



HAL
open science

Licence professionnelle Commercialisation des produits et des services industriels

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Commercialisation des produits et des services industriels. 2015, Université Toulouse 3 - Paul Sabatier - UPS. hceres-02039021

HAL Id: hceres-02039021

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039021v1>

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 Commercialisation des produits et services industriels (CPSI)

- Université Toulouse II - Jean Jaurès - UT2J (déposant)
- Université Toulouse III - Paul Sabatier – UPS (déposant)

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,¹

Didier Houssin, 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 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Informatique, mathématiques, technologies ; Technologie

Établissements déposants : Université Toulouse II - Jean Jaurès - UT2J
Université Toulouse III - Paul Sabatier - UPS

La licence professionnelle (LP) *Commercialisation des produits et services industriels* (CPSI) est présente dans l'Université Toulouse III - Paul Sabatier - UPS à l'IUT A sur le site de Toulouse (en alternance) ainsi qu'à l'IUT de Tarbes (pour la formation initiale et continue). La formation est ouverte depuis 2007. Cette licence a pour objectif de compléter la formation scientifique et/ou technique d'étudiants de niveau Bac+2 par une formation commerciale. Elle est également présente à l'IUT de Figeac, mais l'alternance n'y est pour l'instant pas possible.

Avis du comité d'experts

L'objectif de la LP *Commercialisation des produits et services industriels* est de former des technico-commerciaux destinés à évoluer dans des secteurs de biens et services à haute valeur ajoutée. En termes d'unités d'enseignement (UE), les trois sites (Toulouse, Figeac et Tarbes) proposent une offre de formation identique. La formation sur les trois sites est structurée en sept UE dont une consacrée au projet tuteuré (150h) et une autre à l'activité en entreprise (un stage de 16 semaines ou une alternance de 36 semaines). Les cinq autres UE ont un volume global de 446 heures. La maquette semble être différente entre les sites de l'Université de Toulouse III et de l'Université de Toulouse II (cf. fiche RNCP, car l'annexe du dossier de Figeac fait défaut). Dans les UE de Toulouse 3, une place d'honneur est réservée aux disciplines de la négociation (80h) et de la gestion d'un centre de profit (40h). Les matières du type « commerce/marketing » capitalisent toutes ensemble 40h. Ainsi, le contenu de la formation est beaucoup plus orienté vers la négociation et la gestion relation client que vers la commercialisation. Face à ce constat, les objectifs du type « commercial » semblent être difficilement atteignables. Il faut néanmoins nuancer que ces objectifs ne sont pas majoritaires. Il est regrettable de ne pas avoir connaissance des finalités de chaque UE afin de mieux apprécier la cohérence entre les objectifs de la formation et les contenus d'enseignements. Le dossier relatif à l'IUT de Figeac mentionne que la formation CPSI a un tronc commun avec une autre licence commerciale (LP *Marketing des produits agroalimentaires sous signe (officiel) de qualité*). Dans cette maquette, au contraire, les cinq UE d'enseignement proposent une offre plus large en termes de marketing (Comprendre et élaborer un plan de marchéage : 80h), en plus de l'UE consacrée à la communication/négociation (100h). Nous pouvons donc nous interroger sur la pertinence d'avoir, en apparence, deux maquettes pas tout-à-fait similaires et sur le choix d'avoir une partie du tronc commun avec une autre LP et non avec la même licence sur les deux autres sites.

La LP CPSI est réservée aux candidats issus d'un bac+2 scientifique et technologique. Les formations dépendant de Toulouse III se situent dans des environnements à dominante scientifique, ce qui leur permet d'être à proximité de leurs candidats. Elles cherchent à répondre à une forte demande en techniciens commerciaux en entreprise (selon les données de l'enquête Besoins en Main d'œuvre 2013). Cependant, le dossier ne fournit pas d'éléments concrets sur les secteurs d'industrie concernés. Aucune information concernant le positionnement de l'offre de formation de la LP *Commercialisation des produits et services industriels* par rapport à l'offre de formation du territoire n'a été fournie pour Toulouse III. Aucune information particulière concernant l'environnement recherche n'est communiquée. Pour Toulouse II, le dossier insiste sur l'offre de formation partagée avec l'autre LP de l'IUT de Figeac qui permet une mutualisation de certains enseignements et rappelle que la situation de cet IUT au sein de la Mecanic Vallée permet une relation forte avec le tissu industriel. Toutefois, aucun lien officiel n'est mentionné avec les 250 entreprises citées. Il existerait des « liens avec l'insertion métier », mais il ne figure pas plus d'informations, ni même pour le projet tuteuré (il y aurait « une collaboration étroite avec les besoins des entreprises locales », mais le dossier ne fournit pas d'autres précisions à ce sujet).

L'équipe pédagogique de Toulouse III est composée de trois maîtres de conférences (MCF), quatre professeurs agrégés (PRAG) ou professeurs certifiés (PRCE) et six professeurs associés (PAST) (dont quatre consultants). Il n'y a aucun intervenant non PAST issu du milieu industriel. Bien que les PAST interviennent de manière importante dans la formation (162,5h soit 36 %), ils participent très peu aux enseignements du cœur de métier (22,5h soit 5 %). Les MCF interviennent en tout 70h (15 %) dont 60h (13 %) en cœur de métier.

L'équipe pédagogique de Tarbes est composée de deux MCF, cinq PRAG/PRCE (dont trois issus d'autres établissements), trois PAST et six intervenants professionnels non PAST (dont trois consultants). Les PAST et autres professionnels interviennent fortement dans la formation (276h soit 62 %), y compris dans le cœur de métier (environ 120h soit 27 %). Les MCF interviennent 60h (13 %) dans la formation, mais en dehors le cœur de métier. Les représentants d'entreprise participent aux jurys et aux conseils de perfectionnement.

Pour ce qui concerne l'IUT de Figeac, aucune indication précise n'est donnée quant à la composition de l'équipe pédagogique (les enseignants sont ceux de l'IUT, auxquels s'ajoutent des intervenants extérieurs).

D'une manière générale, le site de Toulouse reçoit deux fois plus de candidatures que le site de Tarbes (171 contre 80 en 2013-2014). Sur les quatre dernières années, on observe une légère baisse de nombre de candidats sur le site de Toulouse et une légère augmentation sur le site de Tarbes. Le taux de sélection est de 16 % en moyenne sur le site de Toulouse et de 33 % sur le site de Tarbes. Dans les tableaux fournis, il est étonnant de voir que le nombre d'admis est toujours identique au nombre d'inscrits, notamment pour le site de Tarbes (pour le site de Toulouse cela pourrait s'expliquer par l'alternance). Selon le rédacteur du dossier de Toulouse III, le taux de réussite est très satisfaisant sur les deux sites. On regrette que des données précises ne soient pas communiquées.

Concernant l'insertion professionnelle, l'enquête OVE (Observatoire de la vie étudiante) communiquée n'est pas représentative puisqu'elle ne concerne que 16 personnes. Selon les enquêtes internes, dans l'année après l'obtention du diplôme, le taux d'insertion professionnelle est de 60 % en moyenne. Le nombre de diplômés en recherche d'emploi est relativement faible (trois en moyenne soit 12 %), sauf pour l'année 2013 à Tarbes (7 sur 25 diplômés). Les postes obtenus par les diplômés sont en adéquation avec leur qualification. Chaque année, trois personnes en moyenne poursuivent leurs études (environ 12 %), principalement par la voie de l'alternance. Afin de limiter la poursuite d'études, une lettre de « non recommandation » a été envoyée dans les formations concernées.

Pour le site de Figeac, les candidatures sont moins nombreuses (23 en 2014) - les auteurs du dossier pointent du doigt cette faiblesse - et les effectifs plus faibles (13 inscrits pour 19 admis en 2013). Le taux de poursuites d'études sur le site de Figeac semble trop important au vu d'une licence professionnelle (proche de 50 %, ce pourcentage est apparemment en augmentation). Les pistes d'évolution concernent principalement, au niveau de l'insertion professionnelle, le renforcement du lien avec les anciens et de la communication, mais pas un rapprochement effectif avec des entreprises locales du secteur qui, aux dires du rédacteur du dossier, sont au moins au nombre de 250. Cette LP n'est d'ailleurs pas encore ouverte en alternance sur ce site de Figeac : c'est actuellement en projet avec un rapprochement envisagé avec la fédération des industries du sanitaire, sans davantage de précisions.

Éléments spécifiques

<p>Place de la recherche</p>	<p>Le lien avec la recherche est faible et passe exclusivement par la participation des enseignants-chercheurs à la vie de la LP (création, enseignements, évolution). Le nombre de ces enseignants-chercheurs est limité : trois pour Toulouse et deux pour Tarbes. Aucune information spécifique n'est fournie pour Toulouse II-IUT de Figeac.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>Le site de Toulouse recrute uniquement les alternants. La durée de l'alternance est de 36 semaines. De plus, les alternants réalisent leur projet tuteuré en partenariat avec une entreprise. Le lien avec l'industrie est donc très fort.</p> <p>Le site de Tarbes accueille principalement les étudiants en formation initiale effectuant un stage de 16 semaines. Sur la période présentée (2009-2014), le nombre de contrat de professionnalisation est très variable d'une année à l'autre (allant de un à sept pour une promotion moyenne de 25 étudiants). On observe une nette progression du nombre de contrat de professionnalisation les deux dernières années (sept en 2012-2013).</p>

	<p>et cinq en 2013-2014).</p> <p>Un accord de longue date existe avec l'Union des Industries et des Métiers de la Métallurgie, un autre est en cours de validation avec la Fédération Française des négociants en appareils sanitaires.</p> <p>Une ouverture de la LP en alternance est envisagée à Figeac, avec la mise en place d'un partenariat avec la fédération des industries du sanitaire, mais le projet n'est pas daté.</p>
Place des projets et stages	<p>La LP CPSI prévoit 150h pour la réalisation du projet tuteuré.</p> <p>Sur le site de Toulouse, le projet tuteuré est réalisé individuellement par chaque alternant, en partenariat avec une entreprise. Sur le site de Tarbes, le projet tuteuré est réalisé par groupe de quatre-cinq étudiants qui ont le choix entre cinq thèmes définis avec quelques partenaires et reconduits chaque année.</p> <p>Sur le site de Toulouse, les alternants sont présents 36 semaines en entreprise. Sur le site de Tarbes, les étudiants en formation initiale ont un stage d'une durée de 16 semaines, les alternants sont présents en entreprise 36 semaines.</p> <p>Sur le site de Figeac, le projet tuteuré correspond à un « travail en entreprise » (fiche RNCP), pendant la période d'enseignement. Les étudiants de Figeac ne disposent pas de l'aide du BAIP.</p>
Place de l'international	<p>Sur le site de Toulouse, les étudiants inscrits en alternance ne peuvent donc pas réaliser leur activité en entreprise à l'étranger.</p> <p>Sur le site de Tarbes, deux-trois étudiants par an partent faire leur stage à l'étranger.</p> <p>Aucun accord avec un établissement d'enseignement supérieur à l'étranger n'est signalé dans le dossier.</p> <p>Le site de Figeac bénéficie des liens généraux de l'IUT avec des établissements chinois et projette de mettre en place une semaine internationale de cours en anglais. Aucun stage n'est effectué à l'étranger.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Les candidats sont issus principalement des BTS et DUT. Aucune information concernant leur provenance géographique n'est fournie.</p> <p>Les poursuites d'études sont découragées, il n'existe donc pas de passerelles vers des formations de niveau Bac+4.</p> <p>Trois jours d'intégration sont organisés au début de la formation sur les sites de Toulouse III pour faire connaître l'équipe pédagogique et enclencher une cohésion du groupe.</p> <p>Un jeu d'entreprise est organisé sur les trois sites permettant d'acquérir une vision transversale du métier.</p> <p>Le site de Figeac accueille volontiers les étudiants du DUT <i>Génie mécanique et productique</i> de ce même IUT.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>A Toulouse les étudiants ont accès au « Projet Voltaire » afin d'améliorer leur orthographe et le suivi de l'alternance est facilité par un site internet. Les deux sites sont équipés en matériel informatique. Une remise à niveau en français est prévue pour les étudiants étrangers arrivant à l'IUT de Figeac.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Sur les deux sites, chaque cours donne lieu à deux évaluations différentes (oral, écrit, personnel ou en groupe...). Le projet tuteuré avec la réalisation du mémoire est évalué trois fois.</p> <p>On ne trouve aucune information spécifique dans le dossier de Figeac.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Sur les deux sites de Toulouse III, le suivi des alternants avec les entreprises crée une occasion d'identifier les compétences acquises.</p> <p>En ce qui concerne les étudiants en formation initiale sur le site de</p>

	<p>Tarbes, le dossier ne comporte pas d'informations sur ce sujet.</p> <p>Il n'y a aucune information spécifique pour le site de Figeac, hormis une réflexion en cours sur l'établissement d'un portefeuille de compétences.</p>
Suivi des diplômés	<p>Une enquête nationale OVE a lieu 30 mois après l'obtention du diplôme pour les trois sites. Des enquêtes internes sont menées chaque année.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le site de Toulouse organise une fois par an un conseil de perfectionnement. Ces conseils sont composés d'un représentant des entreprises, des tuteurs universitaires, du chef de département, d'un membre de la direction de l'IUT et des deux représentants des alternants.</p> <p>Le compte rendu fourni indique que le conseil de perfectionnement du site de Tarbes datant du 23 mai 2013 a été composé de trois personnes, dont deux internes à l'IUT. Le site connaît des difficultés pour mettre en place ce dispositif.</p> <p>Les deux sites (Toulouse et Tarbes) signalent des difficultés à mobiliser les représentants d'entreprise lors de ces conseils.</p> <p>Un compte rendu du conseil de perfectionnement régional commun aux trois sites a été fourni, cependant il n'est pas précisé s'il s'agit d'un conseil régulier ou exceptionnel.</p> <p>Le site de Toulouse a également mis en place un questionnaire en ligne afin d'accueillir les avis des étudiants de la formation.</p> <p>Le site de Figeac participe au conseil de perfectionnement régional une fois par an et organise également un conseil de perfectionnement local.</p>

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- La LP CPSI est bien inscrit dans son environnement en répondant aux besoins socio-économiques locaux.
- Le site de Toulouse fonctionnant uniquement en alternance affiche un lien très fort avec le tissu industriel local.
- La LP CPSI est présente sur trois sites (Toulouse, Tarbes et Figeac) sur lesquels elle dispense la même offre de formation. L'effort d'homogénéisation fourni est fort louable.
- Les partenariats professionnels existants ou en cours de construction constituent des atouts importants pour la pérennité de la formation.
- Sur le site de Tarbes, les professionnels interviennent fortement dans la formation, notamment pour les enseignements du cœur de métier.
- Des initiatives pédagogiques voient régulièrement le jour.

Points faibles :

- La LP du site de l'IUT de Figeac semble être isolée de ses partenaires de Toulouse III (maquette différente, fonctionnement différent, liens avec les entreprises qui paraissent être moins développés...)
- Les matières enseignées à Toulouse III sont fortement orientées vers la négociation et la gestion de la relation client. Le manque d'heures dans les matières plus « marketing » risque de mettre en péril l'accomplissement de l'ensemble des objectifs fixés par la LP CPSI.

- Le taux d'insertion professionnelle pourrait être amélioré (environ 60 % selon les enquêtes internes). En partie, il est dû aux poursuites d'études qui ne constituent pas la vocation de la LP CPSI, taux bien trop important pour le site de l'IUT de Figeac (50 %).
- Mise à part la possibilité pour les stagiaires du site de Tarbes de faire leur stage à l'étranger, il n'existe pas de lien avec l'étranger.

Site de Toulouse :

- Bien que les PAST interviennent fortement dans la formation (supérieur à 1/3 du volume global), leurs enseignements touchent très peu le cœur de métier. Il est également étonnant de ne voir aucun intervenant professionnel non PAST.

Site de Tarbes :

- Malgré les progrès des deux dernières années, la proportion d'alternants reste relativement faible.
- Les MCF n'interviennent que pour 13 % du volume global et leurs enseignements ne font pas partie du cœur de métier. Cela engendre un affaiblissement considérable du lien avec l'université et la recherche.

Site de Figeac :

- Un projet d'ouverture en alternance est annoncé, mais aucun détail n'est fourni.
- Des annexes manquent dans le dossier de Figeac.

Conclusions :

La LP CPSI est une formation professionnalisante qui est bien ancrée dans le tissu industriel local. Elle apporte des réponses aux besoins des entreprises locales. Cependant, une réflexion stratégique serait bénéfique afin d'améliorer la cohérence entre le contenu de la formation et ses objectifs, mais aussi pour renforcer l'homogénéité entre les trois sites (le site de Figeac semble isolé et la mutualisation de la LP de ce site avec une autre du même IUT ne fait que renforcer cette impression).

Dispensée sur trois sites (Toulouse, Tarbes et Figeac), elle propose une offre de formation de proximité. Néanmoins, les sites de Toulouse, de Figeac et de Tarbes ne bénéficient pas de la même attractivité. Ainsi, les sites de Tarbes et Figeac affichent un taux beaucoup moins sélectif que le site de Toulouse. De même, malgré ses efforts, le site de Tarbes semble avoir des difficultés à augmenter le nombre d'alternants. Une réflexion sur ce point devrait être engagée par l'équipe pédagogique. Le site de Figeac, quant à lui, semble avoir du mal à recruter (peu de dossiers de candidatures, peu d'inscrits).

Observations des établissements

Licence Professionnelle

Dénomination nationale : Commerce
Spécialité Commercialisation des Produits et Services Industriels

Référence de l'avis : A2016-EV-0311383K-S3LP160010928-010794-RT

■ Observations :

- 1- Les annexes ont été réalisées en juin 2014. Mais, elles n'ont pas été jointes au dossier final. Nous vous remercions de nous excuser pour cette erreur.
- 2- Les enquêtes de suivi des diplômés sont réalisées à 30 mois après la diplomation. En conséquence, les données fournies dans le document d'évaluation (juin 2014) sont bien celles correspondant à la promotion diplômée en juillet 2011 et sont les dernières données « officielles »
- 3- Comme l'a souligné le rapporteur, l'augmentation des effectifs de la LP-CPSI sur le site de Figeac reste la préoccupation majeure. Ce sujet est traité par la mise en place d'une coopération étendue avec les sites de Toulouse et de Tarbes qui consiste à proposer aux étudiants ayant postulé sur ces sites et n'ayant pas réussi à trouver une entreprise pour suivre leurs études en alternance, de poursuivre leur formation sur le site de Figeac en formation initiale. Par ailleurs, une communication sur les médias électronique est mise en place au sein du Département TC de l'IUT de Figeac pour communiquer auprès de la cible des jeunes étudiants avec les outils qu'ils utilisent tels que Facebook. Pour suivre cette tendance, il va être demandé aux étudiants de la LP-CPSI d'assurer la promotion de leur formation auprès des étudiants des formations Bac+2 dont ils sont originaires.

Enfin, le site de Figeac fait face à des abandons tardifs d'étudiants qui démissionnent quelques jours avant la rentrée. La mise en place d'un système de « rétention » des candidats ayant confirmé leur venue à Figeac avant la rentrée pourrait être envisagée.

Les liens avec les 250 entreprises de la Mecanic Vallee doivent effectivement être accentués. Ceci va être notamment fait par l'intermédiaire des étudiants auxquels il va être demandé d'organiser des rencontres mensuelles dans le cadre de conférences construites autour de problématiques commerciales auxquelles sont confrontées les entreprises de la Mecanic Vallée.

Par ailleurs, un lien est mis en place **entre le site de Figeac et la FNAS (Fédération Française des Négociants Sanitaires, Chauffage, Climatisation et Canalisations)** afin de permettre à nos étudiants de bénéficier d'offres de stage privilégiées ou de contrats de professionnalisation. Ce lien devrait être entendu à la mise en place de conférences prise en charge par la FNAS sur les métiers du négoce de matériels sanitaires et de chauffage.

Les projets tutorés constituent un lien avec les entreprises locales. En effet, dans le cadre de ce travail qui s'étend sur une durée de 6 mois, les étudiants doivent, par groupes de 4, répondre à une problématique managériale formulée par une entreprise qu'ils auront au préalable recherchée. Ils doivent mettre en œuvre une démarche d'étude de marché afin de formuler des contributions managériales directement applicables par l'entreprise. Des rencontres régulières entre le groupe d'étudiants et le commanditaire du projet permettent aux étudiants de tisser des liens avec les entreprises.

- 4- Le taux de poursuite d'études sur le site de Figeac peut peut-être s'expliquer par le profil des étudiants qui ont décidé de ne pas poursuivre leur formation en apprentissage, envisageant peut être la poursuite de leurs études avant l'entrée dans notre formation.

Ce phénomène est aussi observé chez nos étudiants de DUT qui, pour la plupart de ceux qui veulent poursuivre leur formation en LP en dehors du site de Figeac ne distinguent pas clairement une LP avec une Licence Générale. Nombreux sont ceux qui déclarent vouloir faire une LP en considérant cette formation comme un préalable à la poursuite d'études en Master. Nous devons veiller à être plus attentifs quant aux motivations profondes des étudiants inscrits en LP sur le site de Figeac.

- 5- Les liens entre le site de Figeac et ceux de Toulouse et Tarbes sont développés par l'intermédiaire de la mise en place de séminaires annuels qui se déroulent de manière alternative sur l'un des trois sites (séminaire d'intelligence économique). La mise en place de cours mobilisant les outils de conférences à distance sont à l'étude. Enfin, des rencontres inter-étudiants sont aussi envisagées mais les moyens financiers limités dont nous disposons rendent difficiles l'organisation de rencontres régulières.

Le volume horaire de la LP à Figeac (en présentiel étudiant) est de 446 heures comme à Toulouse et Tarbes.

Réponse à l'évaluation de l'HCERES de la Formation

Licence Professionnelle

Commercialisation des Produits et Services Industriels

IUT A-Université Paul Sabatier

1) Relations avec la LP de Figeac

Des liens existent entre Figeac et Toulouse III. Par exemple, nous orientons vers Figeac les candidats qui n'auraient pas été pris en contrat de professionnalisation à Toulouse. En 2014, sept étudiants ont été ainsi intégrés à Figeac.

2) Orientation négociation des enseignements

La licence professionnelle Commercialisation des Produits et Services Industriels (CPSI) a pour objectif principal de former des Technico-Commerciaux spécialisés dans la commercialisation de produits et de services industriels (Mécanique, BTP, Electronique, Informatique, Chimie, Electrotechnique...).

Cette Licence Professionnelle s'adresse à des L2 scientifique, aux titulaires de D.U.T ou B.T.S. du secteur industriel, à des titulaires d'un DEUG scientifique ou à des salariés d'entreprise en congé formation auxquels elle apporte des compétences commerciales et des connaissances en gestion.

Comme l'indique la fiche RNCP les missions d'un technico commercial consistent à rechercher des clients (prospection) et à développer la clientèle (fidélisation). Le technico-commercial est l'interface entre l'entreprise (et notamment le bureau d'études) et les clients.

Quand on parle de commercialisation, il s'agit donc bien de rechercher des besoins auprès de prospects et de clients et de leur apporter une réponse.

Le marketing fondamental et industriel sont deux enseignements nécessaires pour que l'étudiant en licence CPSI comprenne l'ensemble du processus commercial de l'entreprise et situe son action dans le cadre du plan de marchéage. Pour autant, le technico commercial n'a pas vocation à être un membre d'un service marketing, mais bien d'intervenir en amont pour remonter des demandes de clients et bien sûr en aval pour vendre les solutions que proposent son entreprise.

De plus à Toulouse, une partie de l'enseignement de marketing se fait par des jeux d'entreprise (Defimax et Planmix) qui permettent aux alternants de mieux s'immerger dans la réalité professionnelle et de mieux comprendre les liens entre les différents composantes d'un plan de marchéage (produit, prix, distribution et communication).

Le cœur de l'enseignement professionnel est donc bien les techniques de prospection, de gestion de la relation client, de gestion de portefeuille client, les techniques de marketing direct, la conduite d'entretiens de vente et de réunions commerciales, la communication interpersonnelle... La maquette de formation en est le reflet.

C'est d'ailleurs ce que à quoi sont employés nos alternants et ce que les entreprises, avec lesquelles nous travaillons, recherchent. Ces mêmes entreprises n'ont d'ailleurs jamais demandé de changement de composition et de répartition des enseignements lors des conseils de perfectionnement, preuve que ces enseignements les satisfont. Nous constatons également la fidélité de plusieurs entreprises qui nous confient régulièrement, année après année, un ou plusieurs alternants à former.

3) L'insertion professionnelle

L'insertion professionnelle des titulaires de la licence professionnelle CPSI de Toulouse est excellente. A Toulouse, 20% des alternants diplômés en 2014 poursuivent leurs études. Cependant, la poursuite se fait en contrat de professionnalisation, quasiment toujours dans la même entreprise. C'est la preuve de la confiance et de l'intérêt de l'entreprise pour son alternant et souvent le moyen de le conserver avant une embauche définitive.

Si donc on ajoute ces 20% de poursuite d'études, le taux d'insertion 3 ans après la sortie de la formation dépasse les 80%.

A 3 ans, les taux d'insertion professionnelle dépasse régulièrement les 80%.

4) Relations avec l'étranger

Certains de nos alternants travaillent en relation avec l'étranger (import ou export). Après leur sortie, plusieurs travaillent à l'étranger ou à l'export depuis la France, en particulier dans le secteur aéronautique.

Par ailleurs, les relations internationales sont très développées à l'IUT Tech de Co, ce qui donne l'opportunité à nos alternants de côtoyer des étudiants étrangers venus étudier dans notre département.

5) Professeurs

70h sont assurées par des 3 MCF

142,5h sont assurées par des intervenants professionnels extérieurs à l'IUT, dont 20h seulement par un PAST. Nous avons donc 6 intervenants professionnels dont 1 PAST. Trois de ces professionnels suivent chacun 5 alternants en entreprise.

Par ailleurs, un des professeurs agrégé d'économie gestion, a travaillé pendant plus de 17 ans en entreprise dans des fonctions commerciales et marketing au sein de 4 entreprises différentes, de responsable de zone export jusqu'à directeur commercial. Il a toujours travaillé en B to B avec des distributeurs (importateurs, grossistes, revendeurs, centrales d'achat...). Il a en charge

l'enseignement de la gestion de portefeuille, de la communication et d'une partie de la négociation en milieu industriel.

6) Relations avec les entreprises

A Toulouse, les relations avec les entreprises sont étroites et régulières. 5 enseignants sont directement chargés du suivi des alternants. Ce suivi se traduit par au moins deux visites en entreprise et des entretiens complémentaires.

Les secteurs d'activité sont divers. On trouve des fabricants et des distributeurs/grossistes. Les secteurs sont l'industrie sous toute ses formes (mécanique, aéronautique, électronique...), la distribution de fournitures et de consommables (à l'industrie, au bâtiment, aux travaux publics), la distribution de matériel (machines agricoles, véhicules industriels, matériel informatique, matériel bureautique, matériel de production, matériel d'analyse...), les services (informatique...).

7) Conseil de perfectionnement régional

Un conseil de perfectionnement régional a lieu chaque année.

Le directeur de l'IUT

Patrick LAURENS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'PL', written in a cursive style.

Réponses aux conclusions de l'évaluation par le HCERES de la licence CPSI de l'IUT de Tarbes

1. *Les matières enseignées à Toulouse III sont fortement orientées vers la négociation et la gestion de la relation client. Le manque d'heures dans les matières plus « marketing » risque de mettre en péril l'accomplissement de l'ensemble des objectifs fixés par la LP CPSI.*

Rep : 1ère solution. Changer l'orientation de la licence et sa dénomination vers « Négociations de produits et services industriels ». Depuis plusieurs années, la fonction « achats », fortement demandée par le tissu des entreprises locales, a été renforcée et valorisée par les enseignements, les conférences de professionnels et les petits déjeuners avec des acheteurs industriels locaux gérés par les étudiants.

2^{ème} solution. Renforcer les quotas d'heures de marketing au dépend des heures de négociation (C'est pourtant cette partie qui constitue l'attrait principal de cette licence pour les bac +2 techniques)

2. *Le taux d'insertion professionnelle pourrait être amélioré (environ 60 % selon les enquêtes internes). En partie, il est dû aux poursuites d'études qui ne constituent pas la vocation de la LP CPSI*

Rep : La plus part des poursuites d'étude en alternance (Master pro), se déroulent dans les lieux de stages ou de contrat de professionnalisation. Ceci constitue une insertion professionnelle réelle et participe de la liberté du chef d'entreprise de gérer les moyens de formation de son personnel.

3. *Malgré les progrès des deux dernières années, la proportion d'alternants reste relativement faible.*

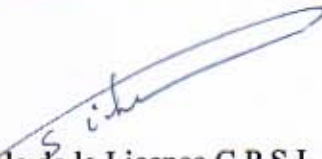
Rep : Un mailing postal est effectué chaque année sur les PME/PMI de la région avec coupon réponse.

Un service relations-entreprise vient d'être créé à l'IUT de Tarbes, avec l'embauche d'une chargée de développement dédiée aux licences professionnelles.

La licence réserve chaque année 2 à 3 places pour les demandeurs d'emploi en reconversion en conventionnement avec le Conseil Régional Midi Pyrénées.

4. *Les MCF n'interviennent que pour 13 % du volume global et leurs enseignements ne font pas partie du cœur de métier. Cela engendre un affaiblissement considérable du lien avec l'université et la recherche.*

Rep : Les MCF présents au démarrage de la licence ont progressivement déserté cette formation. La proximité avec les entreprises (Conseil de perfectionnement, projet tutorés, stages), la présence d'alternants et de demandeurs d'emploi adultes en sont peut-être la cause. Le renforcement de la partie marketing peut être l'occasion de réintégrer les enseignants ayant ce statut.


Philippe RICHARD. Responsable de la Licence C.P.S.I. Iut de Tarbes