HAL
open science

Licence professionnelle E-commerce et marketing numérique

Rapport Hcéres

To cite this version:

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle E-commerce et marketing numérique. 2017, Université de Toulon. hceres-02027579

HAL Id: hceres-02027579

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027579

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
E-commerce et marketing numérique

Université de Toulon

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

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 : Numérique, information

Établissement déposant : Université de Toulon

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *E-commerce et marketing numérique* est une formation dispensée en alternance en contrat de professionnalisation. Il s'agit d'allier la connaissance des nouvelles techniques d'information et de communication à une dimension commerciale afin de former des professionnels de l'Internet destinés à travailler dans le commerce et les nouveaux médias. Cette formation est portée par l'Institut Universitaire de technologie (IUT) de Toulon en partenariat avec le Lycée de la Grande Tourache.

Analyse

Objectifs
L'objectif de la formation est d'articuler les techniques de commercialisation et les nouvelles technologies de l'information et de la communication en s'adaptant à un marché du travail évolutif. Il consiste à former des diplômés dans un secteur innovant, le e-commerce, qui offre de belles perspectives dans le domaine des nouvelles technologies et de la vente. Les contenus de la formation sont cohérents avec les compétences attendues pour travailler dans des métiers du e-commerce et du management des échanges commerciaux numérisés ou de l'animation de sites web.
Organisation
A la lecture du dossier, on ne comprend pas très bien de quel département dépend cette licence. (La fiche RNCP propose d'ailleurs un autre intitulé de formation que celui indiqué sur le dossier d'évaluation.) La formation n'est accessible qu'en contrat de professionnalisation et est organisée en collaboration avec la Chambre du commerce de l'industrie du Var et le lycée de la Grande Tourrache dans lequel les cours ont lieu. Le contenu de la formation est équilibré (Design nouveaux médias et publicité en ligne, Communication des entreprises et des organisations, Pratiques design et technologies, Professionnalisation), et l'unité d'enseignement (UE) *Adaptation harmonisation* montre une volonté d'ouverture à des publics novices permettant une diversité dans le recrutement.
Positionnement dans l'environnement
Les laboratoires de recherche d'appui sont orientés information, communication et économie. La licence s'appuie sur trois départements distincts de l'IUT de Toulon et du Var (*Techniques de commercialisation*, *Gestion des entreprises et administrations*, *Métiers du multimédia et de l'Internet*), sur l'Unité de formation et de

recherche de sciences économiques, ainsi que sur un institut (Ingémédia), ce qui rend la lisibilité complexe.
La licence s'appuie sur des entreprises partenaires ce qui la positionne bien dans l'environnement économique local.
Bien que la formation soit en relation avec les milieux socio-professionnels, elle peine à trouver des contrats de professionnalisation. Conscient de cette difficulté, la recherche de nouveau partenariat est en cours (partenariat avec une association des entreprises du Pôle d'activités de Toulon-Est, l'AFUZI).

Equipe pédagogique

L'équipe est restreinte (quatre maîtres de conférences, un professeur certifié, quatre enseignants du lycée de la Grande Tourrache dont le directeur de l'établissement). Les enseignants-chercheurs appartiennent au domaine des sciences de l'information et de la communication. L'équipe est complétée par sept professionnels venant d'horizons variés (Thalès, Marine Nationale, agence web, conseil en communication par exemple). Les enseignements assurés par ces professionnels représentent 30 % du temps de formation, ce qui est satisfaisant.
Le dossier ne fournit pas d'éléments concrets permettant d'évaluer le pilotage réel.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

La formation a connu une perte d'effectif significative au moment du changement de localisation (de Saint-Raphaël à Toulon), mais a bien redressé la barre en triplant les effectifs en trois ans. Compte tenu du faible effectif (compris entre 4 et 11), le taux de réussite est difficilement évaluable.
Tout en restant prudent compte tenu des faibles effectifs, il ressort des enquêtes d'insertion professionnelle aussi bien à 30 mois qu'à 6 mois que celle-ci est satisfaisante et que la cohérence entre les métiers exercés et la formation est bonne (90 % des diplômés sont en CDI et 10 % de CDD à 30 mois).
Le recrutement limité par les contrats de professionnalisation est un frein pour l'élargissement du recrutement et une ouverture en formation initiale est présentée dans le dossier comme une solution de développement.

Place de la recherche

Les cinq enseignants-chercheurs qui interviennent permettent une ouverture sur des problématiques en évolution et une adaptation permanente des enseignements aux nouvelles contraintes du marché.
Cependant, il n'y a pas de lien précis établi avec les laboratoires d'affiliation.

Place de la professionnalisation

Les métiers auxquels forme le diplôme sont clairement identifiés.
Le module de création d'entreprise qui est très pertinente dans le cadre du contexte économique actuel, est à souligner.
De plus, une grande partie des enseignements est assurée par des professionnels : conduite de projet, sécurité des data, graphisme 3D, studio créa, management, droit international, stratégie de marché, référencement. On regrette néanmoins que le dossier donne peu d'informations sur ce point.

Place des projets et des stages

Les projets tuteurés sont obligatoires et encadrés par un professionnel ce qui permet une réelle immersion dans le monde de l'entreprise. Ils représentent 150h de travail personnel et donnent lieu à une évaluation d'un mémoire et de sa soutenance.
La formation étant dispensée en alternance, il n'y a pas de stage à proprement parler. Les qualités professionnelles de l'étudiant sont évaluées au travers de son rapport de stage et d'une soutenance. Un encadrement en entreprise est aussi assuré par les enseignants de la formation (visites en entreprise en théorie, pas toujours effectuées en pratique d'après ce qui transparaît du dossier).

Place de l'international

Aucun accueil d'étudiants étrangers n'a jamais eu lieu et aucun échange n'est mentionné, cela étant difficilement envisageable avec une formation en alternance.
Cependant on note une ouverture par les langues enseignées, avec la possibilité de faire du chinois en plus de l'anglais (mais aucun enseignant en chinois n'est cité dans le tableau des enseignants).
La préparation au Test of English for International Communication (TOEIC) est également proposée.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
La licence recrute sur dossiers (cv, lettre de motivations, derniers bulletins et notes au baccalauréat). Les profils ayant obtenu un avis réservé sont convoqués pour un entretien. Les profils retenus proviennent de formations en lien avec le cursus proposé. Une UE de mise à niveau permet d'ouvrir le recrutement à des profils plus éloignés du cœur de compétences. L'origine des étudiants est variée, ils sont généralement titulaires d'un Bac+2 (diplôme d'études universitaires générales DEUG, diplôme universitaire de technologie DUT, brevet de technicien supérieur BTS, diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques DEUST) obtenu dans un domaine de formation compatible avec celui de la LP (comme par exemple Métiers du multimédia et de l'internet, Techniques de commercialisation, Gestion des entreprises et des administrations, Comptabilité-gestion, Audiovisuel, Commerce international…). Le dossier ne donne aucun élément sur la répartition entre les différentes filières alimentant la formation, pas plus que sur les dispositifs d'aide à la recherche de contrat de professionnalisation.
Modalités d'enseignement et place du numérique
Les modalités des enseignements ne sont pas spécifiées sous forme de cours/travaux dirigés (TD)/travaux pratiques (TP), mais uniquement en TD. L'absence de certains détails dans le dossier sur l'organisation des enseignements (volumes horaires des différentes matières au sein des UE, présence ou non de TP, modalités concrètes de la localisation des cours dans le lycée partenaire) est un obstacle à une appréciation plus affinée sur ce point. La formation est ouverte à la VAE (validation des acquis de l'expérience) et une préparation au TOEIC est proposée aux étudiants. Le numérique est faiblement développé, mais un serveur est à disposition des étudiants pour les projets tuteurés et les emplois du temps ont été intégrés à Hyperplanning. De plus, quatre ordinateurs portables MAC avec les logiciels appropriés sont à la disposition des étudiants ainsi qu'un appareil photo numérique professionnel. Le Scancube est installé dans la salle de dessin du lycée pour faciliter la prise en main de la 3D en ligne. La délocalisation au lycée est avancée comme frein au développement du numérique et les solutions proposées sont de motiver les étudiants et les enseignants à utiliser l'ENT et moodle.
Evaluation des étudiants
Les étudiants sont évalués en contrôle continu, par des épreuves orales ou écrites. Les modalités d'obtention du diplôme sont clairement établies.
Suivi de l'acquisition de compétences
Le suivi de l'acquisition des compétences s'effectue de manière informelle par des échanges entre l'entreprise d'accueil et l'université, sans outil spécifique. Les tuteurs en entreprise sont sollicités pour remplir un questionnaire afin d'évaluer en fin de cursus l'adéquation entre les compétences attendues par l'entreprise et celles acquises par l'étudiant. La mise en place d'un livret d'apprentissage est en projet.
Suivi des diplômés
La formation n'a pas formalisé d'enquête de suivi des anciens. Les modalités du suivi des diplômés sont en lien avec l'observatoire de la vie étudiante (suivi à 30 mois) et le service *Formation tout au long de la vie* (FTLV) de l'établissement (suivi des apprentis à 6, 18, 30 mois). La formation n'a pas formalisé d'enquête en interne sur ce point. Les statistiques données sur l'insertion professionnelle sont difficiles à interpréter à cause des faibles effectifs.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
Le conseil de perfectionnement remplit son rôle d'évaluation de la formation, en proposant les moyens d'autoévaluer et de faire évoluer la formation. Il est composé des principaux intervenants de la formation et de professionnels. Les étudiants sont régulièrement sollicités pour évaluer la formation qu'ils reçoivent, entre autres par un questionnaire d'évaluation. L'enquête réalisée par l'université montre une satisfaction des étudiants quant au lien entre formation et insertion professionnelle, cependant ils sont nombreux (40 %) à ne pas être satisfaits de l'enseignement de la pratique, des outils et techniques plus spécifiques.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation alliant les techniques du e-commerce et celles du marketing numérique dans un secteur très attractif et évolutif.
- L'adéquation entre les enseignements proposés et la réalité professionnelle.
- Un encadrement effectué par une équipe pédagogique diversifiée.

Points faibles :

- L'éloignement géographique avec l'université qui provoque un isolement de la formation.
- Le pilotage insuffisant.

Avis global et recommandations :

Bien que la formation se pose comme attractive en terme de contenus, elle demeure fragile. En effet le soutien de l'établissement n'est pas clair, et les procédés d'organisation et de recrutement méritent d'être renforcés.

Il serait souhaitable que le positionnement de cette LP dans l'offre de formation soit clarifié et mieux mis en valeur.

Il serait aussi intéressant de multiplier les liens avec l'université, en particulier avec les laboratoires de recherche dont sont issus les enseignants-chercheurs.

Observations de l'établissement

UNIVERSITÉ DE TOULON

La Garde, le 15 Mai 2017

Le Président d'Université

à

Monsieur le Directeur
Jean-Marc GEIB
Département d'évaluation des formations
HCERES

EB/ KBC / 2017 **n° 086**
Cabinet de la Présidence
Dossier suivi par : Karine BENET-CATTIN
Tél 04 94 14 24 65 – cabinet-presicence@univ-tln.fr

Objet : Evaluation Licence professionnelle E-commerce et marketing numérique

Monsieur le Directeur,

Nous avons pris connaissance du rapport d'évaluation de la Licence professionnelle E-commerce et marketing numérique. Nous tenons à remercier le comité d'évaluation, pour la qualité de l'évaluation menée et les remarques constructives formulées.

En réponse à votre demande, nous vous faisons part, ci-dessous, des observations de portée générale du responsable de la formation.

« Rappels des points faibles

- Le pilotage insuffisant.
- L'éloignement géographique avec l'université qui provoque un isolement de la formation.

Avis global et recommandations :

- Bien que la formation se pose comme attractive en terme de contenus, elle demeure fragile. En effet le soutien de l'établissement n'est pas clair, et les procédés d'organisation et de recrutement méritent d'être renforcés.
- Il serait souhaitable que le positionnement de cette LP dans l'offre de formation soit clarifié et mieux mis en valeur.
- Il serait aussi intéressant de multiplier les liens avec L'université, en particulier avec les laboratoires de recherche dont sont issus les enseignants-chercheurs.

Réponses apportées

En premier lieu, la gestion de la licence a été reprise en septembre 2016 suite au départ de l'enseignant responsable. Une réunion de l'équipe pédagogique a eu lieu dès la rentrée en veillant d'une part à l'inclusion de collègues du département Techniques de Commercialisation (TC) et, d'autre part, à la participation d'enseignants chercheurs des laboratoires I3M (Information Milieux Médias et CERGAM : Centre d'Etudes et de Recherche en Gestion d'Aix-

Marseille) des disciplines 71e et 06e section. Ces enseignants chercheurs sont aussi membres d'équipes de formation en continuité (en alternance) de la LP (IAE, Ingémédia).

En conséquence, le positionnement de cette LP dans l'offre de formation de l'université de Toulon est en cours de clarification et en bonne voie car dorénavant appuyé par une équipe étendue tout en s'inscrivant clairement dans le département TC.

Le conseil de perfectionnement a aussi été renouvelé et s'est réuni en suivant. Il a été décidé de quelques actions correctives quant au programme de formation en adéquation avec les demandes des professionnels du domaine : une séance de formation sur les places de marché, une initiation aux tests A/B. D'autres éléments portant sur l'organisation des projets tuteurés ont été abordés du fait d'une promotion relativement nombreuse cette année (23 étudiants).

L'isolement dénoté n'a plus lieu d'être car la formation se déroule dorénavant dans une salle du département TC pour la majorité des enseignements. Les enseignements liés à la spécialité du Lycée de la Grande Tourrache demeurent in situ (15-20%).

Ainsi, le pilotage de la formation a été repris de façon collégiale et entend répondre de façon progressive (rentrée 2018) aux autres points soulignés (mais non repris ici : création de parcours, modules complémentaires notamment). »

Avec nos remerciements renouvelés pour ce travail constructif, veuillez recevoir, Monsieur le Directeur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Éric BOUTIN
Président de l'Université de Toulon

Université de Toulon
La Présidence