



HAL
open science

Licence professionnelle Responsable grands comptes

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Responsable grands comptes. 2014, Université Paris-Est Marne-La-Vallée - UPEM. hceres-02038421

HAL Id: hceres-02038421

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038421>

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.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Responsable grands comptes

de l'Université Paris-Est
Marne-la-Vallée - UPEM

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Créteil

Établissement déposant : Université Paris-Est Marne-la-Vallée - UPEM

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Responsable grands comptes

Secteur professionnel : SP5–Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5–1Management des organisations

Demande n° S3LP150008001

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : IUT de l'Université de Marne-la-Vallée.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

Présentation de la spécialité

La spécialité est portée par l'IUT de l'Université de Marne-la-Vallée en partenariat avec le centre de formation des apprentis (CFA) Descartes. Elle est accessible aux statuts de formation initiale, formation continue et alternance. Le principal métier visé est celui de « *responsable de grands comptes au sein d'un établissement financier* ». Les secteurs d'activités concernés vont de la petite et moyenne entreprise à la grande entreprise, et les compétences attendues visent la maîtrise des outils de gestion et de communication, des techniques commerciales, financières et managériales.

L'Université de Marne-la-Vallée est une jeune université, datant de 1991, qui, depuis 2007, est devenue l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée. Elle propose de nombreuses formations diplômantes dont une grande partie sont ouvertes à l'apprentissage et comptabilise plus de 2 500 apprentis, ce qui la place parmi les universités les plus dynamiques dans ce domaine. C'est dans cette logique que la création de cette spécialité s'est faite, notamment pour répondre à une forte demande locale, au niveau de l'Île-de-France. *A priori*, il n'existe pas d'autres formations de ce type dans la région.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La spécialité vise à former des « *cadres intermédiaires capables de diriger des unités autonomes* » et ce dans n'importe quel type d'entreprise et n'importe quel secteur d'activité. L'intitulé de la formation *Responsable grands comptes* est ambigu et paraît en décalage avec les objectifs possibles d'une licence professionnelle. La maquette pédagogique est construite dans le sens d'une progression de l'apprentissage, avec en premier lieu, les notions générales liées à l'entreprise puis, en second lieu une orientation vers le cœur de métier (communication, techniques commerciales et gestion des grands comptes). Les volumes horaires sont équilibrés. Le descriptif des matières et du projet tuteuré sont par contre manquants, notamment aucune information ne précise le format de l'encadrement, les sujets et thématiques traités ainsi que les exigences du mémoire. La politique des stages obéit à un format classique combinant visites en entreprise et suivi de la rédaction du mémoire par un référent, sans que l'on connaisse néanmoins les types de missions confiées et les catégories d'entreprises d'accueil. Les publics sont divers (formation initiale, continue, alternance) mais la spécialité ne propose pas de dispositifs spécifiques en fonction de cette diversité.

L'insertion professionnelle est un indicateur-clé dans l'évaluation d'une spécialité de licence professionnelle. Le dossier fait état de certains chiffres concernant à la fois, le taux d'insertion professionnelle et celui de poursuite d'études. En l'état, il est difficile de juger la spécialité sur ces aspects car les données apparaissent confuses ; notamment, pour les promotions 2008 et 2009, le taux d'insertion est proche de 90 %, avec une durée moyenne d'accès à l'emploi entre deux et trois mois ; ce qui s'avère un résultat très satisfaisant. En même temps, le taux de poursuite d'études spécifié est de 65 %. Nous ne disposons pas d'informations sur les types d'emploi (taille, secteur d'activité, localisation géographique) ainsi que sur les diplômés concernés par la poursuite d'études. En outre, ces chiffres ne sont ni analysés ni commentés, tout comme le rôle du conseil de perfectionnement et de la structure de tutelle.

Les liens avec les milieux professionnels s'inscrivent d'abord dans une forte présence d'intervenants professionnels dans l'équipe pédagogique. Un calcul rapide fait même état d'une proportion proche des 90 %, ce qui est un taux beaucoup trop élevé et très éloigné des standards. Dans le même ordre d'idée, certains des 18 intervenants professionnels interviennent dans trois matières différentes, et parmi eux, on relève six consultants. Afin de juger l'adéquation entre l'équipe et le contenu de la spécialité, il serait nécessaire de connaître les métiers, cursus, voire pour certains les entreprises d'origine, de ces intervenants professionnels. Hormis ces points, il semble qu'il n'existe aucun partenariat formalisé, ni même informel avec la sphère socio-économique locale. Cette donnée est plutôt critique, eu égard notamment au dispositif d'alternance et à la présence de stagiaires relevant de la formation continue.

Le pilotage de la spécialité se signale d'abord par une très grande majorité d'intervenants professionnels dans l'équipe pédagogique, soit 18 personnes, complétée seulement par trois formateurs et trois enseignants. Cette répartition pose problème dans le cadre de la délivrance d'un diplôme universitaire même si le porteur précise que la qualité des intervenants professionnels a été validée par les instances universitaires. L'animation s'appuie sur la coexistence de quatre comités. Un comité stratégique, composé des enseignants universitaires, des professionnels et des représentants ressources humaines des entreprises, se réunit annuellement ; un comité de coordination trimestriel réunit les représentants de sites (sur ce point, la notion de site mérite d'être précisée) ; un comité de pilotage semestriel réunit les enseignants et les maîtres d'apprentissage ; un comité pédagogique également semestriel réunit les enseignants des sites. Cette succession de comités montre que l'animation de la spécialité est bien cadrée et accorde de l'importance à l'interaction avec les milieux professionnels. Par contre, le rôle précis de chacun de ces comités et leurs attributions respectives ne sont pas précisés, ce qui rend difficile le jugement sur ce point : quelle complémentarité ? Quel comité joue le rôle du conseil de perfectionnement ?

Le pilotage de la spécialité doit aussi être évalué sur l'évolution quantitative et qualitative des effectifs et le devenir des étudiants. Sur ce point, on peut constater que la majorité des étudiants inscrits le sont en apprentissage (en moyenne 95 % entre 2010 et 2013) tandis que la proportion des stagiaires de formation continue varie entre 7 et 4 % sur la même période. Un fait notable concerne la baisse considérable du nombre d'inscrits depuis 2010 (près de 70 %). Aucune explication n'est fournie sur ce point focal. En l'occurrence, aucun dispositif n'est proposé si ce n'est des changements dans la maquette pédagogique, entre création de nouvelles matières et réorganisation de certains modules.



- Points forts :
 - Le programme et la maquette pédagogique.
 - L'expertise professionnelle.

- Points faibles :
 - Le taux de poursuite d'études.
 - La répartition quantitative et qualitative des statuts dans l'équipe pédagogique
 - Le chiffrage et l'analyse des flux entrants et sortants.
 - Des partenariats pas formalisés.
 - L'attractivité.

- Recommandations pour l'établissement :

De manière générale, le dossier est incomplet et fournit peu d'analyses et d'explications sur certains points. Cependant, certaines recommandations apparaissent prioritaires : développement de partenariats (les formaliser) et de conventions avec la sphère socio-économique locale, amélioration de l'attractivité afin de remédier à la baisse des effectifs, révision de l'équilibre au sein de l'équipe pédagogique, mise en place de dispositifs spécifiques en fonction des statuts des étudiants.



Observations de l'établissement

Observations à l'évaluation de l'AERES concernant la spécialité de licence professionnelle:

Responsable grand compte

Pas d'observations

Gilles ROUSSEL
Président
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

