

HCERES

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

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Marketing et commercialisation des services

- Université Jean Monnet Saint-Etienne - UJM

HCERES

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

Formations et diplômes

Pour le HCERES,¹

Didier Houssin, 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 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences économiques - Gestion

Établissement déposant : Université Jean Monnet Saint-Etienne - UJM

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Marketing et commercialisation des services* a été créée en 2005 à l'institut universitaire de technologie (IUT) de Saint-Etienne et se déroule très majoritairement en alternance. Le public est en moyenne à 80 % en contrat d'apprentissage, à 10 % en contrat de professionnalisation, et à 10 % en formation continue.

De nombreux partenariats avec des professionnels et notamment avec l'institut de formation du crédit agricole (IFCAM), le centre de formation (CFA) DIFCAM fournissant des intervenants professionnels à la LP, mais aussi la Caisse d'Épargne, le groupe Mutuelles Présences, et récemment la Banque nationale de Paris (BNP) et la Banque Populaire du Massif Central.

Les objectifs de la formation se concentrent sur les compétences nécessaires pour exercer les fonctions de conseiller de clientèle (avec passage préalable par la fonction d'attaché de clientèle) pour le secteur banque - assurance, pour ensuite envisager d'accéder assez rapidement aux fonctions de chargé de clientèle professionnelle.

Avis du comité d'experts

Les unités d'enseignement (UE) et disciplines concernées (structure et contenu) correspondent bien aux métiers visés, évolutions de postes et compétences attendues, notamment en ce qui concerne la place faite à la gestion, au marketing et aux produits. Les UE de gestion (mathématiques financières, plans de financement...), ou de marketing (comportement du consommateur, étude de marché...) complètent les enseignements purement commerciaux.

Si la présentation des UE est précise et fait correspondre les disciplines aux compétences attendues, l'acquisition des compétences commerciales pose la question des modalités pédagogiques. Ainsi, pour ce qui est du « savoir négocier » on peut supposer que la forme « cours magistral » n'est pas appropriée, mais rien n'est dit à ce sujet. Il est assez étonnant que ne soit fait mention qu'aux compétences administratives plutôt « back-office » et non réellement aux compétences de « front office » comme la négociation, la relation client... Le poste clé visé est tout de même commercial. On retrouve ces aspects dans les types d'emplois accessibles, mais il conviendrait d'en préciser les compétences requises.

La LP est portée par l'IUT de Saint-Etienne et son département « Techniques de commercialisation ». Elle répond à une demande forte des entreprises en raison du vieillissement des équipes au sein du secteur bancaire. Les responsables de la formation limitent leur champ d'action aux deux départements de la Loire et de la Haute-Loire, choix cohérent du fait de leur réseau professionnel local solide, des partenariats durables, des possibilités d'accueil en entreprise pour les étudiants en alternance, et des débouchés suffisants en termes d'emploi pour une trentaine de diplômés par an. La seule allusion à l'insertion de la LP dans l'offre de formation de l'université est qu'elle vient « en complément » du master professionnel *Banque - Finances*, sans que son positionnement par rapport à d'autres LP similaires au niveau régional soit mentionné. Mais elle peut être vue comme une finalité pour les étudiants souhaitant évoluer rapidement vers des postes de commerciaux bancaires, sans poursuite d'études. Cette LP est déjà ancienne, fortement soutenue par des structures bancaires, alors que le secteur des assurances est une des deux cibles visées depuis une dizaine d'années. Les difficultés de partenariat avec les compagnies d'assurance ne sont pas explicitées. Le dossier mentionne seulement « une difficulté à pouvoir entrer en contact avec les entreprises d'assurance pour un partenariat durable ».

Les professionnels sont très impliqués dans les enseignements du cœur de métier, dont trois consultants. Ce sont des intervenants du CFA DIFCAM, représentant la moitié de l'équipe pédagogique de la licence. Les fonctions professionnelles de divers intervenants sont renseignées par des libellés flous (« professionnel », « gestion de patrimoine ») et sont à préciser pour les trois consultants. L'équipe pédagogique est-elle assez équilibrée ? On compte trois enseignants-chercheurs (pour 55 heures) sur quelques 20 intervenants, et sept enseignants détachés du secondaire (230 heures, dont 110 de suivi de projets).

La LP dispose d'un conseil de gestion se réunissant deux fois par an, rassemblant les nombreuses parties prenantes de la formation, avec une forte présence des professionnels (point fort essentiel ici), sans référence cependant à des représentants des étudiants. Le conseil de gestion fait le point sur le fonctionnement de la LP et propose également des aménagements ou modifications à son programme, mais aucune information ne vient illustrer ce point. La continuité du pilotage de la formation et du suivi pédagogique est assurée conjointement par le responsable de la formation (qui travaille depuis 1999 au développement de l'apprentissage à l'IUT et est très impliqué dans la gestion et la communication de la LP) et le DIFCAM. Une convention de partenariat contractualisant les rapports entre le CFA et l'IUT existe probablement mais elle n'est pas mentionnée.

Les effectifs, sur cinq ans, sont passés de 24/25 sur la période 2009-2012 à 32/34 sur la période 2012-2014. L'augmentation sensible est liée à celle des contrats d'apprentissage. Les taux de réussite sont élevés (92 % en 2010 et 2011, 100 % en 2012). Les perspectives en matière d'effectifs sont probablement la stabilité, mais quelles sont et seront les conséquences de l'arrivée des nouveaux partenaires professionnels ? Aucune information n'est fournie sur le volume des candidatures et donc, sur l'attractivité de la LP mais 80 % ou plus des admis provient de diplômés universitaires de technologie (DUT) ou de brevets de technicien supérieur - agricole (BTS/BTSA), un ou deux étudiants provenant de 2^{ème} année de licence (L2) chaque année. D'un point de vue quantitatif, l'insertion des diplômés est satisfaisante : en moyenne 82 % pour un taux de répondant correct (67 %) pour les enquêtes nationales. Les données qualitatives relatives à cette insertion professionnelle sont cependant très sommaires. L'insertion immédiate en fin de formation est quantitativement assez élevée, et la poursuite d'études est un phénomène de faible ampleur dans cette formation.

Éléments spécifiques

Place de la recherche	<p>Aucun élément d'information n'est fourni sur la recherche, sur l'existence de laboratoires de recherche universitaires ou sur une dimension « recherche » liée aux partenariats professionnels.</p> <p>Par ailleurs, il est à noter que seulement trois enseignants-chercheurs (Maîtres de conférences - MCF) participent aux enseignements (sur quelques 20 intervenants). L'apport de la recherche dans le cadre de leurs enseignements devrait être explicité et valorisé. Mais leur implication dans la formation semble forte : participation au conseil de gestion et aux actions de communication sur la LP, suivi des projets tuteurés.</p>
Place de la professionnalisation	<p>Les compétences listées sont précises mais peu approfondies.</p> <p>La professionnalisation se concrétise par des dispositifs nombreux et complémentaires, notamment par l'alternance, mais aussi par la forte et active présence des professionnels dans les enseignements, les jurys, l'encadrement des alternants et le comité de gestion. La formation bénéficie de nombreux partenariats, et en envisage de nouveaux.</p> <p>Les étudiants peuvent se présenter à la certification professionnelle de l'autorité des marchés financiers mais on n'en connaît pas les résultats.</p>
Place des projets et stages	<p>Les projets et la formation en entreprise sont réalisés dans le contexte de l'alternance. L'encadrement des alternants semble bien conçu et efficace. L'alternance fait l'objet de deux travaux à visée professionnelle ayant un poids important dans la LP : un projet mené par deux étudiants sur une problématique managériale liée à leur activité professionnelle et un mémoire individuel (rapport écrit + soutenance orale chaque fois). Les conditions de suivi et d'évaluation sont précises et témoignent de l'importance donnée à ces dispositifs de professionnalisation.</p>
Place de l'international	<p>La place de l'international est absente dans la LP en termes d'accueil d'étudiants étrangers, de contenu des enseignements, sauf pour un enseignement de communication professionnelle en anglais.</p> <p>La possibilité de délocaliser la LP est indiquée, avec un projet de développement de la formation au Maroc, sans que les finalités et apports de ce projet soient mentionnés, à l'exception de l'affirmation qui est très floue d'une « chance supplémentaire pour des étudiants de trouver un travail qualifié à la fin de leurs études ».</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement se fait en deux étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dossiers reçus étudiés par un jury « pédagogique », - candidats retenus reçus en entretien par un autre jury composé de partenaires professionnels proposant des contrats.

	<p>La question de la provenance des candidats se pose à chaque étape : certaines catégories pouvant être considérées comme plus aptes à l'alternance. Mais rien ne renseigne sur le volume des candidatures débouchant sur les taux de réussite élevés et leur lien éventuel avec la montée en puissance sensible des effectifs (2012-2014).</p> <p>Les dispositifs d'aide à la réussite sont en fait constitués par les dispositifs d'encadrement de l'alternance.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La périodicité de l'alternance (trois semaines IUT/quatre semaines entreprise), formule favorisant probablement la signature des contrats, représente certainement des contraintes d'un point de vue pédagogique.</p> <p>La question des modalités d'enseignement se pose, notamment pour ce qui est du « savoir négocier ». Les intervenants s'en tiennent-ils à la forme « cours magistral » ? Rien n'est dit à ce sujet.</p> <p>Le numérique existe en soutien de l'alternance et également dans la pédagogie. Le concept d'outils doit probablement faire référence au numérique mais sa place est peu explicite dans le dossier et semble assez ténue, malgré l'importance croissante du web, notamment du web 2.0 dans l'évolution des relations bancaires.</p>
Evaluation des étudiants	<p>De même que pour l'évaluation des modules (évaluation en fin de module disponible trois semaines après l'épreuve), le livret de l'alternant permet de mettre rapidement à disposition de chacun les données sur l'évolution professionnelle de l'alternant.</p> <p>Si le dispositif d'alternance est très précisément évalué, les modalités et critères d'évaluation ne sont pas évoqués et ne font pas l'objet ici d'une réflexion. Les règles de délivrance des crédits européens et du diplôme restent au niveau des généralités.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Les alternants disposent d'un livret numérique de suivi géré par le CFA et auquel ont accès le maître d'apprentissage, le tuteur IUT et l'étudiant. Ce portefeuille des compétences consigne les évolutions sur un an et est complété par les visites du tuteur en entreprise permettant de faire le point avec l'alternant sur les diverses dimensions de sa formation. Les compétences sont clairement détaillées et explicitées (neuf compétences-clés citées), même si leurs modalités d'évaluation ne le sont pas.</p>
Suivi des diplômés	<p>Les données en termes d'insertion professionnelle sont plutôt satisfaisantes, mais les enquêtes de suivi des diplômés débouchent sur de rares informations ; ceci alors que l'insertion professionnelle se réalise à un bon niveau : 50 % en emploi immédiatement après le contrat d'alternance (enquête interne, septembre 2013), à 73 % en 2009 et à 83 % en 2010 (pour l'enquête à 30 mois).</p> <p>Les commentaires de ces informations, inclus dans le dossier, montrent qu'il existe en fait des données collectées et disponibles sur les postes occupés et les entreprises concernées, et qu'elles font l'objet d'une réflexion de la part des responsables.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de gestion (deux réunions par an) fait office de conseil de perfectionnement et regroupe toutes les parties prenantes de la LP, sauf les étudiants. Il a un rôle de proposition non explicité : quelles modifications et quels aménagements ont été effectués récemment ?</p> <p>La continuité du pilotage de la LP et du suivi pédagogique est assurée conjointement par son responsable et le DIFCAM. L'évaluation par les alternants est réalisée en fin d'année au moyen d'une fiche conçue et remplie dans le cadre d'une démarche très codifiée. Elle est réalisée par les alternants « à chaud », en fin de formation de façon qualitative (échange oral).</p>

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- La licence a conclu de nombreux partenariats professionnels avec des entreprises et réseaux d'entreprises qui s'impliquent fortement dans la formation, dans les enseignements et le fonctionnement général de la licence (participation au conseil de gestion). Ces entreprises et réseaux permettent la mise en œuvre de l'apprentissage considéré comme mode privilégié d'insertion professionnelle par l'Université Jean Monnet.
- La formation répond à une demande forte des entreprises en raison du renouvellement des équipes commerciales au sein du secteur bancaire (départs en retraite), d'où une insertion professionnelle plutôt satisfaisante.

- L'équipe pédagogique est fortement impliquée dans tous les aspects du fonctionnement de cette formation.
- Le développement de la formation, dont notamment la gestion des effectifs des alternants (nombre globalement croissant d'étudiants depuis 2009), semble réfléchi et bien maîtrisé.
- Les évaluations des étudiants (en entreprise/contrôle continu systématique) sont réalisées dans des délais très brefs qui rendent possible des bilans partagés en cours de formation.

Points faibles :

- Peu de présence de l'assurance, un des deux secteurs professionnels visés ; ce point faible n'étant pas diagnostiqué dans le dossier par l'équipe de la formation après 10 ans d'existence de la formation.
- Les compétences attendues ne sont pas assez approfondies dans leur présentation : sont principalement mises en avant les compétences administratives plutôt « back-office » sans faire vraiment mention des compétences de « front office » comme la négociation, la relation client... (en tout cas dans les compétences-clés).
- Aucune information concernant le nombre de dossiers reçus chaque année, les taux de sélection à chacune des étapes du recrutement et donc, l'attractivité de la formation et des piètres données qualitatives sur l'insertion.
- La place du numérique assez ténue malgré l'importance croissante du web, notamment du web 2.0 dans l'évolution des relations bancaires.

Conclusions :

La dimension professionnalisante de la LP *Marketing et commercialisation des services* est très présente. Elle bénéficie d'un soutien professionnel exceptionnel, qui atteste de son intérêt, et elle obtient de très bons résultats en matière de contrats d'apprentissage et de professionnalisation, de réussite et d'insertion professionnelle.

Cette formation semble donc bien correspondre aux emplois proposés par les entreprises et notamment en matière de renouvellement des équipes commerciales bancaires sur les marchés de l'emploi locaux.

Cette licence professionnelle semble répondre globalement aux critères requis et elle se développe de façon maîtrisée : les effectifs d'inscrits se stabilisent à un niveau élevé et en progression ces deux dernières années du fait d'un bon « portefeuille » d'entreprises proposant des offres de contrats d'apprentissage et de professionnalisation.

Il s'agit donc d'une formation bien conçue et bien gérée, avec de bonnes perspectives de développement, pour laquelle des recommandations pourraient ne porter que sur l'amélioration de l'information qualitative sur l'insertion des diplômés, le développement de la place du numérique, et la réflexion sur la place de l'assurance.

Observations de l'établissement

Le Président

à

M. Jean-Marc GEIB

Directeur de la section Formations et diplômes

Rapport n° S3LP160009930

**Licence Professionnelle « Commerce », spécialité « Marketing et Commercialisation des Services »
(MCS)**

Monsieur le Directeur,

L'Université Jean Monnet, Saint-Etienne et ses équipes pédagogiques remercient les experts du HCERES pour leur travail d'évaluation, leurs analyses et recommandations. L'établissement n'a pas d'observations particulières à formuler.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma sincère considération.



Khaled BOUABDALLAH