



HAL
open science

Licence professionnelle Responsable univers de consommation

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Responsable univers de consommation. 2017, Université de Picardie Jules Verne - UPJV. hceres-02027590

HAL Id: hceres-02027590

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027590>

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 Responsable univers de consommation

Université de Picardie Jules Verne

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 14/06/2017

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 : Sociétés, normes, organisations, territoires

Établissement déposant : Université de Picardie Jules Verne

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *Responsable univers de consommation* (RUC), ouverte depuis 2006, forme des managers de rayon pour le domaine de la distribution. L'accent est mis sur la dimension managériale du métier pour permettre aux diplômés une évolution vers des postes d'encadrement.

La formation est proposée en formation initiale classique et en formation par alternance via des contrats d'apprentissage ou des contrats de professionnalisation. La formation est également proposée en formation continue hors contrats de professionnalisation.

Elle est dispensée au sein du département techniques de commercialisation (TC) de l'IUT (Institut universitaire de technologie) d'Amiens composante de l'Université de Picardie Jules Verne (UPJV).

Analyse

Objectifs
<p>La licence professionnelle (LP) RUC propose des enseignements, clairement présentés, correspondant aux connaissances et aux aptitudes nécessaires pour occuper le poste de manager de rayon dans le domaine de la distribution, et pour envisager une évolution rapide vers des postes d'encadrement. En effet, la formation met l'accent sur la dimension managériale du métier, afin de développer la capacité à encadrer. Les métiers possibles sont bien identifiés et correspondent au contenu de la formation. Ainsi, la LP RUC répond aux besoins du secteur d'activité.</p>
Organisation
<p>L'organisation de la formation est pertinente et cohérente. Elle est constituée de 5 unités d'enseignement (UE), permettant l'acquisition de compétences commerciales (UE1), managériales (UE2) et transversales (UE3) : communication, compréhension de l'environnement professionnel et des phénomènes de consommation. Un module de remise à niveau de 50 heures est proposé aux étudiants lors des deux premières semaines de formation. Les UE4 (projet tutoré) et UE5 (stage) concernent la pratique professionnelle et correspondent bien aux exigences habituelles d'une licence professionnelle.</p>

Positionnement dans l'environnement
<p>La LP RUC est une offre de formation complémentaire au sein de l'UPJV et de l'IUT. Elle est la seule formation dans ce secteur d'activité en Picardie. Il existe des licences professionnelles équivalentes (LP <i>DistriSup</i>) notamment à Lille et Rouen. Cependant, ces formations sont davantage considérées comme complémentaires, que concurrentes pour deux raisons : fort ancrage régional de la demande d'emplois et maillage territorial des enseignes.</p> <p>La formation est bien présente dans son environnement socio-économique, en témoignent les partenariats créés avec différentes enseignes de la distribution.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est globalement bien équilibrée. Une étroite collaboration a été mise en place entre l'IUT et l'UFR (Unité de formation et de recherche) d'économie et de gestion, collaboration qui porte sur les points suivants : définition des objectifs pédagogiques, sélection des professionnels et délibérations du jury. L'équipe pédagogique est composée de trois maîtres de conférences (MCF) du département, dispensant 75 heures d'enseignement, aucun MCF est en Sciences de gestion ; de professionnels exerçant majoritairement leur activité dans le domaine de la distribution en tant que manager et dispensant 170 heures d'enseignement (soit 34 %), et d'enseignants du secondaire détachés dans l'enseignement supérieur.</p> <p>Deux PRAG (Professeur agrégé de l'enseignement secondaire) du département sont responsables de la formation. Ils interviennent dans la formation et encadrent les étudiants (en alternance ou pas) dans le suivi du stage et du projet tuteuré.</p> <p>Trois réunions par an sont proposées à l'équipe pédagogique : une en septembre pour discuter des contenus des modules et de leur harmonisation ; une en mars pour faire un premier bilan (y compris sur les stages) ; et une dernière en présence du directeur de l'IUT, ayant la fonction de conseil de perfectionnement. Il n'est pas indiqué de présence d'étudiants dans ces différentes réunions.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La formation est attractive et accueille plus de 30 étudiants par an, voire plus (45 en 2014/2015), dont plus d'une quinzaine en alternance : contrats d'apprentissage ou contrats de professionnalisation. Les étudiants sont issus en majorité de Brevet de technicien supérieur (BTS) - Management des unités commerciales (MUC), DUT Techniques de commercialisation (TC), DUT Gestion des administrations et des entreprises (GEA). La formation est proposée tant en formation initiale classique qu'en formation en alternance. Depuis l'ouverture de la licence, le taux de réussite est de l'ordre de 95 %. Selon les résultats de l'enquête réalisée en mars 2016 pour les trois dernières promotions, sur les 59 répondants, 36 sont en emploi, 4 sont en recherche d'emploi et 19 sont en poursuites d'études (dont 12 dans un autre établissement). Les poursuites d'études se réalisent, selon le dossier, dans des formations en alternance. Le taux d'insertion professionnelle est de l'ordre de 90 % (36/36+4 en recherche d'emploi). Un point de vigilance pour l'avenir concerne le taux de poursuites d'études de l'ordre de 30 %. Le nombre de poursuites d'études a augmenté en 2014, et n'a pas diminué en 2015.</p> <p>Il est à noter qu'il est envisagé un rapprochement de la LP RUC avec une formation en master <i>Sciences du management</i>, parcours <i>Marketing, vente et distribution</i>, ce qui pourrait être, selon la nature du rapprochement, en contradiction avec les objectifs d'insertion professionnelle immédiate d'une LP.</p>
Place de la recherche
<p>La recherche n'a pas une place centrale dans la LP RUC. Trois enseignants-chercheurs (EC) sont impliqués dans la formation, notamment dans l'UE transversale. Cependant, l'équipe pédagogique ne comprend aucun EC en sciences de gestion.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La professionnalisation est devenue plus centrale dans la LP RUC avec l'ouverture en apprentissage à compter de 2009. Les professionnels dispensent près d'un tiers des enseignements. Le mode d'animation des modules favorise la professionnalisation, avec des EC assurant les cours magistraux (CM) et des professionnels assurant les travaux dirigés (TD).</p> <p>La réflexion sur les métiers, menée grâce aux nombreux contacts avec le milieu professionnel, a conduit au développement d'une double compétence managériale et commerciale.</p> <p>La formation comprend un projet tuteuré (soit 150h), et un stage de 12 semaines pour les étudiants en formation initiale classique. Les fiches du registre national des certifications professionnelles (RNCP) et l'annexe descriptive du diplôme (ADD) permettent de bien cerner les compétences acquises.</p>

Place des projets et des stages
<p>Les deux UE professionnelles, projet tuteuré et le stage de 12 semaines pour les étudiants en formation initiale classique, correspondent aux exigences d'une licence professionnelle en termes de temps imparti.</p> <p>Le projet tuteuré, travail de groupe (4 à 6 étudiants), a pour objectif de développer les compétences en termes de conduite de projet, d'autonomie, et de prise d'initiative ; il s'agit d'organiser « une journée événementielle en collaboration avec les professionnels sur des thématiques spécifiques au secteur de la distribution ». Ce projet, levier pour trouver un stage, fait l'objet d'un rapport évalué par le tuteur enseignant, un autre membre de la formation, et un professionnel du secteur.</p> <p>Les étudiants ont accès à une « bourse des stages », et sont également mis en relation avec le bureau d'information, d'orientation, et d'insertion professionnelle (BIOIP) de l'UPJV.</p> <p>Chaque étudiant est encadré par un tuteur en entreprise et un tuteur enseignant. Un suivi régulier est réalisé durant le stage : appel téléphonique, visite en entreprise (3 pour les alternants) et compte-rendu dans un livret ou carnet afin de formaliser le suivi et les compétences acquises en situation professionnelle. Le stage ou l'alternance fait l'objet d'un mémoire professionnel, évalué par un jury composé d'un intervenant de la formation et du tuteur en entreprise.</p> <p>Le rythme de l'alternance est le suivant : une semaine de cours, une semaine en entreprise. Le dossier ne fournit aucune information sur le travail effectué par les étudiants en formation initiale classique durant les périodes en entreprise pour les étudiants en formation par alternance.</p>
Place de l'international
<p>La LP RUC n'a pas vocation à développer une ouverture à l'international. Les enseignes de la distribution se développant à l'étranger, la formation comprend un module obligatoire en anglais, orienté langue des affaires dans le domaine de la distribution.</p> <p>Une deuxième langue est envisageable dans le cadre des cours proposés par la maison des langues. Le stage, dans le cadre de la formation initiale classique, peut être effectué à l'étranger : aucun chiffre n'est fourni concernant cette opportunité.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le recrutement, piloté par les deux responsables de la formation, fait l'objet d'une étude scrupuleuse des dossiers avec des critères précis : notes obtenues, expérience dans la distribution, motivation (entretien individuel), questionnaire à choix multiples (QCM) parfois. Les candidats ont le choix entre le parcours en formation initiale classique et l'alternance. La formation peut accueillir au plus 35 étudiants avec une proportion : un tiers d'étudiants en formation initiale classique et deux tiers en formation par alternance. Les profils intégrés sont différents. Ils proviennent très majoritairement de BTS et de DUT (Diplômes Universitaires de Technologie).</p> <p>Un accompagnement est proposé à tous ceux qui ont choisi l'alternance.</p> <p>Il est mis en place une mise à niveau de 50 heures, ainsi qu'un dispositif favorisant le passage entre une seconde année de licence (L2) et la LP RUC.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les enseignements sont dispensés en présentiel (que la formation soit suivie en formation initiale classique ou en alternance). Les cours magistraux (CM) sont assurés par les enseignants, les travaux dirigés (TD) par les professionnels : il existe une bonne complémentarité entre les enseignements et le secteur de la distribution. La formation accueille aussi des personnes en formation continue. Peu de validation des acquis de l'expérience (VAE) et de validation des acquis professionnels (VAP) sont réalisées.</p> <p>Il existe un environnement numérique de travail (ENT). Le numérique est surtout utilisé dans le cadre des UE professionnelles (UE4 et UE5), et dans le module « Gestion de l'information et d'informatique appliquée au point de vente ». Un intervenant professionnel, spécialisé dans le développement des solutions numériques permet de faire comprendre les enjeux de la relation client à travers les médias digitaux, et vient renforcer la place du numérique dans la formation.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation des étudiants est cohérente. Elle se fait en contrôle continu dans chaque module selon différents formats (devoir, travail de TD, rapport, soutenance...) au choix de chaque intervenant.</p> <p>Une session de rattrapage peut être proposée pour les trois premières UE. Le contenu des UE est cohérent.</p> <p>Le jury d'attribution du diplôme est composé de l'ensemble des enseignants et intervenants professionnels participant à la formation.</p>

Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Le suivi de l'acquisition des compétences est bien structuré. Il n'existe pas de portefeuille de compétences, ce qui pourrait être mis en place. Toutefois, elles sont bien indiquées dans la fiche RNCP et l'ADD.</p> <p>Il existe des outils de suivi d'acquisition de compétences en entreprise lors du stage ou de l'alternance. Ce qui est décrit en termes de compétences est cohérent avec le métier de manager de rayon.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés est réalisé par l'Université (BIOIP), mais aussi de façon complémentaire à travers des outils propres à la formation : annuaire des anciens, réseaux professionnels comme LinkedIn.</p> <p>Pour les diplômés de la période 2012-2015, le taux de retour est satisfaisant de l'ordre de 65 %. Les enquêtes internes à la formation ont permis notamment d'avoir à disposition des données pour les diplômés 2014-2015, données non disponibles par le BIOIP. Globalement, le suivi des diplômés est de qualité.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Un dispositif de coordination satisfaisant a été mis en place. Il remplit la fonction de conseil de perfectionnement. Trois réunions par an (une en septembre, une en mars, une après la soutenance de la mission en entreprise) ont lieu pour discuter du contenu de la formation, constater les problèmes et trouver des solutions.</p> <p>Les responsables de la formation ont mis en place un suivi sérieux des étudiants, et mènent une véritable réflexion, en lien avec le milieu professionnel, concernant les compétences à atteindre.</p> <p>Une évaluation des enseignements est faite par les étudiants une fois par an. Les résultats et les retombées de cette évaluation ne sont pas précisés dans le dossier.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une structure de formation cohérente, en lien étroit avec le monde professionnel, ce qui se traduit par un développement de la formation par alternance.
- Un pilotage de la formation bien organisé, s'appuyant sur des dispositifs formalisés : suivi de l'acquisition des compétences, suivi des diplômés, évaluation des enseignements par les étudiants, etc.

Points faibles :

- Un taux de poursuites d'études de l'ordre de 30 %, qui semble augmenter depuis 2014 (majoritairement du fait de poursuites d'études en formation par alternance dans d'autres établissements).
- Une absence d'enseignant chercheur en Sciences de Gestion au sein de l'équipe pédagogique.

Avis global et recommandations :

La formation est bien structurée. Une écoute active de son environnement permet une adaptation permanente du contenu de la formation et une définition pertinente de ses orientations futures, ce qui a conduit notamment au développement de l'alternance, point très positif pour favoriser l'insertion professionnelle des diplômés.

Le pilotage de la formation est de qualité. Les outils utiles à l'accompagnement et au suivi ont été élaborés par l'équipe pédagogique. Ils permettent un suivi rigoureux et pertinent des étudiants, même si un véritable conseil de perfectionnement doit être mis en place.

Une vigilance s'impose sur le taux de poursuites d'études qui semble augmenter. A ce propos, le projet évoqué dans le dossier visant à encourager la poursuite d'études en aster doit être abandonné.

Observations de l'établissement



Amiens, le 13 mars 2017

**Direction de la Scolarité
et
de la Vie de l'Étudiant**

Chemin du Thil
80025 AMIENS Cedex 1

☎ 03-22-82-72-52

e-mail : franck.dibitonto@u-picardie.fr

Monsieur le Président

HCERES
2 Rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Réponse officielle évaluation

LICENCE PROFESSIONNELLE RESPONSABLE UNIVERS DE CONSOMMATION

Vos Réf **C2018-EV-0801344B-DEF-LP180013455-018659-RT**

Monsieur le Président,

Je tiens tout d'abord au nom de l'Université de Picardie Jules Verne et en particulier au nom du directeur de l'IUT d'Amiens à vous remercier pour la qualité du rapport d'évaluation.

A la suite de la transmission du rapport d'évaluation, le directeur, les responsables de formation et moi-même tenons à vous apporter les remarques suivantes

Equipe pédagogique

Comme le mentionne le rapport, aucun MCF en Sciences de gestion ne fait partie de l'équipe pédagogique. La priorité pour les responsables de la formation sera d'intégrer un, voire deux MCF section 06 dès lors que des disciplines du coeur de compétences seront vacantes.

Lors des réunions organisées au sein de la formation, les étudiants jusqu'alors n'étaient pas présents. Ils transmettaient, avant la tenue des réunions, leurs remarques, observations et demandes éventuelles aux responsables pédagogiques. Ils seront invités désormais dans le cadre d'un conseil de perfectionnement plus institutionnalisé.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Depuis 2014, le nombre de poursuite d'études a augmenté, tendance qui s'est vérifiée en 2015. Ceci a alerté les responsables de la Licence Professionnelle "Responsable Univers de Consommation" qui dès le recrutement de la promotion 2016-2017 ont veillé à privilégier les candidats ayant un objectif clair d'insertion professionnelle à l'issue de la formation. Par ailleurs, lors de la réunion de pré-entrée et par la communication assurée lors des journées événementielles organisées par la formation, les futurs étudiants ont été particulièrement sensibilisés sur cet aspect.

Désormais les responsables pédagogiques ont pour objectif que le taux de poursuite d'études ne dépasse pas au maximum 20 %.

Enfin, ayant bien pris conscience de la contradiction d'un rapprochement entre la Licence Professionnelle "Responsable Univers de Consommation" et certains Masters spécialisés avec l'objectif central d'insertion professionnelle, nous abandonnons toute idée d'initiative de ce type.

Place de la recherche

Cf. rubrique "Equipe pédagogique", relative à l'absence de MCF en Sciences de gestion.

Place des projets et des stages

Durant les périodes en entreprise des étudiants en formation par alternance, les étudiants en formation initiale classique effectuent des démarches de recherche active de leur terrain de stage. A cet effet, ils bénéficient d'un accompagnement lors de ces semaines par le BIOIP de l'UPJV (rédaction de CV et lettres de motivation, préparation aux entretiens de recrutement, coaching personnalisé, mise en relation avec les entreprises partenaires de la formation...).

Par ailleurs ils effectuent des missions ciblées qui leur sont spécifiques dans le cadre des projets tutorés.

Place de l'international

L'opportunité de stages à l'étranger existe et est proposée aux étudiants chaque année. Jusqu'alors aucun d'entre eux n'a émis le souhait d'effectuer son stage à l'international, préférant dans un premier temps privilégier une expérience locale, régionale voire dans certains cas nationale (des stages ont par exemple été réalisés à Toulon, Sedan et Bordeaux).

Modalités d'enseignement et place du numérique

Jusqu'alors peu de validations des acquis de l'expérience (VAE) et de validations des acquis professionnels (VAP) n'avaient été réalisées. Cette tendance, depuis 2015, tend à s'inverser. En effet les responsables pédagogiques ont eu à statuer sur plusieurs dossiers de demande de VAE, dont l'un s'est concrétisé en septembre 2016 et un second devrait aboutir au cours du second semestre 2017.

Suivi de l'acquisition de compétences

Il n'existe pas à ce jour de portefeuille de compétences. Toutefois, disposant d'outils de suivi d'acquisition de compétences en entreprise, les responsables pédagogiques peuvent envisager la formalisation de ceux-ci dans le cadre d'un portefeuille de compétences.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Suite à l'évaluation des enseignements faite par les étudiants à l'issue de la formation, les responsables pédagogiques font état du bilan de cette évaluation lors de la 3ème réunion faisant jusqu'ici office de conseil de perfectionnement.

Les axes d'amélioration sont définis et des mesures concrètes sont mises en place comme par exemple le recrutement d'un professionnel plus adapté aux contenus de certains enseignements. Il peut s'agir aussi de mettre en place de nouvelles pratiques pédagogiques qui s'avèrent indispensables pour répondre au mieux aux mutations du métier visé par la formation (jeux de rôles, ressources numériques, déroulement de séances de travaux dirigés par les intervenants professionnels au sein de leur point de vente...).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sincères salutations.

**Le Président de l'Université
de Picardie Jules Verne**



Mohammed BENLAHSEN