



HAL
open science

Licence professionnelle Marketing opérationnel

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Marketing opérationnel. 2017, Université de Lorraine. hceres-02027617

HAL Id: hceres-02027617

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027617>

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 Marketing opérationnel

Université de Lorraine

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 : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Lorraine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Métiers du marketing opérationnel* a été créée en 2005. Cette formation est accessible en alternance ou en formation continue mais peut recevoir également des étudiants de formation initiale. C'est l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Nancy qui porte cette LP et a développé un partenariat avec La Martinique. En effet, depuis 2008, cette LP est présente en Martinique à Fort de France, dans le cadre d'une convention signée avec la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Martinique.

Le site de Nancy accueille un groupe d'alternants et le site de Fort de France, depuis 2014, accueille deux groupes d'apprentis.

La formation a pour objectifs de préparer les alternants à développer des compétences liées à la communication, la recherche commerciale, le management de projets commerciaux. A l'issue de la formation, l'alternant peut prétendre à occuper des postes de chef de produit, assistant chef de produit, chargé de clientèle, gestionnaire de gamme.

L'enseignement s'articule autour de cinq unités d'enseignement (UE) : UE 1 « Management des entreprises commerciales » (140 heures), UE 2 « Compétences techniques et communicationnelles » (140 heures), UE 3 « Marketing opérationnel » (150 heures), UE 4 « Projet tuteuré » (150 heures), soit un total de 580 heures, plus l'UE 5 « Activité en entreprise ».

En septembre 2016 a été mis en place sur les deux sites de formation un nouveau parcours : *Webmarketing et commerce connecté*.

Analyse

Objectifs

La LP *Métiers du marketing opérationnel* propose deux parcours : *Marketing opérationnel* et *Webmarketing et commerce connecté*. Ce dernier parcours a ouvert en 2016 sur les deux sites. Elle propose de former des alternants ayant des compétences liées au marketing, la communication, la recherche et le management de projet commercial. La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) indique que les métiers visés sont ceux de chef de produit, chargé de grands comptes et responsable de secteur. Si la maquette de formation est en adéquation avec les compétences visées, il semble que les métiers visés soient ambitieux pour une LP.

Les enquêtes à 6 mois et à 18 mois ne donnent aucune information concernant les métiers occupés par les diplômés et ne permettent pas d'apprécier l'adéquation entre la formation et les métiers visés. Si les revenus nets mensuels obtenus sont corrects (en moyenne 1 800 euros selon l'enquête à 18 mois), ils demeurent en deçà de la moyenne du marché sur les métiers visés par la formation.

Organisation
<p>La LP se fait en partenariat avec la CCI 54 et la CCI de Martinique. Ces dernières assurent la mise en relation des futurs alternants avec les entreprises. En ce qui concerne le site de Nancy, il existe une convention de partenariat avec la CCI 54 et pour le site de Fort de France, il s'agit d'une convention avec le centre de formation des apprentis de la CCI.</p> <p>La formation est pilotée par la même responsable sur les deux sites, elle est assistée par un interlocuteur local responsable des formations à la CCI de la Martinique. Les enseignants de l'IUT interviennent sur les deux sites. La communication se fait par Skype. Cet ensemble assure la cohérence de la formation. On peut également noter que le conseil de perfectionnement qui se réunit une fois par an est commun aux deux sites et se déroule à Nancy. Grâce à ces éléments, on peut remarquer que la collaboration entre les deux sites semble très satisfaisante.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>La LP est positionnée dans un environnement local et régional diversifié. En effet, de nombreuses entreprises des secteurs tertiaire et secondaire participent à la formation.</p> <p>La LP propose au plan régional une formation distincte des autres licences par les compétences visées et les métiers proposés. Au niveau national, cette LP existe dans trois IUT parisiens et trois lycées géographiquement éloignés de Nancy.</p> <p>Cependant, il n'est pas noté l'existence de partenariats spécifiques avec des entreprises qui seraient dans le cœur de métier visé par cette licence. La LP n'a pas, semble-t-il, de partenariat avec un réseau associatif professionnel.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs, de professeurs associés, d'enseignants et de professionnels. Les professionnels assurent 37 % des enseignements sur les thématiques centrales de la formation. On peut noter que leurs qualifications et leur niveau de responsabilité sont en adéquation avec les matières enseignées. La coordination des groupes est assurée par la responsable pédagogique et les réunions formelles et informelles sont nombreuses.</p> <p>L'équipe pédagogique semble investie et on ne peut que saluer l'implication des enseignants-chercheurs qui interviennent sur les deux sites de formation Nancy et Fort de France.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs sont assez fluctuants sur les deux sites. On peut noter une incohérence entre les données fournies par le dossier et celles d'Apogée. En effet, le dossier donne 73 inscrits (29 à Nancy et 44 en Martinique) pour l'année 2015 alors qu'Apogée indique 59 inscrits (35 à Nancy et 24 en Martinique). Cette incohérence ne permet pas d'analyser l'évolution des effectifs.</p> <p>Le taux de réussite avoisine, en moyenne sur la période 2009/2015, 97 % des présents aux examens, après un taux d'abandon de 9 %. Si ces résultats sont satisfaisants, il faut souligner que le taux de poursuite d'études est très élevé : 42 % en moyenne sur la période mais seulement 14 % des poursuites d'études se font à l'Université de Lorraine. La responsable de formation indique que ce phénomène est lié à la volonté des entreprises d'accueil des alternants de les pousser jusqu'au master. Cependant, il semble qu'aucune mesure, ni discussion aient eu lieu avec les entreprises pour les sensibiliser à cette problématique.</p> <p>En ce qui concerne le taux d'abandon, le dossier précise que c'est en raison d'une insertion professionnelle immédiate, mais aucune donnée sur les métiers occupés n'est fournie à cet égard.</p> <p>Les enquêtes à 6 mois et à 18 mois montrent un taux d'insertion professionnelle satisfaisant. En effet, l'enquête à six mois donne un taux d'insertion en moyenne sur période 2009-2013 de 70 % et à 18 mois le taux d'insertion professionnelle est en moyenne sur la période 2009-2012 de 91 %. L'analyse montre également que 45 % des diplômés occupent des emplois intermédiaires et 24 % des emplois de cadres. La LP semble donc répondre à ses objectifs.</p>
Place de la recherche
<p>Les enseignants-chercheurs de l'équipe pédagogique font partie du centre européen de recherche en économie financière et gestion des entreprises (CEREFIGE). La formation est pilotée par un enseignant-chercheur. On peut noter que les enseignants-chercheurs présents dans la formation cherchent à créer des synergies entre leurs thématiques de recherche et leurs interventions pédagogiques dans la LP.</p>

Place de la professionnalisation
<p>Le dossier indique que cette LP se fait soit, en apprentissage soit, en contrat de professionnalisation soit, en formation continue. On constate que les données Apogée indiquent que la formation est également proposée en formation initiale sur le site de la Martinique. Les effectifs sont importants : 2013 : 27 ; 2014 : 47 ; 2015 : 24. Il est dommage que ce point ne soit pas abordé ni discuté dans le dossier. On se demande en effet ce que deviennent les étudiants lorsque les alternants sont en entreprise, les lieux de stage et leur durée.</p> <p>La professionnalisation des alternants est assurée par la présence des professionnels dans l'équipe pédagogique, dans les jurys et les conseils de perfectionnement. Par ailleurs, chaque apprenti a un tuteur entreprise qui va le suivre pendant la durée de l'alternance et l'aider à développer ses qualités professionnelles. La professionnalisation des alternants est renforcée par le projet tuteuré et le mémoire d'activités en entreprise. L'ensemble semble solide et satisfaisant dans son fonctionnement.</p>
Place des projets et des stages
<p>Le projet tuteuré et le mémoire professionnel tiennent une place essentielle dans la formation. Les thèmes choisis le sont en concertation avec les entreprises d'accueil. Les sujets correspondent à des problématiques d'entreprises. Le contrôle de ces travaux est effectué par une soutenance devant un jury mixte (enseignants/professionnels). Tout ceci est cohérent avec ce qui peut être attendu de ce type de formation.</p>
Place de l'international
<p>La LP se fait en partenariat avec la CCI de la Martinique mais on ne peut pas considérer, comme l'indique le dossier, qu'il s'agit d'une ouverture à l'international. La licence n'accueille pas d'étudiants étrangers. Il est à noter que le volume d'enseignement des langues (anglais) est important : 34 heures. Les alternants ont la possibilité de compléter cet enseignement en autoformation grâce au centre multimédia de l'IUT.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Les critères et les processus de recrutement sont clairement définis. La responsable pédagogique assure la cohérence de l'ensemble sur les deux sites. On peut constater un nombre important de candidatures sur les deux sites mais si on prend l'exemple du site de Nancy où le nombre de candidatures est de 300, on constate que le nombre d'admis est de 20 en 2013 et de 24 en 2014. Le dossier ne fournit aucune explication à cette baisse sachant qu'il est annoncé 30 places par an.</p> <p>La réussite des alternants se fait par un suivi mensuel entre le tuteur universitaire et le tuteur en entreprise. Les échanges permettent d'analyser les acquis et les axes de progrès à réaliser par l'alternant. Ce suivi semble bien organisé et est conforme à la logique induite par ce type de formation.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>L'enseignement est construit sur du présentiel. La licence accueille des sportifs de haut niveau, des adultes en formation continue et des adultes en reconversion. Il semble que les dispositifs soient adaptés à ce type de public. Aucune donnée chiffrée n'est fournie pour les sportifs mais le dossier précise que sur la période 2013-2016, huit adultes en formation continue ou en reconversion ont été accueillis dans la LP. Des modules de remise à niveau en anglais, mathématiques et marketing sont prévus ainsi qu'un suivi individualisé tout au long de l'année.</p> <p>La démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) aurait mérité une description plus approfondie sachant que la LP reçoit chaque année des candidatures : 3 en 2013, 4 en 2014, 5 en 2015.</p> <p>Quant au numérique, sa place est importante dans la formation. Outre l'utilisation d'une plateforme de formation, l'utilisation de logiciels de gestion commerciale, la LP a su s'adapter aux évolutions des marchés en proposant en 2016 un parcours orienté digital et webmarketing. Ce parcours permettra aux alternants d'obtenir des compétences adaptées à la digitalisation des entreprises notamment sur leurs fonctions commerciales et de distribution. Ces éléments constituent un point fort de la formation.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'ensemble des enseignements est évalué par un contrôle continu intégral sauf en ce qui concerne le projet tuteuré et le mémoire professionnel qui fait l'objet en fin d'année d'une soutenance orale. Cependant, les détails manquent pour mieux comprendre les modalités d'évaluation du contrôle continu. Il semblerait qu'un examen final soit prévu.</p>

On peut noter que le taux de présence aux examens est sur la période considérée (2009/2014) en moyenne de 91 % avec un taux de 83 % en 2014.

Si le taux de réussite des présents aux examens est satisfaisant (supérieur à 95 %), le taux de réussite ramené au nombre d'inscrits est quant à lui de 88 % sur la période 2009/2014. Ces résultats mériteraient une analyse des abandons de la part du responsable pédagogique de la LP.

Suivi de l'acquisition de compétences

Le suivi des alternants se fait par un double tutorat : universitaire et professionnel. Le dispositif est complété par un livret d'apprentissage mais le dossier n'indique pas les modalités de suivi des apprentis.

Il est à noter que le tuteur universitaire se rend sur le lieu de travail de l'apprenti pour faire le point avec le tuteur entreprise de l'évolution des compétences de l'alternant. Le dispositif semble fonctionner de manière satisfaisante.

En ce qui concerne les adultes en formation continue ou en reconversion, ceux-ci font l'objet d'un suivi individualisé de la part de la responsable de la LP.

Suivi des diplômés

Le suivi des diplômés se fait par deux enquêtes réalisées à 6 mois et à 18 mois par l'observatoire de la vie universitaire. Le taux de réponse à six mois est de 75 % sur la période 2009-2014 et de 70 % sur la période 2009-2012. Le taux d'insertion à 6 mois est de 69 % et de 91 % à 18 mois. Il semble donc la formation réponde à ses objectifs. Par ailleurs, on peut également noter que le salaire moyen est près de 1 800 euros nets. Il n'est pas fait mention d'enquêtes spécifiques réalisées par la formation elle-même. Ceci permettrait d'affiner le suivi des diplômés et de voir si les métiers correspondent aux attentes de la LP. Il n'est pas fait mention d'un annuaire des anciens diplômés ; ce qui est à regretter sachant que la LP existe depuis 2005 et qu'elle compte un nombre important de diplômés.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le conseil de perfectionnement commun aux deux sites se réunit tous les ans et propose des éléments d'évolution de la formation. Il est à noter que les alternants ne sont pas présents dans ce conseil mais rien n'est indiqué sur la composition du conseil. Cependant, les attentes des étudiants sont prises en compte car elles sont étudiées et notées dans les comptes rendus du conseil.

L'évaluation de la formation est faite par les alternants à l'aide d'un questionnaire. La synthèse faite par la responsable pédagogique permet la remontée des demandes des étudiants au conseil de perfectionnement.

Le dispositif est pertinent dans la mesure où le conseil peut discuter des évolutions souhaitables pour la formation. Par exemple c'est ce dernier qui a proposé un parcours orienté webmarketing. Cela démontre que la formation prend en compte les changements de son environnement.

Il paraît souhaitable que le questionnaire puisse être mis en ligne sur la plate-forme de formation de la LP.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation qui s'adapte à son environnement et qui évolue en proposant en 2016 un parcours orienté webmarketing et qui fait une bonne utilisation du numérique.
- Une coordination très satisfaisante malgré la distance entre les deux sites.
- Une équipe pédagogique investie dans la formation et son pilotage.
- Une implication réelle des professionnels.

Points faibles :

- Un taux de poursuite d'études très élevé et un suivi des diplômés qui reste perfectible.
- Une fluctuation des effectifs qui interroge sur l'attractivité de la formation.
- Aucun partenariat formel avec le monde professionnel.
- Des incohérences de données sur le nombre d'inscrits.

Avis global et recommandations :

Cette LP semble bien insérée dans l'espace local et régional. Son positionnement est pertinent et l'équipe pédagogique composé d'enseignants-chercheurs, d'enseignants et de professionnels est investie pour la réussite des alternants.

Cependant, certains points méritent d'être mieux appréhendés :

- Le pilotage de la formation nécessite des améliorations.
- Le taux de poursuite d'études très élevé nécessiterait une analyse approfondie et la prise de mesures correctives.
- Le développement de partenariats avec le monde professionnel semble nécessaire.
- Il convient de mieux connaître les débouchés métiers à l'issue de la LP pour les diplômés.
- Il est nécessaire de mieux comprendre les raisons de la fluctuation des effectifs.
- Il convient de s'interroger sur les effectifs de formation initiale alors que la formation s'affiche comme une formation en apprentissage, en contrat de professionnalisation ou en formation continue.

Observations de l'établissement

L'évaluation de la Licence Professionnelle Marketing Opérationnel par le HCERES fait apparaître des atouts majeurs que présente la formation. Nous remercions les évaluateurs pour la reconnaissance du travail accompli.

Néanmoins, le rapport d'évaluation fait également état de points faibles auxquels nous allons apporter des éléments de réponse articulés en 4 points principaux:

- Effectifs

- Le rapport fait état d'incohérences des données concernant le nombre d'inscrits. Les chiffres APOGEE 2015 dont nous avons disposé à la date de la rédaction du rapport d'évaluation ne prenaient effectivement pas encore en compte les effectifs martiniquais dont l'inscription administrative intervient en cours d'année. Ainsi, les effectifs proposés par APOGEE en 2015 sont de 35 et correspondent aux seuls effectifs nancéiens.
- En 2014, la formation a compté un étudiant inscrit en formation initiale. Il s'agissait de M. CHARLERY Ludovic, étudiant martiniquais qui n'était pas parvenu à capitaliser l'ensemble des UE l'année précédente. Il s'est donc réinscrit en 2014 pour repasser avec succès l'UE qu'il n'avait pas capitalisée. Ce cas est pour l'instant unique. Tous les autres étudiants ont été inscrits en alternance ou en formation continue.
- Le rapport fait état d'une fluctuation des inscriptions. Ceci est vrai pour les effectifs nancéiens, notamment entre 2012 et 2013, les effectifs martiniquais suivant eux une tendance haussière assez régulière. Pour autant, cette baisse des inscriptions n'est pas pour autant significative d'une baisse d'attractivité de la formation (le nombre de dossiers de candidatures étant toujours proche de 300 pour le site de Nancy), mais, d'après nous, s'explique en grande partie par la tendance actuelle des étudiants à présenter de multiples candidatures et à opter pour la première réponse positive.

- Partenariat

Le rapport fait état d'une absence de partenariat formel avec le monde professionnel. Ce qui est exact. Néanmoins, l'attractivité de la formation provient en partie du fait que la formation est très ouverte et n'est pas adossée à un secteur professionnel particulier ou à un type d'entreprise spécifique. Si le rapport déplore l'absence de partenariat formel, il reconnaît néanmoins l'existence de relations informelles entre l'équipe pédagogique et le tissu économique local. Il est vrai qu'il

est difficilement soutenable qu'une formation de ce type fonctionne uniquement en alternance depuis une dizaine d'années sans avoir un réservoir d'entreprises locales qui soient partenaires de la formation. Cependant, pour suivre cette recommandation du HCERES, la responsable de la formation va examiner la possibilité de se rapprocher des Dirigeants Commerciaux de France et voir dans quelle mesure un partenariat formel pourrait être favorable à la formation.

- Débouchés

- Poursuites d'études. Le rapport fait état d'un taux de poursuite d'études trop élevé. L'objectif de la licence professionnelle étant l'intégration immédiate des étudiants dans l'emploi, il n'est et ne sera faite aucune présentation de poursuite d'études en masters ou en écoles de commerce. De plus, aucun avis de poursuite d'études n'est et ne sera délivré. Au sein de l'Université de Lorraine, le refus d'intégrer en Master des étudiants provenant de licences professionnelles est la règle. Par ailleurs, dans les plaquettes de présentation de la licence ou sur le site internet de l'IUT, il sera encore plus explicitement indiqué que la licence a une finalité d'intégration immédiate sur le marché du travail.
- Suivi des diplômés. Le rapport d'évaluation propose d'améliorer la connaissance des débouchés métiers à l'issue de la formation. La formation bénéficie des enquêtes locales ou nationales de suivi des diplômés. Nous allons compléter les résultats incomplets de ces enquêtes par la mise en place d'une communauté des anciens diplômés par le biais des réseaux sociaux notamment LinkedIn.

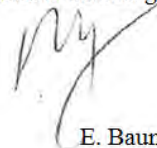
- Pilotage.

Le rapport mentionne « le pilotage nécessite des améliorations ». Naturellement, le pilotage d'une formation est un processus d'amélioration continue et les progrès sont toujours possibles, en témoignent les points évoqués ci-avant. Et nous mettrons demain notre énergie à profit pour améliorer ces points de friction. Néanmoins, cette remarque nous apparaît en contradiction avec les points forts relevés par le rapport, à savoir :

- « Une formation qui s'adapte à son environnement et qui évolue en proposant en 2016 un parcours orienté webmarketing et qui fait une bonne utilisation du numérique
- Une coordination très satisfaisante malgré la distance entre les deux sites
- Une équipe pédagogique investie dans la formation et son pilotage
- Une implication réelle des professionnels. »

Ces éléments relevés par le HCERES comme étant les atouts de la formation nous semblent être en liens assez directs avec son pilotage.

Le Vice-Président en charge de la Formation



E. Baumgartner