

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Commerce et distribution

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) *Commerce et distribution* portée par l'institut d'administration des entreprises (IAE) de Poitiers a pour but de former les étudiants à des emplois de cadres commerciaux intermédiaires dans le domaine de la distribution au sein de petites et moyennes entreprises / petites et moyennes industries (PME/PMI) ou de grandes et moyennes surfaces. Dans cette optique, elle propose deux parcours correspondant aux deux métiers visés par la formation : Manager de rayon ou Vendeur cadre commercial. Ouverte exclusivement en alternance (en contrat de professionnalisation pour l'heure, une demande d'ouverture en apprentissage étant en cours), cette formation, dont les enseignements ont lieu sur le site de Poitiers, propose aux étudiants de développer leurs connaissances et leurs compétences en gestion commerciale, administrative et financière ainsi qu'en management. Elle se base, pour cela, sur une maquette de 450 heures d'enseignements réalisés en présentiel et répartis en cinq unités d'enseignement (UE) : deux UE intègrent les enseignements de tronc commun, une UE est spécifique au parcours choisi, et les deux dernières UE concernent le projet tutoré et le stage réalisés en entreprise. Cette formation s'appuie sur deux partenariats avec des centres de formation des apprentis (CFA) : un premier, noué dès la création de la formation avec la maison de la formation, adossée à la chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Poitiers, et un second, plus récent, avec l'association de formation (ASFO) de Pointe-à-Pitre, qui prévoit une délocalisation d'une partie de la formation.

Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs de cette formation en termes de connaissances, de compétences personnelles ainsi que les activités visées par le diplôme sont clairement définis. Toutefois, la formulation de la formation en compétences professionnelles est insuffisante et ne permet pas de saisir les compétences communes et spécifiques à chacun des parcours. Les métiers, les niveaux et secteurs d'activités visés sont, quant à eux, explicitement définis et en adéquation avec les connaissances et savoir-faire enseignés au sein de la formation. En outre, les résultats des enquêtes de suivi des diplômés montrent que les fonctions occupées par les alternants issus de la formation correspondent à la formation et sont en adéquation avec ses objectifs professionnels.</p>
Organisation
<p>Globalement, la structuration et le contenu de la formation paraissent pertinents au regard des objectifs professionnels visés. Le programme repose sur une logique de progressivité, débutant par des enseignements de tronc commun et évoluant vers des enseignements plus spécialisés et spécifiques à l'un ou l'autre des parcours.</p>

Toutefois, la maquette ne fait pas apparaître de semestres et aucune option n'est proposée au sein de chaque parcours. En outre, le positionnement de certaines matières dans les UE paraît parfois difficile à saisir. La formation repose sur une collaboration avec deux CFA chargés des relations avec les entreprises, l'IAE s'occupant des aspects pédagogiques. Toutefois, le partenariat avec l'ASFO prévoit la prise en charge de la moitié des enseignements par le CFA. Il est à noter la création récente de ce partenariat, et avoir un avis objectif sur l'implication du partenaire peut être un peu prématuré. Néanmoins, on ne saisit pas bien les modalités mises en place pour s'assurer de la conformité des cours réalisés par le CFA, ni les dispositifs utilisés pour apprécier et régler les divergences potentielles.

Positionnement dans l'environnement

Proposée exclusivement en alternance, la formation est bien intégrée dans l'environnement socio-économique. Depuis sa création, elle a su tisser des liens étroits et pérennes avec une quinzaine d'entreprises pour les deux parcours proposés, notamment au niveau local, voire au niveau régional (Poitou-Charentes, Limousin, Aquitaine), et plus rarement au niveau national. Un nouveau partenariat noué avec Décathlon pour cette année témoigne d'une volonté de diversifier et de multiplier les relations avec les acteurs socio-économiques. En termes de concurrence, deux licences proches sont proposées par l'université de Poitiers. Bien que leurs spécialités ne semblent pas entrer en concurrence frontale avec la LP *Commerce et distribution*, le positionnement spécifique de cette dernière mériterait sans doute d'être clarifié et ses axes de différenciation clairement définis. En outre, deux LP très proches voire identiques sont portées par l'université de Limoges. Toutefois, ces deux dernières se positionnent sur un autre bassin de recrutement et d'emplois.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est gérée par deux responsables, un professeur agrégé, qui intervient dans la formation, et un professeur certifié, qui ne semble pas intervenir dans la formation. Dans sa partie universitaire, la composition de l'équipe pédagogique paraît assez équilibrée, même si les enseignants du second degré représentent la majeure partie des intervenants (12 au total) comparativement aux enseignants-chercheurs (un professeur des universités et quatre maîtres de conférences). Chacun semble intervenir dans son domaine de compétences. En ce qui concerne les intervenants extérieurs professionnels, ils sont seulement six à intervenir au sein de la formation et réalisent moins de 30% des heures de cours au total. En outre, il est à noter ici un point problématique concernant ces intervenants. En effet, ces derniers sont, pour la plupart, des consultants qui n'occupent pas dans l'entreprise les métiers visés à l'issue de la formation et qui n'interviennent pas nécessairement sur les matières cœur de métier. Le pilotage de la formation est assuré au travers d'une réunion semestrielle ayant pour but de faire le point sur le semestre écoulé, tant du point de vue des enseignants que des étudiants, et de mettre en exergue des pistes d'amélioration. Toutefois, le fait que le diplôme soit assuré sur deux sites de formation (Poitiers et Pointe-à-Pitre) est susceptible de générer des difficultés particulières en termes de logistique, de pilotage et de suivi pédagogique. Le dossier ne précise pas quels mécanismes et outillages particuliers sont mis en place pour faire face à ces difficultés liées à la délocalisation d'une partie de la formation.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Depuis 2011, la formation présente des effectifs très corrects (34 étudiants par an en moyenne) et relativement stables, ce qui doit notamment s'expliquer par la pérennité des partenariats noués avec les entreprises et qui témoigne de l'attractivité de la formation pour les étudiants et les entreprises. En termes de recrutement, sur les 5 dernières années, environ 60 % des étudiants proviennent d'un brevet de technicien supérieur (BTS), un peu plus de 10 % d'un diplôme universitaire de technologie (DUT). Parmi les 30 % restants, très peu sont issus d'une deuxième année de licence (L2). Si la majorité des étudiants provient d'un autre établissement, il est toutefois à rappeler que, issus majoritairement de BTS, ces étudiants proviennent mécaniquement d'un autre établissement (lycée). Le taux de réussite varie entre 91 et 100 % sur les cinq dernières années, soit en moyenne 93 %, ce qui semble tout à fait correct. Les résultats des enquêtes à 6 et 30 mois présentent des taux d'insertion professionnelle bons, voire très bons (70 à 100 %). La qualité de l'insertion est également reflétée par une bonne adéquation entre la formation et les postes occupés, l'intégration d'emplois stables ainsi que par une poursuite d'études qui reste exceptionnelle (taux quasiment nul sur les 5 dernières années).

Place de la recherche

Cette formation étant une LP, elle n'a pas vocation à être fortement adossée à la recherche universitaire. Toutefois, on peut noter que cinq enseignants-chercheurs interviennent au sein de ce diplôme, ce qui est un point positif. Le lien que ces derniers créent avec les entreprises, au travers des contrats de professionnalisation, peut être source de terrains de recherche.

Place de la professionnalisation

La place de la professionnalisation au sein de cette formation est très importante. En effet, le lien avec le monde professionnel se réalise naturellement pour les étudiants, puisqu'ils effectuent toute leur formation en alternance. Ceci a conduit à l'établissement de partenariats nombreux et pérennes avec des entreprises régionales, notamment de la grande distribution, qui accueillent chaque année de nombreux étudiants. Une ouverture en contrat d'apprentissage a été sollicitée auprès de la région cette année, ce qui ne peut que renforcer cet aspect. En outre, la formation adapte de manière continue son contenu aux besoins de l'environnement socio-économique. La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) présente clairement les métiers préparés et les principales activités qui leur sont associées, bien que les capacités attendues des candidats soient davantage formulées en termes de connaissances que de réelles compétences. En outre, les compétences transversales et celles qui sont spécifiques à chacun des parcours n'apparaissent pas clairement. On peut également regretter qu'aucune certification professionnelle (ex. : *test of english for international communication* (TOEIC), *test of english as a foreign language* (TOEFL), certificat de compétences en langues de l'enseignement supérieur (CLES), certificat informatique et internet (C2I), certification de branche) ne soit intégrée à la formation. De la même manière, aucun dispositif spécifique (ex. : portefeuille d'expériences et de compétences (PEC)) n'est mis en place pour permettre aux étudiants d'identifier et de valoriser les compétences acquises au cours de la formation.

Place des projets et des stages

Les projets et les périodes en entreprise occupent une place importante au sein de la formation et constituent le socle de la professionnalisation des étudiants. Leurs objectifs sont donc clairement établis : confronter les étudiants à une problématique socio-économique réelle pour mettre en pratique les connaissances apprises lors de la formation. Au cours des périodes en entreprise, les étudiants se voient confier une mission spécifique qui donne lieu à la réalisation d'un mémoire de fin d'études. Les exemples de thèmes fournis dans le rapport confirment la bonne adéquation entre les objectifs du diplôme et de chacun des parcours d'une part et les missions confiées aux étudiants d'autre part. Les projets sont, quant à eux, réalisés par groupe de trois ou quatre étudiants et reposent sur des problématiques concrètes émanant d'entreprises ou d'organisations de la région. Ils correspondent donc aux exigences requises dans le cadre d'une LP en termes de contenu. En revanche, aucune UE ne leur est explicitement consacrée alors même qu'ils devraient correspondre à une UE d'un volume horaire de 100 à 150 heures. Les modalités de suivi et d'évaluation sont 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 aurait toutefois été 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.

Place de l'international

L'ouverture internationale de cette formation est très limitée, notamment parce que l'alternance ne permet pas la mobilité entrante ou sortante. On peut cependant noter que certains projets menés par les alternants peuvent contenir une dimension internationale, notamment concernant la promotion des produits du terroir français dans des pays étrangers. En outre, l'apprentissage de l'anglais se réalise à la fois en présentiel et par le biais d'une plateforme, adossée à la Maison des langues, qui propose un ensemble d'outils comme des questionnaires à choix multiples (QCM) ou des vidéos. On peut toutefois regretter que la place des langues étrangères dans la maquette d'enseignement reste réservée à la première langue vivante (LV1) et ne soit pas élargie par l'intégration de cours enseignés en anglais.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Les modalités de recrutement des futurs alternants sont tout à fait pertinentes et permettent de s'assurer des motivations et des prérequis des étudiants. Il est mentionné un jury, dont la composition n'est pas décrite. Les actions de communication utilisent tous les canaux classiques (site Internet, salons, journées portes ouvertes etc.). Des interventions sont également réalisées auprès d'étudiants en BTS ou DUT mais aucune action spécifique n'est menée pour attirer des étudiants de L2, pourtant très peu présents dans cette formation. Bien que le dossier précise que des actions de mise à niveau puissent être envisagées pour des étudiants ne possédant pas l'ensemble des prérequis, aucun dispositif particulier ne semble avoir été mis en place. Néanmoins, un dispositif d'adaptation à l'alternance est proposé pour aider les étudiants à intégrer cette formation qui implique des exigences à la fois universitaires et professionnelles. Un travail en étroite collaboration avec le service de formation continue est mené pour faciliter l'accès à la formation à des personnes en reprise d'études, ce qui représente cinq candidats en moyenne chaque année. Ceci est tout à fait positif en termes de passerelles et d'aide à la réussite.

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>La majorité des cours proposés dans cette formation est réalisée en présentiel sous la forme de cours magistraux (environ 40 % des heures d'enseignement), permettant l'acquisition des connaissances théoriques et mis en application dans le cadre de travaux dirigés (plus de 60 % des heures d'enseignement), dans le projet, puis en situation professionnelle dans le cadre de l'alternance. La formation accorde de l'importance au numérique dans la pratique professionnelle de chaque alternant et s'appuie sur les outils mis en place par l'université de Poitiers. Les alternants disposent ainsi d'un environnement numérique de travail (ENT) qui leur permet d'accéder aux supports de cours, aux outils bureautiques, de stocker leurs données, d'accéder à des classes virtuelles, de créer des espaces collaboratifs dans le cadre par exemple de leur projet tuteuré, d'organiser des web-conférences etc. Néanmoins, le numérique ne semble pas, pour l'instant, être à la source d'évolutions majeures dans les modalités d'enseignement et les pratiques pédagogiques.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Une procédure rigoureuse semble être mise en place pour valider tous les ans, avec chaque intervenant, les modalités d'évaluation des alternants. Il s'agit notamment de préciser si l'évaluation doit être réalisée en contrôle continu ou en contrôle final. Une information précise de ces modalités est faite auprès des alternants en début d'année. Elle est d'ailleurs formalisée dans le cadre d'un livret d'accueil. Cela étant, aucune règle commune à l'ensemble des intervenants ne semble définie, ce qui peut être source d'éventuelles incompréhensions chez les étudiants. En effet, il paraît difficile de saisir comment un enseignement évalué seulement en contrôle terminal peut permettre une évaluation échelonnée tout au long du semestre. Un jury, qui intègre à la fois des intervenants universitaires et professionnels, se réunit chaque semestre pour délibérer. Or, d'après l'annexe décrivant les différentes UE, la formation n'est pas présentée en semestres. Il existe donc une incohérence entre la présentation du programme de la formation et les modalités d'évaluation décrites dans le dossier, ce qui rend difficile l'appréciation de cet aspect.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>A ce jour, aucun référentiel de compétences ni 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, alors même que le PEC est proposé par l'université de Poitiers qui a largement contribué à son développement. La fiche RNCP et l'annexe descriptive au diplôme proposent, quant à elles, une simple liste d'activités associées aux métiers visés par le diplôme. Le suivi des compétences n'est pas non plus adossé à un appareillage particulier.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés est réalisé en trois temps : une enquête à 3 mois réalisée au niveau de l'IAE, une enquête à 6 mois et l'enquête nationale à 30 mois gérées au niveau de l'université de Poitiers par le service des études, de l'évaluation et du pilotage. Pour ces deux dernières, des fiches normalisées, reprenant l'ensemble des informations recueillies, pouvant être analysées de manière individuelle, sont transmises aux responsables pédagogiques et au correspondant insertion de chaque composante. Les informations fournies dans les fiches sont pertinentes. Néanmoins, il est à noter ici que, si les taux de réponses à l'enquête à 30 mois sont relativement stables (environ 70 %), ceux de l'enquête à 6 mois sont en baisse constante depuis 2012. Ils sont ainsi passés de 93 % à 67 % pour atteindre seulement 59 % en 2015. En outre, il aurait été intéressant de connaître les conséquences pédagogiques de ces enquêtes pour faire clairement ressortir les évolutions qu'elles ont ou vont entraîner.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Mis en place depuis 2005 dans le cadre de la démarche qualité, un Conseil de perfectionnement composé d'enseignants, de professionnels, d'étudiants et d'anciens diplômés se réunit de manière semestrielle pour discuter de la formation et des modalités d'amélioration. La composition et la périodicité de réunion de cette instance semblent donc tout à fait pertinentes. Néanmoins, bien que les thèmes abordés lors de ce Conseil ne soient pas précisément présentés, la description fait davantage penser à un Conseil pédagogique qu'à un Conseil de perfectionnement. L'évaluation du dispositif de formation par les étudiants fait l'objet d'une première enquête gérée par l'établissement puis communiquée aux composantes de manière annuelle. Les taux de réponse à cette enquête sont cependant très fluctuants (66 % en 2012, 80 % en 2013 et pas de résultats en 2014). Les derniers résultats disponibles (2013) font état d'un taux de satisfaction globale très correct. Toutefois, certains items laissent entrevoir des éléments plus problématiques (ex. : articulation des contenus, répartition des enseignements, modalités de communication des résultats, connaissances acquises). Laisée à la responsabilité des responsables de formation, l'évaluation des enseignements par les étudiants est réalisée au travers d'une enquête distincte administrée à la fin de chaque semestre.</p>

Le contenu comme l'administration font apparaître la volonté d'obtenir une évaluation exhaustive, rigoureuse et objective. Enfin, une auto-évaluation de la formation est réalisée par les responsables de la LP sur une base annuelle et adossée à la démarche qualité qui prévoit également un audit externe de la formation. Bien que la méthodologie mise en place et les conséquences de cette évaluation ne soient pas présentées explicitement, le dossier présente clairement les résultats de cette évaluation en termes de points forts et de points faibles. Le dispositif mis en place semble donc de qualité et suivi de manière rigoureuse.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Des taux de réussite et d'insertion satisfaisants qui confirment une intégration réussie des étudiants sur le marché du travail, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif.
- Une formation attractive reposant sur un nombre important de partenariats professionnels pérennes qui se traduisent par des contrats, et donc des effectifs satisfaisants et relativement stables dans le temps.
- Une formation dont les connaissances attendues ainsi que les métiers visés sont clairement définis et qui semble satisfaire ses étudiants ainsi que ses partenaires.
- Une formation qui place l'alternance et la professionnalisation au cœur de son dispositif avec une volonté de développement affirmée.
- Un diplôme qui repose sur une évaluation régulière et approfondie du dispositif de formation.

Points faibles :

- Une place insuffisante laissée aux praticiens au sein de la formation, à la fois au niveau des enseignements qui leur sont confiés et de leur intégration aux instances de pilotage (Conseil de perfectionnement notamment).
- Une dépendance relativement importante vis-à-vis des BTS en matière d'origine du recrutement, assortie d'un nombre restreint d'étudiants issus de L2, qui interroge sur la stratégie de communication.
- Une absence de certifications professionnelles et de suivi de la mission en entreprise ou des compétences, en dépit des outils mis en place au sein de l'université (ex. : TOEIC, TOEFL, CLES, C2i, PEC, certification de branche).
- Une concurrence relativement proche au niveau de l'université de Poitiers et des universités voisines.
- Un manque d'informations dans le dossier sur les modalités du partenariat avec l'ASFO à Pointe-à-Pitre.

Avis global et recommandations :

Le dossier fourni est agréable à lire et bien argumenté. Il présente une formation aux atouts indéniables qui en font un diplôme attractif et permettant la réussite de ses étudiants. On pense notamment aux partenariats qui permettent d'assurer une insertion rapide et réussie des étudiants. En outre, la formation est gérée de manière rigoureuse. Elle mobilise intelligemment les outils proposés notamment au niveau de l'IAE. Les responsables participent aux réflexions portées par leur composante de rattachement, notamment concernant la description de la formation en compétences. Néanmoins, des ajustements pourraient permettre d'améliorer encore davantage ces forces. Il paraîtrait notamment opportun de s'interroger sur le positionnement de la formation par rapport aux diplômes proches en termes de spécialités ou géographiquement.

Dans cette perspective, l'adoption d'une véritable approche par compétences et l'utilisation d'outils dédiés (ex. : le PEC), la mise en place de certifications professionnelles ou l'intégration élargie des praticiens au sein des enseignements et des instances de pilotage pourraient peut-être permettre d'asseoir les axes de différenciation de ce diplôme. Les instances de pilotage et d'évaluation (Conseil de perfectionnement notamment) mériteraient également d'être revues afin que leurs missions soient élargies et clairement définies. Il semblerait également important d'améliorer la lisibilité du programme de formation en semestres concernant les différents modules, et de faire apparaître le projet tutoré. Compte tenu de l'accueil très rare d'étudiants de L2, il pourrait être envisagé de communiquer auprès de cette population d'étudiants : certains peuvent envisager plutôt une insertion professionnelle rapide. En outre, la mise en place de modules de mise à niveau pourrait faciliter l'accès à ce type d'étudiants.

Observations de l'établissement

Poitiers, le 23/05/2017

Objet : Rapport d'évaluation HCERES - DEF-LP180013419 - licence professionnelle
« commerce et distribution ».

Madame, Monsieur,

L'équipe pédagogique de la licence professionnelle « commerce et distribution », 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