

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Développement et gestion d'une clientèle de professionnels - Produits techniques

Université de Poitiers

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

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 : Sciences juridiques, économiques et de gestion (SJEG)

Établissement déposant : Université de Poitiers

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

Ouverte en 2005, la licence professionnelle (LP) *Développement et gestion d'une clientèle de professionnels - Produits techniques* portée par l'institut universitaire de technologie (IUT) de Poitiers-Niort-Châtellerauld a pour but de former des technico-commerciaux en enseignant à des étudiants issus de filières scientifiques ou techniques les principes, méthodes et outils associés aux métiers de la gestion et du commerce. Cette formation, dont les enseignements ont lieu sur le site de Châtellerauld, repose sur le principe d'une alternance, notamment dans le cadre de l'apprentissage, entre des périodes à l'université et des périodes en entreprise. Elle propose aux étudiants de développer leurs connaissances et leurs compétences en gestion et en commerce afin qu'ils soient capables de commercialiser une offre à forte dimension technique auprès de clients professionnels. Elle se base pour cela sur une maquette d'un peu plus de 400 heures d'enseignements réalisés en présentiel et répartis en six unités d'enseignement (UE) : les trois premières UE sont spécifiquement dédiées aux différents aspects liés la commercialisation des produits techniques et recouvrent les enseignements liés à la vente, la communication et l'évaluation des marchés. La quatrième UE est quant à elle spécifiquement dédiée aux aspects internationaux, qui constituent un élément central dans le positionnement de cette formation. Enfin, les deux dernières UE concernent le projet tutoré et le stage réalisés en entreprise.

Analyse

Objectifs

Les objectifs de la formation sont clairement explicités et son positionnement est pertinent : il s'agit de former des étudiants issus de filières techniques ou scientifiques aux méthodes et techniques de la gestion pour leur offrir une double compétence technique et commerciale afin qu'ils soient capables de commercialiser une offre à forte technicité auprès de clients professionnels dans des entreprises locales (petites et moyennes entreprises (PME) essentiellement), voire nationales (dans des centres de profit d'entreprises plus importantes). Le dossier, la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et l'annexe descriptive au diplôme définissent clairement les objectifs professionnels, les modalités pédagogiques ainsi que les connaissances et les compétences développées au travers de la formation. Y sont notamment distinguées des compétences transversales, des compétences techniques ou scientifiques et des compétences disciplinaires spécifiques. Ces dernières doivent permettre d'occuper des emplois en accord avec la formation dispensée (technico-commercial, chargé d'affaires, etc.) pour évoluer à moyen terme vers des postes d'encadrement (cadre commercial, cadre des ventes, etc.). Ainsi, les métiers, les niveaux et les domaines d'activité visés sont explicitement définis et en adéquation avec les connaissances et savoir-faire enseignés au sein de la formation.

Organisation
<p>La structure de la formation repose sur le principe de l'alternance entre des périodes à l'université et des périodes en entreprise pour tous les étudiants. Même si une réflexion semble engagée sur ce point, la formation n'est, pour l'heure, pas semestrialisée. En outre, aucun enseignement optionnel ou de mise à niveau n'est proposé, ce qui paraît surprenant compte tenu notamment de l'hétérogénéité des publics accueillis. En outre, il est parfois difficile de comprendre pourquoi certaines matières figurent dans une UE plutôt qu'une autre. En dehors de ces questions de structuration, les enseignements qui composent la formation semblent tout à fait pertinents. Néanmoins, il semble exister un écart entre, d'une part, le positionnement de cette formation, fortement orientée vers l'international, et, d'autre part, les débouchés de ce diplôme (très peu d'étudiants travaillant à l'international). Par ailleurs, la fixation des coefficients pose question, certaines UE se voyant attribuer le même coefficient sans que cela soit justifié par un nombre d'heures proche, mais on peut en déduire que le temps de travail demandé dans chaque UE est le même en dépit des différences de volume horaire dans les enseignements. En ce qui concerne la progressivité de la spécialisation, elle paraît davantage liée au rythme alterné de la formation qu'au contenu des différentes UE. Dans cette perspective, le dossier de la formation présente une structuration très bien pensée de l'immersion progressive des étudiants au sein de leur entreprise et fait clairement le lien avec les éléments vus au cours de la formation universitaire.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Les relations avec les acteurs socio-économiques font partie du quotidien de la formation (recrutement d'étudiants, vacataires professionnels etc.). Elles se traduisent notamment par l'établissement de contacts privilégiés avec des organisations professionnelles qui interviennent au sein du Conseil de perfectionnement (comme par exemple le mouvement des entreprises de France ou le groupement interprofessionnel, entreprises industrielles). Néanmoins, aucun partenariat formel n'a été établi avec des acteurs du monde socio-économique. Cette formation ne semble subir aucune concurrence directe mais les universités les plus proches géographiquement (ex. : Limoges, Tours, La Rochelle, voire Bordeaux) proposent des formations équivalentes. A ce sujet, le dossier met en avant une LP « <i>Technico-commercial</i> » portée par l'IUT de Tours. Un dialogue est d'ailleurs envisagé avec cette formation pour identifier les territoires couverts par chacune.</p>
Equipe pédagogique
<p>En ce qui concerne la partie universitaire de l'équipe pédagogique, sa composition apparaît tout à fait équilibrée, tant en termes de sections du Conseil national des universités (CNU) d'appartenance que de corps. Ainsi, on retrouve aussi bien des enseignants du second degré que des enseignants-chercheurs (deux maîtres de conférences, dont un associé dans le domaine des sciences de gestion). Il est cependant à noter que ces derniers n'assurent que 8 % des heures totales de la maquette. En ce qui concerne les intervenants extérieurs professionnels, ils sont environ une quinzaine à intervenir au sein de la formation et réalisent près de la moitié de l'ensemble des heures de cours. En outre, ils occupent des fonctions correspondant aux attentes de la formation et interviennent, pour la plupart, sur les matières qui concernent le cœur de métier. Une vigilance particulière est portée lors du recrutement de ces intervenants professionnels, en veillant non seulement à la pertinence de leurs compétences professionnelles, mais également à la capacité de chacun d'eux de transmettre ses connaissances. Le pilotage de la formation est assuré par un responsable pédagogique.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Sur les cinq dernières années, les effectifs ont fluctué entre 14 et 22 étudiants, sans jamais atteindre le niveau maximal affiché (24). Ceci est expliqué par un manque de lisibilité de l'intitulé de la formation notamment auprès des candidats issus de formations secondaires, qui connaissent mal l'offre de formation en tertiaire. On peut toutefois noter que le nombre d'étudiants sous contrats tend globalement à augmenter comparativement aux autres. En termes de recrutement, sur les cinq dernières années, environ 70 % des étudiants sont titulaires d'un brevet de technicien supérieur (BTS), 15 % d'un diplôme universitaire de technologie (DUT). Parmi les 15 % restants, très peu sont issus d'une deuxième année de licence (L2). Néanmoins, le dossier fait état d'un recrutement difficile d'étudiants issus de sections secondaires. Ces derniers représentent moins de 50 % des effectifs alors qu'ils constituent la cible prioritaire de cette formation. Les taux de réussite de cette formation sont satisfaisants puisqu'ils sont supérieurs à 85 % sur les cinq dernières années. En termes d'insertion, les résultats de l'enquête à six mois suggèrent que les deux tiers des répondants ont trouvé un emploi six mois après l'obtention du diplôme. Toutefois, il est à noter que le un tiers restant est en situation de poursuite d'études, ce qui apparaît comme un point de vigilance pour cette formation. Ces chiffres témoignent en effet d'une recherche d'emploi difficile et allongée. Les résultats de l'enquête à 30 mois sont plus positifs puisqu'ils font état d'un taux d'insertion élevé (environ 90 %). On peut néanmoins noter que l'adéquation des emplois par rapport à la formation semble à peu près satisfaisante.</p>

Place de la recherche
Comme indiqué précédemment, cette formation étant une LP, il n'existe pas de lien direct avec la recherche universitaire. L'intervention de deux enseignants-chercheurs dans la formation évite néanmoins une déconnexion complète avec la recherche.
Place de la professionnalisation
La professionnalisation prend une part importante au sein de cette formation. En effet, le lien avec le monde professionnel se réalise naturellement pour les étudiants au travers de l'alternance. Ceci facilite le transfert de connaissances/compétences tout au long de la formation et, à terme, l'insertion professionnelle. D'autres éléments, plus classiques, viennent renforcer la place de la professionnalisation des étudiants : interventions de professionnels, projet tutoré effectué pour le compte d'une entreprise, simulations d'entretiens, participation de responsables d'entreprise aux jurys, au conseil de perfectionnement etc. Parallèlement, un « tableau stratégique de formation » présentant, période par période, les missions et objectifs à atteindre ainsi que les connaissances dispensées dans la formation permet de faire le lien entre la formation et l'activité en entreprise. Ce document constitue une base solide pour la mise en place d'une approche par compétences. Enfin, la fiche RNCP présente clairement les métiers préparés et les principales activités qui leur sont associées, ainsi que les modalités pédagogiques et le contenu de la formation. On peut cependant regretter l'absence de certifications qui permettraient de valider les connaissances ou compétences acquises par les étudiants lors de la formation. On peut naturellement penser aux certifications en langues (<i>test of english for international communication</i> (TOEIC), <i>test of english as a foreign language</i> (TOEFL), certificat de compétences en langues de l'enseignement supérieur (CLES)) ou en informatique (certificat informatique et internet, C2i).
Place des projets et des stages
Les projets et les stages occupent une place importante au sein de la formation et constituent le socle de la professionnalisation des étudiants. Leurs objectifs sont clairement établis. Le stage est obligatoire (du moins pour les étudiants non apprentis, les apprentis n'étant pas considérés comme des stagiaires). D'une durée de 80 jours, et réalisé selon une alternance de 15 jours en entreprise et 15 jours en cours (depuis 2015), il fait l'objet d'une convention respectant le format proposé par l'université de Poitiers. Le projet tuteuré est également, comme il se doit, obligatoire. Il s'agit d'un travail individuel réalisé sur six mois (la période exacte de l'année n'est pas mentionnée dans le dossier) au sein de l'entreprise d'accueil qui concerne la mise en place d'un projet commercial au sens large. Il fait l'objet d'une UE de 140 heures, ce qui correspond aux normes requises pour une LP. Les modalités de suivi et d'évaluation restent très classiques mais tout à fait pertinentes. Les étudiants sont encadrés par un enseignant de l'équipe pédagogique et un tuteur professionnel qui ont également pour rôle d'assurer l'évaluation des réalisations. Il serait toutefois intéressant de connaître précisément les modalités de notation, notamment pour comprendre quelle place est accordée à la partie professionnelle comparativement aux aspects plus universitaires de l'évaluation. Dans le cadre de l'apprentissage, le suivi fait l'objet d'un livret électronique facilitant le suivi et les échanges avec l'apprenti : deux visites sont requises, et font l'objet d'un compte-rendu, des évaluations sont réalisées tant en entreprise (deux) qu'en cours (deux).
Place de l'international
L'ouverture internationale de cette formation en termes de mobilité entrante ou sortante apparaît très limitée, notamment parce que l'alternance ne s'y prête pas ou peu. Toutefois, deux partenariats signés au niveau de l'IUT avec des entreprises étrangères, l'une en Chine, l'autre au Maroc, permettront d'apporter une ouverture internationale plus marquée au cours des prochaines années. Plus globalement, un travail est mené à l'échelle de l'IUT pour rendre plus visibles les formations au niveau international. La formation dont il est question dans ce rapport joue déjà un rôle dans ce cadre. L'orientation internationale de la formation est nettement plus marquée dans son contenu pédagogique. En effet, une UE de 92 heures est consacrée aux aspects internationaux. On y retrouve des enseignements dédiés à l'approche des marchés étrangers, ainsi que des cours réalisés en anglais. Enfin, cette formation donne la possibilité à ses étudiants de participer à l'option internationale mise en place au niveau de l'IUT depuis 2014. Choisir cette option impose à l'étudiant un module complémentaire de 30 heures d'anglais, une expérience significative à l'étranger ou dans une entreprise anglophone et la validation d'une certification de type CLES à un niveau B1. Cette option facultative permet à chaque étudiant d'obtenir un label « option Internationale » qui peut venir renforcer son niveau d'employabilité.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>En termes de promotion, la formation s'appuie sur les structures de l'IUT pour communiquer et disposer des outils nécessaires (plaquettes, site web...). Le Service de communication et relations entreprises (SCORE) de l'IUT fait également la promotion de l'ensemble des formations. La formation utilise ainsi tous les canaux classiques (site internet, salons, journées portes ouvertes,...) pour communiquer. Les modalités de recrutement sont tout à fait pertinentes et permettent de s'assurer des motivations et des prérequis des étudiants. Bien que les taux de réussite soient élevés, il est surprenant qu'aucun dispositif de mise à niveau ou d'aide à la réussite ne soit mis en place, notamment pour les étudiants n'étant pas issus d'une filière scientifique ou technique (la formation recrutait également un nombre important d'étudiants issus de filières tertiaires). Le suivi individuel et régulier de chaque étudiant (visites en entreprise, par exemple) semble compenser la mise en place de ce type de dispositif. Il est toutefois à noter qu'une attention particulière est portée aux étudiants en difficulté selon une procédure rigoureuse. Le responsable s'appuie en cas de difficultés avérées sur les outils mis à disposition par l'IUT : possibilité d'aménagements d'études pour des situations de handicap ou des sportifs de haut niveau, proposition de cours de Français Langue Etrangère (FLE) lors de l'accueil d'étudiants internationaux avec des difficultés en langue française.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Dispensés essentiellement en présentiel, les enseignements reposent sur des modalités pédagogiques diversifiées. Il est ainsi proposé des cours magistraux (CM) pour les enseignements théoriques, des travaux dirigés (TD), privilégiés pour des enseignements nécessitant des applications réalisées en groupe, et des séminaires (cours sur une journée), qui peuvent traiter d'un sujet transversal, regrouper plusieurs intervenants ou faire l'objet d'un déplacement (visite en entreprise). Cette formation est proposée en alternance et est également ouverte à la validation des acquis de l'expérience (VAE). La formation continue est également possible, mais demeure rare. Si aucun module n'est explicitement dédié aux technologies de l'information et de la communication (TIC), les étudiants mobilisent des compétences basiques en matière de numérique : Internet, tableur, présentation orale, outils publication assistée par ordinateur (PAO) pour la réalisation de supports de communication. Les intervenants de la formation mobilisent souvent les TIC dans leurs pratiques pédagogiques : Internet, tableur, présentation, réseaux sociaux, voire classe inversée en anglais. Il est même mentionné l'étude d'un projet de classe mobile et d'un « <i>serious game</i> ». Selon le dossier, les enseignements à distance constituent un axe d'amélioration pour cette formation.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation des étudiants semble tout à fait satisfaisante puisqu'elle suit la logique du contrôle continu, ce qui se traduit par l'obtention de deux notes au moins pour chacune des matières. Tous les aspects liés à l'évaluation sont présentés aux étudiants lors de la réunion de rentrée et sont ensuite précisés par chaque intervenant chargé de présenter les modalités d'évaluation spécifiques à sa matière. L'évaluation des étudiants dans le cadre de la LP n'est pas formalisée pour l'instant. La composition du jury d'examen intègre à la fois des intervenants universitaires et des intervenants extérieurs professionnels spécialistes du cœur de métier de la formation. Ce jury, préparé lors d'une pré-commission, qui a lieu au sein du département, se tient en juin (gestion de la majorité des cas) ou en septembre (pour ceux, par exemple, terminant leur stage plus tard), voire en janvier lors d'aménagements spécifiques.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>L'approche par compétences au sein de la formation semble encore embryonnaire. A ce stade, aucun dispositif ou outillage spécifique ne semble avoir été mis en place pour préciser de manière détaillée les compétences que doit acquérir l'étudiant au travers de la formation, hormis la fiche RNCP et l'annexe descriptive au diplôme qui présentent une liste de compétences transversales et spécifiques associées aux métiers visés par le diplôme. Le suivi des compétences n'est pas non plus adossé à un appareillage particulier, en dépit des outils proposés par l'université de Poitiers (notamment le portefeuille d'expériences et de compétences).</p>
Suivi des diplômés
<p>Au niveau de l'établissement, le suivi des diplômés est réalisé au travers de 2 enquêtes : une première enquête à six mois est réalisée à l'initiative de, et par, l'établissement et une seconde enquête à 30 mois est réalisée dans le cadre du dispositif national. Les informations collectées sont ensuite communiquées aux composantes. Si les taux de réponses à l'enquête à six mois sont relativement corrects (environ 70 %), ceux de l'enquête à 30 mois sont plus moyens (environ 50 %). Au-delà de ces deux enquêtes officielles, la formation utilise des moyens de suivi complémentaires et mis en œuvre par l'équipe pédagogique et le responsable de la formation (courrier électronique, remise des diplômes, réseaux sociaux).</p>

Malgré les efforts réalisés en termes de suivi des diplômés, les conséquences pédagogiques de ces enquêtes restent floues. Elles mériteraient d'être mieux analysées et explicitées pour faire clairement ressortir les évolutions qu'elles ont ou vont entraîner notamment au regard de l'adéquation moyenne entre les objectifs professionnels de la formation et ses débouchés effectifs.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le Conseil de perfectionnement est essentiellement composé d'enseignants, les professionnels, étudiants et anciens étudiants n'étant présents que de manière très occasionnelle. Ce Conseil se réunit de manière annuelle pour discuter des aspects pédagogiques, professionnels et stratégiques de la formation. Ainsi, si les missions de cette instance semblent tout à fait pertinentes, sa fréquence de réunion paraît limitée. En outre, sa composition fait davantage penser à un Conseil pédagogique qu'à un véritable Conseil de perfectionnement. Une évaluation du dispositif de formation par les étudiants, gérée par l'établissement puis communiquée aux composantes, est réalisée de manière annuelle. Les taux de réponse à cette enquête sont cependant très fluctuants et relativement bas, bien qu'ils atteignent des niveaux satisfaisants depuis 2013 (47 % en 2012, 6 % en 2013, 100 % en 2014 et 86 % en 2015). Les derniers résultats disponibles (2015) font état d'un taux de satisfaction globale très correct. Toutefois, certains items semblent plus problématiques (ex. : modalités de contrôle des connaissances, de communication des résultats, connaissances acquises). Il serait intéressant de savoir ce qui a été entrepris pour répondre à ces éléments. Laissée à la responsabilité des responsables de formation, l'évaluation des enseignements par les étudiants n'est actuellement adossée à aucun dispositif ou outillage formalisé. En ce qui concerne l'autoévaluation de la formation par l'équipe de formation, le dossier ne présente que les critères évalués et les résultats. La méthodologie mise en place et les conséquences de cette évaluation ne sont pas présentées. En outre, rien n'est explicitement dit concernant les évolutions potentielles de la formation en réponse à cette évaluation.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation dont les objectifs professionnels et les compétences visées sont clairs, et dont le positionnement centré sur le développement d'une double compétence est pertinent.
- Une formation qui ne subit aucune concurrence directe et qui présente des taux de satisfaction, de réussite et d'insertion professionnelle satisfaisants.
- Une professionnalisation des étudiants clairement établie, qui repose sur une immersion progressive des étudiants au sein de leur entreprise permettant une acquisition échelonnée et cadrée des compétences.
- Une équipe pédagogique dont la composition paraît globalement équilibrée et qui s'appuie sur des praticiens aux compétences établies et intervenant sur une partie importante des enseignements cœur de métier.
- Des enseignements pertinents et en lien avec les objectifs professionnels de la formation.

Points faibles :

- Une formation qui n'est adossée à aucun partenariat professionnel formalisé, même si des contacts privilégiés sont établis avec des acteurs du monde socio-économique.
- Une formation qui présente des effectifs fluctuants et relativement réduits et qui est constituée pour une grande partie d'étudiants issus de filières tertiaires et de BTS.
- Une formation qui présente des taux de poursuite d'études importants.
- Une insertion qui pourrait être améliorée dans sa partie qualitative, ses débouchés étant moyennement alignés avec les objectifs du diplôme.

- Un pilotage de la formation qui repose quasi-exclusivement sur les enseignants et dont les professionnels sont majoritairement absents.
- Une formation dont le positionnement fortement orienté vers l'international est dissonant avec les débouchés effectifs très locaux.

Avis global et recommandations :

Cette formation présente des atouts indéniables qui en font un diplôme attractif et permettant la réussite et l'intégration de ses étudiants. Elle semble répondre à un besoin des entreprises de la région avec un contenu adapté aux métiers visés par la formation. Toutefois, de nombreux ajustements pourraient permettre d'améliorer encore davantage ces forces. Dans cette perspective, la formalisation de partenariats avec les acteurs du monde socio-économique semblerait peut-être opportune et permettrait probablement de lisser et d'augmenter les effectifs tout en améliorant encore l'insertion des diplômés, notamment dans sa partie qualitative. En outre, si le positionnement de la formation semble pertinent, il engendre certaines difficultés intrinsèques qui mériteraient peut-être d'être analysées. L'accueil d'étudiants aux profils hétérogènes suggère la mise en place de parcours spécifiques ou de cours optionnels. S'il est mentionné la possibilité d'accueillir des étudiants avec un diplôme tertiaire, aucun module à orientation technique n'est proposé pour combler les « lacunes » de ces étudiants. Parallèlement, l'orientation internationale mériterait d'être réévaluée puisqu'elle trouve, pour l'heure, peu d'écho en termes de débouchés professionnels. Dans cette optique, deux voies de réorientation semblent possibles : soit réduire l'aspect international si le débouché n'est pas pertinent (demande inexistante des entreprises), soit augmenter l'aspect international ou créer un parcours dédié pour pallier les difficultés des étudiants et pouvoir répondre à une demande effective des entreprises. Dans le cadre de cette formation, il a été mis en place un outil efficace pour le suivi de l'acquisition des compétences (tableau stratégique de la formation) par le tuteur en entreprise et le tuteur enseignant. Ce type de réflexion et d'outil est à renforcer et devrait constituer une base de réflexion pour la mise en place d'une véritable approche par compétences au sein du diplôme. Etant donné que la majorité des étudiants est en apprentissage, il pourrait être envisagé d'utiliser le livret de suivi pour l'ensemble de la formation, ce qui ne semble pas le cas d'après les informations présentes dans le dossier. Néanmoins, le suivi paraît rigoureux même s'il ne semble pas formalisé. La diversification des profils d'étudiants recrutés devrait également être étudiée. Dans cette perspective, la stratégie de communication pourrait être affinée en étant davantage orientée vers un public universitaire que lycéen. Enfin, les modalités de suivi des diplômés et d'évaluation des enseignements mériteraient également d'être revues afin de permettre la collecte de données pertinentes et exploitables sur le plan pédagogique.

Observations de l'établissement

Poitiers, le 23/05/2017

Objet : Rapport d'évaluation HCERES - DEF-LP180013326 - licence professionnelle « développement et gestion d'une clientèle de professionnels - produits techniques ».

Madame, Monsieur,

L'équipe pédagogique de la licence professionnelle « développement et gestion d'une clientèle de professionnels - produits techniques », ne souhaite pas formuler d'observations sur le rapport transmis par le HCERES. Les recommandations sont globalement conformes à notre analyse, et la majorité d'entre elles, dans la mesure du possible, seront prises en compte dans la mise en place nouvelle offre de formation.

Je vous prie de croire en l'assurance de ma considération.



V. Laval

Pour le président de l'université de Poitiers
et par délégation,
la Vice Présidente
Virginie Laval