



HAL
open science

Licence professionnelle Action commerciale inter-entreprise : industrie et service aux entreprises

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Action commerciale inter-entreprise : industrie et service aux entreprises. 2017, Aix-Marseille université - AMU. hceres-02028000

HAL Id: hceres-02028000

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028000v1>

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 Action commerciale interentreprises – industries et services aux entreprises

Aix-Marseille Université

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

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 : Economie-Gestion

Établissement déposant : Aix-Marseille Université

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

L'objectif de la licence professionnelle (LP) *Commerce*, spécialité *Action commerciale interentreprises - industries et services aux entreprises* (ci-après ACI) d'Aix-Marseille Université (AMU) est de permettre d'acquérir les fondamentaux du marketing *business to business* (B to B ou interentreprises) dans deux domaines : le domaine commercial et le management avec une approche plutôt sectorielle. L'accent est mis sur l'apprentissage de la prospection, la négociation commerciale, la capacité à construire des plans d'actions commerciales. Les métiers visés sont les suivants : commercial, technico-commercial, chargé d'affaires et responsable de clientèle, assistant marketing, chargé d'études, chef de produits, ingénieur commercial, responsable grands comptes, chef des ventes, directeur d'agence, directeur commercial.

La formation se déroule en alternance sur des périodes de 15 jours et dans le cadre de l'apprentissage. L'enseignement se fait sur un seul campus à Aix-en-Provence, au sein du département « Techniques de commercialisations » de l'institut universitaire de technologies (IUT) d'Aix-en-Provence.

Analyse

Objectifs
<p>L'objectif de la formation est de permettre d'acquérir les fondamentaux du B to B dans deux domaines : le domaine commercial et le management avec une approche plutôt sectorielle. L'accent est mis sur l'apprentissage de la prospection, la négociation commerciale, la capacité à construire des plans d'actions commerciales. Les métiers visés sont les suivants : commercial, technico-commercial, chargé d'affaires et responsable de clientèle, assistant marketing, chargé d'études, chef de produits, ingénieur commercial, responsable grands comptes, chef des ventes, directeur d'agence, directeur commercial.</p> <p>La description des métiers visés est en cohérence avec les objectifs de la formation et la maquette des cours. Par contre, le dossier d'autoévaluation de la mention ne comporte pas de description précise des types de métiers réellement occupés par les diplômés de la LP.</p>
Organisation
<p>L'organisation de la formation est typique d'une formation en apprentissage. Les périodes d'alternance sont de 15 jours/15 jours et se concluent par une période de deux mois en entreprise. La maquette comporte un tronc commun avec cinq unités d'enseignement (UE) théoriques (entreprise et environnement ; management industriel et services ; marketing interentreprises ; développement personnel ; aptitudes commerciales), une UE pour le stage et une dernière UE pour le projet tuteuré. Il importera que pour la prochaine accréditation la maquette soit semestrialisée et qu'il existe une UE « Langue vivante ».</p>

Positionnement dans l'environnement
<p>La LP vise à répondre à une demande locale du tissu économique. Au niveau régional, il n'y a pas d'autres formations visant cette spécialité. Au niveau national, la licence est en concurrence avec quatre autres LP. Il y a plusieurs partenariats avec des entreprises appartenant à différents secteurs et de différentes tailles, qui participent de façon récurrente à l'animation de la LP en fournissant des terrains d'apprentissage et en prenant une part très active au recrutement des étudiants.</p> <p>Il est dommage de ne pas avoir de partenaire institutionnel du type fédérations interprofessionnelles. La participation des étudiants aux Négociales (concours de négociation commerciale) est un point positif pour la visibilité de la formation.</p>
Equipe pédagogique
<p>La LP ACI est dirigée par un responsable enseignant associé d'AMU, qui est secondé par un responsable adjoint, enseignant-chercheur.</p> <p>L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs, de professionnels, d'enseignants titulaires, d'enseignants associés et de contractuels. La proportion d'enseignants universitaires est assez faible dans la formation. Les enseignants de l'établissement (hors enseignants associés) n'effectuent que 33 % (155 heures sur 460) des enseignements. Les enseignants associés en assurent 18 % (83 heures) et les autres professionnels, le plus souvent consultants, réalisent 48 % (222 heures) des enseignements dans leur domaine de spécialité (commerce, négociation etc.).</p> <p>La faible représentation des enseignants universitaires est une carence récurrente de la formation puisqu'elle était déjà pointée dans l'évaluation AERES de 2011. Tout particulièrement, la part des enseignements effectués par des enseignants-chercheurs est très réduite (environ 50 heures de cours au total). Un seul enseignant-chercheur en sciences de gestion et en lien direct avec la finalité de la formation. Il conviendrait de rééquilibrer les profils.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs sont relativement stables, oscillant entre 19 (pour 2015/2016) et 24 (en 2011/2012 et 2014/2015). La formation a recruté 83 étudiants entre 2012/2013 et 2015/2016. 10 (12 %) venaient d'une 2^{ème} année de licence généraliste (L2), 28 (34 %) venaient de DUT, 34 (41 %) venaient de BTS et 10 (12 %) étaient originaires d'autres formations.</p> <p>Les taux de réussite évoluent entre 95 % et 100 % selon l'année.</p> <p>L'enquête interne à 9 mois pour les années 2013, 2014 et 2015, fait état, pour 40 répondants, de 28 personnes en emploi (70 %), de 10 diplômés ayant poursuivi leurs études (25 %) et de 4 diplômés en recherche d'emploi (10 %).</p> <p>L'enquête nationale à 30 mois ne fait pas apparaître le détail des poursuites d'études immédiates pour les années 2011 et 2012. Pour l'enquête nationale 2013, sur 18 répondants, 5 étaient en emploi n'ayant pas poursuivi d'études (28 %), 13 avaient poursuivi leurs études (72 %) et 7 étaient en recherche d'emploi (39 %). Le taux de poursuite d'étude en 2013 était lié à l'utilisation de cette LP pour des étudiants réalisant leur année à l'étranger chez des universités partenaires et continuant ensuite en master. L'insertion professionnelle est donc très faible à l'issue de cette licence.</p> <p>Les types de postes occupés par les personnes en emploi, exceptés dans l'enquête interne 2014/2015, montrent une grande disparité de postes, pas toujours liés à l'inter-entreprise (fleuriste, professeur...). Ce problème n'apparaissait pas dans l'enquête 2010/2011. Cette enquête montre également un pourcentage non négligeable de sans-emplois (5 personnes contre 11 en emploi).</p>
Place de la recherche
<p>Il n'existe pas de séminaires sensibilisant les étudiants à la recherche (recherche documentaire, méthodologie de recherche etc.) qui pourrait être utile pour la rédaction du mémoire de fin d'étude. Un seul enseignant-chercheur en sciences de gestion pourrait sensibiliser les étudiants sur les travaux de recherche en lien avec les thématiques de la licence. Cela pourrait se concrétiser par l'organisation de conférences ou de réflexions (par exemple dans le cadre de projets tuteurés) sur les nouveaux enjeux de la recherche en inter-entreprise et cela même si la licence à une finalité professionnelle.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La formation met la professionnalisation au cœur de ses préoccupations. La formation est totalement en alternance, ce qui permet une progression dans les apprentissages professionnels.</p> <p>L'enquête de satisfaction menée en interne auprès des étudiants montre qu'elle est très performante concernant l'acquisition de compétences immédiatement mobilisables. Le rapport fait état d'une participation des apprentis et de leur présence récurrente dans le top cinq du concours national des Négociales. Cependant, les palmarès nationaux de ces concours ne fournissent pas trace de ces résultats.</p> <p>La fiche du répertoire national des certifications professionnelles est claire.</p>

Place des projets et des stages
<p>Les périodes d'alternance sont pédagogiquement découpées en trois phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une découverte de l'organisation (septembre-décembre), son milieu et ses spécificités donnant lieu à la production d'une monographie (document écrit) et d'une soutenance devant le tuteur universitaire. - Une observation du fonctionnement commercial de l'organisation (janvier à mars) faisant l'objet d'un rapport et d'une soutenance auprès du tuteur universitaire et du tuteur entreprise. - Une ultime période portant sur la mission technico-commerciale (avril à septembre) donnant lieu également à rapport et soutenance auprès du tuteur universitaire et du tuteur entreprise. <p>Il ressort de ce fonctionnement une bonne progressivité.</p> <p>Les projets tuteurés (150 heures) sont organisés par le responsable adjoint de la formation. Ces projets, variés, visent principalement à faire la promotion et à animer la formation (recrutement, lien avec les anciens étudiants, communication du diplôme, présentation de la formation devant des entreprises) ; ce qui est assez éloigné de la finalité professionnelle de la licence. Ils donnent lieu à un rapport et une soutenance devant les responsables de la formation.</p>
Place de l'international
<p>La dimension internationale est quasiment inexistante dans la formation. Il conviendrait de réfléchir à des dispositifs tels que : séminaires internationaux, cours renforcés d'anglais. Il convient néanmoins de noter l'utilisation très pertinente de Rosetta Stone (plateforme pédagogique de langues), et d'encourager le projet de mise en place d'une certification TOEIC. Malgré tout, il importe que la maquette intègre une UE « Langue vivante ».</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le dispositif de recrutement est succinctement comporte trois étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - évaluation et sélection des dossiers, - tests psychotechniques et entretiens de groupe, - recrutement par les entreprises sur le site de l'IUT durant une journée dédiée <p>L'information donnée ne permet pas de comprendre le rôle précis des responsables de la formation dans le recrutement. L'accent est mis sur un socle des compétences. Une remise à niveau est prévue en informatique (bases de données) et pour les matières fondamentales. Il est prévu de faire passer aux étudiants les certifications TOEIC et Voltaire. Les perspectives d'évolution (Mooc) semblent être des pistes intéressantes pour améliorer les dispositifs d'aide à la réussite. Le dossier d'auto-évaluation ne décrit pas les passerelles entre les L2 d'AMU et cette LP.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les modalités d'enseignement sont variées et bien adaptées à la formation : jeux de rôle, simulations d'entretien et de négociation. Le numérique est bien développé (salles informatiques, cours en ligne). Le projet de passerelles avec la licence MRC (<i>Marketing, réseau, communication</i>) tournée vers les technologies du numérique semble être un projet prometteur même si trop peu de détails sont donnés à ce sujet.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation des étudiants repose sur un contrôle continu de cours annualisés. Il importerait de semestrialiser les UE et d'organiser un jury semestriel conformément à l'arrêté de 1999 et au cadre national des formations. Un rééquilibrage des modalités de contrôle des connaissances semble également nécessaire, notamment en revoyant l'équilibre entre les matières évaluées à l'oral et à l'écrit.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>La formation a mis en place un carnet de bord et une fiche de suivi périodique pour assurer le suivi d'acquisition de compétences comportementales par les étudiants dans le cadre de leur apprentissage. La gestion de ce carnet est assurée par un tuteur de l'université qui fait le lien entre les étudiants et les tuteurs en entreprise. Le supplément au diplômé présente de manière succincte les compétences visées.</p> <p>Il est prévu que l'intitulé des UE soit reformulé en concordance avec les compétences délivrées par la formation. Un véritable travail de fond est effectué pour adapter la formation aux besoins du marché et ce, de façon actualisée.</p>

Suivi des diplômés

Le suivi des diplômés se fait sur la base de deux études : celle de l'observatoire de la vie étudiante et celle diligentée par les responsables de la formation. Les données des deux études sont contradictoires et les informations complémentaires sont trop partielles pour permettre de comprendre ces écarts. Une partie des écarts pourrait s'expliquer par la suppression en 2014 du parcours international. Cependant, aucun chiffre n'est donné quant aux effectifs concernés par ce parcours.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Les procédures d'autoévaluation suivent les attendus d'un programme en apprentissage. Un conseil de perfectionnement, composé d'enseignants, de professionnels et du représentant des apprentis, se réunit annuellement. Il vise à échanger avec les entreprises sur des questions telles que le rythme de l'alternance, les besoins particuliers de certaines entreprises, l'adéquation de la formation à leurs attentes. L'avis des étudiants est également recueilli. Une évaluation des enseignements est réalisée sous forme numérique. Elle permet des ajustements individuels après discussion entre l'intervenant concerné et le responsable de la formation.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Une formation professionnalisante bien positionnée sur le secteur du commerce interentreprises.
- La constitution d'un réseau d'entreprises partenaires, fidèles et impliquées.

Points faibles :

- La part trop faible des enseignants et enseignants-chercheurs dans la formation.
- Une incertitude quant à l'insertion professionnelle des diplômés.

Avis global et recommandations :

La LP *Commerce*, spécialité *Action commerciale interentreprises - industries et services aux entreprises* s'appuie sur un secteur économique dynamique. Elle est bien intégrée dans le paysage local, avec des partenariats avec des entreprises de différents secteurs et de tailles variables. L'implication des acteurs professionnels est très forte dans la formation, ce qui est à la fois un atout et le révélateur de la faible place des universitaires au sein de la LP.

La part des enseignants, et *a fortiori* des enseignants-chercheurs, est notablement insuffisante. Celle-ci est pourtant la garante du caractère universitaire de la formation. La réintroduction d'enseignants-chercheurs en marketing, dans la discipline-clé de la formation permettrait de traiter des dernières avancées de la recherche dans ce domaine. Cette action pourrait également avoir un impact sur le recrutement d'étudiants de profils L2.

Une équipe permanente plus étoffée permettrait de résoudre certaines carences actuelles au niveau du suivi des étudiants. Dans les phases de recrutement comme de suivi des stages, les enseignants et enseignants-chercheurs devraient être au centre des processus.

Observations de l'établissement

**Observations émises
en réponse au rapport
du
HCERES
(vague C)**

Licence Professionnelle

**N° du rapport HCERES :
418629**

**Intitulé de la formation :
Commerce
spécialité Action commerciale
inter-entreprises : industrie et
service aux entreprises**

Avril 2017

Observations émises en réponse au rapport du HCERES (vague C)

Rubrique	Réponse
----------	---------

Analyse	
Equipe pédagogique	Depuis la rentrée de septembre 2016, deux nouveaux enseignants ont été intégrés.
Place de la recherche	Depuis la rentrée de septembre 2016, deux nouveaux enseignants ont été intégrés.
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études	Lors de la future formation, nous reverrons nos questionnaires internes.
Place des projets et des stages	Lors de la future formation, nous réorienterons nos projets tuteurés.
Place de l'international	Depuis la rentrée de septembre 2016, l'IUT a fait l'acquisition d'un abonnement à la plateforme Rosetta Stone. Les étudiants de la licence ont un libre accès à des formations en ligne en anglais pour compléter les cours en présentiel.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Depuis la rentrée de septembre 2016, l'IUT a mis en place via Ametice une plateforme de mutualisation de cours, Transpoc. De plus, la place du numérique dans les pédagogies alternatives est centrale ; celles-ci seront accompagnées par un ingénieur pédagogique qui aidera au développement de ces outils, en particulier la mobilisation d'Ametice.

Conclusion de l'évaluation	
Points faibles	<p><i>La part trop faible des enseignants et enseignants-chercheurs</i> : Depuis la rentrée de septembre 2016, deux nouveaux enseignants ont été intégrés.</p> <p><i>Le manque de collégialité dans l'évaluation des stages</i> : L'évaluation des stages fait l'objet d'un jury d'harmonisation lors duquel les notes sont justifiées.</p>
Avis global et recommandations	<i>La part des enseignants et enseignants-chercheurs est insuffisante</i> : Depuis la rentrée de septembre 2016, deux nouveaux enseignants ont été intégrés.