



HAL
open science

Licence professionnelle Réferenceur et rédacteur web

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Réferenceur et rédacteur web. 2017, Université de Haute-Alsace - UHA. hceres-02027645

HAL Id: hceres-02027645

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027645>

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 Référéncieur et rédacteur web

Université de Haute-Alsace

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 : Numérique et industrie du futur

Établissement déposant : Université de Haute-Alsace

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Référenceur et rédacteur web* (RRW) portée par le département Métiers du multimédia et de l'internet (MMI) de l'institut universitaire de technologie (IUT) de Mulhouse (Université de Haute-Alsace - UHA) a pour objectif de former des techniciens spécialisés dans les domaines de l'audit et l'optimisation du référencement d'un site web. Elle est ouverte en formation initiale classique sous statut étudiant et également par alternance et en formation continue.

Elle accueille des étudiants titulaires d'un diplôme de niveau bac+2 et de profils très variés couvrant les domaines littéraires, *marketing* et techniques.

Analyse

Objectifs
<p>L'objectif de la licence professionnelle <i>Référenceur et rédacteur web</i> (RRW) portée par le département Métiers du multimédia et de l'internet (MMI) de l'IUT de Mulhouse est de former des techniciens spécialisés dans les domaines de l'audit et l'optimisation du référencement d'un site web.</p> <p>C'est une formation en parfaite adéquation avec les besoins spécifiques du secteur. Elle vise des compétences métier variées et des compétences transverses. Les débouchés identifiés tels que référenceur, <i>community manager</i>, rédacteur web, <i>etc.</i> répondent à un besoin réel de toute entreprise souhaitant être visible sur les réseaux numériques.</p> <p>Les étudiants sont formés aux techniques et outils d'analyse de la visibilité d'un site, aux techniques de référencement naturel et payant, aux techniques de rédaction de contenus impactant positivement le référencement d'un site, à l'animation de communautés sur les réseaux sociaux et à la mise en place de dispositifs de veille sur la réputation numérique d'une société.</p>
Organisation
<p>La formation est proposée en formation initiale, continue et par alternance avec une place significative accordée aux contrats d'apprentissage et de professionnalisation (environ la moitié d'une promotion d'une trentaine d'étudiants).</p> <p>La formation est articulée autour de sept unités d'enseignement (UE) : quatre UE de spécialité, une UE de compétences transverses, une UE de projet tuteuré et une UE de stage. Le contenu des UE est parfaitement en adéquation avec les compétences des métiers visés. Le volume global est 584 heures dont 150 heures de projet tuteuré.</p> <p>Deux groupes sont constitués : un pour la formation initiale classique, un pour la formation par alternance avec des calendriers spécifiques.</p> <p>Le rythme de formation en alternance est calculé sur des demi-semaines, ce qui permet de mutualiser certains cours et travaux dirigés entre les deux groupes de formation et de favoriser l'échange d'expérience et de pratiques entre les étudiants.</p>

<p>D'après la maquette présentée graphiquement en début de dossier, il n'y a pas d'heures spécifiques dédiées au projet tuteuré pour les alternants. Ces derniers terminent leurs enseignements académiques début avril et commencent une période en entreprise qui se terminera fin août.</p> <p>Les étudiants qui ne sont pas en alternance suivent leur formation académique (cours et projet tuteuré) durant le premier semestre (septembre à janvier), le second semestre étant exclusivement dédié au stage qui se termine fin juin.</p>
<p>Positionnement dans l'environnement</p>
<p>La LP <i>Référenceur et rédacteur web</i> est unique en France ; elle fait partie des neuf LP du champ <i>Numérique et industrie du futur</i> de l'Université de Haute-Alsace. Sa spécialité répond à un besoin réel des entreprises qui se traduit par plus d'une centaine de candidats et un taux d'insertion satisfaisant, en moyenne de 75 % à 30 mois sur la période 2011-2015. La LP RRW a certains modules de formation proches du brevet de technicien supérieur (BTS) <i>Écritures appliquées de Diekirch</i> situé au Luxembourg. Des rapprochements avec ce BTS ont été mis en place pour accueillir des étudiants luxembourgeois.</p> <p>Adossée au département MMI de l'IUT de Mulhouse, la LP complète l'offre de formation existant dans le domaine <i>Activités et techniques de communication</i> (ATC) du site proposant en plus du diplôme universitaire de technologie (DUT) <i>Métiers du multimédia et de l'internet</i> (MMI), une LP <i>Chargé de communication</i> et une LP <i>Webdesigner</i> permettant de couvrir les besoins des entreprises dans le domaine du web.</p> <p>Cette LP bénéficie d'un partenariat avec une société internationale basée à Mulhouse et spécialisée dans le référencement. Elle bénéficie également du soutien du réseau Rhénatic, cluster régional des entreprises du numérique.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>
<p>L'équipe pédagogique est composée de quatre enseignants permanents : un enseignant-chercheur et trois professeurs certifiés (PRCE) qui assurent 25 % des heures de formation. 16 intervenants professionnels vacataires dont un professeur associé - PAST (pour 75 % des heures de formation) interviennent majoritairement dans le cadre des modules de spécialité. Le taux d'implication des professionnels n'est pas très clair. Le dossier annonce que 47 % des enseignements sont assurés par des vacataires professionnels mais ce pourcentage est sous-estimé si l'on se réfère au tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique. Les modules de compétences transverses sont assurés par les enseignants permanents et par deux enseignants vacataires.</p> <p>L'équipe de permanents est plutôt réduite ; ceci se traduit par des charges administratives lourdes pour le responsable de formation qui gère, entre autres, le recrutement des vacataires, les jurys de recrutement des étudiants, les jurys d'obtention du diplôme, l'apprentissage (en collaboration avec le Centre de formation des apprentis universitaire - CFAU d'Alsace), le suivi des étudiants en formation continue et les stages pour la formation initiale.</p> <p>La gestion des emplois du temps est prise en charge par le département MMI.</p>
<p>Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études</p>
<p>Les effectifs de la LP RRW sont stables sur les cinq dernières années, en moyenne 34 étudiants répartis de manière équilibrée entre les étudiants en formation initiale et les alternants pour 32 étudiants attendus. Cela montre la bonne visibilité de cette formation. La baisse des effectifs à 27 étudiants en 2015 répond à une volonté de l'équipe pédagogique de réduire la charge de travail globale jugée excessive au regard de sa taille. Cette diminution a permis de supprimer un groupe de travaux pratiques (TP) et donc des heures d'enseignement. La promotion actuelle se compose de deux groupes de TP, un dédié aux étudiants en formation initiale et continue et l'autre dédié aux étudiants en apprentissage.</p> <p>Le taux d'insertion est très satisfaisant. On note toutefois un décalage entre les chiffres annoncés en début de rapport (90 % d'insertion six mois après l'obtention du diplôme) et les chiffres des enquêtes nationales et internes (en moyenne 75 % d'insertion professionnelle à 30 mois sur la période 2011-2015).</p> <p>Le taux d'insertion professionnelle immédiate est bon sur le plan quantitatif (en moyenne 76 % sur les trois années observées). Le dossier ne donne pas d'informations sur le devenir des diplômés en termes de secteur et type d'emploi occupés.</p> <p>Les poursuites d'études sont marginales et concernent en moyenne sur les trois années, 10 % des diplômés. On observe par ailleurs une baisse constante de ces poursuites d'études sur les trois ans, de l'ordre de 15 % en 2013, 6 % en 2014 et 2015.</p>
<p>Place de la recherche</p>
<p>La formation n'a aucun lien avec la recherche. L'équipe pédagogique compte un seul enseignant-chercheur et la spécialité de référencement enseignée au sein de la formation n'est en relation avec aucune thématique de recherche développée à l'Université.</p>

<p style="text-align: center;">Place de la professionnalisation</p>
<p>La dimension professionnelle occupe une place privilégiée au sein de cette formation. Outre la présence importante d'intervenants du monde professionnel dans la formation, les choix pédagogiques mis en avant laissent une place très importante aux modules de spécialité (79 %) et montrent bien cette volonté de professionnalisation. Les vacataires professionnels interviennent dans les UE en lien direct avec le cœur de métier et des experts des métiers visés font régulièrement des conférences.</p> <p>D'autre part, la mise en place d'un projet tuteuré sur la base d'une commande d'un partenaire extérieur conduit à renforcer la place de la professionnalisation dans la formation.</p> <p>Enfin, ponctuellement, certains inscrits obtiennent la LP RRW par la validation des acquis de l'expérience (VAE), inscrivant ainsi la LP dans un parcours de formation tout au long de la vie.</p>
<p style="text-align: center;">Place des projets et des stages</p>
<p>Pour les étudiants en formation initiale, les choix effectués et mis en place en matière de projet tuteuré et de stage répondent aux attentes posées par l'arrêté relatif aux LP. Le projet tuteuré (PT) fait l'objet d'une UE spécifique, évaluée à 150 heures de formation (dont 10 heures encadrées), soit plus d'un quart de la formation. Il est valorisé par 10 ECTS (<i>European Credit Transfer System</i>). Le PT se déroule sur l'ensemble de la formation et concerne uniquement les étudiants en formation initiale, ce qui est anormal. Il est réalisé par binôme d'étudiants, et doit porter sur l'audit et l'optimisation d'un site web. Le sujet est proposé par un commanditaire extérieur et il est validé par l'équipe enseignante ; il donne lieu à une convention établie entre le responsable de la formation, les étudiants et le commanditaire. Le suivi et l'évaluation du PT sont réalisés à partir de la présentation des projets, des bilans intermédiaires, du rapport d'audit final et d'une soutenance en fin de formation.</p> <p>Le stage d'une durée de 16 semaines (560 heures) termine la formation pour les étudiants en formation initiale. Les modalités du stage sont classiques pour une LP : accompagnement des étudiants pour la recherche de stage, suivi de chaque par un enseignant tuteur, visite sur le dernier quart de la période de stage. Le stage fait l'objet d'une note du maître de stage, d'un rapport évalué par l'enseignant tuteur et d'une soutenance évalués par un jury composé de trois personnes (deux enseignants de la formation et le maître de stage).</p> <p>Aucune information concernant l'évaluation du stage des étudiants en alternance n'est portée dans le dossier.</p>
<p style="text-align: center;">Place de l'international</p>
<p>L'impératif de maîtrise de la langue anglaise dans le domaine est pris en compte par la mise en place d'un module de langue anglaise de 30 heures. Une préparation aux certifications de langue anglaise (<i>Test of English for International Communication</i> - TOEIC) et allemande (Goethe Institut) est proposée aux étudiants. Toutefois, le dossier ne précise pas le nombre d'étudiants qui suivent ces préparations.</p> <p>Quelques stages (entre un et quatre étudiants par an) se déroulent à l'étranger.</p> <p>La formation travaille à la mise en place de collaborations avec une formation implantée au Luxembourg afin d'accueillir des étudiants luxembourgeois dès 2017. On ne relève cependant aucun partenariat avec des entreprises allemandes ou suisses malgré la proximité de la frontière.</p>
<p style="text-align: center;">Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Le taux de pression à l'entrée de cette LP (120 dossiers pour 30 places) montre son attractivité et sa visibilité. Les profils recrutés sont très variés, ce qui est très positif. Le profil des candidats couvre les domaines littéraires, <i>marketing</i> et technique et accueille des candidats titulaires de DUT (en moyenne 40 % sur la période observée), BTS (environ 15 %), ainsi que de candidats titulaires d'autres formations (42 %).</p> <p>En revanche, le recrutement d'étudiants ayant validé une deuxième année de licence générale (L2) est très faible (de un à deux par an).</p> <p>Malgré la diversité des profils, ni enseignement de mise à niveau, ni dispositif particulier d'aide à la réussite ne sont prévus mais ceci ne pose pas de problème car les taux de réussite sont supérieurs à 90 % sur la période 2011-2014.</p>
<p style="text-align: center;">Modalités d'enseignement et place du numérique</p>
<p>Les enseignements académiques sont mutualisés au maximum entre étudiants en formation initiale, continue et en alternance. Ces enseignements sont planifiés du mercredi au vendredi, les alternants étant en entreprise en début de semaine. Rien n'est précisé sur l'activité des étudiants non alternants en début de semaine.</p> <p>La plateforme pédagogique Moodle (<i>Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment</i>) est utilisée et gérée par les enseignants de la formation. Elle est utilisée pour recueillir les travaux des étudiants (travaux pratiques, projets, rapports de stage) mais son usage se limite apparemment à une plateforme de stockage. Le dossier ne mentionne aucun cours ou ressource pédagogique au format numérique à destination des étudiants. Cette piste mériterait peut-être</p>

<p>d'être développée d'autant plus que la formation est sollicitée régulièrement pour des demandes d'enseignement à distance.</p> <p>Les étudiants ont également accès à la plateforme e-services de l'UHA mais les services rendus par cette plateforme ne sont pas décrits. Ils ont également accès en libre-service à des salles spécialisées.</p> <p>Pour les étudiants en alternance, la formation dispose d'un outil dématérialisé de suivi de leur mission en entreprise, le carnet de liaison électronique (CLE).</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>L'évaluation de l'acquisition des connaissances et compétences relatives à chaque module est effectuée sous la forme d'un contrôle continu.</p> <p>Deux particularités sont notées concernant l'évaluation des projets et des stages.</p> <p>Les projets tuteurés n'ayant pas donné satisfaction peuvent être rattrapés par un travail de composition (audit, préconisation, <i>etc.</i>) mais les modalités de ce dispositif de rattrapage ne sont pas précisées.</p> <p>Le stage peut également être refait s'il est jugé insatisfaisant. Dans ce cadre, la durée minimale du deuxième stage est d'un mois. Le dossier ne précise pas dans quelles conditions ce stage est recommencé ni si ce deuxième stage a lieu au cours de la même année universitaire. Si ce dispositif est utilisé en cas d'échec au stage de 16 semaines, il est surprenant qu'un stage d'une durée d'un mois puisse s'y substituer.</p>
<p>Suivi de l'acquisition de compétences</p>
<p>Les étudiants sont évalués selon les modalités du contrôle continu ce qui permet de suivre régulièrement l'évolution des étudiants.</p> <p>Le suivi de l'acquisition des compétences est effectué dans le cadre des visites en entreprises.</p> <p>Les alternants sont suivis par un enseignant tuteur de la formation et par le CFAU. L'ensemble des informations relatives à ce suivi pour les étudiants en alternance est accessible par voie électronique (CLE).</p> <p>Pour les étudiants en formation initiale, l'évaluation de l'acquisition des compétences s'effectue également dans le cadre du suivi et de l'évaluation du projet tuteuré.</p> <p>Les notes académiques, les notes de projet et de stage sont clairement séparées pour les étudiants en formation initiale mais cette séparation n'est pas claire pour les alternants. Le tableau des UE précise que les projets tuteurés ne concernent que les étudiants en formation initiale. Il semble donc que les étudiants alternants n'aient pas de notes sur l'UE projet tuteuré, ce qui est anormal au regard de l'arrêté sur la LP.</p> <p>Il n'est pas précisé si les étudiants disposent d'une application pour suivre leurs notes et donc leur progression.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>
<p>Deux enquêtes sur le devenir des diplômés sont menées: une enquête nationale (enquête à 30 mois) et une enquête interne à six mois.</p> <p>Les enquêtes nationales ont un taux de réponse plutôt satisfaisant, de l'ordre de 85 % en moyenne sur la période 2011-2013. Le taux de réponse à l'enquête interne est également bon (85 % en moyenne). Le travail de l'équipe pédagogique est à saluer. Cependant, pour lever certaines incohérences entre toutes les données présentées, il conviendrait que celles-ci soient centralisées, homogénéisées et mieux analysées.</p> <p>On note également que le CFAU assure un suivi des apprentis diplômés jusqu'à l'obtention d'un contrat à durée indéterminée.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>
<p>Le conseil de perfectionnement se réunit une fois par an au mois de juin. Il est composé du responsable de la LP RRW, et à parité de deux ou trois membres de l'équipe pédagogique, étudiants et représentants du monde professionnel. Le personnel administratif et les anciens diplômés ne sont pas représentés. Le conseil effectue un bilan de la formation, vérifie l'adéquation de la formation par rapport aux évolutions des besoins, présente les évolutions pour l'année suivante et éventuellement propose des améliorations.</p> <p>L'évaluation de la formation par les étudiants a été mise en place à l'aide d'une enquête anonyme créée par l'UHA. Les taux de réponses à cette enquête avoisinent les 75 % mais aucune synthèse de ces retours n'est présentée. Les retours sont pris en compte par le conseil de perfectionnement pour éventuellement faire évoluer la maquette pédagogique de la formation.</p> <p>Par ailleurs, en amont du conseil de perfectionnement annuel, les étudiants sont questionnés sur l'adéquation des compétences enseignées avec les besoins identifiés en entreprise, la pertinence des modules de formation, et le déroulement de la formation.</p> <p>Il est à noter que la formation participe à l'enquête SMBG-Eduniversal qui vise à classer les formations. En 2015, la LP a été classée cinquième des meilleures formations de licences, <i>Bachelors</i> et Grandes Écoles dans la spécialité web et multimédia. Les critères retenus pour établir ce classement sont la notoriété de la formation, ses débouchés et le retour de satisfaction des étudiants.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Formation unique en France répondant à une des problématiques importantes du monde professionnel.
- Très forte implication des professionnels.
- Insertion professionnelle très satisfaisante.

Points faibles :

- Absence de projet tuteuré et évaluation peu claire du stage pour les étudiants en alternance.
- Équipe pédagogique réduite et ne comportant qu'un seul enseignant-chercheur assumant toutes les responsabilités administratives.
- Suivi de l'insertion professionnelle à améliorer.

Avis global et recommandations :

La licence professionnelle *Référenceur et rédacteur web*, proposée en formation initiale, continue et en alternance, est une formation dont les objectifs sont clairs et les enseignements mis en place en parfaite cohérence avec ces objectifs. Elle répond à un besoin réel et grandissant du monde professionnel. La présence régulière d'apprentis, l'implication importante des professionnels, les demandes régulières de stagiaires de la part des entreprises et l'insertion professionnelle satisfaisante des diplômés témoignent de l'intérêt de cette formation.

Cette formation s'inscrit nettement en complémentarité des licences professionnelles *Chargé de communication* et *Webdesigner* présentes sur le même site. La mise en place de calendriers séparés avec des recouvrements pour les deux groupes de formation (en alternance et en formation initiale) permet des mutualisations et est bénéfique aux deux publics qui s'enrichissent mutuellement.

Les recommandations qui peuvent être faites sont les suivantes :

- Clarifier le rôle et la place du projet tuteuré, ainsi que les modalités d'évaluation du projet et du stage pour les alternants.

- Tenter d'associer davantage d'enseignants-chercheurs et enseignants permanents pour asseoir la dimension universitaire de la formation et mieux répartir les charges collectives de pilotage de la formation. Étudier par exemple les collaborations possibles avec la licence professionnelle *Webdesigner* qui, par ailleurs, intègre certains enseignements proches de ceux de la licence professionnelle *Référenceur et rédacteur web* (enseignements autour des langages web et des outils de conception web).

- Encourager l'usage de la plateforme Moodle pour mettre en ligne des modules d'enseignement qui, à terme, pourraient permettre d'ouvrir une partie de la formation à distance.

Observations de l'établissement

OBSERVATIONS A PROPOS DU RAPPORT D'ÉVALUATION HCERES

Licence Professionnelle REFERENCEUR ET REDACTEUR WEB

Nous remercions les évaluateurs de l'HCERES pour l'attention portée au dossier d'évaluation ainsi que pour les suggestions formulées qui nous seront utiles pour la construction de la nouvelle offre de formation. Nous n'avons pas d'observations à vous transmettre.

Nous vous prions de recevoir, nos très respectueuses salutations.

La Présidente,

Christine GANGLOFF-ZIEGLER

