



HAL
open science

Licence professionnelle Management de l'équipe commerciale

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management de l'équipe commerciale. 2016, Université de Bretagne-Sud - UBS. hceres-02039439

HAL Id: hceres-02039439

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039439v1>

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 Management de l'équipe commerciale

- Université de Bretagne-Sud - UBS

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

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 : Droit économie gestion

Établissement déposant : Université de Bretagne-Sud - UBS

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Management de l'équipe commerciale* est destinée à former, dans un premier temps, des commerciaux de terrain, des attachés commerciaux bancaires, des chefs de rayon, qui devraient pouvoir prétendre dans un second temps à des postes d'encadrement et de manager d'équipe. Les postes visés par la formation sont : animateur des ventes, chef des ventes, chef de département commercial, responsable des ventes, chef de rayon, marchandiseur, directeur de magasin, conseiller de clientèle bancaire, chargé de relation, responsable d'agence...

La formation s'effectue sur trois sites : Guingamp, Vannes, la Réunion. Elle est accessible à tout étudiant titulaire d'une deuxième année de licence, d'un diplôme sanctionnant deux ans d'études supérieures (Diplôme universitaire de technologie (DUT) ou Brevet de technicien supérieur (BTS)) ou ayant obtenu une validation des acquis de l'expérience ou une validation des acquis professionnels. Elle est proposée en formation initiale, en apprentissage, en contrat de professionnalisation, et en formation continue hors contrat de professionnalisation.

Synthèse de l'évaluation

La formation répond parfaitement à un besoin de professionnalisation dans un domaine porteur. Les petites équipes et un enseignement très généraliste doivent inciter les étudiants ayant un diplôme sanctionnant deux années d'études supérieures à se tourner vers cette filière, notamment sur le site de l'île de la Réunion où la formation répond à un besoin local. Cependant les modalités de fonctionnement sont trop hétérogènes sur chacun des trois sites et ne permettent pas d'apporter une appréciation générale sur la licence professionnelle.

L'origine des étudiants montre un total déséquilibre : 90% des promotions sont assurées via les lycées et les formations en BTS/BTSA (Brevet de technicien supérieur agricole), sur les deux sites.

Les usages du numérique sont faibles et uniquement en lien avec l'édition de supports de cours, éventuellement de séquences pédagogiques. Ils utilisent Agora Line comme plateforme d'espace numérique de travail (ENT). La part du numérique reste négligée alors que la distance entre chacun des sites justifie un usage pédagogique plus développé.

Il est regrettable que la formation soit portée par une personne et non par une équipe.

La spécificité des deux sites de Guingamp et de Vannes ne ressort pas assez dans le dossier, ce qui rend difficile l'évaluation dans la mesure où ils ne sont pas toujours distingués.

Par ailleurs, aucun élément dans le dossier ne permet de comprendre le conventionnement entre l'UBS et l'UCO (Université catholique de l'Ouest).

Points forts :

- Une thématique porteuse.
- Le positionnement régional pertinent sur l'île de la Réunion.

Points faibles :

- Une absence de recours au numérique regrettable.
- Absence d'équipe pédagogique active.
- L'imprécision des relations entre l'UBS et l'UCO.

Recommandations :

Le site de la Réunion étant plus attractif, il pourrait davantage être impliqué dans la gestion de cette formation, et devrait se rapprocher de l'université de la Réunion. Les relations entre l'UBS et l'UCO devraient être expliquées.

La formation est peu convaincante car le dossier est une collecte de généralités qui mériteraient d'être appliquées à la filière afin de pouvoir mieux renseigner l'étudiant désirant intégrer la licence professionnelle.

La maquette pédagogique devrait être remaniée pour que les enseignements proposés soient davantage orientés vers un contenu plus commercial et opérationnel.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Le cursus de 450 heures proposées est cohérent avec les objectifs visés qui sont de permettre à des commerciaux, à moyen terme, d'accéder à des fonctions de management d'équipe. Toutefois aucun témoignage d'ancien ne permet d'attester de cette cohérence.</p> <p>Le volume d'heures, plus de 30%, dédié à des professionnels est pertinent. Toutefois les modes opératoires sont très différents d'un site à l'autre.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Il existe d'autres formations sur la région bretonne (Saint-Brieuc, Saint Pol de Léon) qui proposent les mêmes thématiques. En revanche, il n'en existe pas à la Réunion.</p> <p>L'université catholique de l'Ouest, dans le cadre d'une convention, accueille depuis 2004 la formation bretonne. Aucun adossement à une structure de recherche n'est présenté. En revanche sont évoqués des partenariats avec les lycées (Croix rouge à Brest, Le Taillandier à Fougères,...) qui apportent des ressources, notamment humaines, en tant qu'intervenants.</p> <p>L'hétérogénéité des environnements des deux sites (métropole et Réunion) est considérable. A Guingamp, les relations avec les entreprises sont gérées par la Chambre de commerce et d'industrie, alors qu'à la Réunion il s'agit du MEDEF (Mouvement des entreprises de France).</p> <p>Dix entreprises sont listées nominativement comme partenaires de la formation. Sur le site de la Réunion, l'organisme de formation Tetranergy permet de mettre à disposition des étudiants des structures pédagogiques et facilite l'embauche des diplômés.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>A Guingamp, la responsable pédagogique enseigne peut dans cette licence. Pourtant elle assure la responsabilité des stages et des projets tuteurés. Le ratio souhaité de 25% de professionnels est respecté, même si un seul professionnel se retrouve avec 20% de la formation, soit 102 heures de cours. Le site de Guingamp comprend un maître de conférences, un étudiant en thèse, trois enseignants vacataires titulaires d'un diplôme de niveau master 2 et neuf professionnels.</p> <p>Le site de la Réunion comprend un maître de conférences, six professionnels, deux agrégés du secondaire et deux enseignants titulaires du CAPES (Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré). Plusieurs enseignants de l'université de la Réunion et de l'université de Maurice interviennent sous forme de conférences thématiques. Le responsable pédagogique du site n'est pas mentionné. L'encadrement des projets tuteurés et des mémoires est assuré par le responsable de la licence professionnelle.</p>

Effectifs et résultats	<p>Les effectifs à Guingamp ont chuté sérieusement l'année dernière (-50%) alors que c'est le contraire (+20%) sur la Réunion. La différence des environnements explique essentiellement cet écart.</p> <p>Le taux de réussite présenté est stable, environ 90%. Le taux d'insertion présenté est satisfaisant, environ 95%, mais les chiffres sont à considérer avec prudence car le volume de répondants est faible (environ 50%).</p> <p>Entre 80 et 100 étudiants sont inscrits sur le site de Vannes. Le nombre d'étudiants en contrat de professionnalisation est très variable, de 13 à 61 selon les années. Le site de Guingamp accueille une cinquantaine d'étudiants, dont 12 à 25 étudiants en contrat de professionnalisation. Le site de la Réunion accueille une quarantaine d'étudiants en moyenne, dont la majorité en contrat de professionnalisation.</p> <p>La différence de validation des acquis de l'expérience entre les sites de la Réunion et de Bretagne est étonnante (1 seul en 2013/2014 à la Réunion, contre 7 en Bretagne). Le taux de chômage élevé sur l'île de la Réunion pourrait laisser envisager une demande de VAE (Validation des acquis de l'expérience) plus importante. Ce faible taux de VAE est peut-être dû au fait que celles de la Réunion sont traitées par Guingamp.</p>
------------------------	--

Place de la recherche	<p>Les enseignants-chercheurs de la filière économie et gestion de l'université catholique de l'Ouest sont rattachés soit au groupe de recherche COSME (Conseil, stratégie et management de l'entreprise), soit à l'IREA (Institut de recherche sur les entreprises et les administrations) de l'université de Bretagne-Sud.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La professionnalisation est présentée sous forme de matières à caractère professionnel. Il pourrait être judicieux de montrer en quoi la filière forme aux besoins du marché.</p> <p>Sur Guingamp, il existe de forts liens avec la chambre de commerce et d'industrie. Les intervenants professionnels sont nombreux et, les étudiants sont mis en situation de terrain.</p> <p>Sur la Réunion, les entreprises sont très actives, notamment en recrutant les jeunes en contrats de professionnalisation. Le MEDEF étant partie prenante avec son président local, la formation bénéficie d'un bon réseau.</p>
Place des projets et stages	<p>Un projet tuteuré de 140 heures, sur des sujets répondant à des problématiques d'entreprises est réalisé sur quatre semaines, pour tout étudiant qui n'est pas en alternance.</p> <p>La validation du projet tuteuré s'effectue, dans un premier temps, par la remise d'un dossier écrit d'au moins cinq pages exposant la problématique, et la méthodologie envisagées ; puis dans un second temps par un rapport final écrit, incluant les solutions proposées. L'évaluation finale est assurée par les responsables de la formation.</p> <p>Le stage, 420 heures sur 12 semaines, et le suivi se déroulent en deux temps (méthodologie proposée/solutions apportées) par deux tuteurs (universitaire/professionnel). L'évaluation s'effectue par les deux tuteurs sur la base de la lecture des deux dossiers et d'une soutenance. La présence du professionnel qui a proposé la problématique est requise.</p> <p>Aucune différence n'est effectuée entre un stage de 12 semaines et un contrat de professionnalisation, ce qui est dommage.</p> <p>Le suivi du stage est assuré par un tuteur professionnel et un tuteur universitaire. Une soutenance orale sur le stage s'effectue devant un jury composé par le responsable de formation, l'enseignant tuteur et le tuteur professionnel. Un mémoire de 30 à 50 pages, soutenu devant les responsables de formation et l'enseignant chargé du suivi, tient compte de l'avis du tuteur professionnel. La composition du jury ne fait pas référence à la présence de professionnels.</p>

<p>Place de l'international</p>	<p>Un enseignement d'anglais est proposé aux étudiants. Des partenariats sont mis en place pour développer les études à l'International.</p> <p>Peu de place est réservée à l'international, si ce n'est la possibilité laissée à l'étudiant volontaire de passer des certificats de type TOEFL (<i>Test of English as a Foreign Language</i>), TOEIC (<i>Test of English for International Communication</i>).</p> <p>La politique de la formation pourrait être développée au regard du niveau import/export du site de la Réunion.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Les responsables pédagogiques accompagnent les étudiants vers l'insertion professionnelle. Toutefois, aucune précision n'est donnée quant à la méthodologie adoptée pour ce suivi individualisé. Des cours de techniques de recherche d'emploi sont également proposées.</p> <p>Aucune précision n'est fournie dans le dossier transmis concernant le volume de candidatures.</p> <p>Concernant l'accompagnement à la réussite, dispositif de mise à niveau, réorientation..., rien n'est renseigné.</p> <p>Le dossier fournit des éléments tout à fait insuffisants sur cet item.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La formation comprend 469 heures de cours pour les cinq unités d'enseignement fondamentales, ainsi que qu'une unité d'enseignement dédiée au projet tuteuré et une unité d'enseignement comportant le stage de 16 semaines en entreprise.</p> <p>La formation s'appuie sur les services supports de l'université catholique de l'Ouest (aucune information fournie concernant le site de la Réunion) concernant les étudiants ayant des contraintes.</p> <p>Le C2i (Certificat informatique et internet) est proposé aux étudiants.</p> <p>Une formation Access est proposée aux étudiants qui souhaitent s'orienter vers l'élaboration d'un diagnostic général de l'entreprise.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités d'évaluation sont celles de l'UBS. La moyenne au projet tuteuré et au stage permet d'obtenir la licence professionnelle.</p> <p>Il n'est pas fait mention dans le dossier de contrôle continu. <i>A priori</i>, seuls des examens terminaux sont réalisés, soit sous la forme d'écrits soit sous la forme d'oraux.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Les compétences transversales attendues sont répertoriées par unité d'enseignement. Un examen terminal, sous forme d'écrit, d'oral ou d'un dossier, sanctionne tout enseignement dispensé.</p> <p>Le contrôle de ces compétences se fait au travers de projets sur la base d'une démarche de pédagogie active donnant lieu à des échanges pour évaluer et interpréter les résultats des projets menés en cours.</p> <p>Les examens ont lieu en février et en juin. La session de rattrapage se tient en septembre.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Un questionnaire en ligne est envoyé aux diplômés six mois après leur validation. Une enquête annuelle est effectuée par l'Observatoire de la vie étudiante et de l'insertion professionnelle (OVEIP) de l'université catholique de l'Ouest.</p> <p>Les données sont fournies pour le site de Guingamp pour seulement 22 (2014) et 33 (2013) étudiants ; et pour le site de la Réunion pour une trentaine d'étudiants. Sur ces données le taux d'insertion professionnelle est très satisfaisant, notamment sur le site de la Réunion où le taux de chômage des jeunes de 15 à 24 ans est proche des 60%. On note une absence de reprise d'étude directe.</p> <p>Deux relances sont réalisées par la suite.</p> <p>Ces enquêtes ne sont pas utilisées en termes de processus d'amélioration, ce qui est dommage.</p>

<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement comprend trois universitaires, la directrice de l'université catholique de l'Ouest Bretagne Nord, le directeur du service formation de la Chambre de commerce et d'industrie et quatre professionnels. Il se réunit une fois par an. Il ne comprend ni étudiants, ni anciens diplômés.</p> <p>Les équipes pédagogiques se réunissent annuellement.</p> <p>Un comité de pilotage travaille à la suite des décisions prises en conseil de perfectionnement.</p>
---	---

Observations de l'établissement

Lorient, le 4 juillet 2016

DOSSIER SUIVI PAR :

Cellule d'aide au pilotage
lucie.garnier@univ-ubs.fr
02 97 01 70 66

Jean PEETERS,
Président de l'Université Bretagne
Sud

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur du département évaluation
des formations et diplômes
Haut Conseil de l'Évaluation de la
Recherche et de l'Enseignement
Supérieur
2, rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Observations de portée générale relatives au rapport transmis par le Comité d'Évaluation du HCERES – Licence Professionnelle MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE.
B2017-EV-0561718N-S3LP170012090-013833-RT

Monsieur le Directeur,

Tout d'abord nous tenons à remercier le Comité d'Évaluation et les responsables du HCERES pour leur implication et leur participation à l'évaluation de la formation licence professionnelle Management de l'équipe commerciale.

La lecture du rapport du HCERES ne soulève de notre part aucune observation de portée générale.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

Jean PEETERS
Président de
l'Université Bretagne Sud

