



HAL
open science

Licence professionnelle Management et gestion de rayon Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management et gestion de rayon. 2017, Université de Lorraine. hceres-02027653

HAL Id: hceres-02027653

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027653>

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 Management et gestion de rayon

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) mention *Commerce et distribution* parcours *Management et gestion de rayon*, par alternance, fait partie du réseau DistriSup regroupant 18 autres formations similaires réparties dans différents sites universitaires français. Cette licence, appelée communément *DistriSup Management - Strasbourg*, a été transféré en 1996 au sein de l'Institut Commercial de Nancy (ICN) de l'Université Nancy 2 puis, en septembre 2000, à l'Unité de formation et de recherche (UFR) d'Administration économique et sociale (AES), date à laquelle le diplôme est devenu une LP. Suite à la fusion de l'UFR AES avec l'Institut d'Administration des entreprises (IAE) et l'ICN article 33 (Université Nancy 2), la formation est désormais rattachée à l'ISAM-IAE de Nancy.

La LP *DistriSup* vise à former des apprenants au métier de chef de rayon dans une des enseignes partenaires du réseau DistriSup. Elle compte en moyenne sur les cinq dernières années 22 étudiants par promotion. 600 heures d'enseignement y sont prodiguées auxquelles s'ajoutent 150 heures de projets tuteurés, le tout réparti en cinq unités d'enseignement (UE) : l'enseignement des UE 1 (Fonction « Gestion »), UE 2 (Fonction « Commerce ») et UE 3 (Fonction « Management ») formant aux compétences professionnelles inhérentes au métier de chef de rayon, auxquelles s'ajoutent un projet tuteuré de 150 heures (UE 5) et l'apprentissage de 29 semaines dans une enseigne de la grande distribution (UE 6).

Analyse

Objectifs
<p>La LP <i>Management et gestion de rayon</i> vise à former des managers de rayon dans la grande distribution, qu'ils soient affectés à un secteur alimentaire ou non alimentaire. Les compétences afférentes à ce métier sont bien spécifiées (conduite et gestion de projet, appropriation des techniques de la distribution, gestion des ressources humaines et développement des qualités personnelles et interpersonnelles). Pour ce faire, la maquette de formation ainsi que la réalisation de la formation en apprentissage dans une grande enseigne de la distribution sont de nature à permettre au candidat d'atteindre ces objectifs. Toutefois, la fiche des savoir-faire et des savoir-être, présentée dans le dossier, est ambitieuse au regard du métier visé par la formation (exemple : négocier les prix d'achat et participer à la politique des prix).</p>
Organisation
<p>L'organisation de la formation est bien pensée avec un rythme d'alternance permettant d'être en adéquation avec les attentes des acteurs de la grande distribution : par exemple, une période plus longue en entreprise est permise pendant les fêtes de Noël afin de favoriser la montée en compétences des apprenants durant cette période particulière. En raison du partenariat avec le réseau DistriSup, la formation est en phase avec les attentes des acteurs du secteur et les compétences afférentes au métier visé : manager de rayon. Toutefois, on ne peut que constater le faible degré d'autonomie du partenaire universitaire dans le cadre de cette formation.</p>

La maquette de formation est bien structurée autour des trois compétences majeures à acquérir, inhérentes aux fonctions gestion, commerce et management, constituant chacune une unité d'enseignement bien spécifique. Au niveau du réseau *DistriSup*, la cohérence de l'ensemble est assurée par la tenue de deux assemblées générales (AG) dans l'année où tous les partenaires (responsables pédagogiques, entreprises) sont présents.

Positionnement dans l'environnement

La licence a un positionnement bien distinctif : former des managers de rayon dans la grande distribution. Il est fait mention de formations concurrentes au positionnement quelques peu similaires sur le bassin Lorrain. Au sein de l'Université de Lorraine, il existe à Metz une LP *Distribution* qui a le même positionnement que la LP *DistriSup*. Un rapprochement des deux formations ou un repositionnement de l'une d'entre elle doit être envisagé.

On saluera le partenariat avec le réseau *DistriSup* qui regroupe les plus grandes enseignes de la distribution française et les 18 autres licences *DistriSup* en France. Un partenariat formel les unit ainsi qu'une charte de qualité et chacune des parties prenantes (Universités, enseignes de la distribution et apprentis) participent au pilotage de la formation.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique se compose d'enseignants-chercheurs et de professionnels. Si la présence de professionnels dans les enseignements centraux de la formation est à valoriser ; on constate qu'ils assurent près de 70 % des enseignements (343 heures de cours, soit 504 heures équivalent travaux dirigés (HTD), sur les 714 HTD pourvues). Les enseignants-chercheurs n'assument que 18 % des enseignements, et ceux dans des enseignements moins stratégiques de la formation (anglais, droit, techniques de communication, par exemple). La surreprésentation des professionnels dans la formation interroge la vocation universitaire de la formation. Par ailleurs, le dossier ne fournit aucune information sur leurs responsabilités et leurs fonctions au sein des entreprises auxquelles ils appartiennent. Le dossier se contente d'indiquer leur entreprise.

Par ailleurs, on note une incohérence entre les informations fournies dans le dossier, les annexes 6 et 7. Il est bien spécifié que la formation comptabilise 750 heures d'enseignement dont 150 heures de projet tuteuré. Le dossier indique seulement 100 heures affectées au projet tuteuré (annexe 6). Toujours selon la maquette de la formation, il y aurait 650 heures d'enseignements dont 102 HTD et 548 en heure cours magistral (HCM). Si on triangule avec l'annexe 7 fournie concernant les heures effectuées par l'équipe pédagogique, le nombre d'heures pourvues, hors projet tuteuré, serait de 424 HCM et 78 HTD. On ne peut s'expliquer ce décalage à moins de supposer que la maquette de formation n'est pas respectée.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Les effectifs restent relativement stables entre 19 et 24 apprentis selon les promotions. La formation semble attractive. On peut constater une progression du nombre de dossiers de candidatures entre 2013 et 2016. Le taux de pression est faible puisqu'un candidat sur deux est retenu pour effectuer la formation.

Le taux de réussite est de 100 %. On peut constater qu'il n'y a pas de recrutement au niveau de la 2^{nde} année de licence (L2).

Selon les données Apogée (qui ne coïncident pas avec celles fournies dans le dossier principal), on constate que le taux de poursuite d'études peut être élevé dans certaines promotions : 40 % en 2011, 28 % en 2013 (les données Apogée s'arrêtent en 2013). Il est souligné que la poursuite d'études est très souvent initiée par l'enseigne d'accueil de l'apprenti. Etant donné la force du réseau *DistriSup*, on se demande pourquoi une discussion ouverte sur le sujet n'a pas été amorcée afin de bien souligner la portée professionnalisante de la LP qui doit déboucher sur une embauche. Il serait également intéressant d'avoir des données plus précises sur les types d'emploi et de métiers occupés par les diplômés, même s'il est indiqué que 60 % à 70 % des apprentis ont une proposition d'embauche en tant que manager de rayon dans les enseignes partenaires.

Place de la recherche

Il n'existe pas de lien avec un laboratoire de recherche. Cependant, la présence d'enseignants-chercheurs permet aux apprentis de bénéficier d'illustrations de cours en lien avec les travaux de ces intervenants.

On constate la présence de cinq Maîtres de Conférences dans l'équipe pédagogique mais aucune synergie n'a été amorcée entre le domaine de spécialisation de la licence et les thématiques de recherche des enseignants-chercheurs.

Place de la professionnalisation

La place de la professionnalisation est très importante dans cette LP. Elle est favorisée au moyen de différents leviers. La formation est tout d'abord proposée uniquement en apprentissage. Par ailleurs, l'intégration de la LP dans le réseau *DistriSup* permet aux apprenants d'accéder facilement à des missions d'apprentissage en tant que manager de rayon.

<p>Pour finir, la conduite du projet tuteuré qui vise à définir une problématique à forte portée managériale, renforce le caractère professionnalisant de la formation.</p>
<p>Place des projets et des stages</p>
<p>La place de l'apprentissage et des stages, est importante. La formation est prodiguée en apprentissage avec 29 semaines en entreprise, constituées de périodes plus ou moins longues selon les attentes des acteurs de la distribution. La place du projet tuteuré est centrale dans la formation et 150 heures lui sont affectées, qui représentent 20 % du volume horaire de la formation.</p>
<p>Place de l'international</p>
<p>Les besoins des enseignes de la grande distribution sont apparemment locaux, voire régionaux. La place de l'international est donc absente. Les apprentis ont cependant des cours d'anglais en demi-groupe (20 HTD), ce qui est assez peu. Une réflexion pourrait être menée concernant le développement des enseignes à l'international et l'accroissement des compétences des alternants en langues.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Les modalités de recrutement sont claires. Les dossiers sont examinés par un jury composé d'enseignants et de professionnels (les RH des enseignes) ce qui permet une adéquation entre les besoins de l'enseigne et le profil du futur alternant. Le candidat n'a pas besoin de chercher une entreprise puisque les places sont proposées par les enseignes. Il est à noter qu'un module de 35 heures est prévu pour permettre une meilleure adaptation des nouveaux alternants, même si le contenu de ce module mérite d'être précisé.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>
<p>La place du numérique est très limitée. Il n'est pas fait mention de maîtrise de logiciels spécifiques ni d'une place significative du digital dans la formation ; ce qui est regrettable étant donné le virage digital pris par la distribution depuis quelques années. Il n'y a pas d'indication concernant une plate-forme pédagogique d'échanges, ou une utilisation de logiciels professionnels lorsque les apprentis sont en formation dans l'établissement. Il serait donc nécessaire de s'interroger sur la place du digital dans la formation. De plus, si la répartition des enseignements en HCM et HTD est spécifiée, on soulignera les chiffres discordants selon les sources.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>Les modalités d'évaluation des enseignements ne sont pas clairement spécifiées par UE ; ce qui est regrettable. Il est simplement indiqué que « l'évaluation de l'apprenti se fait soit par un examen terminal (écrit ou oral), soit par des projets communs à rendre avec ou sans soutenance ». Plus de détails sur les modalités d'évaluation auraient été nécessaires.</p>
<p>Suivi de l'acquisition de compétences</p>
<p>La nature des compétences que les apprenants doivent acquérir, est clairement mentionnée et étayée. Le suivi de l'acquisition des compétences en entreprise est particulièrement bien mené. Un livret d'apprentissage est fourni. L'apprenti est suivi en magasin par son maître d'apprentissage et dans son centre de formation par un tuteur académique. A chaque période en entreprise, des objectifs cibles sont spécifiés permettant ainsi de suivre la montée en compétences de l'apprenant au fil de l'année. Cette montée en compétences est consignée dans le livret de l'apprenti après chaque période suite à une évaluation du travail de l'apprenti par le maître d'apprentissage. Par ailleurs, la maquette de formation est pensée afin de développer les compétences requises pour être un bon manager de rayon.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>
<p>Le dossier fournit les deux enquêtes d'insertion à 6 mois et à 18 mois réalisées à partir des enquêtes de l'Observatoire de la vie universitaire (OVU). Le taux de répondants est honorable variant de 70 % à 85 % selon les années.</p>

Toutefois, il est dommage que la formation ne cherche pas elle-même à savoir ce que sont devenus ses alternants, les emplois qu'ils occupent au sein de la grande distribution, leur évolution de carrière.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Deux comités de liaison ou conseils de perfectionnement sont réalisés, l'un en janvier et l'autre en juin, regroupant l'ensemble des parties prenantes de la formation : universitaire, RH et étudiants. Un état des lieux de la promotion en cours est dressé, et les principaux événements et dates clés dégagés. Les axes d'amélioration ou d'évolution de la formation ne sont cependant pas clairement dessinés. Les comptes rendus des assemblées générales ne sont pas fournis. Par ailleurs, il est spécifié, qu'après chaque enseignement, les étudiants évaluent l'enseignement prodigué. Le questionnaire d'évaluation de l'enseignement n'est cependant pas fourni.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation avec un partenariat fort avec le réseau DistriSup et les grandes enseignes de la distribution.
- Un suivi des alternants très structuré et efficace (livret d'apprentissage, tuteurs universitaires et professionnels).
- De nombreuses propositions d'embauche des enseignes partenaires à l'issue de la formation.
- Une formation avec un positionnement clair.

Points faibles :

- Un taux de poursuite d'études important selon les promotions.
- Une absence du digital et de formation à la maîtrise de logiciels de gestion.
- Une place de l'international peu développée étant donné les mutations de la grande distribution.
- Une surreprésentation des professionnels dans la formation.
- Une maquette de formation avec des heures de formation non cohérentes selon les sources.

Avis global et recommandations :

Cette formation s'appuie sur un réseau très important pour la professionnalisation des alternants, le réseau DistriSup. Néanmoins, les points faibles identifiés amènent à proposer d'importantes recommandations :

- Faire évoluer la maquette vers l'intégration du digital et la maîtrise d'outils.
- Discuter avec le réseau du problème croissant de la poursuite d'études afin d'en identifier les solutions.
- Développer l'internationalisation de la formation par la mise en place, par exemple, de séminaires d'études à l'international, le poids des langues dans la formation ou encore, de projets tuteurés de plus grande envergure intégrant une composante internationale et multiculturelle.
- Rééquilibrer l'équipe pédagogique pour y intégrer davantage d'enseignants-chercheurs.

Observations de l'établissement

Licence Professionnelle Management et gestion de rayon

Les observations suivantes sont portées à la connaissance des évaluateurs :

La maquette et le syllabus font l'objet d'une réflexion au niveau du réseau (partenaires enseignes et universitaires). Une refonte du syllabus est en cours d'étude et le nouveau syllabus sera mis en place lors de la nouvelle offre de formation (rentrée 2018). Ce nouveau syllabus répond aux exigences des enseignes quant aux matières enseignées. La charte de qualité signée par les Directeurs des Etudes, implique un respect des matières et du contenu au niveau de la formation.

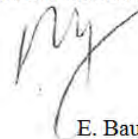
Concernant la poursuite d'étude : les apprentis savent dès leur rentrée que la poursuite d'étude n'est pas l'objectif de la formation et qu'elle ne sera pas approuvée. Toutefois, des responsables de Master acceptent leur candidature.

Le recrutement se fait principalement au niveau du BTS/DUT, débouchés logiques pour des jeunes qui veulent obtenir un Bac+3 et qui ont commencé leur formation en alternance. Les étudiants ayant commencé une formation longue (L2) préfèrent continuer dans leur voie. Nous accueillons parfois des étudiants ayant obtenu une licence voir un diplôme d'ingénieur. De plus, une sélection pédagogique est certes assurée mais c'est l'enseigne qui choisit, en dernier ressort son apprenti. Le responsable de la formation n'a aucun moyen d'influencer son choix.

Le financement de la formation est assuré par les enseignes, par le biais de la Taxe d'apprentissage. La réforme récente de la TA a eu un impact sur le financement. De plus, l'heure est aux restrictions budgétaires, de ce fait mettre en place un séminaire d'étude à l'étranger paraît utopique. La stratégie des enseignes est de financer une formation répondant aux besoins de l'environnement régional voir national mais non international.

Les sujets des projets tuteurés doivent aussi répondre à une problématique locale avec une mise en place rapide dans l'enseigne.

Le Vice-Président en charge de la Formation



E. Baumgartner