

HCERES

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

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications

- Université de Pau et des Pays de l'Adour - UPPA

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

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 et technologies

Établissement déposant : Université de Pau et des Pays de l'Adour - UPPA

Établissement(s) cohabilités : /

Ouverte en septembre 2009, la licence professionnelle *Réseaux & télécommunications*, spécialité *Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications* est délivrée par l'Université de Pau et des Pays de l'Adour. Ses enseignements sont dispensés à l'IUT des Pays de l'Adour, dans la commune de Mont-de-Marsan.

Les titulaires de cette licence ont des compétences en informatique pour, notamment, élaborer une architecture complète dans le domaine des réseaux, de la téléphonie et de la voix sur IP. Ils maîtrisent aussi les principales techniques de commercialisation. Les postes occupés par les titulaires de cette Licence sont principalement ceux de chargé d'affaires, d'ingénieur avant vente, de cadre ou d'ingénieur technico-commercial.

Cette formation est composée de six unités d'enseignement ventilées au sein de trois groupes respectivement commercial, technique et professionnalisant.

Le cursus est principalement suivi en formation continue ou en formation par alternance par contrat de professionnalisation. La formation s'est ouverte depuis deux ans à la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Avis du comité d'experts

Les objectifs de la formation sont clairement énoncés, aussi bien en termes de compétences générales qu'en termes de compétences spécifiques propres aux techniques de commercialisation. Les moyens pédagogiques pour atteindre ces objectifs sont cohérents. Les emplois visés correspondent à la formation, même s'ils sont décrits de façon parfois trop générique.

La structure de la formation est pertinente. L'organisation de l'enseignement technique semble permettre de prendre en compte l'origine hétérogène des étudiants recrutés, mais cet aspect aurait mérité d'être plus détaillé. Les certifications professionnelles « Cisco » sont un atout professionnalisant évident pour la formation. Le projet tuteuré et le stage en entreprise sont conformes, en termes de durée, à ce qu'ils doivent être dans une licence professionnelle, mais l'organisation précise et les intervenants du projet tuteuré auraient pu être détaillés.

La formation est très bien ancrée au niveau local et régional et bien positionnée au niveau national (seules deux spécialités identiques existent, à Béziers et à Belfort-Montbéliard, la première fermant de plus cette année). L'environnement socio-économique (Sud-Ouest de la France) est à fort potentiel, quoique le bassin d'emploi directement lié à Mont-de-Marsan ne soit pas très riche. Le partenariat de la formation avec trois délégations de l'entreprise Orange en assure les débouchés.

S'élevant à presque 70 % de l'enseignement total, la part de l'enseignement assurée par des professionnels - dont certains sont eux-mêmes issus de la formation - est un peu trop élevée. L'équipe pédagogique ne comprend par ailleurs aucun enseignant-chercheur. L'équilibre entre composantes existe, mais pas celui entre établissements du fait de l'isolement géographique de Mont-de-Marsan.

La réflexion pédagogique se développe à partir d'un conseil de perfectionnement se réunissant une fois par an. Les étudiants ne font pas partie de ce conseil et le fait qu'il soit couplé à un des jurys de fin d'année ne paraît pas judicieux : le temps alloué ne doit pas être suffisant pour discuter en profondeur des axes d'améliorations. De plus, le

conseil de perfectionnement semble être mutualisé avec celui des licences professionnelles, *Administration et sécurité des réseaux* (ASUR) et *Intégration des systèmes voix données* (ISVD), ce qui n'est pas un gage de bon fonctionnement.

Les étudiants recrutés en formation par alternance proviennent de BTS et de DUT. Leur effectif annuel est inférieur à 20 depuis 2012 et dépend étroitement du recrutement de l'entreprise Orange. A cet effectif, s'ajoute depuis deux ans celui issu de la VAE, comprenant environ 10 personnes par an. Ce dernier nombre est volontairement limité par les responsables de la formation, pour éviter une charge d'encadrement trop lourde.

Le taux de réussite des étudiants en alternance a toujours été de 100 %. Celui des étudiants en VAE n'est pas indiqué pour toutes les années, mais paraît se situer aux alentours de 80 %.

La mise en place d'enquêtes internes pour le suivi de promotions après l'obtention immédiate du diplôme, ainsi que 6 et 24 mois après l'obtention du diplôme est appréciée mais pour que cela reste exploitable, le taux de réponse doit être amélioré car il oscille entre 50 et 68 % : le taux de diplômés en emploi ou en poursuite d'étude réels est peut-être très différent de ce qui est affiché. Le taux de poursuite d'études est correct (inférieur à 16 %) si l'on considère uniquement les diplômés ayant répondu, et semble être à la baisse. Si l'on considère uniquement les réponses aux enquêtes, la durée moyenne de recherche d'emploi est inférieure à un mois, ce qui est très satisfaisant. On note une majorité de CDI et un emploi quasi-exclusif chez l'entreprise Orange. L'adéquation des compétences acquises dans cette licence professionnelle par rapport à l'insertion professionnelle est excellente. Les diplômés sont majoritairement embauchés dans l'entreprise où ils ont effectué leur alternance et il existe même des contre-propositions d'embauche de la part de la concurrence.

Éléments spécifiques

Place de la recherche	Absente, ce qui est assez logique au regard de la nature de la formation.
Place de la professionnalisation	Les compétences professionnelles visées par la formation sont en adéquation avec ce que l'on peut attendre d'un chargé d'affaires en réseaux et télécommunications. La certification « Cisco » est un atout majeur avec un IUT qui est un centre de formation agréé, mais il faudrait peut-être que les certifications soient obligatoires.
Place des projets et stages	Les étudiants effectuent un stage de 12 mois. Leur projet tuteuré est de 100 heures. Le dispositif de suivi de l'apprenti par le tuteur pédagogique pourrait être renforcé par une seconde visite. Le contenu du livret d'alternance n'est pas assez détaillé pour l'apprécier. Il serait opportun que les deux tuteurs renseignent également le livret d'apprentissage. Les modalités de suivi et d'évaluation du projet tuteuré ne sont pas du tout détaillées.
Place de l'international	Non décrite.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Les modalités de recrutement ne sont pas précisées. La remise à niveau prévue durant les premières semaines de formation n'est pas détaillée. Les modules « Cisco » ne sont malheureusement pas obligatoires. Il n'existe pas de passerelle permettant de faciliter le recrutement d'étudiants issus de deuxième année de licence (licence 2).
Modalités d'enseignement et place du numérique	Les enseignements sont principalement effectués « en présentiel » sur des équipements réels ou des logiciels de simulation. Le numérique est peu présent en termes de nouvelles pratiques pédagogiques car il se limite à un espace où les intervenants peuvent partager leur supports d'enseignement.
Evaluation des étudiants	Les modalités d'évaluation des étudiants sont classiques et les règles de délivrance des crédits ECTS et du diplôme sont clairement énoncées. Il existe deux jurys annuels. Un redoublement est possible avec conservation des UE acquises ce qui est plutôt étonnant pour une licence professionnelle.

Suivi de l'acquisition des compétences	L'établissement délivre l'Annexe descriptive au diplôme (ADD) qui détaille un portefeuille de compétences acquises. Le livret de l'étudiant semble devoir être rempli exclusivement par l'étudiant et non pas par les tuteurs entreprise et académique, ce qui est regrettable.
Suivi des diplômés	Il est impossible d'apprécier la qualité des enquêtes car leur contenu et leur mise en œuvre ne sont pas spécifiés. La mise en place d'enquêtes internes par le responsable de la formation pour le suivi de promotions est apprécié mais pour que cela reste exploitable, il faut absolument envisager des mesures fortes pour augmenter le taux de réponse car en l'état actuel, l'interprétation des taux d'embauche, de recherche d'emploi ou de poursuite d'études est impossible.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Un conseil de perfectionnement se réunit une fois par an. Les étudiants n'y sont pas représentés. On peut comprendre que l'optimisation du déplacement des membres extérieurs exige que ce conseil soit tenu le même jour que le jury, mais son efficacité doit certainement souffrir de ce choix. L'évaluation des enseignements est uniquement mise en œuvre par l'Observatoire des étudiants (ODE) ; le taux de retour et le contenu ne sont pas précisés. Aucun « debriefing » n'est effectué entre le responsable de formation et les étudiants, cet axe d'amélioration pourrait être intéressant.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Cette formation qui mêle deux compétences distinctes (celles du technicien et du commercial) est très bien imbriquée dans son environnement socio-économique. Son partenariat avec l'entreprise Orange conduit à un nombre élevé de contrats de professionnalisation.
- Cette formation a un excellent taux de diplômés.
- Les débouchés professionnels assurés par cette formation sont très bons (mais selon des enquêtes dont le taux de réponse doit être amélioré).

Points faibles :

- Le taux de réponse aux enquêtes internes est assez faible.
- Quelques insuffisances mineures sont à combler (la composition du conseil de perfectionnement n'est pas précisée et les améliorations effectuées ne sont pas connues ; le livret d'apprentissage n'est rempli que par l'étudiant ; le projet tuteuré n'est absolument pas décrit en détail).
- L'implication pédagogique des étudiants semble assez faible.

Conclusions :

Cette licence professionnelle est bien ciblée et répond à une demande spécifique. Elle mériterait d'être pérennisée en s'ouvrant davantage à la VAE et, lorsque les sources d'embauche de l'entreprise Orange seront variées, en travaillant avec d'autres entreprises.

Observations de l'établissement



Licences Professionnelles Réseaux & Télécom

Spécialités

**Administration et Sécurité des Réseaux (ASUR)
Chargé d'Affaires en Réseaux et Télécommunications (ISVD)
Intégration des Systèmes Voix/Données (CART)**

Observations sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

En réponse aux points suivants, évoqués par le comité d'experts, l'équipe de formation de la licence professionnelle Réseaux & Télécom souhaite apporter les précisions suivantes :

Points forts

L'équipe pédagogique et les responsables des formations sont sensibles aux remarques sur les points forts des formations soulignés par les experts du HCERES, particulièrement celles sur le taux de diplômés et le taux d'insertion professionnelle qui constituent pour eux, les deux critères majeurs.

Enquêtes internes

Les enquêtes internes ont effectivement parfois des taux de retour insuffisants. Cela est fort probablement dû au fait que la personne qui les réalise n'intervient (en tant qu'enseignant) que dans une seule des quatre licences professionnelles. Il a par ailleurs été constaté que les répondants sont plus importants dans cette LP que dans les autres. De plus, dans les deux autres LP, les répondants sont en majorité les anciens étudiants de l'IUT qui connaissent donc également cet enseignant.

Afin de ne plus être tributaire de cette conséquence « affective » susceptible de fausser les chiffres, la formation s'en tiendra désormais aux enquêtes nationales réalisées par l'OdE très clairement plus apte à obtenir des taux de réponses standardisés.

Plate-forme de E-learning Cisco CCNA

L'intégration de la formation à distance « Cisco CCNA » à la formation a souvent interrogé l'équipe pédagogique : en tant que formation publique, avons nous véritablement le droit de rendre obligatoire une certification professionnelle gérée par une entreprise privée ?

Il n'a pas été jugé éthiquement acceptable d'imposer cela à nos étudiants. C'est la raison pour laquelle cette infrastructure est mise à leur entière disposition, tout en les « motivant avec insistance » à suivre cette formation, particulièrement adaptée à la remise à niveau des personnes, en fonction de leur provenance. Les différentes évaluations de cette certification Cisco ne sont cependant pas directement prises en compte dans l'obtention de la licence.

C'est donc un choix délibéré de l'équipe pédagogique.

Projet tuteuré et stage

Suite aux recommandations, les projets tuteurés et stages font maintenant l'objet de deux unités d'enseignement séparées.

Le volume minimal requis pour le projet tuteuré (un quart du volume d'enseignement hors stage, soit 112,5 heures dans notre cas), sera respecté dans le dossier de demande d'accréditation.

Projet tuteuré en formation par alternance

Ces licences ne sont mises en œuvre que sous la forme d'enseignement par alternance. Il a été précisé dans les dossiers « bilan » qu'il n'est prévu de conserver la formation initiale que pour pouvoir, dans des circonstances exceptionnelles, attribuer le diplôme à une personne rencontrant des difficultés spécifiques (dépôt de bilan de l'entreprise d'accueil en cours d'année, ...).

Il est bien évident que dans cette mesure, la distinction entre le projet tuteuré et le stage est beaucoup plus difficile à appréhender. Ceci explique que nous ne nous soyons pas appesantis sur les modalités de mise en œuvre du projet tuteuré dans le dossier bilan.

Une réflexion est conduite au niveau national sur ce point qui pose un réel problème. Il sera rectifié dans le dossier de demande d'accréditation.

Conseil de perfectionnement

Le conseil de perfectionnement se tient le même jour que le jury pour des raisons d'optimisation de déplacements : certains professionnels viennent vraiment de très loin. Néanmoins le jury a lieu sur une demi journée et le conseil sur l'autre demi journée.

Les délégués de chaque promotion sont bien entendu invités au conseil de perfectionnement, même si dans les faits, ils ne s'y présentent que très rarement.

C'est par erreur que la constitution du dernier conseil de perfectionnement ainsi que le compte rendu de cette réunion ont été retirés dans la version définitive du bilan.

Evaluation des enseignements

Le taux de retour des évaluations des enseignements avoisine les 100 % dans la mesure où ils sont effectués sur machine, en début de séance de TP à présence obligatoire. L'évaluation prend un quart d'heure maximum. L'anonymat de la procédure (garanti par le système utilisé par l'OdE) permet aux éventuels absents de répondre à la séance suivante.

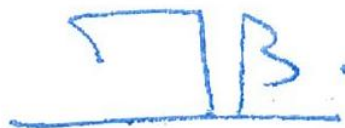
Le résultat des évaluations est remis individuellement à chaque responsable d'enseignement qui est libre de « débriefing » directement avec la promotion.

Livret de l'étudiant

Depuis le début de l'année en cours, le livret de l'étudiant a été dématérialisé. Il est maintenant géré par l'intermédiaire d'un outil de GED (Gestion Electronique de Documents). Il est constitué de 12 périodes mensuelles.

Chaque période doit être successivement remplie et validée formellement par l'étudiant, le tuteur en entreprise puis le tuteur pédagogique.

La gestion correcte du livret de l'étudiant est prise en compte dans l'évaluation du stage.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' followed by a 'B.' and a horizontal line underneath.

Michel Braud
Vice-président de la CFVU