



HAL
open science

Licence professionnelle Service en ligne - conception et realisation de services multimedia en ligne

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Service en ligne - conception et realisation de services multimedia en ligne. 2016, Université de Bourgogne. hceres-02039123

HAL Id: hceres-02039123

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039123>

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

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Conception et réalisation de services multimédia en ligne

- Université de Bourgogne - UB

HCERES

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

Formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, 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 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Formations technologiques, ingénierie, management

Établissement déposant : Université de Bourgogne - UB

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Activités et techniques de communication* spécialité *Conception et réalisation de services multimédia en ligne* vise à former des webmasters, webdesigners, graphistes multimédias intégrateurs et développeurs multimédias.

La formation dispense des enseignements en culture du multimédia (conduite de projet multimédia, référencement), communication des organisations (notamment communication visuelle), réalisation de services pour le web et services mobiles (systèmes d'exploitation embarqués, design mobiles).

Cette licence, accessible dans le cadre de la formation initiale, de la formation continue hors alternance et de l'alternance en contrat de professionnalisation, a un effectif qui varie entre 22 à 27 étudiants. Ouverte depuis 2005, elle se déroule dans les locaux de l'IUT de Dijon.

Cette licence professionnelle (LP) est organisée en partenariat avec les deux autres LP de la mention *Activités et techniques de communication* de l'IUT de Dijon : les licences professionnelles *Communication et médiation numérique* et *Commercialisation des produits en ligne*, deux LP avec lesquelles elle dispose d'enseignements communs.

Synthèse de l'évaluation

Pour former des webmasters, des assistants chefs de projet multimédia, webdesigner ou encore développeurs multimédia, cette LP *Conception et réalisation de services multimédia en ligne* propose une formation découpée en quatre grands ensembles de cours : culture du multimédia (conduite de projet multimédia, référencement), communication des organisations (notamment communication visuelle), réalisation de services pour le web et services mobiles (systèmes d'exploitation embarqués, design mobile). Cette maquette équilibrée est en adéquation avec les objectifs professionnels visés par cette licence professionnelle, notamment en ce qui concerne les enjeux touchant à la mobilité.

Le volet opérationnel de la formation est très bien mis en place. La description de l'encadrement des stages insiste sur le suivi régulier des étudiants, la visite en entreprise, l'évaluation du stage par un rapport écrit et un oral en fin de stage. L'encadrement des projets tutorés est lui-même bien détaillé. Ces projets tutorés sont systématiquement mis en œuvre pour des commanditaires extérieurs. Cette adéquation se mesure enfin à la diversité des organismes et entreprises (tailles et activités différentes) partenaires de cette licence professionnelle. Du fait de la mixité des profils étudiants (alternants et temps plein), on note cependant que le projet et le stage constituent une seule UE non conforme à l'arrêté réglementant les licences professionnelles.

Cependant, il faut noter qu'une partie non négligeable d'étudiants poursuit ses études après cette licence à finalité - pourtant - professionnelle.

Si cette formation bénéficie des effets positifs d'une mutualisation partielle avec les LP *Commercialisation des produits en ligne* et *Communication et médiation numérique*, que ce soit pour des enseignements ou pour la gestion de ces formations, il n'en reste pas moins que cette LP ne dispose pas d'une équipe de permanents en nombre suffisant. Cet élément explique notamment, et cela reste à un point corriger, la faible part accordée aux enseignements donnés par des enseignants-chercheurs, notamment spécialistes de la programmation ou l'intégration multimédia, qu'ils soient spécialisés en informatique (département informatique de l'IUT) ou en communication multimédia (département communication, métiers du multimédia et de l'internet de l'IUT), ou plus généralement de l'université. Derrière cet aspect, c'est la dimension théorisée de la formation qui est questionnée, qu'elle touche à des questions de design, de développement informatique ou communicationnelle des projets multimédia.

A ce manque de moyens pour l'équipe pédagogique en place, il faut rajouter le manque de moyens matériels avec un nombre de postes informatiques insuffisant (deux étudiants par poste informatique), surtout compte tenu de la spécialité de la formation. Ce point ne saurait expliquer l'absence de pratiques numériques soutenant les enseignements.

Certains points relevant du pilotage de la formation doivent être approfondis. D'une part, l'annexe descriptive au diplôme devrait être plus complète pour permettre aux diplômés de montrer l'étendue de leurs compétences (développement et design). D'autre part, alors qu'un conseil de perfectionnement se tient chaque année, il est nécessaire de tirer plus de profit des enquêtes réalisées sur l'insertion professionnelle des diplômés et de systématiser ces enquêtes chaque année pour améliorer de manière continue la formation en prenant en compte au fur et à mesure les évolutions des secteurs professionnels visés.

Points forts :

- Les relations avec des organismes et entreprises de tailles et d'activités diversifiées, permettant un apport significatif de professionnels dans l'enseignement.
- La maquette en adéquation avec les débouchés visés, notamment en ce qui concerne la dimension mobile des technologies de l'information et de la communication.
- L'encadrement des projets tuteurés.
- Le bon suivi des étudiants effectué.
- L'organisation annuelle d'une commission de perfectionnement.

Points faibles :

- Le taux d'étudiants en poursuite d'études trop important pour une licence à finalité professionnelle.
- L'équipe permanente titulaire trop peu nombreuse.
- La dimension théorique apportée par la recherche en conséquence quasi inexistante.
- Un équipement informatique apparemment insuffisant.
- L'annexe descriptive au diplôme, trop peu détaillée.
- Des éléments du dossier insuffisamment détaillés : origine des diplômés, retours pertinents tirés des enquêtes réalisées auprès des diplômés, etc.

Recommandations et conclusion :

- Il serait opportun de mettre en place un suivi détaillé des étudiants et une réflexion pour évaluer l'adéquation de la licence professionnelle au profil des étudiants recrutés.
- Il faut fortement renforcer la place accordée aux titulaires dans l'enseignement, ce qui facilitera également le pilotage des aspects professionnels de la formation.
- Il convient de renforcer la dimension recherche, en associant notamment plus d'enseignants-chercheurs en informatique ou en sciences de l'information et de la communication.
- Il est important d'augmenter le parc informatique disponible pour les étudiants et de renforcer l'utilisation des outils numériques au service de la pédagogie.
- Il s'impose d'inscrire très clairement deux UE pour le projet tutoré d'une part, et le stage d'autre part.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Au regard de ses objectifs, la formation découpe les enseignements proposés aux étudiants en quatre catégories équivalentes (autour de 100 heures chacune) : culture du multimédia (conduite de projet multimédia, référencement), communication des organisations (notamment communication visuelle), réalisation de services pour le web et services mobiles (systèmes d'exploitation embarqués, design mobiles).</p> <p>Les unités d'enseignement (UE) 1 Culture du multimédia et UE2 Communication des organisations proposées sont communes à deux autres LP : <i>Commercialisation de produits en ligne et Communication et produits numériques</i>.</p> <p>Cette mutualisation est à souligner pour sa dimension positive : elle permet, dans le cadre de moyens non extensibles, de mettre en place plusieurs LP, ce qui ne serait sans doute pas possible autrement. Elle permet également aux étudiants de réaliser des projets professionnels en commun avec ceux des autres licences.</p> <p>La formation permet ainsi aux étudiants de se familiariser avec des cultures professionnelles complémentaires au cours des projets tuteurés.</p> <p>Cependant, cette mutualisation sur une année amène à être vigilant sur l'importance accordée aux enseignements spécifiques des développeurs web et graphistes multimédias compte tenu de l'importance des dimensions techniques spécifiques à acquérir en fin d'année (développeur multimédia, graphiste web ici).</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Le dossier est lacunaire sur l'environnement recherche. Des partenariats sont évoqués, mais sans précision. De même, il n'est pas précisé à quels laboratoires de recherche est adossée cette LP et quels enseignements recourent les thématiques de recherche des enseignants-chercheurs de l'équipe pédagogique. Même s'il s'agit d'une LP, cette dimension ne peut être occultée.</p> <p>La liste des formations environnantes touchant à la conception et à la réalisation de services multimédia en ligne est clairement établie : LP <i>Conception et création multimédia, système informatique et logiciels spécialité intranet/internet pour les entreprises</i>. Ce sont des formations sur des thématiques proches et en même temps suffisamment différentes pour justifier l'existence de la LP <i>Conception et réalisation de services multimédias</i>. La seule interrogation porte sur la LP webdesign de Belfort-Montbéliard : une partie de la formation est assurément commune (webdesigner, webgraphiste). Le projet de concertation pour un comité de perfectionnement commun doit être encouragé et poursuivi.</p> <p>Deux entreprises partenaires sont particulièrement impliquées : Indélébil et I-com. Elles s'impliquent dans les enseignements de longue date, proposent des projets et stages et participent aux recrutements d'étudiants</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Les enseignants et enseignants-chercheurs titulaires de l'IUT ne peuvent intervenir dans cette licence qu'au titre d'heures supplémentaires au regard de leur charge de service. D'autres ressources d'enseignants-chercheurs hors IUT ne sont pas mentionnées comme solution possible pour pallier ce manque de ressources internes, ce qui induit à s'interroger sur un éventuel repli sur soi. Ce faible nombre d'enseignants-chercheurs dans l'équipe pédagogique induit plusieurs conséquences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le nombre d'heures assuré par des enseignants du second degré (deux PRCE et trois PRAG) et les deux maîtres de conférences (12 heures chacun) est minoritaire (20 %). Dans ce contexte, il faut souligner l'investissement de ces collègues pour la gestion de la formation, l'encadrement des stages et des projets tutorés. - L'équipe pédagogique s'appuie en très forte majorité sur des professionnels (80 % des enseignements : 590 heures de cours sur 735 heures) souvent issus de petites structures. Cela est très positif pour l'aspect professionnel de la formation, compte tenu des entreprises dont sont issus les chargés de cours, entreprises dont les activités sont en adéquation avec les secteurs visés. <p>En revanche, cela pose question quant au caractère universitaire de la formation et en particulier son lien avec la recherche.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>L'effectif varie de 22 à 27 étudiants ; le nombre d'abandons varie de zéro à trois. Ce nombre de trois étudiants non diplômés pour l'année 2013/2014 mériterait des explications complémentaires.</p> <p>75 % à 90 % des étudiants sont en formation initiale. Les effectifs sont adaptés à l'enseignement. Le taux de réussite au diplôme est satisfaisant. Ces données sont stables.</p> <p>Sur la période 2012-2014, il y a en moyenne, 15 répondants à l'enquête d'insertion professionnelle interne, dont six diplômés ayant obtenu un emploi, cinq en poursuite d'études, quatre en recherche d'emploi.</p> <p>Le taux de poursuite d'études de 33 % environ est un taux plus élevé que celui attendu pour les LP dont la vocation première est la recherche d'emploi en sortie de formation. On remarque que ces poursuites d'études ne se font pas au sein de l'université de Bourgogne. L'insertion immédiate sur le marché du travail semble difficile pour une partie de la promotion, malgré les six contrats de professionnalisation, ce qui explique en partie le pourcentage d'étudiants qui continuent leurs études.</p>

	<p>Plus de détails sur les emplois obtenus (type d'entreprise, fiches de poste) auraient été intéressants et utiles dans l'optique d'évolution permanente de la formation. De même, davantage de détails sur le profil des étudiants qui poursuivent leurs études - étudiants de DUT, de BTS - auraient été éclairants.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>La place faite à la recherche est faible, ce qui n'est pas rare pour une licence à vocation professionnalisante. Toutefois, les enseignants-chercheurs n'interviennent que 25 heures sur les 420 heures de la formation. Dès lors, la plus-value d'une formation universitaire est donc peu connue des étudiants de cette LP. Il n'est pas fait mention de conférences, de stages ou projets en laboratoire. Le dossier évoque un projet tuteuré réalisé pour un laboratoire, sans précision sur le caractère récurrent ou non de ce type de partenariat.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>Le dossier évoque de nombreux enseignants professionnels, et un partenariat suivi depuis deux ans avec la Région et le CHU de Dijon. Les intervenants professionnels sont intégrés à la commission de perfectionnement. Les relations nouées auprès des petites entreprises et des organismes publics locaux, assurent une diversité du réseau qui touche des secteurs d'activité différents (santé, administration, culture, multimédia graphisme...) Cette professionnalisation est également bien menée à partir de la réalisation de projets tutorés avec commanditaires externes (associations, entreprises). Les projets sont préparés par des enseignements relatifs à leur pilotage et à leur réalisation. La fiche RNCP est clairement énoncée en termes de compétences</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>La place des stages et projets est conforme à ce qu'on peut attendre d'une LP. En plus de l'UE de projet tutoré, des projets transverses aux UE sont mis en place permettant l'intégration des connaissances. Malgré le travail conséquent que cela requiert, en particulier pour les alternants, le choix de les conserver est pertinent dans l'acquisition de compétences. Les projets tutorés sont proposés par des commanditaires (entreprises ou administrations). Le suivi des projets réalisés en équipe, est régulier ; les livrables sont évalués par une soutenance en fin d'année. Les étudiants en contrat de professionnalisation ne font cependant pas ce projet qui est remplacé par un rendu (rapport et soutenance) à mi-parcours. Le stage de trois à six mois ou l'activité en entreprise dans le cadre du contrat de professionnalisation est bien encadré (visite ou visioconférence de suivi) et donne lieu comme classiquement à un rapport et une soutenance.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La faible place laissée à l'international est présentée comme volontaire, la formation s'adressant essentiellement au tissu d'entreprises locales. La connaissance de l'anglais est cependant importante pour la maîtrise du vocabulaire technique de l'activité (développement et web design web). Ainsi, la formation propose des cours de langue vivante (anglais uniquement), sans toutefois viser des certifications TOIC. Il n'y a pas de politique spécifique de développement de partenariats à l'international ou de stage à l'étranger (même si, de manière minoritaire, cela arrive). Il ne faudrait cependant pas négliger les dimensions interculturelles des services multimédia, dans un contexte de promotion de produits à l'export.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le recrutement se fait à Bac+2. La capacité de la formation est limitée à 28 étudiants. Les effectifs sont stables (22 à 27 sur la durée examinée) pour 150 dossiers de candidatures. La proportion DUT/BTS est sensiblement d'une moitié de DUT, d'un quart de BTS et d'un quart provenant d'autres formations (L2) sur la période. Outre l'étude des dossiers, la formation a récemment mis en place des oraux, et l'organisation d'une épreuve d'informatique. Cela permet de s'assurer du niveau requis dans ce domaine. Cela donne également la possibilité d'assurer une plus grande homogénéité du niveau des étudiants et rend moins indispensable la mise en place de dispositifs de mise à niveau. Les profils des inscrits montrent qu'ils proviennent en grande majorité de BTS ou DUT filières pourtant à vocation professionnalisante. Des précisions sur les formations d'origine des étudiants auraient été souhaitables (de quelles L2 ? de BTS ? de DUT ?). La LP se positionne donc comme une troisième année dans un cursus initial à vocation professionnelle. Les modalités validation des acquis (VAP et VAE) ne sont pas pratiquées, ce qui est dommage pour une formation professionnelle.</p>

<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>L'enseignement se fait en présentiel. Étonnamment pour une formation de ce type, il n'est pas fait mention d'usage pédagogique du numérique : exercices à distance, supports numériques (hormis l'utilisation massive des répertoires communs de la messagerie). Seuls les répertoires partagés et messageries sont évoqués, ce qui semble un minimum pour un diplôme destiné à former des professionnels en services multimédia. Les ressources en matériels et logiciels ne sont pas évoquées, sinon pour expliquer que les étudiants ne disposent pas d'un poste informatique chacun, ce qui est problématique pour ce type de formation. L'utilisation de plateformes d'enseignement à distance pourrait favoriser un retour critique pour des étudiants destinés à développer des services en ligne. Les contrats de professionnalisation représentent 25 % des inscrits. Pour tenir compte des contraintes professionnelles des étudiants sous contrat de professionnalisation, la formation est organisée avec des périodes de cours regroupées. Cela permet d'avoir un public étudiant diversifié.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Pour les modalités d'évaluation, l'item est très bien renseigné. L'évaluation est conforme aux normes des LP. Il est toutefois dommage qu'un étudiant n'ayant pas la moyenne au projet tuteuré ne se voit pas proposer un rattrapage.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>L'annexe descriptive au diplôme présente succinctement les objectifs, sans utilisation d'un référentiel de compétences. Comme indiqué dans le dossier, « Il pourrait s'avérer pertinent à l'avenir de mieux identifier les compétences acquises au cours du cursus au travers d'un bilan de compétences en entrée et d'un autre lors de la remise du diplôme ». Cela permettrait en effet à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'améliorer la lisibilité des compétences acquises dans la formation (environnements techniques, langages) • de faciliter la mise en place d'un suivi d'acquisition formalisé de ces compétences, complémentaire au supplément au diplôme. • d'être exploitable dans un contexte de recrutement.
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Une enquête nationale est réalisée 30 mois après la diplomation (promotions enquêtées 2010 et 2011). Au moment de la rédaction du dossier, l'université ne disposait pas d'informations sur les années suivantes. La licence réalise sa propre enquête interne chaque année, six mois après la sortie de formation des étudiants depuis 2012, avec un taux de réponse d'environ 50 %. Il n'est malheureusement pas fait mention de la manière dont les enquêtes précédentes ont pu ou non être exploitées pour l'amélioration en continu de la formation. Aucun élément saillant de ces enquêtes auprès d'anciens étudiants n'est présenté. Il apparaît cependant qu'une part importante des diplômés est en poursuite d'études, ce qui doit conduire à se poser la question de l'adéquation d'une LP pour le public concerné avec les attentes du secteur économique.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement se réunit chaque année. Il est constitué de représentants des différents acteurs concernés par la formation (étudiants, professionnels [par exemple tuteurs d'entreprises], enseignants). La commission pourrait être ouverte également aux représentants des anciens étudiants. La réflexion quant à l'intérêt d'une dimension transversale de l'autoévaluation est intéressante et pertinente.</p>

Observations de l'établissement

Le Président

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
HCERES
Directeur du Département des formations
20 rue Vivienne
75002 Paris

*Dactylé par Aline FULON
Chef du service Réglementation et gestion
de l'offre de formation
mail : aline.fulon@u-bourgogne.fr*

Dijon, le 5 juillet 2016

Objet : Evaluation HCERES

Monsieur le Directeur,

La direction de l'université de Bourgogne tient à remercier le comité d'experts de l'HCERES pour la pertinence des remarques qui figurent dans les rapports de synthèse des formations de Licence, Licence Professionnelle, Master, Grade de Licence et Grade de Master.

Je vous confirme que les équipes pédagogiques ont été destinataires de ces rapports et ont pu, le cas échéant, formuler des observations.

Celles-ci ont été déposées au fur et à mesure de leur réception sur l'application de gestion électronique de documents (GED) de l'HCERES. Dans les autres cas, je vous informe que l'université de Bourgogne n'a pas d'observation à formuler.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de toute ma considération.

Alain BONNIN

