



HAL
open science

Licence professionnelle Intégration des systèmes voix-données

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Intégration des systèmes voix-données. 2017, Université de Reims Champagne-Ardenne - URCA. hceres-02028161

HAL Id: hceres-02028161

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028161>

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 Intégration des systèmes voix - données

Université de Reims Champagne-Ardenne
(URCA)

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 : Sciences, technologies, ingénierie

Établissement déposant : Université de Reims Champagne-Ardenne

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Intégration des systèmes voix - données* (ISVD), dont l'ouverture remonte à 2005, est portée par l'institut universitaire de technologie (IUT) de Reims-Châlons-Charleville, en partenariat avec l'unité de formation et de recherche (UFR) de Sciences exactes et naturelles (SEN) de l'Université de Reims Champagne-Ardenne (URCA). À l'origine en formation initiale, la LP ISVD s'est ouverte en alternance en 2007, et depuis 2014 est délivrée uniquement en alternance, soit en contrat d'apprentissage, soit en contrat de professionnalisation. L'objectif de la LP ISVD est de former des professionnels dans les domaines liés à la mise en place, la gestion et la maintenance de réseaux informatiques et des environnements applicatifs les utilisant. Les diplômés maîtrisent les connaissances théoriques et pratiques indispensables à la compréhension des réseaux et des principes fondamentaux des télécommunications.

Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs scientifiques et les connaissances dispensées par la LP ISVD sont clairement présentés. Les compétences associées et évoquées dans la fiche du Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) sont en lien avec la plupart des métiers cités comme débouchés professionnels. Pour les métiers « technico-commerciaux », la formation semble ne pas dispenser les connaissances nécessaires. Par ailleurs, pour les métiers du type « responsable », aucune compétence en gestion d'équipe ou gestion de projet n'est listée. Ces débouchés apparaissent donc comme peu réalistes.</p>
Organisation
<p>La formation, en alternance pour tous les étudiants, est organisée en sept unités d'enseignement (UE). Les UE de 0 à 3 (soit 294 heures + huit heures) sont mutualisées avec la LP <i>Administration et sécurité des réseaux</i> (ASUR). Seules les UE de 4 à 6 sont spécifiques à la LP ISVD. Ainsi, sur un total de 443 heures d'enseignement en présentiel, 8 % sont consacrés à une remise à niveau, une grande majorité (60 %) est consacrée aux enseignements de tronc commun et un tiers (32 %) aux enseignements de spécialité (l'une <i>Télécoms</i>, l'autre <i>Réseaux-télécoms</i>). La structure de la formation est lisible et les enseignements dispensés sont en cohérence avec les objectifs scientifiques affichés. Il est à noter la part importante d'heures de travaux pratiques (TP) pour l'UE 4 <i>Implémentation de solutions ToIP</i>. Il n'y a pas de parcours optionnel. Deux délocalisations sont mentionnées (Chambre de commerce et d'industrie de Châlons-en-Champagne - huit heures, et Bouygues Meudon - 12 heures). Malheureusement, le taux des enseignements assurés par des professionnels (65 %) est calculé par rapport aux membres dans l'équipe pédagogique et non pas en fonction du volume horaire effectif.</p>

Positionnement dans l'environnement
<p>La présente formation fait partie d'un ensemble de 11 licences professionnelles ISVD réparties sur l'ensemble du territoire national. Malheureusement, seule est donnée une brève comparaison avec le programme de la licence ISVD du département Réseaux et télécommunication de l'IUT de Colmar, qui privilégie les aspects commerciaux du domaine. L'analyse des autres formations similaires est donc quasi inexistante : les 9 autres licences professionnelles ISVD ne sont jamais citées et, a priori, aucune modalité de coopération entre ces licences n'a été définie.</p> <p>La formation affiche plusieurs partenaires socio-économiques régionaux (Orange Sanef Télécom, Chambre de commerce et d'industrie - CCI Châlons-en-Champagne) et nationaux (Technopôle Bouygues Télécom, Cisco Systems, JouleX France), mais l'implication de certains demanderait des précisions.</p> <p>Plusieurs éléments sont en commun avec la LP ASUR (enseignements, <i>job dating</i>, etc.), alors que les deux formations sont plutôt éloignées sur le plan des métiers visés.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique, diversifiée et équilibrée, est composée de 20 membres, dont trois enseignants-chercheurs (deux maîtres de conférences et un professeur), quatre enseignants du second degré (dont le responsable de la formation) et 13 professionnels (soit 65 % des membres). Les professionnels ont un niveau ingénieur (ou assimilé), sont issus des secteurs informatiques, réseaux et systèmes, et interviennent dans les unités d'enseignement qui sont du cœur de métier.</p> <p>La liste des intervenants est clairement présentée, ainsi que les modules dans lesquels ils interviennent. Ce tableau gagnerait à inclure aussi le volume horaire réalisé par ces intervenants dans ces différentes UE. Plus globalement, le volume horaire global des enseignements qu'ils dispensent n'est pas connu.</p> <p>L'équipe pédagogique se réunit trois fois dans l'année dans le cadre des conseils de département en présence d'étudiants élus. Le responsable de la LP ASUR est responsable adjoint de la LP ISVD et inversement.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs sont relativement stables. Toutefois, après le passage de la formation exclusivement en alternance (en septembre 2014), on note une forte baisse du nombre d'étudiants (27 inscrits en 2013-2014, une dizaine dans les années suivantes). Le dossier stipule que l'effectif est limité à 16 personnes du fait de la capacité de la salle spécifique dédiée à la formation. Le nombre de diplômés pour l'année 2015-2016 n'est pas indiqué. Les étudiants recrutés proviennent exclusivement de DUT (diplôme universitaire de technologie) et BTS/BTSA (brevet de technicien supérieur/brevet de technicien supérieur agricole).</p> <p>Les données chiffrées fournies en annexe rendent difficile l'analyse du taux d'insertion professionnelle. Il peut toutefois être évalué à 95 % à six mois et à 94,44 % à 30 mois à partir des résultats des enquêtes internes et externes (étude de l'Observatoire du suivi, de l'insertion professionnelle et de l'évaluation - OSIPE, avec un taux de réponse de 90,50 %). Les poursuites d'études sont quant à elles relativement faibles (une en 2015, trois en 2014).</p>
Place de la recherche
<p>Orientée vers la professionnalisation immédiate, la place donnée à la recherche est limitée. On peut citer les liens avec la plateforme technologique Appui aux systèmes d'informations en Champagne-Ardenne (ASICA) du département Réseaux et télécommunications. Cette plateforme est un appui technique à des projets de recherche et de transferts technologiques ; les données chiffrées manquent quant à l'utilisation effective de cette plateforme par les étudiants de la LP ISVD.</p> <p>Les trois enseignants-chercheurs de l'équipe pédagogique sont par ailleurs rattachés au laboratoire CReSTIC (Centre de recherche en sciences et techniques de l'information et de la communication).</p>
Place de la professionnalisation
<p>La professionnalisation se retrouve à trois niveaux : la formation par l'alternance, l'intervention des professionnels et la délocalisation de cours. Les professionnels, nombreux et diversifiés, interviennent dans l'enseignement du cœur de métier de la formation et plusieurs heures de formations sont délocalisées à la CCI Châlons-en-Champagne et chez Bouygues Télécom.</p> <p>Les contacts avec le milieu socio-économique sont réels et la formation est bien implantée dans la région.</p> <p>Les objectifs de la formation semblent être respectés tant en matière de compétences professionnelles que de métiers proposés, et sont en adéquation avec les éléments annoncés dans la fiche RNCP. De plus, la mention propose un complément de formation à ses étudiants, leur permettant d'obtenir une certification professionnelle CCNA (<i>Cisco Certified Network Associate</i>) via Cisco.</p> <p>Étant délivrée dans le cadre de l'alternance, cette LP est soumise au processus qualité AFAQ (Assurance française pour</p>

<p>l'assurance de la qualité) ISO 9001.</p> <p>Les certifications en langue (<i>Test of English for International Communication</i> - TOEIC, <i>Test of English as a Foreign Language</i> - TOEFL, <i>International English Language Testing System</i> - IELTS) ou en informatique (certificat informatique et internet - C2i) ne sont pas mentionnées.</p> <p>Il conviendrait de mieux faire le lien entre la fiche RNCP de la formation et le dossier d'autoévaluation. Les métiers spécifiés semblent parfois un peu ambitieux au vu des objectifs définis en termes de compétences professionnelles. Autant les compétences sont en adéquation avec des métiers de niveau « technicien » ou « assistant ingénieur », autant elles semblent insuffisantes pour les postes de niveau « responsable » ou « chef de projet » affichés comme débouchés potentiels. Il est également précisé que les diplômés ont vocation à « encadrer des équipes d'installation en téléphonie », mais aucune des compétences listées ne fait référence à la gestion d'équipes (par exemples : comment déléguer, planifier des tâches, communication entre les individus).</p> <p>La formation a reçu la certification Neticien (« celui (celle) qui a la connaissance des réseaux »), après un audit externe (experts en partenariat avec NextiraOne, Syntec, Eben, Orange et Cisco). Cette certification Neticien atteste qu'un diplôme est conforme au niveau de compétences exigé par la communauté des IUT Réseaux et télécommunications (R&T) en regard de la classification officielle RNCP (ici au niveau II, bac+3, licence professionnelle).</p>
<p>Place des projets et des stages</p>
<p>Projet tuteuré et stage en entreprise ne constituent qu'une seule UE, à laquelle ne sont attribués que 17 crédits ECTS (<i>European Credits Transfer Scale</i>) sur 60 (28,30 %). La formation ne respecte pas à ce titre l'arrêté du 17 novembre 1999 relatif aux licences professionnelles. Un projet en entreprise correspondant à un volume de 150 heures et répondant à un besoin de l'entreprise devrait être réalisé par tous les étudiants. Les projets sont définis par les entreprises et visés par le directeur pédagogique de la formation. Des exemples de tels projets auraient amélioré la compréhension de cette partie.</p> <p>Les modalités d'évaluation des stages et projets sont clairement précisées dans le dossier.</p>
<p>Place de l'international</p>
<p>Du fait de la nécessité pour l'étudiant d'obtenir un contrat de travail avant le début de la formation, il est difficile d'intégrer des étudiants étrangers. L'étude de l'OSIPE à 30 mois permet toutefois de mettre en évidence le fait que certains diplômés obtiennent des postes à l'international.</p> <p>Seuls des enseignements d'anglais théorique (27 heures de formation) sont dispensés. Afin de renforcer l'ouverture à l'international et de donner plus de chances aux étudiants souhaitant travailler à l'étranger, il serait intéressant d'inclure des enseignements de communication et d'expression en anglais (comme c'est le cas pour le français en tronc commun).</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>
<p>Les étudiants sont recrutés sur dossier, la principale contrainte étant l'obtention d'un contrat de travail en alternance avant la rentrée de septembre.</p> <p>Depuis 2014, la formation n'a recruté que des étudiants issus de DUT et BTS.</p> <p>Aucun étudiant n'a été recruté par l'intermédiaire d'une VAP/VAE (Validation des acquis professionnels/Validation des acquis de l'expérience).</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>
<p>Depuis 2014, la LP ISVD est proposée uniquement en alternance. Du tableau des unités d'enseignement, il ressort que sur les 443 heures d'enseignement en présentiel, plus de 68 % (302 heures) sont communs aux deux LP ASUR et ISVD (UE 0 à 3).</p> <p>Les étudiants ayant des contraintes spécifiques peuvent bénéficier d'aménagements destinés à faciliter leur réussite.</p> <p>Les apprenants ont la possibilité de suivre la formation en ligne <i>Networking Academy</i> Cisco, préparant à la certification CCNA (<i>Cisco Certified Network Associate</i>). Il n'est pas précisé si le fait de suivre cette formation permet d'obtenir un équivalent de crédits ECTS.</p> <p>La place de l'outil numérique semble importante dans la formation, mais aucune donnée n'est disponible sur l'évolution des pratiques pédagogiques à ce sujet. Il est difficile de savoir si les certifications organisées sur place (par exemples : TOEIC, certificat Voltaire - certification en orthographe) sont proposées/exigées dans cette formation.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>
<p>L'évaluation des autres UE se fait en respect des textes règlementaires et un jury (dont la composition est fournie) se réunit à la fin de chaque semestre. Ce jury est commun avec celui de la licence ASUR. Étant donné la différence entre</p>

les métiers visés par ces deux formations, il serait intéressant d'avoir un jury spécifique à la mention. Une deuxième session est proposée aux étudiants qui n'ont pas obtenu la moyenne. Les règles de délivrance des crédits européens et du diplôme sont clairement précisées. Il manque toutefois des informations sur la notation des étudiants par leurs tuteurs en entreprise : est-ce que le tuteur en entreprise donne une note à l'étudiant encadré et si oui, quelle est sa part dans la note obtenue par l'étudiant pour l'UE 6 ?

Suivi de l'acquisition de compétences

Un livret d'apprentissage électronique est utilisé par les étudiants. Ce mécanisme permet de suivre l'acquisition de leurs compétences, aussi bien en entreprise que dans l'établissement. Des exemples de ce type de livret d'apprentissage auraient permis de mieux comprendre comment est effectivement réalisé ce suivi.

Les compositions de la commission VAP et du jury VAE sont bien mentionnées. Le portefeuille de compétences figure bien dans le résumé descriptif de la certification (la fiche RNCP).

Suivi des diplômés

Le suivi des diplômés de la LP ISVD est réalisé en interne et par l'OSIPE qui fait partie de la Cellule d'appui au pilotage de l'URCA. Sont présentés les résultats de l'évaluation à six mois, puis de l'évaluation à 30 mois.

Les résultats de l'évaluation à 30 mois portent uniquement sur les promotions des années 2012 et 2013, et sont difficilement exploitables en l'état. Il est important d'effectuer à l'avenir une enquête qualitative et de surveiller quel sera l'effet des nouvelles modalités d'enseignement adoptées depuis 2014 (passage en alternance pure et ouverture concomitante de la LP ASUR).

Les résultats de l'enquête interne sur l'insertion professionnelle à six mois des étudiants de la promotion 2015 montrent quant à eux un taux de réponse de 90 %.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le conseil de perfectionnement est en place et sa composition est précisée pour l'année 2015 (quatre membres académiques, quatre membres étudiants, quatre membres professionnels). Elle est conforme à la réglementation. Il est à noter l'implication et la participation du Mouvement des entreprises de France (Medef) de la Marne dans les conseils de perfectionnement.

Il est difficile d'évaluer le rôle et le travail que ce conseil mène en l'absence de comptes rendus.

Les enseignements sont évalués de manière « non nominative » par les étudiants, lors des réunions du conseil de département (réalisées trois fois par an).

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Un taux d'insertion satisfaisant. Sur la promotion 2013, le taux d'insertion à 30 mois constaté est d'au moins 94,44 % (source OSIPE).
- Formation bien implantée dans le secteur socio-économique (enseignements délocalisés à la CCI, chez Bouygues ; *job-dating* ; *etc.*).
- Licence professionnelle certifiée AFAQ ISO 9001, et ayant reçu en 2015 la certification Neticien, après un audit externe (experts en partenariat avec NextiraOne, Syntec, Eben, Orange et Cisco).
- Équipe pédagogique diversifiée et impliquée.

Points faibles :

- Pas de spécification des volumes horaires réalisés par chaque enseignant.
- Une seule unité d'enseignement semblant définie pour le projet en alternance et le stage (non-respect de l'arrêté du 17 novembre 1999).
- L'absence du supplément au diplôme.
- Dossier présentant beaucoup de redondances (phrases identiques à plusieurs endroits).

Avis global et recommandations :

En formant des techniciens de bon niveau dans le domaine « architecture des systèmes voix-données », la licence professionnelle *Intégration des systèmes voix - données* répond de façon satisfaisante à ses objectifs. Le fonctionnement en alternance et le taux d'emploi à l'issue de la formation témoignent d'une bonne adéquation avec les besoins des acteurs socio-économiques. Les effectifs sont encore timides. Une diversification plus grande du recrutement, notamment du côté des licences généralistes, pourrait être bénéfique. Les responsables de cette licence professionnelle ont su répondre aux demandes de l'autorité de tutelle (semestrialisation) ou de partenaires. En revanche, la licence professionnelle ne respecte pas l'arrêté du 17 novembre 1999 ; il serait impératif de séparer le projet tuteuré et le stage, et de leur accorder un volume horaire et des crédits ECTS suffisants.

Il conviendrait néanmoins de rester vigilant sur certains points. En premier lieu, il sera préférable de réduire le taux d'éléments communs avec la licence professionnelle *Administration et sécurité des réseaux*, sinon, proposer une licence professionnelle avec une seule mention et deux options. La mise en valeur ou la précision de certains points faciliterait la lecture du dossier, et permettrait de mieux les apprécier.

Si, en conformité avec les consignes de la communauté Réseaux et télécommunications, la licence professionnelle *Intégration des systèmes voix - données* doit être remplacée par une licence professionnelle *Architecte des réseaux multimédia* (ARM), il serait souhaitable de retravailler le dossier en profondeur.

Observations de l'établissement

Reims, le 22 mars 2017

N/Réf. : /2017/MH/DEVU

Affaire suivie par Mme Mélanie HOFFERT

***Le Président de l'Université de Reims
Champagne-Ardenne***

À

Monsieur Michel COSNARD
Président du Hcéres

Objet : Retour sur le rapport d'évaluation de la licence professionnelle *Intégration des systèmes voix-données*

Monsieur le Président,

L'Université de Reims Champagne-Ardenne tient à remercier l'ensemble des personnels du Hcéres, ainsi que les experts qui ont mené l'ensemble des évaluations de nos formations. Les remarques et recommandations qui ont été faites nous seront très utiles pour finaliser notre nouvelle offre de formation.

Vous trouverez ci-après la réponse du responsable de la formation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.



Guillaume GELLÉ

Commentaires du responsable de la formation :

La partie projet et la partie stage sont bien séparés conformément à l'arrêté du 17 novembre 1999 sur les licences professionnelles (voir ci-dessous les modalités de contrôle des connaissances semestre 6).

Semestre 5

U.E.	E.C. (enseignement)	coeff.	ECTS	volume horaire	%	durée	Contrôle Continu	
							épreuves	
							nbre	types (**)
1	<i>Expression, communication en français</i>	2	2	24	100		2	devoir, TP
	<i>Expression, communication en anglais</i>	3	3	27	100		2	devoir, TP
	<i>Gestion clientèle - Chargé d'affaires</i>	2	2	21	100		2	devoir, TP
	<i>Gestion de projet</i>	3	3	27	100		2	devoir, TP
	<i>Réseaux haut débit, haute disponibilité</i>	4	4	33	100		2	devoir, TP
2	<i>Infrastructure sans-fil</i>	2	2	18	100		2	devoir, TP
	<i>IP dynamique, sécurité</i>	4	4	42	100		2	devoir, TP
	<i>Outils informatiques pour admin. Système</i>	2	2	21	100		2	devoir, TP
3	<i>Services réseaux, annuaires</i>	2	2	12	100		2	devoir, TP
	<i>Annuaire, Active Directory</i>	2	2	15	100		2	devoir, TP
	<i>Supervision Réseau</i>	2	2	9	100		2	devoir, TP
	<i>Qualité de service (QoS)</i>	2	2	9	100		2	devoir, TP

Semestre 6

U.E.	E.C. (enseignement)	coeff.	ECTS	volume horaire	%	durée	Contrôle Continu	
							épreuves	
							nbre	types (**)
4	<i>Téléphonie IP Cisco pour PME</i>	2	2	18	100		2	devoir, TP
	<i>Téléphonie IP Cisco pour grande entreprise</i>	2	2	21	100		2	devoir, TP
	<i>Téléphonie IP Alcatel</i>	2	2	18	100		2	devoir, TP
5	<i>Protocole de signalisation (SIP)</i>	2	2	24	100		2	devoir, TP
	<i>Microsoft exchange</i>	2	2	24	100		2	devoir, TP
	<i>ToIP et ColP (Microsoft Lync, smartphone)</i>	2	2	27	100		2	devoir, TP
	<i>Supervision pour opérateur national mobile</i>	1	1	12	100		1	devoir, TP
6	<i>Projet tuteuré</i>	7	2 3 2	150h	100		1	Rapport de Projet Projet en entreprise Soutenance de projet
7	<i>Alternance en entreprise</i>	10	3 4 3	35 semaines	100		1	Rapport alternance Alternance en entreprise Soutenance alternance

- Cette formation en alternance dépend du service formation continue et alternance de l'IUT Reims-Châlons-Charleville. À ce titre elle est certifiée ISO9001 et audité régulièrement. Cette certification comprend une évaluation annuelle des enseignements. Si l'université n'assure plus actuellement cette évaluation, la procédure ISO9001 impose au service formation continue et alternance de l'IUT de mettre en place une procédure interne d'évaluation des enseignements et des intervenants, ce qui a été fait.

- Dans la nouvelle offre de formation de notre université, la mention de cette licence professionnelle sera « Métiers des Réseaux Informatiques et Télécommunications » parcours « Architecte des

Réseaux Multimédia ». Le tronc commun avec l'autre parcours « Administration et Sécurité des Réseaux » proposé par le département Réseaux & Télécommunications sera ainsi plus justifié.

- En ce qui concerne l'insertion professionnelle, l'enquête en cours à 6 mois sur la promotion 2016 (OSIPE) indique un taux de retour intermédiaire de 77% pour 13 diplômés.