



HAL
open science

Licence professionnelle Communication et médiation numérique

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Communication et médiation numérique. 2016, Université de Bourgogne. hceres-02039155

HAL Id: hceres-02039155

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039155>

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 Communication et médiation numérique

- 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 *Communication et médiation numérique* (COMEN) forme des professionnels capables de mettre en place des outils numériques de communication et d'information. Elle vise à former aux métiers de gestion de produits et services de communication et d'information en ligne et de l'animation de réseaux sociaux (community management). Elle est ouverte depuis 2012 et vient compléter l'offre de formation en licence professionnelle Activités et techniques de communication de l'université qui se déploie déjà au travers de deux autres spécialités *Commercialisation des produits en ligne* et *Conception et réalisation de services multimédia*.

Les modules de formation intègrent la conduite de projet multimédia, la communication écrite et orale, la recherche d'information et la gestion de réseaux sociaux, l'ergonomie et la conception d'outils multimédia en ligne.

Cette formation est dispensée à l'IUT de Dijon. Elle peut être suivie tant en formation initiale qu'en contrat de professionnalisation.

Synthèse de l'évaluation

Cette licence professionnelle *Communication et médiation numériques* forme, comme l'indique son intitulé, à divers métiers qui touchent à la communication numérique. Les métiers visés sont ainsi variés et nécessitent des compétences professionnelles multiples. Le spectre des débouchés professionnels envisagés va des métiers de l'information stricts (gestionnaire de bibliothèques numériques) à des métiers de communication sur les réseaux socio-numériques (community manager) jusqu'à des métiers qui impliquent l'acquisition de savoir-faire informatiques avérés (responsable TIC auprès de services de communication).

Pour ce faire, cette licence professionnelle s'appuie sur un nombre élargi de compétences à acquérir. La liste des quatre principales unités d'enseignement (UE) les récapitule de manière synthétique : intégration multimédia, stratégie de référencement (UE1), communication visuelle, communication des organisations (UE2), recherche et évaluation de l'information sur internet, réseaux sociaux, outils collaboratifs (UE3), ergonomie, graphisme, informatique et réseaux (UE4). Cette diversité pose néanmoins question en termes de faisabilité et de pertinence compte tenu de la durée de la formation (1 an). Elle est à mettre en regard de la « jeunesse » de la formation et impose d'autant plus la nécessité à exploiter de futures enquêtes d'insertion.

Cette formation s'appuie institutionnellement sur une mutualisation partielle de moyens avec les deux autres licences professionnelles *Activités et techniques de communication Conception et réalisation de services multimédia*, *Commercialisation de produits en ligne*. Parmi les bénéfices de cette association, la licence COMEN a la possibilité d'organiser les projets tutorés en commun, ce qui permet de mettre les étudiants en situation de réaliser des travaux tuteurés avec des profils d'autres disciplines. Elle s'appuie sur une équipe pédagogique qui compte des enseignants aux compétences à la fois variées et spécialisées, nourries de l'expérience de professionnels du secteur, d'enseignants et d'enseignants-chercheurs nombreux. Cette diversité devrait permettre de proposer un suivi de l'acquisition des compétences davantage formalisé.

Cette formation recrute des promotions de 26 étudiants. Son fonctionnement est performant en ce qui concerne la mise en place des stages, des emplois du temps, des projets tutorés. A titre d'exemple, l'équipe pédagogique met à disposition des étudiants les annonces de stage et les contrats de professionnalisation qu'elle reçoit. De ce fait, la part d'étudiants en contrat est importante pour une formation récente.

En revanche, des faiblesses sont à relever dans le pilotage de la formation. Plusieurs indicateurs qui permettraient d'améliorer de manière continue cette formation font défaut. Il faut ainsi relever l'absence d'indicateurs chiffrés et qualitatifs produits de manière systématique sur l'insertion professionnelle des étudiants. C'est également le cas pour les procédures d'autoévaluation qui ne font pas l'objet d'un dispositif systématisé.

L'amélioration du pilotage de la formation sur ce point permettra d'en améliorer l'évolution continue, un objectif particulièrement important pour toutes les formations professionnelles du secteur très évolutif de la communication numérique.

Outre l'importance de régler les problèmes matériels d'accès à un nombre suffisant de postes informatiques pour les étudiants, il serait souhaitable de diversifier les relations avec les professionnels locaux, afin d'obtenir un retour de la part des professionnels plus divers.

Points forts :

- La part importante de contrats de professionnalisation.
- Une formation très bien organisée, tant du point de vue de l'organisation des stages, des emplois du temps, des projets tutorés, de la mise à disposition des annonces de stage et de contrats de professionnalisation auprès des étudiants.
- Une équipe pédagogique qui compte des enseignants aux compétences à la fois variées et spécialisées, nourries de l'expérience de professionnels du secteur, d'enseignants et d'enseignants-chercheurs nombreux.

Points faibles :

- L'absence d'indicateurs chiffrés et qualitatifs sur la situation des étudiants en entrée et sur l'insertion professionnelle.
- Les faibles relations avec le tissu professionnel local en dehors des très petites entreprises.
- L'enseignement informatique et multimédia insuffisant qui pâtit du manque d'équipements informatiques et de logiciels mis à disposition des élèves.
- L'évaluation des compétences insuffisamment formalisée.
- Des procédures d'autoévaluation à développer.

Recommandations et conclusion :

Il faudrait :

- Diversifier les relations avec les professionnels locaux (en intégrant des non-enseignants à la commission de perfectionnement par exemple).
- Mettre en place des indicateurs de l'insertion professionnelle, afin de mieux évaluer les débouchés d'emploi des anciens étudiants.
- Mettre en place un portefeuille de compétences explicitant dans le détail les savoirs et savoir-faire acquis par les étudiants.
- Mettre en place une procédure annuelle d'autoévaluation de la formation plus formalisée.

Analyse

Adéquation du cursus aux objectifs	<p>Les programmes de formation présentés sont cohérents avec les objectifs annoncés et les métiers indiqués comme ceux auxquels les diplômés peuvent prétendre en sortie. Quatre UE répondent à ces objectifs : intégration multimédia, stratégie de référencement (UE1), communication visuelle, communication des organisations (UE2), recherche et évaluation de l'information sur internet, réseaux sociaux, outils collaboratifs (UE3), ergonomie, graphisme, informatique et réseaux (UEA).</p> <p>La seule petite réserve porte sur le grand nombre de débouchés visés par la licence, imposant des compétences très diverses à acquérir. Ces débouchés vont de métiers de l'information stricts (gestionnaire de bibliothèques numériques), des métiers de communicants purs (community manager) jusqu'à des métiers qui nécessitent une compétence informatique certaine (responsable TIC auprès de services de communication). Cette diversité est à mettre en regard de la jeunesse de la formation et de la nécessité à exploiter futures enquêtes d'insertion.</p>
------------------------------------	---

<p>Environnement de la formation</p>	<p>Cette formation n'a pas d'équivalent de niveau équivalent (bac +3) dans la région sur ce domaine (communication, médiation numérique, réseaux sociaux). Elle offre des possibilités de poursuite d'études au DUT Métiers du multimédia et de l'internet (MMI) de Dijon.</p> <p>Sur le plan de l'organisation, la mutualisation - pour partie - de trois licences professionnelles (communication et médiation numérique ; commercialisation de produits en ligne ; conception et réalisation de services multimédias) facilite la gestion de cette licence. Cela permet d'une part une mutualisation des coûts, et d'autre part de mixer les compétences des étudiants (informatique et réalisation multimédia) pour conduire des travaux tuteurés ce qui présente un vrai intérêt pédagogique.</p> <p>La formation intègre des professionnels issus de web agency locales et d'une association locale consacrée aux TIC. Sont indiqués des professionnels de First Eco (le secteur d'activité n'est pas indiqué), du studio de design et multimédia Indelebil, I-com (le secteur d'activité n'est pas indiqué), et de l'association comunitic. Cet appui sur de très petites entreprises est source de fragilité.</p> <p>La participation aux enseignements est indiquée dans le dossier, mais on ne dispose pas d'indicateurs pour les stages et l'insertion professionnelle. On manque également d'éléments indiquant le marché local d'insertion professionnelle : nombre et taille des entreprises et organismes susceptibles d'être intéressés par le profil des étudiants. Il n'apparaît pas non plus d'actions spécifiques pour favoriser l'insertion des étudiants diplômés dans le tissu local.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Sur le plan de la complémentarité des compétences, l'équipe pédagogique est variée et composée d'enseignants aux compétences complémentaires : 3 enseignants-chercheurs en communication (système de gestion de contenus, description de ressources numériques, outil de travail collaboratif), 1 enseignant-chercheur en anglais, 1 en informatique, 6 enseignants du second degré (PRCE ou PRAG) spécialistes de langues étrangères, de droit, d'intégration multimédia, mais également de nombreux chargés de cours professionnels, tous spécialistes d'un des domaines concernés par la formation : hébergement, intégration multimédia, graphisme, système de gestion de contenu, ergonomie, référencement, etc.</p> <p>57 % d'heures d'enseignement sont assurées par des professionnels, à comparer aux 43 % d'heures données par des enseignants ou enseignants-chercheurs.</p> <p>Cela correspond aux exigences d'une licence à finalité professionnelle. La présence d'entrepreneurs est un atout pour la formation.</p> <p>Les instances de pilotage des enseignements incluent tous les profils d'enseignants. Mais leur implication dans la réflexion stratégique n'est pas montrée. Il n'est pas donné de précisions sur le type de décisions prises par l'équipe pédagogique pour déterminer les orientations des programmes, ni les critères qui déterminent ces programmes.</p> <p>Associer des organismes publics, chambres de commerce, collectivités territoriales, ou grandes entreprises dans les instances de pilotage stratégiques pourrait conforter les orientations et élargir le portefeuille de contrats de professionnalisation.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>L'effectif est tout à fait satisfaisant (26 étudiants au minimum depuis 2012), dont de nombreux inscrits en contrat de professionnalisation (entre 6 et 11 suivant les années), ce qui indique bien l'intérêt que suscite ces profils auprès des entreprises régionales. Le pourcentage des diplômés est très élevé (98 % en moyenne sur les deux années).</p> <p>Le taux de sélection est également indiqué (26 étudiants recrutés sur 200 dossiers). En revanche, l'origine des étudiants (BTS, DUT, type de L2) n'est pas renseigné, ce qui ne permet pas de savoir si un profil majoritaire parmi les étudiants recrutés ressort après les trois années d'ouverture de la formation (2012).</p> <p>La formation étant récente (trois ans) les chiffres fournis ne permettent pas de dégager de tendances.</p> <p>Comme indiqué dans le dossier, les prochaines années donneront plus d'indications sur l'insertion professionnelle des étudiants, au fur et à mesure que la formation sera connue régionalement.</p> <p>Cela étant, à terme, connaître les débouchés principaux permettra peut-être de recentrer la formation - qui vise pour le moment des métiers assez différents - sur les compétences les plus porteuses.</p> <p>Il n'est pas donné d'informations sur l'absence de pratiques en matière de validation d'acquis (VAP et VAE).</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>La place de la recherche est peu détaillée (néanmoins entre 6 et 8 maîtres de conférences enseignent dans la licence suivant les années), mais ce n'est pas un élément déterminant pour une licence à finalité professionnelle.</p> <p>Les deux autres licences partenaires de cette licence professionnelle se caractérisent par un déficit important de cours délivrés par des enseignants-chercheurs (que ce soit en Sciences de l'information communication, en Informatique ou en Sciences de gestion/marketing en ligne). L'apport des MCF dans cette licence professionnelle pourrait éventuellement irriguer également plus le contenu des autres licences dans</p>

	<p>les cours communs ou dans les cours adaptés aux compétences requises par les deux autres licences.</p> <p>L'adossement à un laboratoire de recherche Communications, médiations, organisations, savoirs (CIMEOS) est mentionné sous la forme d'un projet tutoré innovant sur la communauté éco-citoyenne fontaine d'Ouche commandé par le laboratoire.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La fiche RNCP est remplie de manière précise, les compétences visées sont bien détaillées.</p> <p>Les actions de professionnalisation sont celles que l'on peut attendre d'une licence à vocation professionnelle. Elle se fait, de manière traditionnelle, par des retours réguliers avec les chargés de cours professionnels lors des conseils de perfectionnement et les retours des commanditaires des projets tutorés lors des soutenances d'évaluation.</p> <p>Il est dommage que les évolutions de la formation effectuées suite à ces premiers retours n'aient pas été explicitées dans le dossier.</p> <p>Les actions concrètes de relation avec le milieu socio-économique sont orientées vers les très petites entreprises, ce qui peut être trop peu diversifié pour assurer une insertion professionnelle suffisante. Le dossier ne fait pas apparaître les relations tissées avec les collectivités territoriales (qui est pourtant une cible d'insertion annoncée dans la fiche RNCP).</p>
Place des projets et stages	<p>Les modalités de gestion des projets tutorés (150 heures étudiants) et des stages (12 semaines au minimum) sont conformes aux attendus d'une licence professionnelle. Les suivis sont tout à fait satisfaisants et les étudiants bien encadrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les projets tutorés disposent de périodes dédiées et donnent lieu à une soutenance. - Les contrats de professionnalisation sont de un an. Ils sont évalués par le tuteur et font l'objet d'un rapport de stage évalué et d'une soutenance. - Les stages font l'objet d'un suivi par téléphone, puis sur le lieu du stage, d'un rapport de stage évalué et d'une soutenance.
Place de l'international	<p>La formation n'est pas orientée vers l'international, alors que la communication multimédia est une opportunité de communication à l'international pour les PME. Cet axe stratégique mériterait d'être développé.</p> <p>Bien que dédiée à couvrir les besoins locaux cette formation n'exclut néanmoins pas les stages à l'international (un depuis l'ouverture en 2012), et propose des cours de deux langues vivantes ce qui est à souligner.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement parmi les 200 candidats se fait par un entretien et un examen écrit (1 heure).</p> <p>Ces modalités de recrutement garantissent un niveau homogène des étudiants et limitent l'intérêt de dispositifs de mise à niveau. Plusieurs dispositifs ont néanmoins été mis en place pour favoriser la réussite des étudiants : sujets progressifs, mélange dans les groupes d'étudiants d'origine disciplinaire différente afin de favoriser le partage des connaissances.</p> <p>Tout candidat de liste principale ou complémentaire a accès à la liste des contrats de professionnalisation collectée par la formation.</p> <p>Un dispositif de collecte d'offres d'emploi, créé pour le DUT, est ouvert aux étudiants de la licence.</p> <p>Il est surprenant que la formation, orientée vers la formation continue, ne pratique pas la validation des acquis professionnels, qui permet de favoriser les reconversions professionnelles et de diversifier les profils d'élèves (Pas de VAP réalisée au cours des trois dernières années).</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>Les cours sont organisés sur des périodes de 15 jours pour permettre aux étudiants en contrat de professionnalisation d'aller en entreprise.</p> <p>Compte tenu de l'effectif réduit, les actions d'accueil des publics handicapés sont effectuées au cas par cas. Il n'y a pas de pratique de VAE dans les trois dernières années</p> <p>L'absence d'information concernant l'équipement informatique et logiciel est surprenant compte-tenu de l'orientation de la formation. Deux étudiants par poste informatique n'est pas conforme aux normes d'usages actuelles de formation. Des modalités de travail à distance et des plateformes de travail collaboratif, ou des réseaux sociaux d'entreprise seraient attendues dans ce type de formation et constitueraient des applications pratiques.</p>
Evaluation des étudiants	<p>L'évaluation est conforme aux règlements. Les modalités de constitution et de fonctionnement de jury sont également conformes aux attendus et clairement précisé.</p> <p>Il est dommage que des modalités de rattrapage pour les étudiants n'ayant pas obtenu une note suffisante au bloc « stage + projet tuteuré », ne soient pas envisagées, malgré la nature particulière du projet tuteuré.</p>

Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Le portefeuille d'acquisition des compétences n'est actuellement pas mis en place. C'est un point auquel le nouveau responsable de formation (depuis septembre 2015) devra s'atteler à court terme.</p> <p>De même, il n'est pas fait mention de livret de l'étudiant détaillant les syllabus de chaque cours.</p>
Suivi des diplômés	<p>Le suivi des diplômés est un point à améliorer à partir d'une enquête systématique réalisée chaque année.</p> <p>Une enquête interne à six mois après la sortie est mentionnée dans le dossier, mais elle n'est pas communiquée.</p> <p>L'absence d'information qualitative et quantitative sur l'insertion des diplômés est préoccupante, d'autant qu'elle pourrait être facilement menée compte-tenu de l'effectif. Ces éléments sont essentiels au pilotage d'une licence à finalité professionnelle. Ce dispositif est particulièrement nécessaire ici compte tenu du peu d'années depuis lesquelles la formation est ouverte et du caractère évolutif du domaine.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Un conseil de perfectionnement est organisé chaque année au mois de mai. Y sont convoqués l'ensemble des enseignants (titulaires et professionnels) de la licence professionnelle. L'existence de ce comité de perfectionnement est un élément très positif. Celui-ci pourrait aussi être ouvert aux représentants des étudiants et à des professionnels non intervenants, pour ouvrir les points de vue et favoriser l'évolution des maquettes.</p> <p>L'autoévaluation ne repose pour le moment que sur des entretiens réalisés auprès de quelques étudiants de l'année. Cette procédure donne moins d'informations qu'une autoévaluation réalisée auprès de l'ensemble de la promotion sur l'ensemble des enseignements donnés.</p> <p>C'est donc un point à améliorer.</p> <p>Enfin, le dossier ne précise pas quels points ont été améliorés par les autoévaluations orales menées jusque-là.</p>

Observations de l'établissement

Le Président

à

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

*Dossier suivi 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

