

Licence professionnelle Encadrement et animation des équipes commerciales

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Encadrement et animation des équipes commerciales. 2015, Université de Bordeaux. hceres-02039059

HAL Id: hceres-02039059

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039059>

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 Encadrement et animation des équipes commerciales

- Université de Bordeaux

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 : Droit, science politique, économie et gestion

Établissement déposant : Université de Bordeaux

Établissement(s) cohabilités : /

La licence professionnelle (LP) *Encadrement et animation des équipes commerciales* a été créée en 2009 à l'Université de Bordeaux IV. Les enseignements sont dispensés à l'IUT de Périgueux. Une convention de coopération avec l'Institut fonction commerciale (IFC) Le Lamantin (organisme privé) permet une délocalisation en Martinique.

Cette licence professionnelle vise à former des commerciaux exerçant auprès d'une clientèle de professionnels « Business to Business » (B2B) ou de particuliers « Business to Consumers » (B2C). Elle prépare également à l'encadrement d'équipes commerciales.

Les secteurs d'activités identifiés sont : la grande distribution (management rayon), le commerce de gros et la vente de services. Parmi les types de postes occupés potentiellement, s'ajoute à la fonction « vente » celle « d'acheteur ».

Le programme de formation est organisé en quatre pôles : Politiques commerciales (marketing), relation clients (négociation), management et gestion.

Cette formation accueille des alternants bénéficiant d'un contrat de professionnalisation conclu, pour 50 % d'entre eux, avec une enseigne de la grande distribution spécialisée ou à dominante alimentaire. 70 % du temps de formation se déroule en entreprise.

Avis du comité d'experts

Cette licence a été créée en 2009 en partenariat avec les organisations patronales, la CCI de Dordogne et la chambre des métiers. A ces organisations se sont jointes plusieurs entreprises régionales : Auchan, Coop Atlantique. Aucun partenariat n'est mentionné avec la fédération de la grande distribution.

Cette formation a pour objectif de former des cadres commerciaux qui peuvent, à terme, occuper des postes variés tels que chef de secteur, chef de rayon ou conseiller clientèle. Or, la fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) décrit des compétences portant sur la prospection de clientèle ce qui ne correspond pas aux missions réalisées dans la grande distribution, secteur dans lequel plus de la moitié des étudiants mène leurs missions professionnelles.

Les compétences recherchées reposent, avant tout, sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique commerciale et la pratique du management. Le volume horaire de cours est limité (390 heures) et dispensé sur peu de semaines dans l'année (13). Il est surprenant que le « e-commerce » figure au sein de l'UE (unité d'enseignements) « Gestion » et non « Politiques commerciales ». De même, la gestion des ressources humaines est dans la même UE que la comptabilité, il serait plus logique de la faire figurer dans l'UE « Management ». Enfin, si cette licence vise à former des responsables de rayon, l'enseignement semble plus adapté à la formation d'acheteurs/responsables produits.

L'équipe pédagogique (12 personnes) est composée pour moitié d'enseignants-chercheurs, l'autre moitié étant des intervenants étant issus de l'entreprise (praticiens). Ces praticiens (hors PAST) assurent 214 heures d'enseignements soit environ 60 % des apports en cours. Le dossier précise la fonction actuelle de ces intervenants (par exemple « formateur » mais également, ce qui est assez rare leur provenance (par exemple « ex cadre Hertz »), nous pouvons donc témoigner d'une bonne adéquation entre l'origine des enseignants « praticiens » et les matières enseignées.

Le pilotage de la formation est assuré par un enseignant, responsable pédagogique aidé d'une conseillère en formation continue. Il est en charge du recrutement des étudiants, de la constitution et de l'animation de l'équipe pédagogique, des emplois du temps. Il anime deux réunions par an auxquelles assistent les intervenants et deux étudiants. Ce dispositif est, très certainement, propice à assurer une bonne cohésion de l'équipe. Enfin, le comité de perfectionnement se réunit annuellement.

Le nombre d'inscrits est en augmentation (31 en 2011, 41 en 2012, 47 sur la dernière année). Cette licence semble attractive : environ trois fois plus de dossiers de candidatures. Le taux de diplômés (année 2011-2012) approche les 95 %.

L'étude propose les données 2009-2010, seuls 16 étudiants sur 31 diplômés ont été interrogés et 11 ont répondu (soit un tiers des diplômés). La fiabilité des données est donc limitée. 88 % des étudiants sont en emploi stable, 1 étudiant (20 %) est en poursuite d'études. Nous manquons de données précises sur les secteurs d'activités, métiers et statuts des anciens étudiants, et donc d'informations sur les réelles perspectives d'insertion professionnelle.

Éléments spécifiques de la spécialité

Place de la recherche	La recherche dans cette formation prend la forme de recherches documentaires effectuées par les étudiants, accompagnés par des enseignants-chercheurs. 3 enseignants sont rattachés à des laboratoires de recherche.
Place de la professionnalisation	Le temps de professionnalisation représente 70 % du temps total, mais il n'est pas possible d'évaluer la pertinence des missions effectuées par les étudiants faute d'informations sur leur nature. La mise en place d'une pédagogie inductive basée sur des missions menées sur le terrain et formalisées en cours est, certainement, une excellente méthode pour faire le lien entre les deux formes d'apprentissage et donner du sens. Nous pouvons regretter l'absence d'exemple dans le dossier.
Place des projets et stages	Contrat de professionnalisation sur 10 à 12 mois : l'acquisition des compétences a bien lieu en entreprise. Les étudiants sont suivis : 13 rdv individuels, échanges par courriels, cahier de suivi... Le suivi est formalisé à l'aide d'une grille (10 items/compétences - 7 niveaux d'acquisition) réalisée par le tuteur en entreprise.
Place de l'international	Absence d'ouverture à l'international.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Le dispositif d'aide à la réussite ne concerne que la méthodologie du rapport écrit/mémoire. A noter, comme évoqué préalablement un suivi/accompagnement des étudiants très régulier.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Le dossier évoque Moodle et A2C : mais sans préciser ce qui est fait avec ces plateformes.
Evaluation des étudiants	Diversité intéressante des formes d'évaluation proposées aux étudiants particulièrement pour apprécier leurs compétences (simulation d'entreprise, étude de cas). Par contre, aucune matière n'est évaluée par le biais d'une épreuve orale.
Suivi de l'acquisition des compétences	Les étudiants sont suivis individuellement : 60 % des intervenants suivent chacun 2 à 4 étudiants à cet effet (RDV individuels courriels...). Utilisation d'un portfolio de compétences.
Suivi des diplômés	C'est une grande faiblesse du dossier, identifiée par les responsables de la formation, qui sont « réduits » à consulter les profils Viadeo et LinkedIn des diplômés pour se faire une idée de leur devenir.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Un comité de perfectionnement annuel, doublé de deux réunions pédagogiques (avec représentants des élèves). Les éléments émergents sont comparés aux années précédentes et font l'objet de bilans/plan d'actions.
--	---

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- La qualité et la diversité des dispositifs d'évaluations des étudiants.
- La qualité de l'encadrement des étudiants assuré par les enseignants tuteurs et les tuteurs entreprise.
- La pédagogie mentionnée (inductive voire « classe inversée) qui témoigne d'une réelle réflexion sur ce sujet.

Points faibles :

- Un champ de compétences assez large qui débouche sur des métiers différents selon le contexte commercial.
- Une répartition des matières/UE pas toujours très logique.
- L'identification malaisée de la place spécifique de cette formation sur son territoire.
- Le suivi des diplômés et les enquêtes d'insertion professionnelle sont insuffisants.
- Le dossier n'explique pas les modalités du partenariat avec l'Institut technique de Lamantin : quelle convention avec cet institut privé, quel pilotage et quel rôle pour l'Université ?

Conclusions :

Cette licence professionnelle assure une formation commerciale assez généraliste permettant de couvrir des réalités professionnelles quelque peu différentes. Il serait utile de redéfinir le champ professionnel visé et donc les compétences et connaissances attendues. Une licence qui mériterait d'affirmer sa spécificité dans un secteur («Commerce») très large.

Observations de l'établissement

L'établissement n'a pas formulé d'observation.