de la recherche</b>
<p>L'équipe pédagogique de la LP ne comporte qu'un seul enseignant-chercheur, ce qui est inquiétant quant à la dimension universitaire de la formation. Cet enseignant-chercheur a cependant de nombreuses publications et participations à des colloques dans des thématiques relevant de la gouvernance hospitalière. Il peut ainsi partager le résultat de ses recherches avec les étudiants. Une convention signée entre le laboratoire biens, normes, contrats (LBNC) de l'UAPV et l'Hôpital d'Avignon est à l'origine de cet axe de recherche.</p>
<b>Place de la professionnalisation</b>
<p>Bien qu'étant peu valorisée dans le dossier, la professionnalisation a une part importante dans cette formation dont l'objectif principal est l'accession à des postes bien déterminés de techniciens supérieurs hospitaliers possédant des compétences reconnues nécessaires par les organismes partenaires. Il est difficile d'apprécier les compétences supplémentaires apportées par la formation car le dossier ne donne aucune information sur les emplois occupés par le public de formation continue avant et après le diplôme. Cette professionnalisation se retrouve à plusieurs niveaux : le système de l'alternance choisi (une semaine de cours par mois pendant sept mois), la très large participation de praticiens à l'équipe pédagogique ainsi que les nombreux contacts développés avec les acteurs du secteur public hospitalier. Enfin, la plupart des étudiants étant des stagiaires relevant de la formation continue, ils sont <i>de facto</i> déjà impliqués sur le plan professionnel.</p>
<b>Place des projets et des stages</b>
<p>Le projet tuteuré n'est presque pas évoqué dans le dossier. Apparemment il existe mais aucune information sur ses modalités n'est produite. Le stage a une durée variable (70 heures au minimum et jusqu'à 350 heures - soit de 2 à 10 semaines), en fonction du type de public (on ne sait pas quelles sont les caractéristiques qui déterminent cette variabilité). La durée maximale de 350 heures est trop courte pour une LP qui exige 12 semaines de stage en formation initiale. Chaque étudiant a un tuteur qui le suit durant son stage. Celui-ci donne lieu à la rédaction d'un rapport dont l'évaluation reste floue. Les informations sont encore une fois très limitées et ne permettent pas de se faire une opinion complète sur le dispositif mis en place pour les stages. Il apparaît cependant que les modalités et l'organisation des stages sont réalisées de façon classique et satisfaisante, leur objectif étant en cohérence avec la formation.</p>
<b>Place de l'international</b>
<p>Une LP répond à des besoins en qualification identifiés sur un plan local, voire national. Par conséquent, la place de l'international est réduite pour cette formation. Il est toutefois fait état d'une évolution avec l'apparition de candidatures de la part d'étudiants européens sans qu'il ne soit indiqué ce qu'il en est advenu de façon explicite. Enfin, il est à noter que la maquette de cette formation ne comporte étrangement aucun enseignement de langues étrangères sans que le dossier ne donne aucune justification à ce manque.</p>
<b>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</b>
<p>Les modalités de recrutement semblent légères par rapport à ce que l'on est en droit d'attendre pour une LP. Sont exigés un dossier de candidature et une expérience professionnelle cumulée ou non avec un diplôme bac+2. Et effectivement, on constate chaque année entre 5 et 13 validation des acquis professionnels (VAP) ou de l'expérience (VAE) pour accéder à ou valider la formation. Le jury d'entrée est composé uniquement des membres de l'équipe de pilotage et prononce l'admission à la seule vue du dossier. Des prérequis, sous forme de critères de compétences ou de profil professionnels sont présentés. Cependant, aucune modalité concernant leur appréciation au moment de l'étude du dossier n'est mentionnée. Le DU Technicien de l'information médicale permet d'accéder à la formation alors qu'il ne délivre aucun grade universitaire. Des dispositions intéressantes ont été mises en place dans le cadre de l'accompagnement et du suivi individualisé des étudiants. Elles sont formalisées par un tutorat et des points de rencontre avec les étudiants ont lieu régulièrement.</p>
<b>Modalités d'enseignement et place du numérique</b>
<p>Le développement de la FOAD est un point fort correspondant bien au public accueilli même si la plateforme utilisée ne permet guère d'interactivité lors des apprentissages à distance. Cette formation à distance permet de diminuer le face-à-face pédagogique et de libérer davantage le public de formation continue pour leurs missions professionnelles.</p>

<p>Un dispositif de tuteurs / accompagnants est mis en place pour accompagner les étudiants dans ce mode d'apprentissage spécifique. S'agissant d'une formation portée par le service FTLV, les dispositifs de la VAE sont particulièrement au point et sa mise en œuvre et son accompagnement sont pris en charge par l'équipe pédagogique de la LP. Le nombre de diplômes délivrés par voie de VAE / VAP est compris par an entre 0 et 11.</p>
<p><b>Evaluation des étudiants</b></p>
<p>Les modalités d'évaluations sont claires, explicites, et correspondent aux choix de fonctionnement (alternance) de cette formation. L'évaluation des étudiants se base sur le contrôle continu qui peut prendre différentes formes. Il est mentionné que chaque UE fait l'objet d'au moins deux épreuves. Cela apparaît peu, au final, car il n'y a que quatre UE académiques dans la maquette. Selon les explications fournies dans le dossier, ces modalités d'évaluations sont très insuffisantes dans le cadre d'une LP. L'attribution du diplôme est effectuée par un jury mais ses modalités de réunion ainsi que sa composition ne sont pas précisées dans le dossier.</p>
<p><b>Suivi de l'acquisition de compétences</b></p>
<p>Les compétences délivrées par le diplôme, tant au cours du tronc commun que pendant le parcours spécifique, sont parfaitement décrites. Elles sont expliquées aux étudiants mais il n'existe pas de portefeuille de compétences qui permettrait de suivre leurs acquisitions tout au long de la formation. Donc, seules les notes obtenues permettent aux étudiants de se positionner au cours de leur formation et ce qui est notoirement insuffisant. Le supplément au diplôme est évoqué mais n'est pas fourni.</p>
<p><b>Suivi des diplômés</b></p>
<p>Le dispositif de suivi des diplômés est consistant et il est géré par le service de formation continue. Des enquêtes d'insertion sont menées en ligne, 6, 12 et 18 mois après l'obtention du diplôme. Elles permettent de recueillir des informations intéressantes mais les données obtenues à cette occasion ne sont pas véritablement traitées et ne donnent pas une vue synthétique des résultats obtenus lors de ces différentes enquêtes.</p>
<p><b>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</b></p>
<p>Le Conseil de perfectionnement existe et se réunit régulièrement (deux fois par an) et il permet de faire évoluer la formation en fonction des besoins des professionnels et des remarques des étudiants. C'est grâce à ses recommandations que le second parcours a été créé. Ce fonctionnement est satisfaisant et les attributions du Conseil correspondent aux attentes de ce type de diplôme.</p> <p>L'évaluation de la formation par les étudiants est faite deux fois par an, avant les conseils de perfectionnement. Cependant, aucune information sur les modalités, le déroulement et l'utilisation qui en est faite n'est donnée.</p> <p>Une autoévaluation a été menée afin de déterminer les points forts et les points faibles de cette formation. Au-delà des résultats obtenus, qui sont clairement énoncés, des axes d'amélioration sont la plupart du temps identifiés (selon les items), sans toutefois indiquer comment ceux-ci seront mis en œuvre. Toutefois, certains items pour lesquels des manques importants ont été relevés (équipe pédagogique, analyse des enquêtes d'insertion, modalités de recrutement et suivi de l'acquisition des compétences) ne font l'objet d'aucune analyse critique.</p>

## Conclusion de l'évaluation

### Points forts :

- Formation très professionnalisante et bien ancrée dans son environnement.
- Implication très forte des partenaires professionnels et institutionnels.
- Utilisation de la formation à distance, modalité bien adaptée à cette licence et ses étudiants.

### Points faibles :

- Un seul enseignant universitaire au sein de l'équipe pédagogique.
- Formation ouverte s'orientant exclusivement vers des étudiants en formation continue pour un secteur d'activité très restreint.
- Dossier peu renseigné sur des points importants : statistiques de candidatures, formalisation des partenariats, supplément au diplôme, composition du jury.

### Avis global et recommandations :

Cette formation, réalisée par des responsables des structures hospitalières au profit quasiment exclusif de leur propre personnel, échappe à l'Université et n'existe plus que pour répondre à un besoin spécifique au bénéfice d'un secteur restreint.

L'accueil quasi-inexistant ces dernières années d'étudiants en formation initiale ne répond pas à l'objectif de la LP qui doit participer à l'offre de formation de son établissement. La dimension universitaire, que doit avoir une LP, est ici réduite, ce qui est mis en évidence par l'équipe pédagogique quasi-exclusivement composée de professionnels (à l'exception d'une personne), par le nombre d'heures de formation en face à face qui est faible (sept semaines) et par le public accueilli qui relève de la formation continue dans sa grande majorité.

Cette formation se doit d'évoluer sur les points mis en évidence dans le cadre de son équipe pédagogique, ses contenus et de son ouverture à des publics diversifiés.

# Observations de l'établissement





MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE



Présidence  
Direction Générale des Services

Le Président de l'Université d'Avignon et des Pays de  
Vaucluse

à

Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de  
l'enseignement supérieur – HCERES  
2 rue Albert Einstein  
75013 PARIS

À l'attention de Monsieur Jean-Marc GEIB  
Directeur du département d'évaluation des formations

Avignon, 24 avril 2017

**V/Réf. : DEF-LP180014118 Licence professionnelle « Gestion des structures sanitaires et  
sociales »**

**N/Réf. : PhP/JD – 2017-085**

**Observations de portée générale sur le rapport d'évaluation de la licence  
professionnelle « Gestion des structures sanitaires et sociales », établi par l'HCERES.**

Nous remercions les évaluateurs pour l'ensemble des remarques que nous partageons pour l'essentiel et dont nous nous efforcerons de tenir compte dès la rentrée prochaine. Certaines observations se fondent néanmoins sur des documents transmis dans le cadre de l'autoévaluation. Un certain nombre de problématiques ont émergé au cours de l'autoévaluation et ont entraîné la modification de la structure de la maquette, tenant ainsi compte des remarques des experts.

Nous ne pensons pas en revanche, contrairement au terme employé, que cette formation « échappe » à l'Université d'Avignon puisqu'elle est dirigée par un enseignant-chercheur de cette université et qu'elle a lieu dans les locaux de l'Université, sous la responsabilité administrative de son service de Formation Tout au Long de la Vie. Les professionnels, certes nombreux, qui participent à la formation sont recrutés par l'Université, sous le contrôle de l'équipe pédagogique et en fonction des besoins requis par l'acquisition des compétences. Le jury est nommé par le président de l'Université et sa composition est conforme aux textes encadrant les licences professionnelles. La régulation de la formation se fait lors de chaque

UNIVERSITÉ D'AVIGNON  
ET DES PAYS DE VAUCLUSE

Présidence  
Direction Générale des Services  
Campus Hannah-Arendt  
Site Centre-Ville  
74 rue Louis Pasteur – Case 1  
84029 AVIGNON CEDEX 1  
Tél. + 33 (0)4 90 16 25 25  
Fax. + 33 (0)4 90 16 25 20  
<http://www.univ-avignon.fr>

regroupement avec le responsable pédagogique et l'équipe administrative de l'Université en présence des étudiants.

Il est vrai que le secteur du management de l'information médicale est restreint mais c'est un domaine en pleine évolution où les besoins de professionnalisation et d'adaptation à l'emploi sont élevés, comme en atteste le nombre important d'inscrits dans nos formations chaque année. L'information concernant les métiers exercés est en cours d'exploitation. Toutefois il est important de préciser que la majeure partie des emplois visés relève de la fonction publique hospitalière, et que souvent une même appellation de poste recouvre des réalités bien différentes en fonction des établissements et de leurs caractéristiques. D'autant que ces définitions sont au cœur de l'organisation des Groupements Hospitaliers de Territoire qui prennent forme et organisation depuis près d'un an. Le thème 2017 de nos 8èmes rencontres en est l'illustration. Le fait que les diplômés évoluent dans leur carrière de fonctionnaire nécessitent l'ouverture de postes correspondants. Devant le manque de postes ouverts, ce que l'on observe aujourd'hui, c'est la multiplication des concours externes sur ce type de poste, permettant une diversification des recrutements et des progressions de carrière.

La nécessité d'élargir les débouchés et d'accueillir plus d'étudiants venant de la formation initiale nous a amené à ouvrir à la rentrée 2016/2017 un nouveau parcours de licence professionnelle « Gestion des Etablissement Sanitaires et Sociaux », axé sur le contrôle de gestion, et partageant un tronc commun de trois semaines avec le parcours « management de l'information médicale » que nous proposons déjà depuis plusieurs années.

Pour la rentrée 2017, les nouvelles maquettes ont été validées par la CFVU, et répondent pour partie aux souhaits exprimés par les évaluateurs. Ainsi, le nombre de regroupements va passer de 7 à 8 semaines et l'anglais professionnel est introduit. Le volume des projets tuteurés est augmenté. Le contenu de la formation est révisé chaque année lors des réunions des deux conseils de perfectionnement animées par un enseignant-chercheur de l'Université et auxquelles participent des représentants des employeurs du secteur de la santé. En matière de compétences, celles-ci sont décrites dans la fiche RNCP.

Un lien important avec la recherche de l'Université existe puisque des contrats de recherche impliquant un laboratoire de l'Université (LBNC EA3788) ont été exécutés pendant les quatre dernières années et des publications dans des revues professionnelles et académiques sont en relation directe avec le secteur et les emplois concernés par la licence professionnelle.

La Licence professionnelle s'inscrit dans un pôle santé plus large, comme la dernière étape d'une filière de formation qui accueille chaque année plus de 100 stagiaires et constitue un axe dynamique du service de Formation Tout au Long de la Vie en lui assurant des recettes conséquentes et un volume d'activité important. C'est dans le cadre de ce pôle santé, au secrétariat centralisé, et sous le contrôle du responsable pédagogique, que s'effectue la sélection des candidatures et l'affectation des stagiaires dans le DU « Technique de l'information médicale (TIM) » ou dans l'un des deux parcours de Licence selon les prérequis attestés par leur

dossier et selon leur projet professionnel. Ces deux formations sont bien différenciées et ne forment pas aux mêmes compétences. Les risques de concurrence entre elles sont minimes et elles sont plutôt construites dans une logique de complémentarité et de filière. Le DU TIM tend notamment à former des Techniciens de l'Information Médicale de niveau expérimenté axé essentiellement sur le recueil de l'activité. Nos études de marché nous permettent d'indiquer qu'il manque un niveau correspondant à celui de TIM débutant. Nous travaillons à repenser la maquette du DU TIM qui correspondrait bien à ce besoin de formation pour les débutants dans le cadre de reconversions.

La réception des candidatures et les échanges téléphoniques avec les candidats se font au fil de l'eau entre le mois d'avril et la fin du mois de juillet. Afin d'améliorer les procédures de recrutement et de sélection des candidats, une grille d'évaluation commune sera utilisée à la rentrée 2017 par les membres de l'équipe pédagogique.

L'équipe pédagogique comprend, outre le responsable universitaire, des professionnels ayant des responsabilités importantes dans leurs établissements et dont l'implication régulière depuis de nombreuses années s'apparente à ce que pourraient faire des professeurs associés. Cette équipe a bien conscience du faible nombre d'universitaires impliqués dans la formation. Des postes ont été demandés, notamment sous la forme d'un PRAG de gestion, pour renforcer l'équipe d'intervenants universitaires titulaires et prendre en charge de nombreux aspects du nouveau parcours contrôle de gestion ouvert à la rentrée 2016.



Philippe ELLERKAMP