Licence professionnelle Distribution, management et gestion de rayon

Rapport Hcéres

▶ **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Distribution, management et gestion de rayon. 2017, Université de Strasbourg. hceres-02027528

HAL Id: hceres-02027528

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027528

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Distribution, management et gestion de rayon

Université de Strasbourg

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)
Rapport publié le 20/07/2017

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 économiques et management

Établissement déposant : Université de Strasbourg

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) mention *Commerce* spécialité *Distribution, management et gestion de rayon*, qui existe depuis 1984, est organisée par l'Ecole de Management (EM) à Strasbourg, où se déroulent les cours. Elle prépare les étudiants à occuper des postes de managers de rayons (ou d'adjoints aux managers de rayon), par une formation en alternance, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

La formation est associée au réseau DistriSup qui regroupe 19 licences professionnelles et 14 enseignes nationales de distribution. Les licences du réseau fonctionnent de manières coordonnées : mêmes programmes, mêmes rythmes d'alternance, comité de perfectionnement commun avec les partenaires du réseau.

Analyse

Objectifs
L'objectif de la formation, centrée sur les chefs de rayon, est clair et conforme aux besoins des entreprises ciblées, enseignes de grande distribution alimentaire ou non alimentaire ou de grandes surfaces spécialisées, qui sont également les partenaires de la formation. La formation prépare les étudiants aux différents aspects du métier, le commerce, mais également le management des équipes et les aspects financiers de la gestion du rayon. Elle vise à travailler leurs capacités d'autonomie, de conduite et de gestion de projets. Un effort est également fait sur la gestion des ressources humaines en termes de capacités d'animation, même si les étudiants ne se retrouvent pas à court terme sur des postes d'encadrement. Bien que visant spécifiquement l'activité de la grande distribution, ces compétences sont, pour une bonne partie, « réutilisables » dans d'autres contextes, ce qui permet le cas échéant aux diplômés d'évoluer dans d'autres contextes.
Organisation
La formation est organisée en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, avec 600h de formation (450h de cours et 150h de projet tuteuré). L'organisation et le contenu de la formation (rythme d'alternance, contenu des cours…) font l'objet d'un travail national au sein de l'association DistriSup. Les partenaires sont Auchan, Brico Dépôt, Carrefour, Carrefour Market, Conforama, Simply Market, Géant Casino, Schiever, Jardiland, Monoprix, Metro, Leroy Merlin, Toys'R' Us et Supermarchés Match. Les programmes, le rythme de l'alternance, les orientations de la formation sont discutés au sein du réseau de manière très régulière par les responsables de formation et les partenaires. L'alternance est organisée sur un rythme « long » tout à fait pertinent : trois à quatre semaines de cours, alternant avec trois à quatre semaines en entreprise, et se terminant par trois mois de présence en entreprise sur la période juillet-septembre. Le découpage en six séquences propose une progression à l'étudiant dans la prise en main de son métier. Après une semaine d'intégration, l'alternant découvre le métier d'employé de libre-service, puis de conseiller de la vente, puis va s'autonomiser pour au final pratiquer le métier de manager de rayon ou adjoint au manager de rayon.

La rémunération proposée par les partenaires aux alternants est en moyenne supérieure au minimum légal (80 % du SMIC contre 61 % pour d'autres licences), ce qui facilite l'accès à la formation pour ceux qui devront faire face à un double logement en raison de la zone de recrutement et d'affectation en magasin qui peut être éloignée du lieu d'enseignement.
Chaque établissement proposant cette formation dispose d'une petite latitude sur le contenu des enseignements. Aucune information spécifique sur l'existence ou la nature des ajustements éventuels réalisés à l'EM Strasbourg n'est fournie dans le dossier.

Positionnement dans l'environnement

La licence professionnelle est insérée dans un réseau dont elle est l'unique représentant pour l'Alsace. La formation identique et membre du réseau la plus proche est à Nancy.
Le dossier ne permet pas d'évaluer la concurrence de la formation avec d'autres licences professionnelles ou d'autres formations conduisant au même métier.
Le réseau DistriSup auquel est rattachée la formation est en partenariat avec 15 enseignes de grande distribution présentes dans la région. Cela permet à la formation d'accéder aux entreprises pour y conclure des contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, mais également de coordonner le contenu de la formation au niveau national, et de mettre en commun leurs outils de suivi des étudiants en entreprise notamment.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique comporte 13 intervenants, au sein desquels la répartition des enseignements est déséquilibrée.
Elle est pilotée par un permanent de l'EM Strasbourg dont il est difficile de déterminer le statut. Cet enseignant réalise 85h sur les 494h de la formation décrite dans le tableau récapitulatif et couvre un contenu assez large. Si l'on y ajoute les 2 vacataires les plus importants, on constate que 3 enseignants représentent 204h soit un peu plus de 41 %. Les autres intervenants se partagent de petits volumes de cours.
La position des professionnels n'est pas totalement claire. 5 d'entre eux au moins semblent venir des cabinets de conseil et 3 d'autres établissements d'enseignement. On peut donc regretter la faible présence de représentants des enseignes de distribution.
L'impression qui se dégage est que la formation repose surtout sur le responsable de formation, qui a l'air au demeurant de faire un très bon travail et de maîtriser son sujet, vu la qualité du dossier d'autoévaluation.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

La formation comprend environ une vingtaine d'étudiants (même si l'on observe une baisse en 2015-2016). Le taux d'embauche à l'issue de la période d'apprentissage est pour 2013 de 57 %, pour 2014 de 52 % et pour 2015 de 73 %.
L'insertion professionnelle est facilitée par le dispositif mis en place par DistriSup qui fait que les responsable des ressources humaines régionaux des enseignes sont systématiquement mis en copie des rapports concernant les alternants.
Cependant, ce taux d'insertion semble faible compte tenu des partenariats noués et de la récurrence des contrats signés par les entreprises. Les raisons de ces faibles taux d'insertion ne sont pas commentées.
Nous ne disposons pas d'information sur la sélectivité de la formation. Nous ne disposons pas non plus d'information sur les emplois effectivement occupés ni sur leur évolution à court terme.
Environ 10 % des étudiants poursuivent leurs études dans d'autres établissements que l'EM.

Place de la recherche

La licence professionnelle n'a pas vocation à faire une place particulière à la recherche. Les études réalisées dans les projets tuteurés et dans le mémoire ne sont pas véritablement des travaux de recherche, ce qui ne les empêche pas d'être des travaux de qualité, d'autant qu'ils sont soutenus par un stimulant intéressant que représente le « Prix du mémoire DistriSup » décerné chaque année.

Place de la professionnalisation

La formation est professionnalisée grâce aux périodes d'apprentissage en entreprise, au mémoire orienté sur une problématique de l'entreprise et à la présence de professionnels dans l'équipe pédagogique. Au terme de la formation, les étudiants auront des connaissances théoriques et une expérience pratique significative.
Un effort est fait pour faire évoluer les enseignements conformément aux évolutions du marché, notamment dues à l'arrivée massive du digital.
La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) présente de manière succincte mais précise les activités et les compétences développées pendant la formation.

Place des projets et des stages

La formation étant en alternance sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, la présence en entreprise est parfaitement satisfaisante. Elle sera encore augmentée à l'avenir avec une réduction de la volumétrie de cours de 150h, au bénéfice d'une augmentation du temps en entreprise. Cette réduction, qui est annoncée dans le dossier pour le futur format de la licence, n'est ni explicitée ni justifiée. Les responsables prévoient de réduire les activités collatérales type visite d'entreprise ou les projets tuteurés pour les remplacer par des suivis à distance. Ces modifications, très importantes pour une formation de 600h, ne semblent pas avoir reçu l'assentiment des responsables de formation.
Les projets tuteurés comprennent des exposés et sont suivis par un enseignant. On regrette cependant le manque d'information sur la nature des sujets traités dans le cadre de ces projets. La place de la préparation du mémoire dans les projets tuteurés semble importante et impose une problématique intéressant l'entreprise d'accueil, ce qui est une bonne chose. Le mémoire est défendu devant un jury paritaire professionnels/enseignants, et un jury organisé au sein du réseau récompense les meilleurs mémoires au niveau national, ce qui offre une stimulation intéressante aux étudiants.

Place de l'international

Il n'y a pas de place particulière pour l'international dans la formation. Cependant, au regard du contexte de la distribution en France, relativement peu internationalisé, il n'est pas attendu que ce type de formation soit particulièrement ouvert à l'international. Les cours d'anglais permettent aux étudiants d'entretenir un peu leurs connaissances.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

La plupart des étudiants de la formation viennent de brevets de technicien supérieur (BTS, entre 60 et 77 % pour les trois années, pour lesquelles nous disposons des données). La formation peine à attirer d'autres profils, sinon des titulaires de diplômes universitaire de technologie (DUT). Le dossier ne permet pas de déterminer si ces effectifs sont satisfaisants, ni si les responsables de formation jugent les candidatures suffisantes ou de suffisamment bonne qualité.
La formation offre un dispositif d'aide à la réussite qui permet aux apprentis, en 40 heures de présentiel au début de la formation, d'avoir une remise à niveau dans les domaines où ils en ont besoin et qui assure ainsi une harmonisation des connaissances de base de la promotion.
L'Université de Strasbourg dispose des dispositifs d'accompagnements habituels pour les personnes handicapées, les sportifs et artistes de haut niveau, etc.

Modalités d'enseignement et place du numérique

La totalité des enseignements se fait en présentiel, ce qui semble une bonne chose pour des étudiants en alternance, qui vont devoir reprendre contact avec l'enseignement après chacune de leur période en entreprise. La place du numérique y est limitée. Il existe au sein de l'Université un environnement numérique de travail (ENT), offrant aux étudiants un bureau virtuel et les outils afférents (messagerie, emploi du temps, support de cours, etc.). Les étudiants sont formés aux outils bureautiques et à la gestion des données. Ils découvrent par ailleurs, lors de leur présence en entreprise, les outils propres aux enseignes.
Trois jeux d'entreprise sont organisés, ce qui est une modalité pédagogique intéressante pour les étudiants.
Le dossier fait mention de trois à quatre validations des acquis de l'expérience (VAE) par an. Le tableau en annexe ne fait mention que d'une.

Evaluation des étudiants

Le dispositif d'évaluation des enseignements est classique. Le mémoire du projet tuteuré fait l'objet d'une soutenance. Les questions posées à cette occasion traitent à la fois du mémoire et de sujets plus larges. Les périodes en entreprise font l'objet d'une évaluation bien organisée, les périodes étant elles-mêmes découpées en objectifs bien identifiés. L'évaluation est assez bien construite.
La licence professionnelle est obtenue de droit lorsque les étudiants obtiennent une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20, avec un système de compensation de l'ensemble des notes, entre les enseignements regroupés dans une des six unités qui composent l'ensemble, mais également entre les unités. Cette disposition n'est pas ailleurs pas conforme à la réglementation des LP, dans laquelle les stages et projets ne peuvent pas compenser l'évaluation des enseignements.
Il existe une session de rattrapage pour les unités non validées. En cas de non obtention du diplôme, l'étudiant peut se voir délivrer une attestation mentionnant les unités pour lesquelles il a obtenu une note supérieure ou égale à 10/20. Le dossier ne mentionne pas l'usage que l'étudiant peut faire de ce document.

Suivi de l'acquisition de compétences
L'EM Strasbourg bénéficie de l'aide d'Espace Avenir, qui aide à la mise en place du suivi de l'acquisition des compétences. Des objectifs d'apprentissage (learning objectives) sont définis et évalués pour les cours, mais on ne comprend pas bien à la lecture du dossier comment tout ceci est mis en place au niveau de la licence professionnelle. Toutes les séquences en entreprise font l'objet de la part du responsable de formation d'un briefing d'avant départ et d'un retour d'expérience au retour. L'évaluation des périodes en entreprise détaille les compétences acquises pendant la période. Le supplément au diplôme reprend la description générale de la formation, sans apporter beaucoup plus d'information que les objectifs généraux.
Suivi des diplômés
Les informations relatives au suivi des diplômés sont peu nombreuses. Elles émanent à la fois d'une enquête nationale (pour les années 2011 à 2013) et d'une enquête interne (pour les années 2013 à 2015). L'enquête interne est réalisée au moment de la soutenance du mémoire de projet tuteuré, à la fin de la formation, ce qui donne un regard très partiel sur le devenir des étudiants. Il n'y a pas de suivi au-delà sur leur devenir, ce qui est dommage compte tenu de l'ancienneté de la formation.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
Il existe deux niveaux de conseil de perfectionnement dont les rôles sont complémentaires : - l'un au niveau de DistriSup qui paraît jouer pleinement son rôle et qui se réunit deux fois par an pour un comité de liaison. Il présente l'intérêt d'intégrer en plus des acteurs habituels (enseignants, apprentis, maîtres de stage) des représentants régionaux des enseignes partenaires. L'ordre du jour y est alimenté par l'ensemble des acteurs en fonction des besoins ; - l'autre au niveau du Centre de Formation des Apprentis Universitaire Alsace, qui se réunit trois fois par an pour traiter de l'ensemble des formations en apprentissage de la région, et est à même de traiter de spécificités locales. Les étudiants remplissent une grille d'évaluation des enseignements au cours de leur dernière semaine de présence à l'Université. Les étudiants évaluent également, en groupe, le degré de réalisation des syllabus proposés, procédure qui n'est pas incluse dans le processus de certification Qualicert auquel se soumet l'Université de Strasbourg. C'est donc un plus. La licence professionnelle est inscrite dans un grand nombre de procédure de type qualité : charte qualité du réseau DistriSup, Qualicert, accréditation Association to advance collegiate schools of business (AACSB) de l'EM Strasbourg, ce qui se ressent dans la précision des informations fournies dans le dossier. La participation à ces différents processus permet de disposer d'outils et de processus d'évaluation qui ont visiblement facilité le montage du dossier. Cependant, on a parfois du mal à différencier ce qui s'applique véritablement à la licence professionnelle et ce qui relève des dispositifs généraux de l'EM Strasbourg, car l'ensemble donne une certaine impression de lourdeur. Nous ne disposons pas d'exemple d'actions ayant fait suite à ces conseils de perfectionnement.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation bien adaptée à ses objectifs et fortement ancrée dans le milieu professionnel visé, avec des partenariats sérieux, organisés dans un réseau national dynamique, DistriSup.
- Des entreprises qui facilitent l'accès des étudiants à l'apprentissage sur une zone géographique étendue avec des rémunérations supérieures au minimum légal.
- Une capacité de la formation à évoluer, grâce à son ancrage dans le réseau DistriSup et à des procédures d'autoévaluation et de certification à plusieurs niveaux : le réseau DistriSup, l'EM Strasbourg, l'Université de Strasbourg.

Points faibles :

- Un faible taux d'embauche à l'issue de la formation au regard des qualités des partenariats et du réseau DistriSup associé à la formation.
- Un faible nombre d'enseignants-chercheurs qui fait craindre un certain isolement de la formation dans la composante à laquelle elle est rattachée.
- Des intervenants professionnels dont on a du mal à percevoir l'ancrage dans le monde de la distribution.

Avis global et recommandations :

La LP mention *Commerce* spécialité *Distribution, management et gestion de rayon* est une bonne formation, adaptée au secteur d'activité qu'elle vise. Sa participation au réseau DistriSup est un atout majeur pour garantir l'accès des étudiants aux dispositifs de l'alternance et la qualité de la formation. Il serait néanmoins nécessaire et important de surveiller le taux d'embauche à l'issu de la formation.

Son organisation est solide, appuyée tant sur les obligations d'harmonisation auxquelles la contraint le travail avec le réseau DistriSup que sur les obligations internes de certification et d'autoévaluation de l'établissement et de la composante auxquels elle est rattachée. Une attention devrait être portée à ces successions de niveaux d'évaluation, afin de servir au progrès de la formation et non à l'étouffer sous les procédures.

Cependant, le faible nombre d'enseignants-chercheurs de la composante participant à la formation interroge sur son ancrage dans la composante et l'isolement de son responsable. Il serait souhaitable que les enseignants de l'EM s'impliquent plus dans cette formation.

Observations de l’établissement

Licence professionnelle
Spécialité : *Distribution, management et gestion de rayon*

Observations relatives à l'évaluation par le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur

L'Université de Strasbourg ne formule aucune observation.

Strasbourg, le 8/06/2017

Michel DENEKEN

Michel DENEKEN
Président

Cabinet de la Présidence
Bât. Nouveau Patio
20a, rue Descartes

Adresse postale :
4 rue Blaise Pascal
CS 90032
67081 Strasbourg Cedex
Tél. : +33 (0)3 68 85 70 80/81
Fax : +33 (0)3 68 85 70 95
www.unistra.fr