



# Licence professionnelle Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications. 2016, Université de Franche-Comté - UFC. hceres-02039593

**HAL Id: hceres-02039593**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039593>**

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 Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications

- Université de Franche-Comté – UFC

# HCERES

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

Formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> 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 : Sciences fondamentales et sciences pour l'ingénieur

Établissement déposant : Université de Franche-Comté - UFC

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Réseaux et télécommunications*, spécialité *Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications (CART)*, de l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Belfort-Montbéliard a pour objectif de former des technico-commerciaux dans le domaine des réseaux et télécommunications. Elle recrute principalement des étudiants issus de formations techniques en réseaux et télécommunications et forme les étudiants pour la partie commerciale, ingénierie financière et avant-vente.

La licence professionnelle est accessible en formation initiale à temps plein, en apprentissage et en contrat de professionnalisation. La part des étudiants en formation par apprentissage et en contrat de professionnalisation représente actuellement environ 75% des étudiants.

Le parcours d'enseignement est classique avec deux modules d'adaptation en début de parcours. L'enseignement est situé à l'IUT de Belfort Montbéliard et bénéficie de l'appui du département Réseaux et télécommunications (R&T).

## Synthèse de l'évaluation

La formation, créée en 2008, est en constante progression, autant du point de vue du recrutement des étudiants que du point de vue de la notoriété auprès des entreprises.

Au niveau économique, la formation est pertinente, les emplois existent et la demande est supérieure à l'offre, cette formation n'a pas de formation concurrente proche. Les effectifs sont en constante progression, par contre le taux de poursuites d'études est trop important au regard des attentes. Le profil des étudiants recrutés concerne principalement des étudiants ayant un diplôme universitaire de technologie en réseaux et télécommunications, celui-ci étant fortement demandé par les entreprises.

L'adéquation du cursus aux objectifs ne semble pas satisfaisante dans le sens où plus de la moitié des étudiants estiment les enseignements non conformes à leurs attentes. Une meilleure cohérence entre les unités d'enseignements (UE) et les compétences à acquérir serait souhaitable, ou une meilleure communication envers les étudiants paraît nécessaire. Notons également que le projet professionnel et le stage ne sont pas clairement identifiés dans le tableau des UE.

L'équipe pédagogique devrait améliorer son pilotage, le dossier traduit des problèmes récurrents tels que des cours ne correspondant pas aux attentes, des évaluations non rendues, des notations tardives. Les intervenants professionnels assurent environ la moitié du volume horaire, néanmoins principalement dans le domaine commercial. L'intervention de plus d'intervenants professionnels sur le domaine technique serait positive. L'évaluation des étudiants est insuffisamment précise au regard du dossier et il semble que des problèmes soient survenus au niveau du respect des modalités de contrôle des connaissances et du retour des notes. L'évaluation des compétences n'est pas encore opérationnelle, elle devrait l'être avec la mise en place d'un livret d'apprentissage. Le conseil de perfectionnement devrait être amélioré, le dossier ne précise pas sa composition et la synthèse des comptes rendus liste des points positifs et négatifs sans véritable analyse et retour sur les actions menées. L'enseignement de l'allemand est assez rare dans une formation de ce type. Il serait intéressant d'en évaluer la pertinence sachant que les étudiants sont demandeurs de davantage de cours d'anglais et que l'allemand ne peut être enseigné qu'au niveau débutant.

Points forts :

- Secteur d'activité dynamique. associé à une forte demande de ce type de profil de la part des entreprises, ce qui se traduit par exemple par une demande de Validation des acquis de l'expérience (VAE) de la part de l'entreprise Orange.
- Bonne implication des professionnels dans les enseignements.
- Contrats d'apprentissage en augmentation.

Points faibles :

- Nombre trop important de poursuites d'études.
- Non-conformité de la définition du projet et du stage et des modalités de contrôle et d'évaluation avec la réglementation.
- Conseils de perfectionnement à revoir au niveau du fonctionnement et de la formalisation.

Recommandations :

Il est recommandé d'être plus rigoureux afin de mettre en conformité la formation avec l'arrêté de 1999 et d'avoir des comptes rendus de conseil de perfectionnement de bonne qualité décrivant les démarches d'amélioration effectuées. Certains points pourraient être améliorés par une meilleure communication entre les différents intervenants, enseignants et étudiants. Il est nécessaire également d'entreprendre des actions afin de limiter les poursuites d'études et de formaliser ces actions.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>L'adéquation entre le cursus et les objectifs visés devrait être améliorée. La partie commerciale est plus développée que la partie technique. Or, dans certains documents tels que le supplément au diplôme, certaines parties techniques sont conséquentes et des compétences telles que « Diriger et contrôler l'installation d'un câblage, Superviser et gérer un réseau, Maintenir des réseaux, Faire évoluer une configuration en fonction des besoins et des moyens technologiques » ne sont pas suffisamment approfondies. Par ailleurs, en 2014/2015, 64% des étudiants estiment que les enseignements ne sont pas conformes à leur attente, ce point serait à mettre en relation avec le ratio partie commerciale/partie technique.</p> <p>Les UE projets et stages sont difficilement compréhensibles sur le tableau des UE. L'arrêté de 1999 demande une UE distincte pour le projet professionnel et pour le stage, ce qui ne peut être vérifié. Par ailleurs, l'UE4 fait apparaître des coefficients allant de 1 à 4, ce qui est contraire aux recommandations de l'arrêté cité précédemment.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>L'environnement économique est très positif, la seule formation concurrente est celle de Mont-de-Marsan située dans le Sud-Ouest. Cette licence professionnelle privilégie la partie technico-commerciale par rapport à la plupart de ses concurrentes en réseaux et télécommunication qui privilégient souvent les aspects techniques.</p> <p>Le Nord-Est de la France possède un bassin d'entreprises du domaine largement suffisant pour alimenter la LP (Orange, Axians, etc.), et la partie technico-commerciale de ces entreprises est toujours très importante.</p> <p>La seule difficulté est l'isolement géographique au niveau de la recherche, les centres ou laboratoires de recherche dans le domaine des télécommunications sont éloignés.</p>

<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs, d'enseignants et de professionnels dans le cœur de métier (marketing). Les volumes horaires sont cohérents, les professionnels intervenant environ 230 heures sur le cœur de métier, soit près de la moitié du volume horaire global.</p> <p>Au vu de l'analyse du dossier, il est visible que la communication entre les intervenants reste à développer afin d'améliorer l'efficacité de la formation.</p> <p>La synthèse de l'évaluation des enseignements par les étudiants montre que certains cours, notamment ceux dispensés par des vacataires, ne correspondent pas à leur attente.</p> <p>Il est difficile de mesurer l'implication des professionnels dans les tâches annexes à l'enseignement, il n'y a pas de documents retraçant les travaux des conseils de perfectionnement, il existe seulement une synthèse évoquant les points principaux abordés.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs en entrée sont en progression constante (de 14 à 23 de 2010 à 2015) et le taux de réussite est très satisfaisant en étant supérieur à 95%.</p> <p>Par contre, le nombre de diplômés continuant en poursuite d'études est très élevé, les résultats au niveau de l'insertion sont donc mitigés, voire critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur 2012-13 : 58% en emploi et 41% de poursuite d'études</li> <li>- sur 2013-14 : 44% en emploi et 44% de poursuite d'études</li> </ul> <p>En conséquence, le taux d'emploi est faible et le taux de poursuite d'études est trop important.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Le lien avec la recherche repose sur la présence d'un maître de conférences et d'un professeur des universités parmi les intervenants.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation est excellente avec une grande demande des entreprises et plus de demandes que de places disponibles, principalement en alternance.</p> <p>Le pourcentage des cours assurés par des professionnels est assez élevé (de l'ordre de 50% du volume horaire), néanmoins les interventions ont lieu principalement dans le domaine commercial et non technique. Un rééquilibrage serait appréciable.</p> <p>La fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) est assez complète, la partie commerciale est bien décrite, mais le tableau des UE devrait intégrer les éléments nouveaux principalement technologiques tels que la fibre optique.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Les UE de projet et de stage ne sont pas clairement définies. Il est question de projet tuteuré et de projet professionnel pour la partie initiale, et de projet pour les alternants. La réglementation prévoit deux UE distinctes pour le stage et le projet tuteuré, ce qui n'est pas lisible dans le dossier.</p> <p>Pour les deux formations (formation initiale et alternance), l'ensemble projet/stage comprend 24 ECTS (<i>European credits transfer system</i>), mais pour la formation initiale, le tableau des UE ne précise pas la répartition entre le projet et le stage.</p> <p>Pour les étudiants en alternance, à chaque période le projet est défini par le tuteur industriel mais il n'est pas précisé le type d'évaluation des compétences. Pour la formation initiale, hormis « la rédaction d'un projet et soutenance », il n'est pas précisé d'autre type de suivi ou de notation.</p> <p>Quelques exemples des projets proposés auraient permis de mieux apprécier le travail réalisé dans ce cadre. Par ailleurs, ce dernier point a été soulevé par les délégués des étudiants qui souhaitent une orientation des projets dans les domaines de compétences de la formation (42% des étudiants ne sont pas satisfaits par les sujets proposés).</p> <p>Au niveau du conseil de perfectionnement, il est question de problèmes sur les projets tuteurés, cela mériterait d'être éclairci.</p>

<p>Place de l'international</p>	<p>L'international est présent à travers la prévision d'un déplacement à Londres. Au cours des réunions du conseil de perfectionnement, il est exprimé une demande d'un enseignement de l'anglais plus poussé.</p> <p>Un cours d'anglais technique de 37 heures et un cours d'allemand culturel de 20 heures sont obligatoires dans la formation. Il sera certainement nécessaire de faire un choix entre un anglais plus poussé ou un allemand de niveau débutant sachant qu'une partie des étudiants est dans cette situation. En l'état actuel pour cette licence, l'anglais représente 65% de l'enseignement en langue étrangère et l'allemand 35%.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>La formation a été ouverte à des profils différents, néanmoins les entreprises sont fortement demandeuses de profils typés Réseaux et télécommunication. Le recrutement est donc actuellement axé vers les profils Diplôme universitaire de technologie (DUT) R&amp;T.</p> <p>Les profils à l'entrée étant similaires, la remise à niveau a évolué vers une découverte des nouvelles technologies en plus de la formation Cisco.</p> <p>Techniquement, les étudiants sont recrutés à la suite d'un entretien réalisé au mois de mai pour prendre en compte leur motivation.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La LP peut s'effectuer en apprentissage, en contrat de professionnalisation et en formation initiale. Il est de plus possible d'obtenir le diplôme par VAE.</p> <p>Le nombre d'apprentis est en augmentation certaine et la répartition sur les cinq années du bilan est :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- environ 44% en apprentissage</li> <li>- environ 44% en formation initiale</li> <li>- environ 12% en contrat de professionnalisation</li> </ul> <p>L'usage du numérique n'est clairement pas satisfaisant (la plateforme Moodle par exemple n'est pas utilisée). Cela est justifié dans le dossier par le fait qu'il y ait trop de vacataires et de professionnels non universitaires qui ne sont pas initiés à cet outil ou n'ont pas d'accès à une plateforme sécurisée.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités de contrôle sont classiques avec des contrôles sur table, des évaluations de travaux pratiques (TP) mais ne sont pas précisées pour chaque UE.</p> <p>Les conseils de perfectionnement, principalement au travers des observations des étudiants, font ressortir un problème sur l'évaluation ainsi que sur la notation. Il a été relevé que certains enseignants ne respectent pas les modalités de contrôle communiquées au début de l'année.</p> <p>Les éléments fournis dans le dossier ne permettent pas de décrire les modalités de fonctionnement des jurys d'examen.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>L'UE1 concerne les outils transversaux, elle est constituée d'allemand, d'anglais technique, d'anglais de la vie professionnelle, d'informatique, de certification Cisco et d'initiation à la fibre optique.</p> <p>Par contre, il est clairement mentionné dans le dossier qu'aucune évaluation des compétences transversales n'est pratiquée hormis la mise en place des quelques « challenges commerciaux ». Le responsable de la formation précise qu'un livret d'apprentissage sera mis en place pour remédier à ce problème.</p> <p>Le supplément au diplôme est conforme au programme de la LP. Au vu de la diversité des compétences, ce qui est souvent le cas pour des formations technico-commerciales, l'ensemble des compétences techniques citées dans le supplément au diplôme ne sont pas forcément acquises par tous les étudiants en fonction de leur origine (BTS, DUT, etc.)</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est effectué au niveau national et localement, le nombre de réponses est satisfaisant (environ 18/23 diplômés). Les résultats sont très moyens, nous obtenons les statistiques suivantes selon les enquêtes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 64% des diplômés sont en emploi d'après les enquêtes internes</li> <li>- 50% d'après les enquêtes nationales.</li> </ul>

	<p>Cela n'est pas satisfaisant, les poursuites d'études sont trop importantes, surtout concernant les deux dernières années.</p> <p>Pour les diplômés ayant un emploi, les postes occupés sont généralement dans les entreprises où les stages ont été réalisés, la demande du milieu professionnel étant très forte.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement existe, par contre nous n'avons à notre disposition qu'une synthèse des travaux des conseils de perfectionnement. Aucun détail n'est donné sur sa composition.</p> <p>Certains points (intervenant en marketing, notation des étudiants) sont relevés mais restent présents sur plus de trois années universitaires. Le conseil de perfectionnement permet de relever des problèmes mais il est impératif de les traiter ou de justifier l'impossibilité d'amélioration les années suivantes, cela n'est pas réalisé ici.</p> <p>Par ailleurs, les comptes rendus de conseil de perfectionnement sont très mal rédigés, c'est une succession de points relevés, sans réelle analyse, synthèse et actions correctives à mettre en œuvre.</p> <p>Cette instance ne semble pas vraiment opérationnelle.</p> <p>Une enquête annuelle « Evamaine » auprès des étudiants a permis de pointer plusieurs problèmes et points faibles auxquels l'équipe pédagogique a remédié ou tente de remédier d'ici aux prochaines années.</p>



# Observations de l'établissement

Liste des formations du **champ des Sciences fondamentales et sciences pour l'ingénieur** ne faisant pas remonter d'observations sur le rapport rendu par l'HCERES :

L	Mathématiques
L	Sciences pour l'ingénieur
LP	Analyse chimique
LP	Capteurs, instrumentation et métrologie
LP	Chargé d'affaires en réseaux et télécommunications
LP	Conception d'applications multi-tiers
LP	Conception et création avancées pour les micro-produits
LP	Distribution et transports internationaux
LP	Eco design
LP	Energies alternatives
LP	Gestion de production intégrée
LP	Gestion de projets d'innovation
LP	Maintenance et énergétique
LP	Management de la logistique interne
LP	Micro procédés - Process numérique
LP	Performance énergétique des bâtiments
LP	Plasturgie, maintenance et éco plasturgie
LP	Qualité, sécurité, environnement
LP	Traitement de surface et gestion environnementale
LP	Véhicules : électronique et gestion des automatismes
M	Mathématiques et applications
M	Sciences pour l'ingénieur

Fait à Besançon, le 27 juin 2016.



Le Président



Jacques BAHY