



HAL
open science

Licence professionnelle Distribution / management de rayon (distrisup management)

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Distribution / management de rayon (distrisup management). 2017, Aix-Marseille université - AMU. hceres-02028051

HAL Id: hceres-02028051

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028051>

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 Commerce
spécialité Distribution – management
de rayon – distrisup

Aix-Marseille Université

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

La licence professionnelle (LP) *Commerce spécialité Distribution - management de rayon - distrisup* est issue du partenariat entre 19 universités et 18 enseignes partenaires de la grande distribution alimentaire et spécialisée.

L'objectif de cette formation est de former de futurs managers de rayon. La formation est destinée à offrir une palette complète de compétences aux chefs de rayon et de dispenser des enseignements permettant d'évoluer vers des postes de directeur de magasin, responsable des achats, contrôleur de gestion, fonctions transverses en centrales d'achats ou aux sièges sociaux (marketing, logistique, ressources humaines).

Le contenu de la formation repose essentiellement sur 3 fonctions : le commerce, le management d'équipe et la gestion.

La formation existe depuis 1999 et est proposée en apprentissage, formation continue et contrat de professionnalisation. Sa composante de rattachement est l'IUT (institut universitaire de technologie) Aix en Provence d'Aix-Marseille Université (AMU), département techniques de commercialisation et elle est proposée sur les campus de Aix-en-Provence et de Marseille.

Analyse

Objectifs

Les objectifs de la formation sont de donner un socle de compétences en marketing de la distribution mais également en gestion et en management aux étudiants. Le but est de former des managers de rayon polyvalents pouvant évoluer vers d'autres fonctions en distribution. Les diplômés doivent, à l'issue de la formation, manager une équipe, gérer un point de vente, assurer son merchandising et la gestion des rayons. En termes de compétences, l'accent est également mis sur le projet tuteuré et le développement personnel ainsi que sur l'autonomie et la transversalité. Les objectifs sont clairs et bien définis car ils correspondent à la diversité des tâches d'un chef de rayon.

Pour ce faire, la formation s'attache à développer les compétences opérationnelles en commerce, gestion et management de leurs étudiants. Les points forts de la formation sont développés et résident principalement dans les partenariats noués avec des enseignes et la gouvernance de la formation. Néanmoins, il est regrettable que l'équipe pédagogique n'ait pas su identifier des axes d'amélioration permettant à la formation d'évoluer dans le temps si ce n'est en adéquation avec les attentes et besoins du tissu économique (qui semble prévu dans le mode de gouvernance), tout du moins avec celles des étudiants ou intervenants de la formation (enseignants, praticiens ou administratifs). Les perspectives d'évolution consistent essentiellement à rechercher de nouveaux partenaires et développer la formation tout au long de la vie.

Organisation

La maquette pédagogique est composée de 600 heures d'enseignements théoriques (cours et travaux dirigés (TD)) et 150 heures de projet tuteuré. L'originalité de l'organisation est de disposer d'une unité d'enseignement (UE) « 0 » dite de remise à niveau qui est une UE sans crédit mais indispensable vue l'hétérogénéité du public de la licence (issu de deuxième année de licence généraliste - L2, DUT, BTS). Les trois principales UE (commerce, management et gestion) sont bien équilibrées en termes de volume d'enseignement et correspondent bien à la polyvalence des métiers cibles.

Par ailleurs, l'organisation de la formation est en conformité avec la plupart des Licences professionnelles, la totalité des étudiants de la formation sont en alternance au rythme de trois semaines de cours et trois semaines en entreprise. Plus de 92 % des effectifs sont en apprentissage, les autres relevant de la formation continue (contrat de professionnalisation notamment). Les enseignements évoluent en fonction des missions en entreprise qui elles aussi évoluent en fonction de la montée en compétence des étudiants, ce qui constitue un point fort de la formation. L'équipe pédagogique a conscience de l'intérêt de travailler sur des axes d'amélioration, sans toutefois indiquer de manière concrète quels sont ces derniers ; ce point mériterait d'être approfondi.

Positionnement dans l'environnement

La LP repose sur un réseau socio-économique fort et impliqué de 15 enseignes partenaires. Par ailleurs, elle fait partie du réseau *DistriSup* qui a une réelle activité puisque deux assemblées générales regroupant les responsables de la formation des 19 centres universitaires ainsi que les responsables des ressources humaines des 15 enseignes partenaires travaillent sur le bilan de la formation et son adaptation aux besoins du marché.

Sa couverture géographique est très large (départements des Bouches du Rhône, du Var, des Hautes Alpes, des Alpes de Haute Provence, du Vaucluse et de la Drome, allant de Martigues à Toulon en passant par Montélimar et Gap). Elle est proche géographiquement de la LP *DistriSup* de Nice mais les besoins du marché et la hausse du nombre d'inscrits montrent que les deux licences peuvent cohabiter sur des territoires proches. Il est noté la volonté d'augmenter le réseau partenaire. Il conviendrait de détailler le plan d'action à mener pour accroître ce réseau et savoir s'il convient d'ouvrir à des partenaires un peu différents des grands distributeurs traditionnels.

Un représentant des ressources humaines d'une des 15 enseignes partenaires participant au recrutement des étudiants garantit le recrutement des candidats, tant dans la formation, qu'en contrat d'alternance. De plus, cela favorise l'imbrication de la formation dans l'environnement socio-économique local.

Parmi les points d'améliorations identifiés dans le dossier d'autoévaluation, il est indiqué un manque de candidats par rapport au nombre d'offres d'apprentissage de la part des enseignes, or, en perspectives d'évolution, la formation souhaite encore augmenter le nombre de partenariats avec des enseignes. Cela pourrait accroître encore le déséquilibre entre offres d'apprentissage et nombre de candidats, il serait donc opportun d'envisager de faire évoluer les campagnes de recrutement afin de répondre aux besoins des enseignes partenaires.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est bien équilibrée en termes d'enseignants-chercheurs (45 % des heures enseignées) et de professionnels (55 % des heures enseignées). La gouvernance du diplôme est assez complexe du fait qu'elle est multi-campus avec un responsable du diplôme, un responsable administratif pour Aix, un responsable administratif pour Marseille. Le responsable du diplôme n'intervient que sur des projets tuteurés pour 150 heures. Il conviendrait que ce responsable ait un profil en accord avec les enseignements de la formation et que les projets tuteurés soient mieux répartis entre l'ensemble de l'équipe pédagogique pour qu'elle soit sensibilisée aux problématiques des entreprises.

Les professionnels ont parfois des modules lourds en termes de volume horaire. Ainsi « Marketing, aide au pilotage » est enseigné pour 80 heures par un seul intervenant. Il en va de même pour le management (80 heures sur 2 intervenants).

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Les effectifs sont en forte augmentation (36 en 2011-2012, 56 en 2015-2016). Cette augmentation est liée à une augmentation du nombre de diplômés de BTS (brevet de technicien supérieur) (17 en 2011-2012, 34 en 2015-2016). Le nombre de diplômés de DUT (Diplôme universitaire de technologie) est stable (14) mais diminue en proportion. La part des étudiants titulaires d'une seconde année de licence (L2) a légèrement diminué passant de 14 % en 2012 à 11 % en 2015-2016. La presque totalité des inscriptions se fait en apprentissage.

Le taux de diplômés est bon (89 %) et l'insertion professionnelle est également très satisfaisante puisque 2 diplômés seulement seraient en recherche d'emploi sur les 35 répondants de l'enquête interne effectuée en 2015.

14 % des diplômés sont en poursuite d'études ce qui est un pourcentage raisonnable pour une licence professionnelle.

L'insertion professionnelle se fait dans des postes correspondant aux compétences délivrées par le diplôme à savoir manager de rayon, chef de secteur ou vendeur expert, et dans le cadre de partenariats privilégiés avec les distributeurs locaux.

Place de la recherche
<p>La place de la recherche en distribution est essentiellement portée par un maître de conférences et un professeur des universités spécialisés en sciences de gestion. Deux enseignants-chercheurs en information-communication et en économie complètent l'équipe des enseignants-chercheurs. Il serait bon de prévoir un séminaire annuel de présentation de papiers de recherche et de témoignages de professionnels sur les dernières avancées en distribution, notamment sur la digitalisation de la distribution.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La professionnalisation est un des véritables points forts du diplôme. Il suit comme pour toutes les formations en apprentissage les obligations de l'apprentissage tels que l'existence de conseils de perfectionnement, les tutorats, les rencontres avec les maîtres d'apprentissage, ce qui permet de faire évoluer la maquette.</p> <p>Membre de l'association distrisup management, cette dernière participe aux recrutements (pré-sélection en amont des dossiers), de la maquette de formation et de la communication en assemblée générale afin de s'assurer que la formation est en adéquation avec les besoins des enseignes. De plus, les tuteurs d'entreprise et les enseignes participent activement à l'élaboration des programmes et au suivi des apprentis comme l'attestent le processus de recrutement et la part majoritaire d'enseignants praticiens dans l'équipe pédagogique. Les points forts résident dans les liens étroits qu'entretient la formation avec les enseignes locales.</p> <p>La fiche RNCP (répertoire national des compétences professionnelles) est complète et décrit bien les compétences et les métiers visés.</p>
Place des projets et des stages
<p>Les projets tuteurés représentent 150 heures permettant de réaliser des projets transverses liés à une problématique managériale. Dans ce cadre, les maîtres d'apprentissage sont intégrés aux projets tuteurés réalisés en entreprise et participent à l'évaluation des apprentis. Le projet tuteuré compte pour 9 crédits européens (ECTS) au sein de l'UE 3. L'apprenti doit avoir 10/20 de moyenne sur les deux UE professionnelles (Projet tuteuré 9 ECTS et notes période en entreprise 12 ECTS) pour valider sa licence. Le projet tuteuré est insuffisamment décrit dans son fonctionnement.</p> <p>Le rythme de l'alternance est soutenu avec 30 semaines sur 52 en entreprise. Le rythme de l'alternance ne convient pas à plus du tiers des alternants, selon le dossier d'autoévaluation. Il conviendrait donc de comprendre pourquoi et d'essayer d'y remédier.</p> <p>Les étudiants en alternance sont notés après chaque période d'alternance pour évaluer l'acquisition de compétences. Le tuteur universitaire effectue au moins 2 visites des alternants ce qui permet un vrai suivi de l'apprenti.</p>
Place de l'international
<p>L'international est peu présent. Or, dans les métiers décrits, sont mentionnés les postes de directeurs de magasins. Ces postes nécessitent parfois une expatriation. Les distributeurs sont eux-mêmes très internationalisés. L'anglais est peu enseigné (30 heures de cours et 2 crédits). De même n'est pas prévu l'enseignement d'une seconde langue.</p> <p>La possibilité de contrat d'apprentissage à l'étranger est une bonne piste à explorer pour améliorer l'ouverture internationale de la formation.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le processus de recrutement suit les règles fixées par le réseau distrisup. Une bonne intégration est faite entre maîtres d'apprentissage, professionnels et enseignants. En effet, après examen des dossiers par les responsables pédagogiques, puis les responsables des enseignes, un recrutement conjoint des candidats est organisé au mois de juin. C'est l'occasion de recruter les étudiants et apprentis ou contrats professionnels de manière simultanée. Cette procédure permet de renforcer les liens avec les enseignes qui deviennent de véritables partenaires de la formation.</p> <p>Le dispositif d'aide à la réussite repose tout d'abord sur l'enseignement de l'UE0 de remise à niveau. De plus, un suivi régulier des étudiants est effectué après chaque période en entreprise pour les accompagner dans leur réussite.</p> <p>Si la majorité des étudiants proviennent de BTS ou de DUT, environ 15 % d'entre eux sont originaires de L2. De même un peu moins de 15 % des diplômés poursuivent leurs études après la formation. Le développement des procédures de validation des acquis professionnels et de l'expérience pour accéder à la LP dans le cadre de partenariats avec les enseignes, pourrait constituer une perspective d'évolution afin de faire progresser la qualification des salariés de ces dernières, notamment dans le cadre de la formation tout au long de la vie.</p>

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Un effort est fait sur les équipements numériques (tableaux interactifs, wi-fi, tablettes etc.). La formation à distance n'est pas encore développée. Il conviendrait d'accélérer son développement en s'appuyant sur les ressources centrales de l'université. Certains cours comme les cours de langue pourraient être dispensés en formation à distance ce qui pourrait alléger le rythme du présentiel.</p> <p>De façon générale, la place du numérique dans l'enseignement de la formation est encore assez limitée du fait d'un équipement en cours de déploiement mais les projets sont lancés et la réflexion engagée au sein du réseau distrisup. Une session collective avec des phases de regroupement devrait être expérimentée très prochainement.</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation repose sur du contrôle continu avec une moyenne à obtenir sur l'ensemble du diplôme (hors UE professionnelles) de 10 et 10/20 aux UE professionnelles (projet tuteuré et notes en entreprise).</p> <p>Une approche par compétences et une évaluation semestrialisée pour être en conformité devraient être mises en place afin de respecter la réglementation en vigueur.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Un travail est réalisé au sein du réseau sur l'acquisition des compétences (approche par compétences). Par ailleurs, le livret de l'apprenti constitue un point central de suivi des acquis.</p> <p>Le découpage par période des compétences à acquérir et de leur évaluation, tant au niveau professionnel, qu'académique, est un bon moyen de suivre l'évolution et l'acquisition des compétences de l'étudiant au cours de sa formation. Le suivi et l'évaluation des compétences se fait par le biais de mises en situation.</p> <p>La formation fait évoluer sa maquette pour être en adéquation avec les directives du réseau distrisup et du ministère de l'enseignement supérieur. Une maquette par compétences de la formation a été réalisée.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés repose sur plusieurs dispositifs : enquêtes pour un suivi des alternants à 6, 18 et 30 mois par le centre de formation par apprentissage (CFA), enquête de l'observatoire de la vie étudiante d'AMU à 30 mois, application Alumni. Néanmoins, ces enquêtes souffrent d'un taux de réponse variable. Ainsi, sur 2015, l'enquête nationale OVE fait mention de 14 répondants pour 52 diplômés ayant obtenu leur diplôme en 2013. Quant à l'enquête interne, elle a un meilleur taux de réponses (42 répondants sur 44 en 2015). Les documents fournis ne précisent pas le type de poste occupé par les diplômés, les niveaux de salaires, les types de contrats (CDI, CDD etc.). La différence de résultats entre enquêtes illustre la difficulté à suivre les diplômés sur le long terme.</p> <p>Un maillage en réseau permet aux responsables de la formation de maintenir un lien avec les anciens diplômés, qui peuvent être sollicités pour intervenir dans la formation en tant que formateur ou tuteur. C'est un bon moyen de fédérer le réseau des anciens (ALUMNI) autour de la formation dont ils sont issus.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Un conseil de perfectionnement est organisé chaque année, et une évaluation des enseignements par les étudiants est effectuée à l'issue de l'année universitaire. Ces dispositifs permettent d'évaluer la formation et de l'adapter aux attentes des étudiants et des entreprises. La formation entre progressivement dans une démarche de certification qualité.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La professionnalisation de la formation et son intégration dans un environnement socio-professionnel dynamique favorisant la bonne insertion des étudiants et L'intégration à l'association distrisup regroupant des formations équivalentes et des enseignants, ce qui en fait un acteur majeur de la formation au niveau national.
- Le développement d'une approche par les compétences et le souci permanent de répondre aux besoins du marché.

Points faibles :

- Le manque de recul quant à certains axes d'amélioration de la formation (calendrier précis de développement des outils numériques, perspectives d'évolution en termes de passerelle et de recrutement, descriptif plus précis d'un programme de recherche évoqué à savoir le management du point de vente).
- Le nombre d'heures d'anglais insuffisant (30 heures) et l'absence d'une seconde langue.
- Les enquêtes d'insertion insuffisamment renseignées et notamment les niveaux de rémunération, les types de postes et de contrats.

Avis global et recommandations :

Cette formation est bien intégrée dans l'offre de formations du champ *Economie-Gestion* d'AMU visant une intégration immédiate sur le marché du travail. De plus, cette formation semble très appréciée des étudiants comme des entreprises partenaires.

Toutefois, quelques pistes d'amélioration sont envisageables. Il conviendrait tout d'abord de tenter d'augmenter la part des étudiants provenant de l'université à savoir les étudiants titulaires d'une L2 ou d'un DUT, par exemple en améliorant leur information sur cette formation et les métiers auxquels elle prépare. De plus, le développement de la formation continue serait un axe d'évolution pertinent dans la mesure où cette licence est fortement ancrée dans un réseau de partenaires du secteur de la distribution dont les salariés pourraient être les premiers concernés par des reprises d'études et/ou des démarches de VAE.

Sans diminuer le volume d'enseignements des professionnels il conviendrait de les répartir sur plus de personnes. Cela serait aussi l'occasion d'augmenter la place de la recherche et, notamment, l'axe numérique et distribution au sein des enseignements. Enfin, il faudrait accélérer la mise en place du numérique pour pouvoir proposer assez rapidement des cours en FOAD (formation à distance) afin d'alléger/soutenir les cours en présentiel et de développer la formation continue.

Observations de l'établissement

Le Président de l'université

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
HCERES
Directeur du Département d'Évaluation 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.

Comme demandé dans ledit mail, nous vous faisons part de nos observations dans le document joint.

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

Yvon Berland



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

Licence professionnelle

**N° du rapport HCERES :
418702**

**Intitulé de la formation :
Commerce
spécialité Distribution :
management de rayon**

Avril 2017

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

Rubrique	Réponse
----------	---------

Analyse

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Un dispositif de VAE collective avec Auchan est envisagé depuis la rédaction du dossier d'autoévaluation. Ce processus alternerait des phases de formations courtes et un processus classique de VAE pour faire monter en compétences les collaborateurs de cette enseigne.

Conclusion de l'évaluation

Points faibles

Depuis la rentrée de septembre, 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.

Avis global et recommandations

Les deux points suscités depuis la rentrée 2016 répondent partiellement aux pistes d'amélioration.