Licence professionnelle Management multi canal du commerce de détail

Rapport Hcéres

▶ **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management multi canal du commerce de détail. 2017, Aix-Marseille université - AMU. hceres-02028038

HAL Id: hceres-02028038

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028038

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 multi canal du commerce de détail

Aix-Marseille Université (AMU)

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 (AMU)

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

Ouverte depuis 3 ans (création en 2013), la licence professionnelle (LP) *Management multi canal du commerce de détail* fait partie des 26 licences professionnelles proposées par Aix-Marseille Université dans le champ *Economie Gestion*. Elle est une des spécialités de la licence professionnelle Commerce de la faculté d'Economie et de gestion, dont elle dépend. Les enseignements sont dispensés à Aix-en Provence. Une coopération avec le Centre d'Etudes et de Recherches en Gestion d'Aix-Marseille (CERGAM) est envisagée.

D'autres licences proposées par Aix-Marseille Université concernent des thématiques proches. Il s'agit des licences Commerce spécialité *Marketing et réseau de communication* ; Commerce spécialité *Marketing relationnel négociation* ; *Commerce et distribution* et Commerce spécialité *Organisation et gestion des achats*, toutes quatre portées par l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) d'Aix-Marseille Université.

Elle se distingue cependant de ces formations par son approche « multi canal » (ce terme désigne l'utilisation de différents canaux pour entrer en contact avec la cible, par exemple le courrier, Internet, le téléphone, etc.).

La formation vise à former de futurs professionnels dans le domaine du commerce de détail (direction de petite ou moyenne entreprise, téléconseil et télévente, management de magasin de détail, *merchandising*), majoritairement des gestionnaires autonomes de point de vente. La formation vise la maîtrise des méthodes orientées autour de la vente (savoir vendre, organiser, gérer et négocier) et dispense, pour cela, différents enseignements transversaux en gestion et des enseignements plus spécifiques sur le commerce de détail.

Malgré un calendrier organisé autour d'un format d'alternance (trois jours de cours puis deux jours en entreprise), la formation ne semble pas accueillir d'étudiants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Analyse

Objectifs
La formation met tout en œuvre pour assurer aux étudiants l'acquisition des compétences professionnelles nécessaires, notamment au travers de ces méthodes pédagogiques (exposés individuels et en groupe, études sur le terrain, études de cas). La pluridisciplinarité et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication constituent un point fort mais qui ne s'appuie pas sur un enseignement pratique du type initiation aux Technologies de l'Information et de la Communication, par exemple. Les objectifs en termes de connaissances scientifiques, de compétences professionnelles et les objectifs en termes de débouchés sont clairement exprimés et diffusés auprès des différents acteurs de la formation (étudiants, enseignants, professionnels…). Les enseignements dispensés semblent tout à fait répondre aux attentes du secteur. Ce dernier évoluant très rapidement, l'accent est mis sur la mise à jour constante des enseignements et des différents dispositifs d'acquisition des connaissances et compétences nécessaires.

Organisation

La formation est accessible en formation initiale, en alternance ou par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), ces deux dernières modalités n'ayant été que peu expérimentées étant donnée la création récente du diplôme. Le calendrier suit un rythme de 3 jours de cours, puis 2 jours en entreprise. On peut s'interroger sur ce rythme de l'alternance. La continuité du travail en entreprise pourrait paraître plus difficile qu'avec des séquences plus longues du type 15 jours d'enseignement universitaire et 15 jours en entreprises. Les étudiants n'ayant pas d'activité en entreprise consacrent ces deux jours au projet tuteuré ou aux différents projets prévus dans la formation. L'ajout de cours optionnels sur ces deux jours est envisagé (simulation d'entreprise, visites d'entreprises…). Actuellement, il n'y a aucun étudiant en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, et il n'est pas précisé si les deux jours en entreprises peuvent faire l'objet d'un stage.
Hors stage, la répartition entre enseignement universitaire (41 %) et enseignement professionnel (59 %) paraît plutôt bien équilibrée. Cependant, les informations données dans le dossier d'autoévaluation de l'établissement permettent difficilement de connaître le nombre exact d'heures de formation. Le dossier fait état de 11 unités d'enseignement (UE) avec 462 h d'enseignement et 138 h consacrées au projet tuteuré, pour un total de 600 h. La présentation des unités d'enseignement et la présentation de l'équipe pédagogique permettent de comptabiliser 10 unités d'enseignement, représentant 288 h de cours magistraux et 138 h consacrées au projet tuteuré (dont 84 h de travaux dirigés), soit un total de 426 h.
La formation n'a pas de tronc commun avec les autres spécialités de la licence professionnelle Commerce ni de cours optionnels. Les intitulés des unités d'enseignement et des cours qui les composent sont clairs et totalement cohérents avec les objectifs professionnels du secteur. Ils intègrent des enseignements transversaux en gestion et des cours plus spécifiques sur le secteur du commerce de détail. Le stage obligatoire de fin d'année, pour les étudiants non alternants, est d'une durée de trois mois. L'augmentation de la durée du stage semble cohérente avec l'objectif professionnel de la formation.
Globalement, l'enseignement pluridisciplinaire et le réseau professionnel en cours de constitution assurent aux étudiants une offre variée et complète.
Ces éléments laissent penser que la formation répond à un réel besoin du marché, ce qui justifie sa place dans le champ.

Positionnement dans l'environnement

La formation est une des spécialités de la licence professionnelle Commerce de la faculté d'Economie et de gestion.
Elle se rapproche d'autres licences professionnelles d'Aix-Marseille Université, notamment celles proposées par l'IUT, et citées dans la présentation de la formation. Le lien, s'il existe, entre les licences portées par l'IUT et la licence professionnelle Commerce portée par la faculté d'Economie et de gestion, n'est pas clairement explicité dans le dossier.
Des formations proches sont également proposées par des établissements privés, au niveau local, régional ou national. Elle se démarque de ces offres de par son approche multi canal (seul l'IUT de Rouen adopte la même démarche) et par le cœur de métier ciblé (gestionnaire autonome de point de vente). Cependant, le dossier d'autoévaluation de l'établissement explique mal ce que cette entrée signifie exactement. Ce point devrait être explicité et utilisé pour améliorer la visibilité de la formation afin de permettre un positionnement clair par rapport aux concurrences régionales (enseignement privé et formations du grand quart Sud-Est de la France).
En ce qui concerne ses relations avec le milieu socioprofessionnel, ce dernier est largement impliqué dans la formation, au travers d'une participation dans les enseignements (plus de la moitié des heures de cours est assurée par des intervenants professionnels), de l'encadrement de projet tuteurés, de l'organisation annuelle de séminaires métiers, et d'une participation aux jurys d'examen et au conseil de perfectionnement. Cependant, il n'existe pas encore de partenariat signé avec des organismes professionnels et les relations avec le milieu professionnel sont encore en émergence. Une démarche de collaboration est en cours auprès de 2 organismes : la fédération française de la franchise, et la fédération des commerces et services de proximité des Bouches-du-Rhône (Terre de commerces). La formation a des atouts à faire valoir et des réseaux à animer qui ne sont pas encore en place ou clairement utilisés. On le comprend car la formation est récente (2013).

Equipe pédagogique

Bien que relativement restreinte, l'équipe pédagogique est variée et équilibrée concernant le nombre d'enseignants-chercheurs (5 maîtres de conférences) et de professionnels (9 intervenants). Deux formateurs interviennent également.
L'équipe pédagogique se réunit au moins une fois par semestre pour les jurys d'examen, mais également pour discuter des améliorations à apporter à la formation, notamment sur la base des évaluations fournies par les étudiants.
Il n'existe pas de structure de concertation avec les étudiants. Le dossier d'autoévaluation de l'établissement ne donne pas d'indication sur la teneur du conseil de perfectionnement (dont la création est en cours) ni sur ce en quoi il diffère des deux réunions annuelles de l'équipe pédagogique. Ce conseil ne se réunissant qu'une fois par an, il ne permet sans doute pas de poser au quotidien les problèmes d'organisation et de relation avec les étudiants.
La difficulté de mettre en place les réunions en présentiel amène l'équipe à réfléchir à d'autres modalités possibles de réunion. La forte implication des professionnels constitue un véritable atout.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Les effectifs apparaissent stables à un niveau assez faible de 14 à 15 étudiants depuis la création du diplôme, ce qui peut s'expliquer par sa récente création, et donc une moindre connaissance de son existence par le public ciblé. L'essentiel de la formation est en formation initiale et concerne des titulaires de Brevets de Technicien Supérieur (BTS).
Différentes actions (participation à des salons, partenariats, référencement) permettraient d'accroître sa visibilité et son attractivité d'une part, et d'augmenter la part d'étudiants en contrat de professionnalisation d'autre part.
Le dossier d'autoévaluation de l'établissement fait état d'un bon taux de réussite au diplôme (93 % et 80 % sur les deux années d'existence). L'absence d'information exhaustive concernant l'insertion professionnelle et la poursuite d'études ne permet pas d'apprécier ces points pleinement. La récente création de la formation peut expliquer ce manque d'informations.
Malgré le manque d'une information exhaustive à ce sujet, le nombre d'étudiants en poursuite d'études paraît élevé pour une licence professionnelle (4 étudiants sur 9 répondants en 2013/2014 et 3 étudiants sur 8 répondants en 2014/2015).

Place de la recherche

La place de la recherche se fait notamment par la présence d'enseignants-chercheurs dans l'équipe pédagogique. Les spécialisations de ces intervenants sont cohérentes avec les enseignements (technologies de l'information et de la communication, entrepreneuriat, innovation). Par ailleurs, la responsable de la formation est spécialisée, en termes de recherche, sur des sujets totalement en adéquation avec la formation (distribution multi canal, innovation dans le domaine des services et le commerce de détail). Elle a donc une bonne connaissance du secteur de par les relations qu'elle entretient avec les professionnels. Le projet de coopération scientifique avec le laboratoire CERGAM constitue un point positif. Le dossier manque cependant de précisions sur le nombre de titulaires d'une Habilitations à Diriger des Recherches (HDR) et l'articulation de cette recherche avec les préoccupations thématiques de la formation.

Place de la professionnalisation

Les compétences attendues et les métiers visés par la formation sont parfaitement clairs et cohérents avec les enseignements dispensés. La professionnalisation tient une large place dans le cursus, au travers de la participation importante de professionnels du secteur (avec des profils diversifiés), l'importance donnée aux unités d'enseignement professionnalisantes (stage et projet tuteuré) et aux méthodes professionnalisantes (études terrain, études de cas).
En termes d'accompagnement des étudiants dans leur projet professionnel, des actions sont mises en place par le Service Universitaire d'Information et d'Orientation (SUIO), le Bureau d'Aide à l'Insertion Professionnelle (BAIP) et le bureau des relations entreprises de la faculté d'Economie et de gestion. Des conférences métiers et des modules d'aide à l'insertion professionnelle permettent aux étudiants d'avoir un soutien pour la rédaction de leurs documents professionnels, la recherche de stage, la préparation aux entretiens. Des offres de stage et d'emploi leur sont par ailleurs transférées.
Bien que la formation n'ait pas encore (ou peu) reçu d'étudiants en alternance ou en formation continue, les modalités d'accueil de ces étudiants sont prévues dans l'organisation du diplôme. Le manque d'étudiants en alternance est regrettable.
La fiche Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) expose clairement les compétences visées par le diplôme, les débouchés métiers, les modalités d'accès au diplôme et de son obtention.
Le souci de professionnalisation et les moyens mis en œuvre constituent un point positif pour la formation. Attirer des étudiants en contrats de professionnalisation et ouvrir la formation en apprentissage seraient des évolutions souhaitables.
Le dossier d'autoévaluation de l'établissement cite l'importance des projets tuteurés et du stage dont les notes sont compensables mutuellement. Il manque le lien entre les deux : mêmes lieux ? Mêmes thèmes ?

Place des projets et des stages

Pour le projet tuteuré, qui se déroule tout au long de l'année, 138 h sont prévues dans la formation. Les étudiants travaillent sur ce projet par deux, rédigent un dossier écrit et le soutiennent au mois de mars. Ils sont encadrés par un membre de l'équipe pédagogique. Le jury inclut au minimum 2 personnes (un enseignant et un professionnel).
Le stage de fin d'année doit au minimum durer 3 mois, il est encadré par un enseignant référent et géré par une application en ligne (qui recense les entreprises ayant reçu des stagiaires et est mise à jour chaque année). Le dossier d'autoévaluation de l'établissement n'indique pas la modalité d'évaluation du stage. Le projet tuteuré et le stage occupent une place importante dans le cursus, bien que la durée de ce dernier puisse paraître un peu courte pour une formation à finalité professionnelle.
Les étudiants sont encadrés, pour leur recherche de stage, par la responsable de la formation, un enseignant référent, et la secrétaire de la formation. Ils sont également aidés par le SUIO et le BAIP. Le mécanisme d'aide pour trouver le stage est bien organisé mais doit pouvoir se renforcer par l'établissement d'un fichier lié aux partenariats en cours avec les organisations professionnelles.

Place de l'international

La formation n'a pas de caractère international à proprement parler. Depuis sa création, elle a reçu une étudiante de l'université normale de Chine, dans le cadre d'un récent accord de coopération (signé en septembre 2015) et 7 % des étudiants sont de nationalités étrangères.
La Direction des Relations Internationales d'Aix-Marseille Université accompagne, avec l'aide du SUIO, les étudiants dans leur démarche de stage à l'étranger (bourse Erasmus et aide à la mobilité).
Des cours d'anglais sont prévus dans le programme (18 h), ainsi que la possibilité pour les étudiants de se préparer au *Test Of English for International Communication* (TOEIC) et de passer l'examen. Une convention avec le département de langues d'Aix-Marseille Université est envisagée pour permettre aux étudiants de suivre une seconde langue vivante facultative, éventuellement en mutualisation avec d'autres licences de la faculté d'Economie et de gestion qui suivent déjà ces cours. Les étudiants ont, par ailleurs, la possibilité de suivre des cours gratuits de chinois et de japonais. L'enseignement de ces langues est-il véritablement opérationnel au bout d'un an en termes d'organisation ?
Il y a une marge importante d'amélioration, notamment avec des enseignements à proposer en langue anglaise.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

La formation vise un public varié, issu de l'Université, d'écoles de commerce ou de lycées professionnels (deuxième année de licence, diplômes universitaires de technologie, BTS ou tout autre diplôme de niveau équivalent) mais accueille une grande majorité (presque exclusivement) d'étudiants ayant validé un BTS (86 % et 93 % sur les deux années). Par ailleurs, la formation reçoit un nombre très faible de dossiers. Le fait que cette formation ait été créée récemment et qu'elle ne soit pas encore très visible dans l'offre globale de formation peut expliquer ce phénomène. Il y a donc une forte marge de progression dans les recrutements, que ce soit d'un point de vue quantitatif ou concernant la provenance des étudiants.
Le processus de recrutement se fait par dépôt du dossier de candidature en ligne, suivi d'un entretien avec le candidat après examen du dossier, le cas échéant. Les dossiers sont sélectionnés par la responsable de formation puis par la commission pédagogique. Il n'est pas précisé s'il s'agit d'un double processus de sélection ou d'une validation, par la commission, des choix de la responsable. Le dispositif de recrutement est soucieux de limiter le risque d'échec en étant particulièrement attentif à l'orientation et à la définition du projet professionnel.
Depuis sa création, la formation a accueilli trois étudiants en formation continue, ce qui reste peu, mais peut s'expliquer par le faible nombre d'étudiants intégrant la formation.
Un Bureau de la Vie Etudiante, mis à disposition par Aix-Marseille Université, accompagne les étudiants dans leurs différentes démarches universitaires ou pour leur quotidien.
La formation ne propose pas de cours de soutien. Les étudiants venant d'horizons différents, ce type de dispositif d'aide à la réussite pourrait être envisagé afin d'assurer une homogénéité des connaissances, dans les enseignements transversaux en gestion par exemple.

Modalités d'enseignement et place du numérique

L'ensemble des enseignements est assuré en présentiel. Aucun étudiant en situation de handicap n'a encore suivi cette formation, mais un plan d'aide personnalisé, géré par la Mission Handicap, est prévu. Un accompagnement est également prévu pour les étudiants souhaitant valider la licence par une VAE. Seulement deux dossiers de ce type ont été reçus en 2014/2015 et un seul a reçu un avis favorable.
Bien qu'elle en reçoive peu, ou pas, la formation semble adaptée pour recevoir les étudiants en situation de handicap, en VAE, en formation continue et en contrat de professionnalisation.
Les étudiants disposent d'un Environnement Numérique de Travail qui reste encore peu exploité par manque d'habitude. Des formations sont envisagées, à destination des étudiants et des enseignants, pour augmenter l'utilisation de cet outil (en collaboration avec le Centre d'Innovation Pédagogique et d'Evaluation).

Evaluation des étudiants

Les étudiants sont évalués de manière classique par un système mixte de contrôle continu et d'examen final. Chaque unité d'enseignement représente 6 crédits (ce qui représente 36 h de cours). Le projet tuteuré et le stage ne peuvent être validés par compensation. Les étudiants doivent donc obligatoirement obtenir la moyenne pour chacune de ces unités d'enseignement.
60 crédits doivent être validés pour l'obtention du diplôme. Les unités d'enseignement, excepté le stage et le projet tuteuré, peuvent se compenser, sans note éliminatoire. Les étudiants ont la possibilité de choisir des épreuves facultative (sport / langues) en sus de leurs épreuves obligatoires. Elles ne sont prises en compte que dans le cas d'une note au moins égale à 10 sur 20, et dans la limite de 5 points. Le jury, composé de la responsable de la formation, de deux enseignants chercheurs et d'un professionnel, se réunit à la fin de chaque semestre.
Le processus d'évaluation reste classique mais satisfaisant. Un système d'évaluation plus tourné sur les compétences est en voie de réflexion. Une initiative qui doit encore être mise en place, le « portfolio », constitue une innovation.

Suivi de l'acquisition de compétences
Les compétences sont évaluées grâce à trois éléments : le contrôle des connaissances, le projet tuteuré et le stage. Le projet tuteuré permet de tester les compétences mais de façon collective à l'échelle du groupe de travail. Plusieurs modules sont par ailleurs proposés aux étudiants pour l'acquisition de compétences supplémentaires (applications informatiques, séminaires d'aide à l'insertion professionnelle). L'équipe pédagogique essaye de favoriser l'acquisition de compétences transversales au travers de ses méthodes pédagogiques (capacité d'analyse, travail d'équipe, recherche documentaire, rédaction de synthèses…). Il est en projet de proposer des dispositifs innovants comme les jeux de création ou de gestion d'entreprises organisés chaque année. Il n'existe pas de processus de suivi des compétences bien arrêté. La mise en place de ce type de démarche, pour le suivi, la mise à jour et l'approfondissement des compétences, est en réflexion. La licence prévoit une série de mesures pour compléter le suivi de l'acquisition des compétences par la voie des évaluations classiques. Le suivi de l'acquisition des compétences semble satisfaisant, que ce soit pour le suivi des compétences individuelles ou associées à des travaux de groupes, bien qu'il ne soit pas clairement défini. Les réflexions et projets sur ce sujet présentent un potentiel intéressant d'améliorations.
Suivi des diplômés
Les enquêtes assurées par l'Observatoire de la Vie Etudiante ne sont pas fournies dans le dossier d'autoévaluation de l'établissement. Le dossier ne fournit pas assez d'informations et il n'y a pas une période de recul assez longue (deux ans seulement) pour pouvoir évaluer correctement le suivi des diplômés.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
Il n'existe pas, à l'heure actuelle, de conseil de perfectionnement, mais sa création est en cours (il sera commun à plusieurs formations en gestion de la faculté d'Economie et de gestion et aura lieu une fois par an). Il est un outil d'évaluation et d'adaptation de la formation à l'évolution des métiers visés. Il est indiqué que les étudiants y participent. Les étudiants répondent à différentes enquêtes annuelles en vue d'évaluer leur formation : une évaluation interne, et deux évaluations assurées par l'Observatoire de la Vie Etudiante (sur certains enseignements, et sur la formation dans son ensemble). Ces évaluations sont ensuite analysées pour permettre des propositions d'amélioration de la formation. Il n'est pas indiqué comment les résultats sont exploités (anonymat des réponses, évaluation par unité d'enseignement ou par enseignant…) et aucun exemple factuel d'amélioration proposée suite à ces évaluations n'est présenté dans le document. L'équipe pédagogique se réunit en fin d'année pour échanger sur les possibilités d'amélioration de la formation. L'autoévaluation n'est pas encore un processus rôdé compte tenu de la création récente de la formation. Le manque d'informations concernant l'autoévaluation et l'inexistence du conseil de perfectionnement sont regrettables. Il est important que ce dernier soit rapidement mis en place.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Des responsables de la formation qui font une analyse lucide des améliorations à apporter dans l'organisation et nombre de leurs propositions qui sont innovantes, et parmi ces innovations l'importance donnée au numérique.
- Forte implication des acteurs professionnels locaux.
- Fort appui sur les ressources existantes d'Aix-Marseille Université (bureau des relations entreprises, Service Universitaire d'Information et d'Orientation, direction des relations internationales…).

Points faibles :

- Manque de visibilité et de notoriété de la formation, probablement dû à sa création récente.
- Nombre réduit d'étudiants et recrutement trop peu diversifié.
- Nombre d'étudiants en alternance / formation continue / VAE quasiment nul.
- Manque d'un conseil de perfectionnement.
- L'ensemble de ces points faibles peut être expliqué par le fait qu'il s'agit d'une formation créée très récemment.

Avis global et recommandations :

La formation est récente, donc en cours de consolidation, mais présente déjà des points positifs et une potentielle attractivité pour les étudiants.

Tournée sur un secteur d'activité qui évolue vite, la formation montre son potentiel à s'adapter à ces mutations et à continuer à évoluer dans le bon sens. La formation a conscience de ses points faibles (qui se justifient par le fait qu'elle existe depuis peu), sait comment les améliorer et envisage des solutions concrètes pour cela, avec une vision dynamique et globale de ses atouts et de ses contraintes (par rapport à son rattachement à Aix-Marseille Université, par rapport à son secteur d'activité). Il faudrait que les principales améliorations puissent se mettre en place dans la période qui s'ouvre.

Un enjeu important des années qui viennent est la progression de l'effectif (en limite de viabilité) non seulement en quantité mais aussi par rapport aux origines de formation des étudiants (rééquilibrer entre BTS, IUT et deuxième année de licence généraliste). Augmenter la communication et les partenariats permettrait d'améliorer la visibilité et la notoriété de cette formation.

Il serait souhaitable de continuer à développer les synergies avec les structures existantes d'Aix-Marseille Université et de proposer des stages filés.

Enfin, la mise en avant dans l'intitulé de la formation d'une approche cross canal, voire omni canal (utilisation complémentaire, voire simultanée des différents canaux pour entrer en contact avec la cible) serait plus adaptée aux évolutions actuelles du secteur qu'une approche multi canal (utilisation de différents canaux, mais de manière indépendante, pour entrer en contact avec la cible). Les enseignements dispensés sont cohérents avec l'approche spécifique « multi canal », mais celle-ci mériterait d'être mieux explicitée.

Observations de l’établissement

Aix*Marseille université
Initiative d'excellence

Le Président de l'université

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
HCERES
Directeur du Département d'Evaluation des Formations

Objet : Observations aux rapport d'évaluation des experts HCERES sur les formations
N/Réf. : DEVE/PF/IDP/NA

Dossier suivi par Nathalie ALMERAS
Tél : 04 42 17 27 31
nathalie.almeras@univ-amu.fr

Pièce(s) jointe(s) : 1 document

Marseille, le lundi 24 avril 2017

Monsieur,

Nous faisons suite à votre mail du 6 avril 2017 dans lequel vous nous communiquez le rapport d'évaluation HCERES sur les formations et les champs de formations.

Les responsables de la formation ont bien pris connaissance de l'évaluation et n'ont pas d'observation à formuler.

Nous vous souhaitons bonne réception et vous prions de croire, Monsieur le Directeur, à l'expression de nos respectueuses salutations.

Yvon Berland

Université d'Aix-Marseille · AMU ·