



agence d'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

# Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Management et gestion  
commerciale des services

de l'Université de Cergy-  
Pontoise - UCP

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



agence d'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

*En vertu du décret du 3 novembre 2006<sup>1</sup>,*

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

---

<sup>1</sup> Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).

# Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Versailles

Établissement déposant : Université de Cergy-Pontoise - UCP

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Management et gestion commerciale des services

Secteur professionnel : SP5-Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-3 Commerce

Demande n° S3LP150008132

## Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Département *Techniques de commercialisation* de l'Institut universitaire de technologie (IUT) de l'Université de Cergy-Pontoise à Sarcelles.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

## Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Management et gestion commerciale des services* en alternance a accueilli, depuis sa création et jusqu'en 2011/2012, deux groupes d'étudiants dont un était constitué de candidats en formation continue relevant du secteur bancaire. La forte demande de formation de ce secteur d'activité a conduit à la création d'une licence professionnelle *Banque*, spécialité *Commercialisation de produits et services bancaires* qui accueille, depuis deux ans, les étudiants de cette branche.

La licence professionnelle *Management et gestion commerciale des services* vise donc à former uniquement un groupe de candidats aux postes de commerciaux opérationnels possédant des capacités managériales ou des assistants marketing en capacité de définir une offre globale de produits et services aux clients. Certains métiers tels que responsable de magasin, responsable de clientèle et chef de produit semblent être les débouchés attendus.

Elle repose sur la formation en alternance des étudiants dans les domaines de la relation commerciale, du management commercial et des services, pour une durée totale de 550 heures dont 150 heures consacrées aux projets tuteurés. A cela s'ajoutent 35 semaines en entreprise permettant la mise en pratique et l'enrichissement des compétences et connaissances des étudiants dans le domaine des services.

Cette formation est, dans le dossier, uniquement positionnée dans l'offre régionale de l'Ile-de-France, diversifiée et abondante.

# Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

L'offre d'emploi dans les métiers des services semble importante, notamment dans la région parisienne si on prend en considération les chiffres de l'Agence Pour l'Emploi des Cadres (APEC), communiqués dans le dossier. Il semble qu'il y ait donc des débouchés pour les diplômés de cette licence professionnelle (LP) *Management et gestion commerciale des services*.

Les taux d'insertion professionnelle des différentes promotions sont élevés jusqu'en 2012, car calculés en intégrant les étudiants en formation continue dans le secteur bancaire. Ces derniers cachent de véritables disparités. En effet, les taux d'insertion professionnelle reposant uniquement sur les contrats d'alternance dans des domaines diversifiés des services sont, au regard des enquêtes internes menées, très faibles (40,90 % en 2010/2011, 22,20 % en 2011/2012), ce qui est inquiétant sachant que depuis 2012/2013, la formation fonctionne uniquement avec ces contrats. C'est pourquoi l'équipe pédagogique a pris un certain nombre de mesures en vue d'améliorer ces ratios. Cette LP en apprentissage ne semble pas permettre au plus grand nombre de diplômés de trouver un emploi rapidement. Ceci incite ces derniers à poursuivre leurs études pour se spécialiser ou gagner en compétences. En effet, les étudiants sont nombreux à poursuivre leurs études après l'obtention de la LP (moyenne de plus de 50 % sur les trois dernières années), dont une majorité en alternance. Les domaines de poursuites d'études sont très hétéroclites (marketing, management, économie ...).

Des actions sont mises en place par l'équipe pédagogique pour pallier ces dysfonctionnements. En amont, une sélection plus exigeante, en collaboration avec le centre de formation des apprentis (CFA), des candidats tout particulièrement sur leur projet professionnel est mise en place depuis deux années. De plus, la gestion d'un seul groupe d'une vingtaine d'étudiants devrait permettre d'être plus sélectif quant aux contrats d'apprentissage conclus et aux missions confiées à ces alternants. Le renforcement de la participation de professionnels dans l'équipe pédagogique est également un élément favorable. D'autres modalités pourraient être revues pour accentuer la professionnalisation des étudiants.

La répartition de certains enseignements dans les trois premières unités d'enseignement (UE) pose question. En effet, certaines matières pourraient être proposées dans une autre UE comme, par exemple, la gestion des ressources humaines qui trouverait sa légitimité dans l'UE 2 et non dans l'UE 1. Cette remarque est, peut-être, suscitée par des intitulés trop large des UE. Aujourd'hui, le projet tuteuré prend appui sur deux axes : un projet de création d'entreprise fictive et la participation à une simulation de jeu d'entreprise « Shadow manager ». Il serait souhaitable, tout particulièrement pour des étudiants en alternance, que le projet tuteuré repose sur une réalité professionnelle en adéquation avec la spécialité de la formation.

Au cours de leur année de formation, les étudiants participent à un séjour d'une semaine en Allemagne où ils ont l'occasion de visiter des entreprises dans le domaine du tourisme. Bien que fort intéressant pour découvrir des aspects économiques et culturels d'un environnement étranger, on peut s'interroger sur sa cohérence avec la formation.

Actuellement, les candidats sont essentiellement diplômés d'un Brevet de technicien supérieur (BTS) ou d'un Diplôme universitaire de technologie (DUT) (surtout DUT *Techniques de commercialisation*). La diversité du public devrait être accentuée en accueillant davantage de candidats ayant validé une 2<sup>ème</sup> année de licence (L2).

- Points forts :

- L'équipe pédagogique est diversifiée et intègre des professionnels assurant plus d'un quart des enseignements.
- La sélection des candidats sur un projet professionnel.
- Les objectifs de formation sont en adéquation avec la demande croissante d'offres d'emplois dans le tertiaire, particulièrement dans les services.

- Points faibles :

- Le taux d'insertion professionnelle est très faible sur la période récente.
- Le projet tuteuré peu professionnalisant et trop peu formateur.
- Un public composé de très peu ou pas des diplômés de L2.
- La répartition peu cohérente de certaines matières dans les UE.

- Recommandations pour l'établissement :

La question se pose de la coexistence de cette licence professionnelle avec celle, proche, de management et gestion commerciale des services, du fait des mauvais résultats récents d'insertion professionnelle. Il conviendrait en cas de maintien de la formation de renforcer son rôle de professionnalisation et d'améliorer son taux d'insertion professionnelle, en faisant évoluer la répartition et le contenu des unités d'enseignement. Il serait également important de redéfinir le contenu des attentes en matière de projet tuteuré vers une pratique professionnelle plus concrète. Enfin, des partenariats avec des professionnels du secteur des services devraient être envisagés. Une plus grande diversité des publics accueillis pourrait aussi être un atout supplémentaire.



# Observations de l'établissement

#### Fiche LP

### Spécialité : Management et gestion commerciale des services (MGCS)

Secteur professionnel : SP5- Echanges et gestion

Dénomination nationale : SP5-3 Commerce

Demande n° S3LP 150008132

#### Recommandations :

La question se pose de la coexistence de cette licence professionnelle avec celle, proche, de management et gestion commerciale, du fait des mauvais résultats récents d'insertion professionnelle ; Il conviendrait en cas de maintien de la formation de renforcer son rôle de professionnalisation et d'améliorer son taux d'insertion professionnelle, en faisant évoluer la répartition et le contenu des unités d'enseignement. Il serait également important de redéfinir le contenu des attentes en matière de projet tuteuré vers une pratique professionnelle plus concrète. Enfin, des partenariats avec des professionnels du secteur des services devraient être envisagés. Une plus grande diversité des publics accueillis pourrait aussi être un atout supplémentaire.

La direction de l'IUT de Cergy-Pontoise, la direction du département Techniques de commercialisation sur le site de Sarcelles et les responsables de la licence professionnelle Management et gestion commerciale des services prennent acte des remarques formulées par l'AERES. Afin d'en tenir compte, ils envisagent à court terme de mettre en œuvre les actions suivantes.

#### - **Nouvelle mention de LP**

La différenciation avec la LP Management et gestion commerciale va être accentuée. Alors que cette dernière va prendre la mention Management des activités commerciales, la LP MGCS va devenir la LP Commercialisation des produits et des services. Elle va ainsi prendre un caractère plus commercial en septembre 2015. Une partie des modules sera modifiée pour tenir compte de l'adaptation de la mention. L'évolution des enseignements concernera également le projet tuteuré. La démarche entrepreneuriale sera conservée car elle est fondamentale dans l'acquisition de compétences commerciales et marketing. Elle sera en revanche ancrée dans les secteurs économiques dans lesquels les apprentis évolueront. Enfin, le projet d'étude de marché d'une agglomération, initialement réalisé à l'étranger, a déjà été réorganisé pour permettre une étude au sein d'une agglomération française des différents lieux de vente. Ce projet entre ainsi en cohérence avec la nouvelle mention de la LP.

Afin d'avoir un retour des étudiants sur ces évolutions, une enquête en ligne sur Sphinx concernant le fonctionnement de la formation et du site (enquête construite par le conseil de direction de l'IUT), sera réalisée. Les résultats de ces différentes actions seront discutés lors des réunions pédagogiques et lors du conseil de perfectionnement.

#### - **Recrutement des étudiants en provenance de L2**

Des contacts sont envisagés avec la filière économie-gestion de l'université de Cergy-Pontoise et d'autres universités afin de présenter notre formation et ses débouchés professionnels. Parallèlement, nous allons rencontrer les responsables du SCUIO-IP de l'université de Cergy-Pontoise pour qu'ils rappellent aux étudiants qu'une orientation en licence professionnelle est possible à l'issue d'une L2. Les étudiants seront invités à se rapprocher du responsable pédagogique de la LP MGCS.

#### - **Partenariats formalisés avec des entreprises**

Des partenariats existent avec plusieurs entreprises de la région Ile-de-France mais ils n'ont pas été formalisés par des conventions écrites. Bien que l'évolution de la conjoncture économique modifie d'une année sur l'autre la politique de recrutement des apprentis des entreprises de type PME-PMI, nous allons proposer à ces entreprises une convention sur deux ou trois ans avec une clause d'interruption provisoire sur le recrutement en fonction de la conjoncture.

#### - **Poursuite d'études**

Nous sommes conscients que les poursuites d'études sont trop nombreuses après la licence

professionnelle. Toutefois, le département ne peut être tenu comme responsable de ce fait puisque la direction de la formation n'établit pas de lettre de recommandation pour la poursuite d'études.

Après discussions avec l'équipe pédagogique de la LP MGCS, différentes actions ont été décidées. Depuis la rentrée 2013, dès la sélection des candidats, nous sommes plus attentifs à leur projet professionnel et nous communiquons davantage sur les différents débouchés de la formation. Durant la formation, nous envisageons de faire intervenir des anciens étudiants qui se sont insérés dès la fin de la LP et des recruteurs. L'objectif est de montrer aux étudiants qu'à l'issue de la licence, ils peuvent être embauchés sur des postes à responsabilité, attractifs au niveau de la rémunération, et qu'ils peuvent avoir après quelques années une promotion sans avoir nécessairement le diplôme de Master. Cela s'est fait dès la rentrée 2013. Une autre action de l'équipe pédagogique déjà mise en place depuis un an consiste à mieux préparer les étudiants à leur insertion professionnelle en leur proposant des ateliers de rédaction de C.V., de lettre de motivation, et de préparation d'entretien d'embauche. Enfin, nous continuerons à leur diffuser les offres d'emploi que nous recevons au département.

- ***Suivi des diplômés***

Deux enquêtes de suivi des diplômés sont réalisées. La première à 6 mois après l'obtention du diplôme, est faite par la direction de l'IUT depuis 3 ans. Il s'agit d'une enquête en ligne (sous Sphinx) qui est associée à la cérémonie de remise des diplômes. La seconde enquête, réalisée à 30 mois, est faite par l'Observatoire de la Vie Etudiante de l'Université de Cergy-Pontoise. Les diplômés sont interrogés par voie postale.



**JL Bourdon**  
**VP en charge de la formation**