

HCERES

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

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Technologies de l'information et de la communication pour l'animation de réseaux et de communautés

- Université de Nantes

HCERES

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

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 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Technologie

Établissement déposant : Université de Nantes

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Technologies de l'information et de la communication pour l'animation de réseaux et de communautés* est une formation récente, ouverte depuis 2013.

Son effectif est de 15 étudiants, elle est dispensée en formation initiale et est également ouverte en alternance.

Elle vise à former des « *community manager* » sachant gérer et animer l'identité d'une entreprise et sa e-réputation avec une connotation sociologique et juridique ainsi qu'un accompagnement fort en gestion de projet.

Cette formation vient compléter l'offre à niveau Bac+3 de l'option *Communication* du diplôme universitaire de technologies (DUT) *Information communication* de l'institut universitaire de technologies (IUT) de la Roche-sur-Yon, tandis qu'une autre LP *Métiers de l'édition spécialité Edition multi supports, orientation jeunesse* (MEDIT) complète l'autre option *Métiers du livre* proposée en 2^{ème} année du DUT.

Une partie de la formation (gestion de projet, e-marketing, initiation au trans media, open data et data visualisation) est mutualisée avec la LP MEDIT.

Synthèse de l'évaluation

La formation se positionne sur un nouveau métier en devenir, le métier de « *community manager* » (gestionnaire de communauté) pour lequel la demande est en forte évolution.

Etant pour l'instant la seule formation de ce type à niveau Bac+3, son attractivité est en progression, les dossiers reçus ont doublé en deux ans.

Son équipe pédagogique est composée à plus de 78 % de professionnels du cœur de métier, ce qui peut être positif vu le côté émergent de ce nouveau métier, mais il est regrettable que le dossier ne donne pas d'indications sur l'articulation entre les professionnels et les enseignants.

La formation étant extrêmement récente, les statistiques ne portant que sur une seule promotion, sont donc peu représentatives. Le taux de réussite est bon : 86,60 %, l'insertion professionnelle de cette promotion est bonne 66,60 % à six mois et 13,30 % d'autoentrepreneurs, pas de poursuite d'étude.

La place de la professionnalisation est claire dans cette formation, de par l'implication forte des professionnels dans la formation et des enseignements sous formes de workshops de plusieurs jours. Par contre, le volet évaluation est moins développé, pour l'instant seuls les stages et projets tutorés sont cadrés, les modalités d'évaluation du reste des enseignements est laissée à l'appréciation des intervenants ; ce qui est souvent difficile pour les professionnels. Il est cependant à souligner un début de travail sur la mise en place d'une évaluation par compétences dans le cadre des projets tutorés qui doivent permettre de travailler un socle minimal de compétences défini.

Points forts :

- Une formation jeune et centrée sur un métier en plein essor.
- L'attractivité de la formation en progression.
- Une implication forte des professionnels dans les enseignements.
- Des sujets de projets tutorés permettant de mettre en œuvre un socle minimal de compétences.

Points faibles :

- Les modalités de coordination des professionnels non précisées.
- Le suivi de l’acquisition de compétences est inexistant pour les unités d’enseignements hors stage et projets, les modalités d’évaluation des connaissances ne sont pas suffisamment encadrées et le nombre de crédits européens (ECTS) attribué ne discrimine pas le travail à fournir.
- Informations manquantes : modalités de suivi des étudiants en stage (hors alternance), fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) et supplément au diplôme.

Recommandations :

Afin de consolider cette jeune formation centrée sur un métier où les demandes et les débouchés sont pertinents à l’heure actuelle, il serait utile de réfléchir aux modalités d’évaluation, ainsi qu’au suivi de l’acquisition des compétences. Poursuivre le développement à l’international serait également un atout pour la LP.

Une réflexion sur un rééquilibrage des enseignements entre professionnels et enseignants-chercheurs serait également utile.

La mise en place de la semestrialisation et la révision des ECTS seraient souhaitables.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La bonne adéquation du cursus aux objectifs de la formation est certaine. Ce parcours se positionne sur un nouveau métier pour lequel la demande est forte et le besoin en qualifications clair. Le fait que la formation soit centrée sur le métier de « community manager » par rapport au e-marketing en général permet de donner une bonne visibilité sur les objectifs du cursus et conduit après deux ans d’existence à une bonne attractivité de la formation (les dossiers reçus ont doublé en deux ans). Les contrats de professionnalisation obtenus sont également en adéquation avec les métiers visés.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>C’est la seule formation de niveau Bac+3 formant exclusivement au métier de « community manager ». Les autres formations dans le domaine du e-marketing sont plus généralistes. Le nombre important de professionnels du secteur dans les enseignements montre l’implication du secteur dans cette formation. Par contre, il n’existe pas de partenariats déclarés ni de liens avec des associations professionnelles ; cependant, le métier étant jeune ces structures n’existent peut-être pas encore.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L’équipe pédagogique est constituée de 28 personnes, 78,50 % de professionnels, 21 % d’enseignants-chercheurs (professeurs et maîtres de conférences) et 3,50 % PRAG. Il est positif d’avoir une part importante des enseignements réalisés par des professionnels mais l’équipe pédagogique est peut-être trop dépendante de ceux-ci. Des responsabilités au sein de l’équipe sont indiquées, le pilotage est assuré par un maître de conférences, épaulé par une équipe resserrée pour la gestion des projets, des stages ou le suivi des contrats de professionnalisation. Cependant, rien n’est spécifié sur l’encadrement des professionnels en liaison avec les enseignements réalisés. Les UE et les volumes assurés par chacun ne sont pas donnés dans le dossier : il est donc difficile d’évaluer les degrés d’implication et l’adéquation entre les enseignements et les enseignants.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>L’effectif se répartit de manière équitable entre formation initiale et contrat de professionnalisation Il est à noter une évolution importante du nombre de dossiers reçus en deux ans, passant de 48 à 96. L’attractivité de la formation est bonne, le vivier est partagé équitablement entre BTS <i>Communication, Publicité</i>, DUT <i>Information communication, Gestion de l’information et du document dans l’organisation (GIDO), Métier du multimédia et de l’internet (MMI)</i> et licences, pour un effectif : 13-15 dont la moitié provient de contrats de professionnalisation. Le taux de réussite est bon (une seule promotion connue) : 86,60 % Bonne insertion professionnelle de cette promotion 66,60 % à six mois et 13,30 % d’autoentrepreneurs. Il n’y a pas de poursuite d’études.</p>

	<p>L'insertion (enquête interne) est bonne avec 100 % (y compris autoentrepreneurs) pour la 1^{ère} promotion ; l'insertion est essentiellement locale, ce qui est un peu contradictoire avec le fait que la formation soit unique en son genre à l'échelle nationale. L'enquête de l'établissement n'est pas pertinente (quatre réponses, 30 %) Difficile de dégager des évolutions (sauf en termes de dossiers reçus qui ont doublé) sur deux ans.</p>
Place de la recherche	Place de la recherche classique en LP, se limitant aux enseignants-chercheurs intervenant dans la LP ayant des domaines de recherche liés aux enseignements qu'ils effectuent.
Place de la professionnalisation	<p>Les contacts avec les professionnels sont importants. Les professionnels ont des emplois en liaison avec les matières enseignées. Cependant, la façon dont l'équipe pédagogique travaille avec ces professionnels pour définir le contenu des enseignements et coordonner les interventions n'est pas précisée. La formation est ouverte en alternance (contrat de professionnalisation), ce qui renforce le caractère professionnalisant. Pas d'indication de lien avec des associations professionnelles ou des clusters sur ces thématiques A noter : l'apprentissage via des « workshops » organisés par les professionnels, et la participation à un atelier consistant à une immersion avec d'autres étudiants et professionnels sur des projets professionnels. La fiche RNCP n'est pas présente dans le dossier.</p>
Place des projets et stages	<p>Le projet tutoré demande un prérequis d'enseignement de gestion de projet de six heures. Ensuite, l'organisation et l'évaluation sont classiques avec un rapport et une soutenance orale devant le jury. Il est très intéressant que le choix des projets tutorés permette de valider un socle minimal de compétences définis en liaison avec la formation. Les stages en alternance sont suivis par un tuteur, l'évaluation est classique (travail + rapport + soutenance orale), une grille est mise à disposition des étudiants. Le dossier évoque un livret de l'alternant, mais le document joint est plutôt un guide qu'un outil de suivi. Les stages qui ne se déroulent pas en alternance durent 12 semaines, en été. Dans ce cas, les modalités de suivi ne sont pas évoquées. Les modalités d'évaluation suivent les mêmes règles que pour les stages en alternance.</p>
Place de l'international	<p>Une place importante est réservée à l'international au travers des cours de langues. Deux UE langues cultures et international sont prévues. La mobilité à l'international est encouragée par l'équipe pédagogique. Une certification TOEIC est proposée.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement se fait sur dossier, avec la volonté d'un effectif équilibré entre DUT, BTS et filières générales. L'accueil en formation continue (deux en 2013) ainsi que VAE sont possibles. Concernant l'aide à la réussite, un module de six heures de méthodologie de projet avant le projet tuteuré est prévu ; une semaine d'intégration (cours + tutorat) pour mise à niveau éventuelle sur les outils indispensables et favoriser les liens entre les étudiants est également organisée.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>Les d'enseignements sont sous forme de travaux dirigés ou de workshops de plusieurs jours avec un professionnel ; cependant, il n'y a pas d'indication sur les modalités d'évaluation, hormis les restitutions dans le cadre des projets tutorés. Le numérique occupe naturellement une place importante compte-tenu de la spécialité. Mais aucune information dans le dossier sur la gestion pédagogique via des outils numériques.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Les modalités d'évaluation sont « laissées à l'appréciation des intervenants », à l'exception des stages et projet pour lesquels les grilles d'évaluation sont connues. Les ECTS associés à chacune des UE sont curieusement répartis : 10 crédits quelle que soit l'UE, que cela soit le stage, une UE représentant 123 heures ou une autre où il n'y a que 16 heures. Les règles d'attribution du diplôme ne sont pas précisées et il n'y a pas d'indication sur la semestrialisation. Le jury comprend un tiers de professionnels, ce qui respecte l'arrêté.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Le dossier répond à la question du suivi d'acquisition de connaissances mais pas de compétences. Pas d'indication de portfolio de compétences pour les alternants. Pas de supplément au diplôme pourtant cité dans le dossier mais document vide, pas de fiche RNCP. A l'exception des grilles d'autoévaluation des stages et projet, et du livret de l'alternant (non fourni), aucun dispositif de suivi n'est cité, notamment pour les UE académiques.</p>

Suivi des diplômés	Un suivi est effectué en interne grâce à des outils mis en place en début de formation (groupe facebook...). Les résultats semblent assez précis (type de poste, entreprise, contrat...), et concernent quasiment la totalité de la première promotion. Le suivi montre une adéquation entre les métiers visés et les postes occupés.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Un conseil de perfectionnement existe, sa composition est classique et cohérente (enseignants, professionnels, étudiants). Des actions ont été mises en œuvre pour répondre aux propositions d'améliorations évoquées. Il examine les résultats de l'évaluation de la formation par les étudiants.

Observations de l'établissement



UNIVERSITÉ DE NANTES

Nantes, le 30 mai 2016

Haut Conseil de l'Evaluation de la
Recherche et de l'Enseignement Supérieur

Suivi par : Soizic GOURDEN
Direction des Etudes et de la Vie Universitaire
Soizic.gourden@univ-nantes.fr
+33 (0) 240998407

Objet: Retour sur le rapport d'évaluation de la Licence Professionnelle : TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION POUR L'ANIMATION DE RESEAUX ET DE COMMUNAUTES

L'université de Nantes remercie l'HCERES et l'ensemble des évaluateurs pour le travail qu'ils ont réalisé. Les remarques et recommandations seront d'une aide précieuse dans le cadre de la mise en œuvre de la future offre de formation de l'Université de Nantes.

Vous trouverez ci-après les réponses des responsables de formations ou de composante aux interrogations formulées dans les rapports et les commentaires sur les recommandations communiquées.

En vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ces retours, je vous prie de croire en l'assurance de ma considération la meilleure.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président Formation et Vie
Universitaire

Dominique AVERTY



UNIVERSITÉ DE NANTES

Éléments de réponse aux rapports d'évaluation de l'HCERES

Identification de la formation :

Champ de formation	Technologie
Type (Licence, LP, Master)	Licence professionnelle
Intitulé du diplôme	Métiers du numérique : conception, rédaction et réalisation web spécialité technologies de l'information et de la communication pour l'animation de réseaux et de communautés
Responsable de la formation	Olivier Ertzscheid

Observations :

Sur la synthèse de l'évaluation :

« il est regrettable que le dossier ne donne pas d'indications sur l'articulation entre les professionnels et les enseignants. »

Les intervenants professionnels (principalement des Community Managers en exercice) interviennent selon deux modalités :

- Interventions « courtes » : il s'agit alors d'un retour d'expérience global de ce professionnel (parcours de formation, missions, spécificités du poste, ...) cadré par l'étude d'un ou deux « cas concrets ».
- Interventions « longues » : il s'agit cette fois (en accord avec le responsable de la formation) de s'attarder avec les étudiants sur des méthodologies et aspects spécifiques de ce métier. On pourra par exemple citer : « Le CM en collectivité locale », « Animer une communauté liée au tourisme », mais aussi des aspects plus techniques (« Mesurer le retour sur investissement d'une campagne AdWords », « Créer un planning stratégique et éditorial », etc.)

Définies en accord avec le responsable de la licence, ces interventions permettent de compléter les approches plus « théoriques » délivrées – notamment – par les enseignants-chercheurs intervenant dans la formation.

« Les modalités de coordination des professionnels non précisées. »

Des rendez-vous téléphoniques et/ou des entretiens sont systématiquement pris en amont de l'intervention des professionnels intervenant dans la formation, à la fois pour définir avec eux les contenus, la progression pédagogique envisagée et les modalités de contrôle des connaissances les plus adaptées.

« Informations manquantes : modalités de suivi des étudiants en stage (hors alternance), fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) et supplément au diplôme. »

Les étudiants en stage sont suivis à l'aide d'une fiche de suivi de stage assez peu formalisée il est vrai mais qui permet à l'enseignant responsable de s'assurer que l'insertion se passe bien à la fois sur le plan humain et professionnel. A l'issue du stage, le maître de stage en entreprise, s'il n'a pas la possibilité d'assister à la soutenance, a la possibilité de renvoyer une fiche d'évaluation dans laquelle il fait part de son retour sur :

- Le déroulement du stage (ponctualité, insertion dans l'équipe, autonomie ...)
- Les compétences techniques mises en œuvre au regard du programme de la formation et des missions confiées
- Le rapport de stage

La fiche RNCP de la formation n'a effectivement pas été fournie mais est bien publiée sur le site du CNCP

« Une réflexion sur un rééquilibrage des enseignements entre professionnels et enseignants-chercheurs serait également utile. »

Cette réflexion a été menée suite à l'arrivée dans l'équipe de nouveaux enseignants-chercheurs (notamment en Droit), à la stabilisation des intervenants professionnels et au recrutement d'un collègue sur un poste PAST dans le département Information et Communication auquel est rattachée la licence.

Sur la partie « Analyse » :

« L'insertion est essentiellement locale, ce qui est un peu contradictoire avec le fait que la formation soit unique en son genre à l'échelle nationale. »

Les dernières nouvelles de la 2^{nde} promotion font état d'une insertion plus dispersée géographiquement. Ceci étant, nous continuons de privilégier, notamment dans le cadre des contrats de professionnalisation, des entreprises du bassin d'emploi local, lesquelles proposent en général un poste à nos étudiants à l'issue de leur contrat.

Par ailleurs s'il n'existe pas de formation « concurrente » à l'échelle nationale, il faut noter qu'en région parisienne, nombre de profils de poste ciblent davantage des étudiants avec un profil d'école de commerce.

« Pas d'indication de lien avec des associations professionnelles ou des clusters sur ces thématiques. A noter : l'apprentissage via des « workshops » organisés par les professionnels, et la participation à un atelier consistant à une immersion avec d'autres étudiants et professionnels sur des projets professionnels. »

Les workshops auxquels participent les étudiants sont justement organisés par l'un de ces clusters : Ouest Medialab.