



**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. 2015, Université de Pau et des pays de l'Adour - UPPA. hceres-02038720

**HAL Id: hceres-02038720**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038720v1>**

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

Formations et diplômes

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Intégration des systèmes voix / données

- Université de Pau et des Pays de l'Adour - UPPA

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

# HCERES

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

Formations et diplômes

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

Didier Houssin, 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 2014-2015

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences et technologies

Établissement déposant : Université de Pau et des Pays de l'Adour - UPPA

Établissement(s) cohabilités : /

La licence professionnelle *Réseaux & télécommunications*, spécialité *Intégration des systèmes voix / données* qui est délivrée par l'Université de Pau et des Pays de l'Adour est ouverte depuis Septembre 2004 en formation initiale et uniquement en alternance depuis 2010. Ses enseignements sont dispensés à l'IUT des Pays de l'Adour, département Réseaux et Télécoms, à Mont-de-Marsan. Elle a pour objectif de former des cadres techniques spécialisés dans le domaine de la téléphonie sur protocole internet.

Cette formation est composée de quatre unités d'enseignement (UE) réparties en deux unités générales, une unité de spécialisation et une seule unité professionnelle pour le stage et le projet tuteuré. Le cursus est uniquement suivi en formation par alternance par contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. La formation est également accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

## Avis du comité d'experts

Les objectifs de la formation sont clairement énoncés tant en termes de compétences générales qu'en termes de compétences spécifiques propres à la téléphonie sur protocole Internet. La formation présentée permet d'acquérir toutes ces compétences et ainsi d'occuper les métiers qui sont ciblés. Ces emplois sont d'un niveau cohérent vis-à-vis de la formation. La formation est structurée en quatre unités d'enseignement dont deux sont communes avec la LP *Administration et sécurité des réseaux* (ASUR). Les certifications professionnelles « Cisco » sont un atout évident pour la formation mais leur mise en œuvre basée sur le volontariat n'est pas optimale. La durée du projet tuteuré n'est pas conforme à l'arrêté numéro 272 du 24 novembre de 1999 : il devrait représenter  $\frac{1}{4}$  du volume de la formation hors stage soit 154 heures. Le projet tuteuré a probablement été construit pour la formation initiale et son adéquation en termes de modalités et réalisations avec le cursus en apprentissage est difficile à apprécier car il est trop peu détaillé.

La formation est très bien ancrée au niveau local et régional et bien positionnée au niveau national : il existe 11 spécialités identiques au niveau national (Béziers et Châtelleraut sont les plus proches). Il existe un environnement socio-économique à fort potentiel malgré l'éloignement géographique de Mont-de-Marsan par rapport aux plus proches grandes agglomérations car le secteur d'activité de la téléphonie sur protocole internet est en pleine expansion. Le partenariat avec l'entreprise Orange est appréciable car il garantit un nombre élevé de contrats d'apprentissage et une forte embauche des apprentis ainsi formés. Le cursus est uniquement suivi en formation par alternance par contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. La formation est également accessible par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Il est dommageable que par manque de disponibilité, la LP n'ait pas répondu favorablement à la demande formulée nationalement par la société Orange pour valider les acquis de leur personnel dans ce cadre.

La composition de l'équipe pédagogique montre une diversité d'enseignants et un équilibre satisfaisant entre les intervenants professionnels (48 %), les enseignants du secondaire (31 %) et les enseignants-chercheurs (21 %). Il est difficile d'apprécier les responsabilités des membres de l'équipe pédagogique (hormis le directeur des études) à la lecture du dossier. Les modalités de réunion de l'équipe pédagogique ne sont pas mentionnées hormis pour les jurys (deux fois par an) et le conseil de perfectionnement annuel. Ce conseil s'effectue le même jour que l'un des jurys de fin d'année. De plus, il est mutualisé avec les conseils de perfectionnement des LP ASUR et *Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications* (CART), ce qui ne paraît pas optimum et judicieux : le temps alloué ne doit pas être suffisant pour discuter en profondeur des axes d'améliorations. Aucun procès-verbal ou compte-rendu de conseil de perfectionnement n'est fourni, ce qui aurait pu permettre de connaître sa composition, ni même aucun exemple d'amélioration implémentée.

Les étudiants recrutés uniquement en formation par alternance proviennent de BTS et de DUT avec un bon équilibre entre ces deux diplômes. Il est difficile d’apprécier l’attractivité de la formation car le taux de pression n’est pas mentionné. Les promotions oscillent entre 14 et 28 étudiants et quelques VAE depuis deux ans. Il existe une forte diminution des effectifs depuis 2012, ce qui est curieux pour un domaine d’activité en forte croissance. Aucune analyse du responsable de la formation n’est effectuée sur ce point spécifique. Depuis 2010, il y a quasiment 100 % de réussite.

Des enquêtes internes pour le suivi de promotions après obtention immédiate du diplôme, ainsi que 6 et 24 mois après obtention du diplôme ont été mises en place mais pour que cela reste exploitable, le taux de réponse doit être amélioré car il est en forte diminution depuis deux ans (60 à 68 %) : les taux réels de diplômés en emploi ou en poursuite d’étude sont excellent jusqu’à 2011 mais ils sont peut-être très différents de ce qui est affiché depuis 2012. Le taux de poursuite d’études est correct (inférieur à 9 %) si l’on considère uniquement les diplômés ayant répondu à l’enquête. Quelques chiffres sont d’ailleurs incohérents, selon le tableau considéré. On note une majorité de CDD et une proportion importante des emplois dans l’entreprise Orange. L’adéquation des compétences acquises dans cette licence professionnelle par rapport à l’insertion professionnelle est excellente. Les diplômés sont majoritairement embauchés dans l’entreprise où ils ont effectué leur alternance.

## Éléments spécifiques

Place de la recherche	La formation n’a pas de connexions spécifiques avec la recherche mais des enseignants-chercheurs font partie de l’équipe pédagogique. Leurs thèmes de recherche sont proches des enseignements qu’ils assurent dans une partie de l’unité d’enseignement UE2 (sécurité informatique).
Place de la professionnalisation	Les compétences professionnelles acquises durant la formation sont en adéquation avec ce que l’on peut attendre d’un spécialiste de la téléphonie sur internet. La certification CISCO est un atout majeur mais elle n’est que facultative, et il est difficile de savoir combien d’étudiants choisissent de suivre cette certification.
Place des projets et stages	Le dispositif de suivi de l’apprenti par le tuteur pédagogique doit être renforcé par une seconde visite. Le contenu du livret d’alternance n’est pas assez détaillé pour l’apprécier. Il serait opportun que celui-ci soit également renseigné par les tuteurs pédagogique et entreprise. Les modalités de suivi et d’évaluation du projet tuteuré ne sont pas détaillées. Le volume horaire total est à mettre en conformité avec l’arrêté numéro 272 du 24 Novembre 1999.
Place de l’international	Non applicable, du fait de l’alternance.
Recrutement, passerelles et dispositifs d’aide à la réussite	Les diplômes qui permettent de postuler à la formation sont précisés ainsi que les modalités de recrutement. Il n’existe pas de passerelle ou de convention permettant de faciliter le recrutement de L2 en provenance des établissements proches géographiquement. Une partie du socle commun des connaissances techniques de l’UE2 sert de remise à niveau mais les modalités ne sont pas détaillées.
Modalités d’enseignement et place du numérique	Les enseignements sont principalement effectués en présentiel sur des équipements réels ou des logiciels de simulation. L’enseignement numérique est trop limité en termes de nouvelles pratiques pédagogiques. Il se limite à un espace où les intervenants peuvent partager leurs supports d’enseignement.
Evaluation des étudiants	Les modalités d’évaluation des étudiants sont classiques et les règles de délivrance des crédits ECTS et du diplôme sont clairement énoncées. Il existe deux jurys annuels. Un redoublement est possible avec conservation des unités d’enseignement acquises, ce qui est peu courant pour une licence professionnelle. Le nombre de redoublants par année n’est pas précisé.

Suivi de l'acquisition des compétences	L'établissement délivre l'Annexe descriptive au diplôme (ADD) qui détaille un portefeuille de compétences acquises. Le livret de l'étudiant est rempli exclusivement par l'étudiant et non pas par les tuteurs entreprise et académique. Les tuteurs ne peuvent donc pas faire remonter d'éventuels compléments d'informations par le biais de ce livret.
Suivi des diplômés	La mise en place d'enquêtes internes par le responsable de la formation pour le suivi de promotions est apprécié mais pour que cela reste exploitable, le taux de retour doit être largement amélioré (entre 59 % et 68 % sur les deux dernières promotions). Il faut absolument envisager des mesures fortes pour augmenter le taux de réponse car en l'état actuel, l'interprétation des taux d'embauche, de recherche d'emploi ou de poursuite d'étude n'a aucun sens depuis 2002. Il est impossible d'apprécier la qualité de ces enquêtes car le contenu et la mise en œuvre ne sont pas spécifiés. Quelques chiffres donnés ne sont pas cohérents lorsque l'on croise les tableaux.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Un conseil de perfectionnement se réunit une fois par an. Les étudiants n'y sont pas représentés. On peut comprendre que l'optimisation du déplacement des membres extérieurs exige que ce conseil soit tenu le même jour que le jury mais son efficacité doit certainement souffrir de ce choix. Aucun compte-rendu ou procès-verbal n'est joint au dossier, ce qui ne permet pas de juger des améliorations annuelles apportées à la LP. L'évaluation des enseignements est uniquement mise en œuvre par l'Observatoire Des Etudiants ; le taux de retour et le contenu ne sont pas précisés. Aucun « debriefing » n'est effectué entre le responsable de formation et les étudiants, cet axe d'amélioration pourrait être intéressant.

## Synthèse de l'évaluation de la formation

### Points forts :

- La formation est bien ciblée et répond à un besoin régional évident dans son environnement socio-économique.
- Le partenariat avec l'entreprise Orange conduit à un nombre élevé de contrats d'apprentissage et d'embauches.
- La formation a un taux satisfaisant de diplômés.
- Les débouchés en termes d'emploi sont bons.
- Il existe des conférences programmées sur des thématiques fortement d'actualités et effectuées par des professionnels du domaine.

### Points faibles :

- Le taux de réponse aux enquêtes propres à la licence professionnelle est trop faible.
- La composition du conseil de perfectionnement n'est pas précisée et les améliorations effectuées ne sont pas connues.
- Il existe une chute d'effectif qui n'est pas analysée par le responsable de la LP.
- L'aide à la réussite n'est pas individualisée et confiée à de l'auto-formation.
- Le volume horaire du projet tuteuré n'est pas conforme à l'Arrêté du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle, et une seule UE regroupe le stage et le projet tuteuré ce qui n'est pas conforme non plus à l'arrêté.

## Conclusions :

Cette licence professionnelle est bien ciblée mais il existe une chute d'effectif qui n'est pas analysée.

Il est recommandé d'essayer d'améliorer les points faibles, notamment ceux concernant les enquêtes et le conseil de perfectionnement.

Il est suggéré de rendre la certification « Cisco » obligatoire car les étudiants n'ont pas forcément la maturité nécessaire pour juger ce qui pourrait être important pour eux dans leur future carrière professionnelle.

Il serait souhaitable de vérifier la procédure d'attribution des « points jury » qui doit rester optionnelle tant pour l'obtention du diplôme que des mentions.

Les projets tuteurés doivent être mis en conformité avec l'Arrêté de novembre 1999 relatif à la licence professionnelle. Ils doivent représenter un volume horaire de  $\frac{1}{4}$  de la formation au minimum soit 154 heures pour cette licence professionnelle. Le projet tuteuré et le stage doivent également constituer chacun une unité d'enseignement.

# Observations de l'établissement



## **Licences Professionnelles Réseaux & Télécom**

### **Spécialités**

#### **Administration et Sécurité des Réseaux (ASUR) Chargé d'Affaires en Réseaux et Télécommunications (ISVD) Intégration des Systèmes Voix/Données (CART)**

#### **Observations sur le rapport d'évaluation de l'HCERES**

En réponse aux points suivants, évoqués par le comité d'experts, l'équipe de formation de la licence professionnelle Réseaux & Télécom souhaite apporter les précisions suivantes :

#### **Points forts**

L'équipe pédagogique et les responsables des formations sont sensibles aux remarques sur les points forts des formations soulignés par les experts du HCERES, particulièrement celles sur le taux de diplômés et le taux d'insertion professionnelle qui constituent pour eux, les deux critères majeurs.

#### **Enquêtes internes**

Les enquêtes internes ont effectivement parfois des taux de retour insuffisants. Cela est fort probablement dû au fait que la personne qui les réalise n'intervient (en tant qu'enseignant) que dans une seule des quatre licences professionnelles. Il a par ailleurs été constaté que les répondants sont plus importants dans cette LP que dans les autres. De plus, dans les deux autres LP, les répondants sont en majorité les anciens étudiants de l'IUT qui connaissent donc également cet enseignant.

Afin de ne plus être tributaire de cette conséquence « affective » susceptible de fausser les chiffres, la formation s'en tiendra désormais aux enquêtes nationales réalisées par l'OdE très clairement plus apte à obtenir des taux de réponses standardisés.

#### **Plate-forme de E-learning Cisco CCNA**

L'intégration de la formation à distance « Cisco CCNA » à la formation a souvent interrogé l'équipe pédagogique : en tant que formation publique, avons nous véritablement le droit de rendre obligatoire une certification professionnelle gérée par une entreprise privée ?

Il n'a pas été jugé éthiquement acceptable d'imposer cela à nos étudiants. C'est la raison pour laquelle cette infrastructure est mise à leur entière disposition, tout en les « motivant avec insistance » à suivre cette formation, particulièrement adaptée à la remise à niveau des personnes, en fonction de leur provenance. Les différentes évaluations de cette certification Cisco ne sont cependant pas directement prises en compte dans l'obtention de la licence.

C'est donc un choix délibéré de l'équipe pédagogique.

#### **Projet tuteuré et stage**

Suite aux recommandations, les projets tuteurés et stages font maintenant l'objet de deux unités d'enseignement séparées.

Le volume minimal requis pour le projet tuteuré (un quart du volume d'enseignement hors stage, soit 112,5 heures dans notre cas), sera respecté dans le dossier de demande d'accréditation.

### **Projet tuteuré en formation par alternance**

Ces licences ne sont mises en œuvre que sous la forme d'enseignement par alternance. Il a été précisé dans les dossiers « bilan » qu'il n'est prévu de conserver la formation initiale que pour pouvoir, dans des circonstances exceptionnelles, attribuer le diplôme à une personne rencontrant des difficultés spécifiques (dépôt de bilan de l'entreprise d'accueil en cours d'année, ...).

Il est bien évident que dans cette mesure, la distinction entre le projet tuteuré et le stage est beaucoup plus difficile à appréhender. Ceci explique que nous ne nous soyons pas appesantis sur les modalités de mise en œuvre du projet tuteuré dans le dossier bilan.

Une réflexion est conduite au niveau national sur ce point qui pose un réel problème. Il sera rectifié dans le dossier de demande d'accréditation.

### **Conseil de perfectionnement**

Le conseil de perfectionnement se tient le même jour que le jury pour des raisons d'optimisation de déplacements : certains professionnels viennent vraiment de très loin. Néanmoins le jury a lieu sur une demi journée et le conseil sur l'autre demi journée.

Les délégués de chaque promotion sont bien entendu invités au conseil de perfectionnement, même si dans les faits, ils ne s'y présentent que très rarement.

C'est par erreur que la constitution du dernier conseil de perfectionnement ainsi que le compte rendu de cette réunion ont été retirés dans la version définitive du bilan.

### **Evaluation des enseignements**

Le taux de retour des évaluations des enseignements avoisine les 100 % dans la mesure où ils sont effectués sur machine, en début de séance de TP à présence obligatoire. L'évaluation prend un quart d'heure maximum. L'anonymat de la procédure (garanti par le système utilisé par l'OdE) permet aux éventuels absents de répondre à la séance suivante.

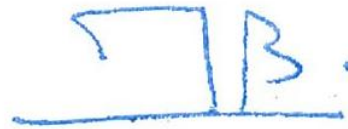
Le résultat des évaluations est remis individuellement à chaque responsable d'enseignement qui est libre de « débriefing » directement avec la promotion.

### **Livret de l'étudiant**

Depuis le début de l'année en cours, le livret de l'étudiant a été dématérialisé. Il est maintenant géré par l'intermédiaire d'un outil de GED (Gestion Electronique de Documents). Il est constitué de 12 périodes mensuelles.

Chaque période doit être successivement remplie et validée formellement par l'étudiant, le tuteur en entreprise puis le tuteur pédagogique.

La gestion correcte du livret de l'étudiant est prise en compte dans l'évaluation du stage.



**Michel Braud**  
**Vice-président de la CFVU**