



HAL
open science

Licence professionnelle Technico-commerciale

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Technico-commerciale. 2017, Université François-Rabelais de Tours. hceres-02027818

HAL Id: hceres-02027818

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027818>

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 Technico-commerciale

Université François-Rabelais de Tours

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

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 : Sociétés, entreprises et territoires

Établissement déposant : Université François-Rabelais de Tours

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Commerce spécialité Technico-commerciale* de l'Université François-Rabelais de Tours a été ouverte en 2005. Au sein de l'établissement, il s'agit d'une des trois licences professionnelles *Commerce* avec la LP MATIC (*Marketing et technologies de l'information*) et la LP *Commercialisation des vins*.

D'une durée de 450 heures auxquelles s'ajoutent 150 heures de projet tuteuré, la LP vise à apporter à des titulaires de BAC+2 techniques ou scientifiques des compétences commerciales, avec pour objectif professionnel à l'issue de la formation le métier de technico-commercial. Par extension, elle prépare aux métiers de responsables d'agences, responsables de secteur, commerciaux grand comptes. 19 à 31 étudiants sont diplômés chaque année.

Les enseignements sont organisés en unités d'enseignement (UE) : démarche commerciale, outils de communication, management et gestion de projets, démarche marketing, achats distribution, outils de gestion auxquels s'ajoutent un stage de 16 semaines et le projet tutoré. Pour les 7 premières UE, le temps consacré aux cours théoriques est globalement équivalent au temps consacré aux travaux dirigés (TD). Des jeux de simulations sont pratiqués aux cours de ces derniers.

La LP n'est pas délocalisée, les enseignements sont dispensés au sein de l'Institut Universitaire de Technologie de Tours, Département Technique de commercialisation, par une équipe d'universitaires et de « professionnels » sous la responsabilité d'un enseignant-chercheur. Elle est accessible en formation initiale, en apprentissage et en contrat de professionnalisation.

Analyse

Objectifs

L'objectif principal de cette LP est de recruter des étudiants issus de formations techniques ou scientifiques (BTS - Brevet de Technicien Supérieur -, DUT - Diplôme Universitaire de Technologie) pour leur apporter sur cette troisième année des compétences commerciales. Plus précisément les objectifs de la formation, tels qu'exposés sur la fiche RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) sont de former des commerciaux en « *business to business* » (B2B) disposant d'un bagage technique et opérationnel à l'issue de la LP.

Les objectifs sont clairs, et les métiers visés sont précis : conseillers commerciaux, technico commerciaux, chargés de clientèle. La LP a été créée afin de répondre à une demande des TPE (très petites entreprises) et PME (petites et moyennes entreprises) locales. Elle semble remplir ses objectifs en termes d'insertion professionnelle en particulier, comme cela sera exposé ultérieurement.

Organisation
<p>La maquette représente 600 heures de formation, dont 150 pour le projet tutoré. Au global, le nombre d'heures de cours et de travaux dirigés sont équilibrés contribuant a priori à rendre les enseignements concrets.</p> <p>On regrettera un faible nombre d'heures consacrées à la négociation commerciale (techniques de vente) (45 heures) au regard, par exemple de l'UE 3 (management et gestion de projets) qui totalise 85 heures. En effet, quelles que soient ses compétences en gestion, management, ... on rappellera qu'un commercial est pour l'essentiel évalué sur ses indicateurs commerciaux, et donc sur sa capacité à démontrer des résultats liés à sa maîtrise des techniques de ventes ou de négociations.</p> <p>Les cours (TD) d'anglais commercial (35 heures sur 2 semestres) tentent de compenser ce déséquilibre.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Cette LP se positionne explicitement comme une poursuite d'étude pour les Bac+2 techniques ou scientifiques, à l'exclusion donc des BTS type <i>Négociation et relation commerciale</i> (NRC) voire <i>Management des unités commerciales</i>.</p> <p>Au sein de l'établissement, elle côtoie sans concurrencer deux licences professionnelles <i>Commerce</i> avec la LP MATIC (<i>Marketing et technologies de l'information</i>) et la LP <i>Commercialisation des vins</i>.</p> <p>Au niveau régional, il est regrettable que le dossier d'autoévaluation ne mentionne pas qu'une licence professionnelle technico-commerciale, est proposée, à Châtellerault (à 70 km), par l'IUT de Poitiers : la LP évaluée n'est donc pas aussi peu concurrencée que ce qui est affirmé sur le dossier.</p> <p>Le dossier d'autoévaluation n'évoque pas de relation particulière avec des organisations professionnelles qui s'impliqueraient dans les éventuelles évolutions de cette licence au regard des exigences métiers. Seules les entreprises accueillant les stagiaires sont évoquées. Un effort pourrait-être fait, par exemple, vers des organisations patronales.</p>
Equipe pédagogique
<p>La licence propose des enseignements assurés par des enseignants et des enseignants-chercheurs, et par des professionnels, permettant ainsi de progresser dans les connaissances théoriques et opérationnelles. Le nombre d'heures rapporté sur le tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique est inférieur d'une quarantaine d'heures à ce qui est précisé sur la maquette (450 heures). Ceci étant constaté, il est difficile de commenter le pourcentage d'heures de cours dispensées par les professionnels (55 %), la marge d'erreur étant de 10 %. On regrettera également que le tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique ne présente pas les fonctions occupées par les « professionnels ». A la lecture des noms d'entreprises d'origine, cinq des neuf intervenants semblent être des « consultants professionnels » plutôt que des professionnels « opérationnels ».</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La sélection est assumée et écarte les étudiants issus de parcours « généralistes », l'objectif étant d'apporter une deuxième compétence (commerciale) à des profils « techniques ». Avec 200 dossiers de candidature pour 26 étudiants retenus (10 à 15 % des candidats selon les années) et des critères de sélection très précis, tout est fait pour que le niveau initial soit homogène. On peut toutefois regretter que l'accès soit de fait fermé aux étudiants provenant de deuxième année de licence (L2).</p> <p>Le taux moyen de réussite est de 88 %.</p> <p>L'insertion est bonne (85 % à 2 ans pour les diplômés 2011) avec un taux élevé de CDI (Contrat à Durée Déterminée) (70 %). La dernière enquête disponible montre une augmentation de la poursuite d'études - 30 % - ce qui pose la question de l'évolution de cette LP face à un marché du travail toujours plus exigeant. Même si une certaine « course au master » ne peut être niée chez les recruteurs, on s'étonnera de la réaction de l'équipe pédagogique face à cette réalité : le dossier met en avant une attitude visant à « mettre en garde » les étudiants contre la poursuite d'études, la « faute incombant ensuite aux formations qui les recrutent ».</p>
Place de la recherche
<p>Ce n'est pas un critère particulièrement pertinent pour une LP. Si trois enseignants-chercheurs s'investissent au sein de laboratoires de recherches, aucun lien avéré ne peut être constaté avec cette licence, sans pour autant que cela constitue un problème.</p>

Place de la professionnalisation
<p>La part importante donnée aux travaux dirigés (50 % environ des enseignements hors projet et stage), aux jeux et simulations illustrent la volonté de développement de compétences professionnelles y compris au cours de périodes de cours.</p> <p>Les professionnels assurent une grande part des enseignements. Les entreprises accueillant des étudiants interagissent avec l'équipe pédagogique (via le conseil de perfectionnement). L'introduction d'un TD sur la prospection téléphonique dans la maquette à leur demande est un exemple qui en atteste.</p> <p>La présence de professionnels lors des jurys est également un gage de professionnalisation. Il ne fait aucun doute que la professionnalisation est la priorité de cette licence, et l'insertion professionnelle des diplômés démontre la réussite du dispositif.</p>
Place des projets et des stages
<p>Les projets tuteuré (150 heures) et stages sont des points forts de la formation et bénéficient d'un excellent suivi et encadrement. Ils sont par ailleurs en accord total avec les objectifs du diplôme. Le projet tuteuré, réalisé en petits groupes de six étudiants vise à proposer un service « innovant » en commerce interentreprises.</p> <p>Le stage est quant à lui l'occasion de présenter un rapport d'activités mais également de traiter à l'écrit (et de soutenir devant jury) une problématique en confrontant des éléments de théories aux réalités professionnelles découvertes au cours du stage.</p> <p>En outre, un étudiant ne peut obtenir son diplôme sans avoir la moyenne à son projet et à son stage, ce qui responsabilise l'étudiant et valorise cette partie. Un coefficient supérieur permettrait encore d'accroître cette importance.</p>
Place de l'international
<p>Quasi aucune place ne lui est consacrée. Le commerce B2B semble, dans le cadre de la formation, se limiter au territoire hexagonal. Il s'agit d'un manque d'ambition dans ce domaine, à une époque où la globalisation des échanges est la règle connue de tous. Même une TPE est susceptible, grâce à internet, de commercer avec d'autres pays. A ce titre, 35 heures de cours d'anglais commercial semblent insuffisantes. C'est peut-être là une des failles potentielles les plus importantes à terme de cette licence professionnelle : sa capacité d'adaptation aux réalités du marché du travail à court terme.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le recrutement se limite à des titulaires de bac+2 techniques ou scientifiques et est donc particulièrement peu ouvert. En conséquence aucun dispositif passerelle ou de mise à niveau n'est mis en place. Aucun encadrement particulier ou dispositif d'aide à la réussite n'est organisé, tout ceci excluant de fait les étudiants provenant de L2. Cette limite interroge néanmoins dans un cadre universitaire et en termes d'enrichissement mutuel.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>La licence est accessible en formation initiale, en apprentissage et en contrat de professionnalisation.</p> <p>Des jeux de simulations (négociation ...) sont proposés, ce qui est un des points forts de cette LP.</p> <p>Sur le plan numérique, les étudiants sont initiés à l'utilisation de divers outils - Wordpress, pack Office ..., ce qui n'est en aucun cas synonyme de digitalisation des enseignements. On regrettera l'utilisation de la plateforme e-learning (CELENE - Cours En Ligne et Enseignement Numérique) limitée au dépôt de documents pour quelques intervenants. L'équipe pédagogique a donc un sérieux retard à combler dans ce domaine, même si, il faut l'admettre, elle n'est pas la seule dans ce cas.</p>
Evaluation des étudiants
<p>En plus de l'évaluation classique (Les unités d'enseignement sont sanctionnées par un contrôle continu et/ou des épreuves terminales écrites et orales), la présence des différents types de simulation permettent aux étudiants de se projeter dans un univers professionnel. Les jurys, composés de professionnels, assurent une évaluation très pertinente. Il n'est pas possible de valider la licence sans obtenir la moyenne au pôle professionnel (UE8 projet et UE stage). Il serait intéressant d'intégrer les anciens étudiants aux jurys de professionnels ; le dossier n'en dit rien.</p>

Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Par ailleurs, l'absence de suivi individuel est un vrai manque, particulièrement dans une LP. Un livret individualisé d'acquisition de compétences serait le bienvenu pour l'étudiant, afin qu'il se situe en cours d'année et cible mieux son investissement ; cela permettrait également aux enseignants de mieux identifier les étudiants en difficulté. On note l'absence de suivi individualisé et de formalisation des compétences acquises type portfolio de compétences. La communication des notes au cours de l'année ne constitue pas non plus un suivi. Le suivi des apprentis est réalisé grâce à un livret d'apprentissage.</p> <p>Concrètement : il n'y a rien de particulièrement remarquable sur le dossier, ce qui laisse plutôt l'impression de manque de suivi. Un portfolio de compétences (idéalement numérique) semble être le grand absent du dispositif. De fait, l'évaluation des compétences professionnelles mériterait d'être professionnalisée.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés existe via les enquêtes classiques mais aussi par linkedin, réseau social professionnel sur lequel le contact est gardé avec les anciens étudiants. Par ailleurs, un lien est maintenu via la transmission d'offres d'emplois aux anciens. Les statistiques d'insertions professionnelles fournies sont relativement qualitatives, permettant d'évaluer les taux de CDD/CDI avec des pourcentages de répondants significatifs (77 %). Ce suivi semble donc correctement réalisé.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le conseil de perfectionnement annuel est constitué de l'équipe d'enseignants, de professionnels et d'étudiants. Il semble effectivement contribuer à corriger des faiblesses constatées côté université comme côté entreprise. Par exemple : un cours de bureautique a été mis en place pour aider à la rédaction de mémoires, et des cours de prospection téléphonique sont proposés afin de parfaire la professionnalisation des futurs technico-commerciaux.</p> <p>Les étudiants sont sollicités afin d'évaluer les enseignements, anonymement et via un questionnaire en ligne.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Les enseignements sont très opérationnels avec une place importante aux TD, simulations et jeux de rôles, ce qui contribue à développer les aspects professionnalisants.
- Le conseil de perfectionnement - qui réunit universitaires, étudiants et professionnels - conduit à des actions concrètes visant à adapter la licence professionnelle.
- L'insertion professionnelle est conforme aux objectifs, bonne en quantité et en qualité.

Points faibles :

- L'accès à cette licence est limité aux titulaires de BAC+2 techniques ou scientifiques, ce qui exclue les élèves provenant par exemple de licences générales, mais également les profils type BTS commerciaux. Aucune passerelle ni mise à niveau n'est mise en place.
- Les élèves ne sont pas assez suivis individuellement. Aucune démarche de portefeuille de compétences n'est mise en place.
- La maquette se limite au commerce interentreprises sur le territoire national en faisant l'impasse sur des réalités beaucoup plus globalisées.
- Enfin, le taux de poursuite d'études est particulièrement important concernant les dernières promotions. Le dossier d'autoévaluation évoque une situation indépendante de la volonté de l'équipe pédagogique. Il est regrettable qu'une réflexion plus avancée ne soit pas entamée.

Avis global et recommandations :

Cette licence professionnelle est très opérationnelle et remplit donc son rôle premier avec grande réussite. Le lien avec le milieu des petites et moyennes entreprises est un atout.

Pour autant, elle pourrait s'ouvrir à d'autres publics et il serait judicieux d'être vigilant sur le taux de poursuite d'études.

Par ailleurs, la mise en place de l'autoévaluation et d'un livret d'acquisition de compétences correspondrait à une vraie amélioration pour le suivi individuel. La partie internationale mériterait d'être créée.

Enfin, une attention plus grande devrait être donnée aux anciens. Ils devraient être sollicités pour participer aux différentes simulations ou participer à des conférences professionnelles.

Observations de l'établissement

Tours, le 20 mai 2017
Monsieur le Président de l'Université
François-Rabelais de Tours

Université
François-Rabelais
de Tours

60, rue du Plat d'Étain
BP 12050
37020 Tours Cedex 1

www.univ-tours.fr

Objet : HCERES retours sur l'autoévaluation

Je, soussigné Philippe Vendrix, Président de l'Université François-Rabelais de Tours, indique par la présente que l'établissement ne souhaite pas faire d'observation sur les retours des comités HCERES concernant les mentions de Licences, Licences professionnelles et Masters.

L'ensemble des remarques ont été transmises aux responsables des mentions en préparation, en même temps que les expertises internes produites par les rapporteurs de la Commission Formation et Vie Universitaire. Ces documents vont permettre aux enseignants d'ajuster leurs propositions de mentions et de parcours, en fonction des recommandations qui leur ont été faites.

Un court document concernant les retours sur les champs de formation est joint.

L'université de Tours remercie les experts de l'HCERES du soin mis à l'analyse de l'autoévaluation et d'efforcera d'en tirer le plus grand bénéfice.

Le Président de l'université
Philippe Vendrix

