



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Management commercial des biens et des services

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management commercial des biens et des services. 2017, Université d'Orléans. hceres-02028166

**HAL Id: hceres-02028166**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028166v1>**

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 commercial des biens et des services

Université d'Orléans

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 07/07/2017

# HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2016-2017  
sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Sociétés, entreprises et territoires

Établissement déposant : Université d'Orléans

Établissement(s) cohabilité(s) : /

## Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Management des organisations, spécialité Management commercial des biens et des services* vise à former des managers de rayon de la grande distribution et de futurs responsables de point de vente.

Elle prépare également aux fonctions commerciales chez les fournisseurs de la grande distribution.

Les domaines ressources humaines, management, marketing et gestion sont particulièrement présents dans les divers enseignements.

La formation est organisée en alternance.

Elle est proposée en formation initiale et en formation continue à travers des contrats de professionnalisation.

Elle se déroule à l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Bourges.

## Analyse

Objectifs
<p>Orientée vers le secteur de la grande distribution, cette licence vise à former prioritairement des managers de rayon. Les compétences attendues à l'issue de la formation ne sont pas clairement précisées dans le dossier. Elles sont par contre listées dans la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Le contenu de la formation semble être en adéquation avec les objectifs visés mais il est très peu précis. Les débouchés professionnels tels qu'ils apparaissent dans l'enquête interne d'insertion font douter de l'atteinte de ces objectifs.</p> <p>On constate aussi un fort taux de poursuite d'études sur certaines promotions (plus de 30 % des étudiants de la promotion 2012/2013 qui ont répondu à l'enquête, par exemple).</p>
Organisation
<p>Deux composantes sont impliquées dans la formation (IUT de Bourges, département Gestion des entreprises et des administrations (GEA) ; IUT de l'Indre, département Techniques de commercialisation (TC)). Il n'est pas précisé quelle est la nature de l'implication et des relations de ces deux composantes. L'IUT de l'Indre n'est jamais évoqué dans le dossier.</p> <p>La formation est structurée autour de six unités d'enseignement (UE).</p> <p>Le projet tuteuré et le stage constituent des UE bien distinctes. La dénomination des trois premières UE est vague (gestion ; management ; organisation), et la cohérence interne de chacune de ces UE est relative.</p>

<p>Les volumes horaires ne sont pas détaillés matière par matière mais, au regard des volumes horaires de chaque unité d'enseignement, certaines matières doivent présenter des volumes horaires très importants (probablement plus de 50 heures), sans qu'il apparaisse de manière évidente que cela soit toujours indispensable.</p> <p>Le nombre d'heures consacré au projet tuteuré n'est pas indiqué, ce qui ne permet pas de juger la part de la pratique.</p> <p>Le module « retour d'expérience » est imprécis. On ne comprend pas ce que signifie ce module qui de plus n'est affecté à aucun enseignant.</p>
<p>Positionnement dans l'environnement</p>
<p>Développée sur le modèle des licences Distrisup, la LP n'est pas concurrencée par des formations similaires dans son périmètre régional.</p> <p>Au niveau de la communauté d'universités et établissements (ComUE) Léonard de Vinci, l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de Poitiers propose la LP DistriSup.</p> <p>Toutefois, elle se trouve en concurrence avec une formation de niveau BAC+3 développée par la chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Cher, adoptant le même référentiel. Il est à ce titre dommage que l'annexe 3 présentant ce référentiel ait été omise dans le dossier.</p> <p>Des relations étroites existaient avec l'enseigne Carrefour Market au moment de l'ouverture de la formation mais elles se sont estompées du fait de la réorganisation nationale de l'enseigne. Au-delà de cette enseigne sur laquelle cette formation s'était peut-être un peu trop centrée, il ne semble pas y avoir de relations particulièrement développées avec l'environnement socio-économique de la formation, ce qui est dommage.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>
<p>Les enseignants-chercheurs réalisent une faible proportion des enseignements (16 % du volume horaire global). Les enseignants réalisent 46 % des enseignements et les intervenants professionnels 39 %, ce qui est équilibré.</p> <p>Aucune information n'est disponible concernant le type d'emploi occupé par ces derniers, ce qui rend impossible l'évaluation de l'adéquation de leur profil et de leurs compétences aux enseignements assurés (qui relèvent du cœur de la formation).</p> <p>Bon suivi de la formation par une « équipe de formation » chargée d'évaluer le fonctionnement des enseignements et de les faire évoluer, en relation avec le conseil de perfectionnement</p> <p>Nous manquons toutefois d'information sur les réunions de l'équipe pédagogique et il semble que les étudiants ne soient pas du tout intégrés dans le processus de suivi de la formation, ce qui est dommage.</p>
<p>Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études</p>
<p>La formation semble très attractive, car sans nous en donner le détail, on nous indique « régulièrement plus de trois cents » candidatures. On aimerait plus de précision à ce propos car avec une telle attractivité, nous devrions arriver à un très bon niveau des étudiants sélectionnés donc à des résultats excellents en termes de taux de diplômés.</p> <p>Les effectifs s'établissent autour de 30 étudiants, sauf pour les années 2012-2013 et 2013-2014 qui comptaient, de manière inexplicable, une dizaine d'étudiants de moins.</p> <p>Cet effectif est considéré comme « optimum », sans que l'on sache pourquoi (si ce n'est qu'il n'oblige pas à doubler les cours).</p> <p>Les étudiants sont au cours des quatre dernières années issus pour 60 % à 80 % de BTS (Brevet de technicien supérieur). L'effectif est complété par des DUT (Diplôme universitaire de technologie), aucun étudiant n'étant issu d'une deuxième année de licence (L2).</p> <p>Les taux de réussite sont bons sauf en ce qui concerne la dernière promotion sortante 2014-2015 qui était très nombreuse (34 sur une moyenne de 26 sur cinq ans), et qui n'a connu qu'un taux de réussite de 74 % contre des taux habituels variant entre 85 et 95 %. On ne nous donne aucune explication à ce sujet. La formation devrait peut-être limiter le nombre d'étudiants pour rester qualitative.</p> <p>Les taux de réponse à l'enquête nationale d'insertion sont faibles (entre 30 % et 60 %), ce qui rend difficile leur interprétation.</p> <p>Les taux de poursuite d'études peuvent parfois être élevés (aux alentours de 30 %) mais concernent un effectif faible au regard du faible taux de réponse à l'enquête. Ces poursuites d'études ne sont pas réalisées au sein de l'établissement.</p> <p>L'insertion professionnelle à 18 mois est très variable (de 50 % à 80 %).</p> <p>Au vu de l'enquête interne réalisée sur trois promotions, les métiers occupés sont souvent sous-qualifiés au regard des objectifs de la formation (emplois de vendeurs notamment) même si après quelques années, des métiers à plus fortes responsabilités semblent accessibles (directeur de point de vente, etc.).</p>
<p>Place de la recherche</p>
<p>Aucune information à ce sujet en dehors de la présence de trois enseignants-chercheurs dans l'équipe pédagogique.</p>

<b>Place de la professionnalisation</b>
<p>Les contacts avec le milieu de la grande distribution semblent s'être étiolés au fil du temps, ce qui est dommage pour une formation de ce type. Il serait intéressant de rechercher de nouveaux partenariats qui puissent remplacer les relations historiques avec l'enseigne Carrefour Market.</p> <p>Aucune information ne fait part d'une éventuelle réflexion sur l'évolution des métiers de la grande distribution ni d'un accompagnement des étudiants dans leurs réflexions sur leur projet professionnel.</p> <p>La fiche RCNP présente de manière claire les compétences en débouchés.</p>
<b>Place des projets et des stages</b>
<p>Le projet tuteuré est réalisé par groupe et vise à mettre en œuvre des actions et techniques liées à la grande distribution. Il est dommage que le dossier ne précise pas le volume horaire de ce projet tuteuré.</p> <p>D'autres types de projets dont la portée en termes de compétences professionnelles est moins évidente à percevoir existent également (journée d'intégration, suivi des anciens, évaluation de la formation).</p> <p>L'évaluation des projets tuteurés est standardisée par le biais d'une grille d'évaluation et fait l'objet d'échanges en jury.</p> <p>Le stage est d'une durée de 16 semaines. Le suivi, par un enseignant tuteur, est encadré par des fiches de liaison entre entreprise et université. L'évaluation est standardisée par le biais d'une grille. Chaque étudiant est suivi et conseillé par un enseignant de la formation. Il n'est pas précisé, au-delà, quels dispositifs peuvent exister en matière de recherche de stages.</p>
<b>Place de l'international</b>
<p>La LP accueille de manière ponctuelle des étudiants étrangers, mais elle sert surtout de support à la mobilité internationale des étudiants de l'IUT avec l'Allemagne et le Canada dans le cadre du programme Erasmus.</p> <p>Les étudiants sortants sont susceptibles d'obtenir un double diplôme.</p>
<b>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</b>
<p>On constate une orientation très forte des recrutements vers le BTS <i>Management des unités commerciales</i> (MUC - 80 % des admis en sont issus). Il est pourtant précisé que l'accès à la formation est très ouvert mais on ne constate que peu d'admis sur certaines formations qui semblent toutefois adaptées.</p> <p>Le recrutement est effectué exclusivement sur dossier, par une commission de sélection. Les critères principaux sont la cohérence du parcours ainsi que la motivation.</p> <p>Une étude approfondie des recrutements nécessiterait de disposer du profil des 300 postulants pour voir comment se fait réellement la répartition des effectifs (pourcentage du nombre d'admis / nombre de postulants par formation).</p> <p>Pas d'information sur les dispositifs d'aide à la réussite.</p>
<b>Modalités d'enseignement et place du numérique</b>
<p>La formation est ouverte en formation initiale et en formation continue (contrats de professionnalisation).</p> <p>La fiche RNCP précise cependant que la formation n'est pas ouverte en contrat de professionnalisation.</p> <p>Au cours des dernières années, les étudiants sont très majoritairement en formation initiale. Le nombre d'étudiants en formation continue, contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation est faible, voire très faible au cours des quatre dernières années (respectivement deux, quatre, sept et quatre) compte tenu de la taille de la promotion (respectivement 18, 21, 34 et 31 étudiants). Il y avait pourtant, en 2011-2012, 10 apprentis. Cette forte diminution n'est pas expliquée.</p> <p>Il n'y a aucun recours aux technologies du numérique dans la formation. Cela semble dommage.</p>
<b>Evaluation des étudiants</b>
<p>Les étudiants sont évalués selon le principe du contrôle continu. Pas d'information sur les modalités de ce contrôle continu (le nombre et le type de contrôle, notamment, ne sont pas précisés).</p> <p>Compte tenu du rythme de l'alternance, la formation n'est pas organisée par semestre.</p> <p>La session de rattrapage est indiquée comme étant organisée en « septembre-octobre », ce qui dépasse potentiellement de l'année universitaire.</p> <p>Des mentions sont attribuées par rapport aux moyennes générales.</p>

<b>Suivi de l'acquisition de compétences</b>
<p>Les fiches d'évaluation existant pour les projets tuteurés et stages permettent de suivre l'acquisition des compétences. Aucune information supplémentaire n'est fournie. Il ne semble pas exister de portefeuille de compétences ou autre dispositif.</p> <p>On peut regretter qu'il n'existe pas de fiche qui puisse évaluer la progression de l'étudiant au cours des différentes séquences de passage en entreprise.</p>
<b>Suivi des diplômés</b>
<p>Les taux de réponse à l'enquête nationale d'insertion sont faibles (entre 30 % et 60 %), ce qui rend difficile leur interprétation.</p> <p>Au regard de l'annexe 1 fournie, il semble exister un suivi interne de l'insertion professionnelle. Il n'en est jamais fait mention dans le dossier. On ne sait pas qui la réalise ni comment. On ne peut que déplorer un manque total d'information.</p> <p>On a du mal à tirer une moyenne concernant les chiffres liés à la poursuite d'études qui varient de 10 à 30 % des répondants en fonction des tableaux.</p> <p>Parmi les répondants, la majorité des étudiants a trouvé des emplois en contrat à durée indéterminée (CDI) ou en contrat à durée déterminée (CDD).</p>
<b>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</b>
<p>La formation est évaluée directement par les étudiants dans le cadre d'un projet tuteuré, sans qu'il ne soit précisé en quoi le responsable de la formation ou d'autres instances ou services de l'Université interviennent dans cette procédure d'évaluation.</p> <p>Aucune information ne vient préciser ce qui est évalué et comment et l'on peut s'interroger sur le fait que cela corresponde à la finalité d'un projet tuteuré, même si cette évaluation offerte aux étudiants est très intéressante sur son principe.</p> <p>La composition du conseil de perfectionnement est précisée. Il se réunit une fois par an et sa réflexion est alimentée par celle de l'équipe de formation (ou comité de pilotage), composée de quelques enseignants et d'un intervenant professionnel de la distribution.</p> <p>Il existe un comité de pilotage qui se réunit deux fois par an. On n'y compte qu'un seul représentant du monde professionnel, sur cinq membres, ce qui peut paraître peu. Ce comité de pilotage donne son avis au conseil de perfectionnement</p>

## Conclusion de l'évaluation

### Points forts :

- Positionnement de la formation qui ne la fait pas entrer en concurrence avec d'autres formations dans sa zone géographique.
- Dispositifs permettant une gestion homogénéisée et standardisée des projets tuteurés et stages.
- Bon taux de réussite.

### Points faibles :

- Taille de la promotion considérée comme « optimale » à 30, mais probablement trop importante au regard de l'insertion professionnelle des diplômés et du type d'emploi occupé.
- *A priori* très peu de relations avec le monde de la grande distribution alors même que la formation est axée sur ce secteur d'activité. Pourtant, on constate une forte implantation des enseignes de distribution dans la région.
- Chute non expliquée depuis 2012 du nombre d'étudiants en apprentissage.
- Dossier lacunaire sur un certain nombre de points et qui donne peu/pas d'explications sur des phénomènes pourtant importants (taux de poursuite d'études trop fort pour une LP qui a pour objectif l'insertion professionnelle immédiate, variation de la taille de la promotion, chute de l'apprentissage, etc.)

### Avis global et recommandations :

Le dossier, parfois excessivement lacunaire, rend difficile l'évaluation de la formation.

Il serait peut-être intéressant de veiller à une plus grande mixité des profils accédant à la formation qui semble trop largement privilégier les BTS. Cela semble réalisable compte tenu de l'attractivité annoncée de la formation (300 postulants par an).

Au-delà de l'organisation rigoureuse de la formation, une réflexion semble nécessaire à mener quant à la capacité de la formation à conduire les étudiants à une bonne insertion professionnelle sur des postes correspondant aux objectifs visés. Cette réflexion pourrait intégrer celle de l'opportunité et de la faisabilité d'intégrer le réseau Distrisup pour améliorer la visibilité de la formation.

Dans ce même registre, il serait aussi intéressant de mener des actions pour augmenter le taux de réponse aux enquêtes d'insertion professionnelle afin de mieux cerner la qualité de la formation.

Il serait peut-être intéressant de formaliser à nouveau des relations avec des enseignes de distribution afin d'ancrer cette formation dans son environnement régional et de s'assurer de la parfaite adéquation entre les besoins des enseignes et cette formation.



# Observations de l'établissement



Pas d'observation pour la mention

Fait à Orléans, le 1<sup>er</sup> juin 2017

Le Président

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Ary Bruand