

HCERES

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

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Management d'équipes commerciales

- Université de Rouen

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 : Economie - gestion

Établissement déposant : Université de Rouen

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Commerce spécialité Management d'équipes commerciales* a été créée en 2010. Elle est localisée à l'Université de Rouen au sein de l'IUT de Rouen. Cette formation a pour objectif de former des cadres commerciaux qui peuvent, à terme, occuper des postes variés tels que responsable grands comptes, responsable commercial de centre de profit, responsable d'une zone géographique, chef de produit, chargé de clientèle.

Elle est composée de deux parcours : *Secteurs tertiaire et industriel* et *Organisations agricoles*. Le premier parcours *Secteurs tertiaire et industriel*, en formation initiale, repose sur un partenariat entre l'IUT de Rouen et le Lycée André Maurois d'Elbeuf. Le second parcours *Organisations agricoles*, plus récent (2012), en formation par alternance, s'appuie sur la convention signée entre l'IUT de Rouen et la Maison Familiale Rurale (MFR) de Coqueréaumont.

Les objectifs pédagogiques de cette licence professionnelle (LP) sont assez larges dans le domaine du commerce. Les compétences recherchées reposent avant tout sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique commerciale et la pratique du management mais également sur le pilotage d'un centre de profit.

A caractère généraliste dans le domaine commercial, cette formation est organisée en six unités d'enseignements (UE). Les deux premières UE identiques aux deux parcours (mais enseignées séparément) introduisent la formation et s'attachent à une mise en perspective de l'environnement économique (UE1) et à un travail sur les compétences professionnelles (UE2). Les deux autres (UE3 et UE4), spécifiques aux différents parcours, se répartissent entre le management d'un centre de profit et le management stratégique et opérationnel. Les deux dernières UE se répartissent entre projet tuteuré (UE5) et stage (UE6).

Synthèse de l'évaluation

Le cursus est cohérent avec les objectifs pédagogiques : la structure de la formation décrite est lisible et cohérente ; les connaissances et les compétences délivrées sont assez larges dans le domaine du commerce et du marketing tout en correspondant bien aux métiers visés. Les deux parcours proposent le même tronc commun (UE1 et UE2) sur la même période. Les étudiants des deux parcours ne sont pas regroupés et suivent ce tronc commun indépendamment. On note un poids important de « économie et monde contemporain » (40 heures). Les deux UE de spécialisation (UE3 et UE4) sont complètes et pertinentes.

L'attractivité de la formation est forte du côté du monde socio-économique. En outre, la place accordée aux professionnels dans le volume d'enseignement semble correcte, et correspond à ce que l'on peut légitimement attendre pour ce type de formation. Ainsi, au sein de chacun des deux parcours, les professionnels occupent un quart du volume d'enseignement avec respectivement pour le parcours 1 *Secteurs tertiaire et industriel* (23 %) et parcours 2 *Organisations agricoles* (25 %) d'intervenants professionnels. Cependant, l'expérience professionnelle (banque, assurance) de certains intervenants semble éloignée du cœur de la formation.

Cette licence est la seule de ce type au sein de l'Université de Rouen et apparaît comme antérieure aux autres formations comparables dans le paysage national. Il existe au niveau national d'autres licences professionnelles commerce qui ne semblent pas de nature à affecter les entrées et les sorties métiers des diplômés. On peut, en effet, concevoir que, compte tenu du volume de la demande du marché, du dynamisme du bassin d'emploi local, de la structure sommes toutes plutôt régionale, voire nationale des entreprises partenaires, ces deux parcours de formation s'intègrent correctement à leur environnement pour « placer » leurs diplômés respectifs sur le secteur.

Le pilotage de la formation est assuré par un professeur agrégé de l'enseignement du second degré (PRAG) dont le dossier ne mentionne pas la spécialisation. Les relations entre le responsable pédagogique et les responsables dans les

établissements partenaires apparaissent bien identifiées, notamment en matière de répartition des tâches de pilotage (encadrement de projets tuteurés, participations aux jurys, recrutement...). Les missions assignées aux uns et aux autres semblent clairement définies. Ainsi, originellement, le parcours 1 *Secteurs tertiaire et industriel* a répondu à une demande initiée conjointement par la CCI et les partenaires professionnels qui souhaitaient des collaborateurs commerciaux capables d'évoluer vers des fonctions de pilotage d'équipes, particulièrement en agences (points de vente, agences bancaires et d'assurance, agences d'emploi, de voyages, etc.). Ce parcours est adossé au Lycée André Maurois d'Elbeuf et à l'IUT de Rouen. Les cours se déroulent sur le site de l'IUT, excepté le mercredi où ils ont lieu au lycée. Le responsable pédagogique (IUT Rouen) assure les principales responsabilités (direction des études, des stages et des projets tuteurés). Les enseignants du lycée André Maurois assurent 30 % du volume horaire global. Cette inscription dans l'environnement local concerne également le parcours 2 *Organisations agricoles*, qui est une réponse aux attentes du milieu professionnel mais également des politiques en faveur du développement rural. La MFR de Coqueréaumont forte d'une implication active dans le milieu agricole, s'appuie sur un réseau professionnel étoffé. L'IUT de Rouen apporte ses compétences spécifiques en matière d'enseignement commercial et de gestion. Ainsi, dans le cadre de ce parcours, le responsable pédagogique (IUT Rouen) assure la direction des études.

Cependant, on notera la place prépondérante du responsable de formation. Le responsable pédagogique apparaît comme le seul permanent en économie et gestion. Le nombre d'enseignants permanents apparaît, actuellement, comme trop faible au sein de cette formation qui semble portée par un individu central. Cet élément de fragilité pose la question du transfert de connaissances (et de continuité du diplôme) dans le cas d'un retrait du responsable.

Le recrutement dans cette LP diffère selon les parcours. Dans le cadre du parcours 1, le recrutement se fait d'abord sur dossier (120 dossiers déposés pour 70 dossiers retenus) suivi d'un entretien de sélection (16 candidats retenus). La sélectivité assez forte (13 %) peut être le signe d'une procédure de recrutement qualitative. Pour le parcours 2, le recrutement est assuré par la MFR notamment parce que cette structure, s'appuie sur son réseau d'entreprises partenaires pour apporter les contrats de professionnalisation. Les candidats passent un entretien de sélection auprès de la MFR et peuvent ensuite démarcher les entreprises. On regrette que le responsable pédagogique ne puisse pas participer directement aux recrutements et donc ne maîtrise pas réellement le processus de sélection des candidats. Il y a peu de candidats issus de la deuxième année de licence (L2) et donc très peu d'inscrits issus de L2 (moins de 4 % par an en moyenne). On peut regretter l'absence d'action spécifique envisagée pour améliorer la place de ces étudiants.

La formation est efficace avec un taux de réussite supérieur à 90 % sur les dernières années sur l'ensemble des parcours. Les taux de retours aux enquêtes sont, par ailleurs, suffisamment élevés (plus de 90 % en moyenne) pour en apprécier les résultats. Les taux d'insertion semblent satisfaisants puisque environ 70 % des répondants à l'enquête sont en situation d'emploi après l'obtention du diplôme. Cependant, les taux élevés de poursuite d'études (entre 20 et 30 % selon le parcours) dérogent à la finalité d'une licence professionnelle. Ces résultats sont expliqués par le souhait pour les établissements partenaires de reconduire des contrats de professionnalisation au-delà de la licence. Néanmoins, ils interrogent l'objectif d'insertion professionnelle des étudiants et sur la finalité professionnelle du diplôme. Le délai entre l'obtention de l'emploi et la fin des études n'est pas mentionné.

L'évolution des effectifs illustre la dynamique des différents parcours. En effet, si le parcours *Secteurs tertiaire et industriel* augmente légèrement entre 2011-2015 (+ 4 étudiants), il le doit à l'augmentation du nombre d'étudiants en VAE (6 en moyenne par an sur les trois dernières années). Le succès du régime VAE (20 % des inscriptions) témoigne de l'intérêt de la formation pour les professionnels. En effet, certains professionnels indiquent que ce dispositif permet une montée en compétences et ajoute une réelle plus-value à leur carrière. L'autre parcours *Organisations agricoles* est plus confidentiel puisque l'effectif de la promotion oscille autour de 12 étudiants. Cela se comprend compte tenu de la spécificité du champ de la formation (secteur agricole) mais aussi par la nature du parcours (formation en alternance).

La LP est dotée d'un conseil de perfectionnement LP composé de membres réparti entre professionnels, enseignants et un représentant étudiant. Il se réunit une fois par an. La présence de personnes extérieures à la formation permet de garantir un fonctionnement indépendant et d'avoir un retour critique plus objectif. Les questions soumises à ordre du jour sont mentionnées. Elles indiquent qu'il s'agit d'un outil de pilotage efficace. C'est un conseil actif qui permet des décisions concrètes d'amélioration de la formation, comme le renforcement de certaines matières (méthodologie du projet tuteuré, pratique des enseignements) ou encore l'amélioration de la coordination des enseignants (développement de synergies entre certains cours).

Points forts :

- La formation se caractérise par un suivi pédagogique fort qui répond aux besoins des étudiants.
- Un parcours de formation, *Organisations agricoles*, accompagné de la MFR qui répond particulièrement bien aux problématiques locales et qui s'inscrit parfaitement dans le territoire.

Points faibles :

- Le nombre d'intervenants professionnels semble tout juste suffisant au regard des objectifs de la formation. De même, l'expérience professionnelle de certains intervenants semble éloignée du cœur de la formation.
- Il semble impossible que l'université n'intervienne pas directement dans le processus de recrutement. Cette absence est fortement préjudiciable dans le cadre d'un parcours porté par l'IUT de Rouen.
- L'aménagement des UE tronc commun (UE 1 et 2) interpelle. Bien que les enseignements et les intervenants soient identiques, il apparaît que les étudiants des deux parcours ne sont pas regroupés.
- Les taux élevés de poursuite d'études peuvent déroger à la finalité d'une licence professionnelle.
- Le responsable pédagogique apparaît comme le seul permanent en économie et gestion.

Recommandations :

- Le nombre d'enseignants permanents apparaît, actuellement, comme trop faible au sein de cette formation qui semble portée par un individu central. Cet élément de fragilité pose la question du transfert de connaissances (et de continuité du diplôme) dans le cas d'un retrait du responsable.
- Il conviendrait de repenser l'aménagement des deux UE tronc commun (UE 1 et 2) afin de regrouper les étudiants des deux parcours dans la mesure où les enseignements et les intervenants sont les mêmes. Cette possibilité dépendra inévitablement de la faisabilité concrète d'un tel aménagement.
- Au sein du parcours 2 *Organisations agricoles*, l'université au travers de l'IUT et de son représentant devra assurément pouvoir intervenir directement dans le processus de recrutement des candidats.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La licence professionnelle <i>Management d'équipes commerciales</i> créée en 2010 par l'IUT de Rouen a pour objectif de former des cadres commerciaux qui peuvent, à terme, occuper des postes variés tels que responsable grands comptes, responsable commercial de centre de profit, responsable d'une zone géographique, chef de produit, chargé de clientèle.</p> <p>Les compétences recherchées reposent avant tout sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique commerciale et la pratique du management, mais également sur le pilotage d'un centre de profit.</p> <p>Cette formation se scinde en deux parcours. Le premier parcours <i>Secteurs tertiaire et industriel</i> en formation initiale repose sur un partenariat entre l'IUT de Rouen et le Lycée André Maurois d'Elbeuf. Les enseignements ont majoritairement lieu à l'IUT de Rouen. Une journée de cours par semaine est effectuée au Lycée André Maurois d'Elbeuf. Le second parcours <i>Organisations agricoles</i> créée en 2012 se fait uniquement en formation par alternance. Il s'appuie sur la convention signée entre l'IUT de Rouen et la Maison Familiale Rurale de Coqueréaumont. Les cours ont lieu du lundi au vendredi, pour moitié sur le site d'Elbeuf de l'IUT Rouen, pour l'autre moitié dans les locaux de la MFR. Ce parcours s'inscrit de façon cohérente avec la politique locale de développement rural et réponds très bien aux attentes locales des milieux professionnels.</p> <p>Le volume horaire de cours est limité à 400 heures (hors stage et projet tuteuré) dans chacun des parcours. La répartition horaire est correctement répartie.</p> <p>Les étudiants de l'ensemble des parcours suivent en début d'année deux UE de tronc commun (UE1 et UE2). Mais bien que les enseignements et les intervenants soient identiques, il apparaît que les étudiants des deux parcours ne sont pas regroupés. Pourtant, les enseignements dispensés sont généralistes, ce qui conforterait d'autant plus l'idée d'une mutualisation. En effet, l'UE « Langages et culture » apparaît comme une mise en perspective de l'environnement. L'UE2 aborde des compétences générales en matière managériale.</p>
---	--

	<p>En outre, l'intitulé de l'UE2 pose deux difficultés. Il est dénommé « Management des compétences et des risques » dans le descriptif des UE. Ce qualificatif est complété par une seconde dénomination plus précise « Maitrise des techniques du management des équipes ». Cela interroge sur l'orientation claire dévolue à ce bloc d'enseignements. Enfin, l'usage du terme « <i>risque</i> » dans la dénomination semble peu opportun dans la mesure où aucun des enseignements du bloc ne semble faire réellement référence à cette notion.</p> <p>Les deux autres UE 3 et 4 sont spécifiques aux différents parcours. Elles se répartissent entre le management d'un centre de profit et le management stratégique et opérationnel. Ce sont les matières du cœur de la formation. Elles répondent bien aux objectifs de formation propre à chacun des parcours <i>Secteurs tertiaire et industriel</i> et <i>Organisations agricoles</i>.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Cette licence est la seule de ce type au sein de l'Université de Rouen et apparait comme antérieure aux autres formations concurrentes dans le paysage national.</p> <p>Il existe au niveau national d'autres licences professionnelles commerce qui ne semble pas de nature à affecter les entrées et les sorties métiers des diplômés. On peut, en effet, concevoir que, compte tenu du volume de la demande du marché, du dynamisme et de la diversité des partenaires professionnels, de la structure sommes toutes plutôt régionale, voire nationale des entreprises partenaires, ces deux parcours de formation trouvent leur place sans problème pour « placer » leurs diplômés respectifs sur le secteur.</p> <p>Il n'existe pas de convention liant la formation à des partenaires professionnels de référence.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>La formation est pilotée par un enseignant du second degré en charge de la pédagogie. La place accordée aux professionnels dans le volume d'enseignement semble correcte, et correspond à ce que l'on peut légitimement attendre pour ce type de formation. Ainsi, au sein de chacun des deux parcours les professionnels occupent seulement un quart du volume d'enseignement avec respectivement pour le parcours 1 <i>Secteurs tertiaire et industriel</i> (23 %) et parcours 2 <i>Organisations agricoles</i> (25 %) d'intervenants professionnels.</p> <p>Les relations entre le responsable pédagogique et les responsables dans les établissements partenaires apparaissent bien identifiées, notamment en matière de répartition des tâches de pilotage (encadrement de projets tuteurés, participations aux jurys, recrutement...). Les missions assignées aux uns et aux autres semblent clairement définies. En effet, au sein du parcours 1 <i>Secteurs tertiaire et industriel</i>, le responsable pédagogique (IUT Rouen) assure les principales responsabilités (direction des études, des stages et des projets tuteurés) et partage avec les membres du Lycée André Maurois d'Elbeuf le suivi des stages, l'encadrement des projets tuteurés, la participation aux jurys de soutenance et le recrutement des étudiants. Concernant le parcours 2 <i>Organisations agricoles</i>, le responsable pédagogique (IUT Rouen) assure la direction des études. La gestion des emplois du temps, le suivi des stages et l'accompagnement des projets tuteurés sont partagés pour moitié entre le site d'Elbeuf de l'IUT Rouen et la MFR Coqueréaumont. Le recrutement des candidats est traité directement par la MFR. Cependant, sur l'ensemble des missions, on notera la place prépondérante du responsable de formation qui pourrait constituer un élément de fragilité pour la continuité de la formation.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>La formation est efficace avec un taux de réussite supérieur à 90 % sur les dernières années sur l'ensemble des parcours. Les résultats d'insertion semblent satisfaisants puisque environ 70 % des répondants à l'enquête sont en situation d'emploi après l'obtention du diplôme. Les autres étudiants poursuivent leurs études après l'obtention du diplôme. Ils sont 30 % dans ce cas dans le cadre du parcours 1 <i>Secteurs tertiaire et industriel</i> contre un peu moins de 20 % pour le parcours 2 <i>Organisations agricoles</i>. Ces résultats sont expliqués par le souhait pour les établissements partenaires de reconduire des contrats de professionnalisation au-delà de la licence. Néanmoins, ils interrogent l'objectif d'insertion professionnelle des étudiants et sur la finalité professionnelle du diplôme.</p> <p>Le délai entre l'obtention de l'emploi et la fin des études n'est pas mentionné. Les taux de retours aux enquêtes sont suffisamment élevés (plus de 90 % en moyenne) pour en apprécier les résultats.</p>

	<p>L'évolution des effectifs illustre la dynamique des différents parcours. En effet, si le parcours <i>Secteurs tertiaire et industriel</i> augmente légèrement entre 2011-2015, il le doit à l'augmentation du nombre d'étudiants en VAE (6 en moyenne par an sur les trois dernières années). Ainsi, au sein du parcours 1, (hors VAE), le nombre d'étudiants (16) reste stable depuis 2010. Rapporté à l'effectif total de la formation (inscrit administratifs), le régime VAE représente d'ailleurs sur les trois dernières années plus de 20 % des inscriptions. Le succès du régime VAE témoigne de l'intérêt de la formation pour les professionnels, mais incite également à considérer avec prudence les dossiers soumis.</p> <p>L'autre parcours <i>Organisations agricoles</i> est plus restreint puisque l'effectif de la promotion oscille autour de 12 étudiants. Cela se comprend compte tenu de la spécificité du champ de la formation (secteur agricole) mais aussi par la nature du parcours (formation en alternance).</p>
--	--

Place de la recherche	<p>Le responsable pédagogique a un statut d'enseignant du second degré (PRAG). Il n'y a pas de collaboration avec des laboratoires de recherche. Excepté un maître de conférences en mathématiques (Section 63) qui dispense un enseignement de TIC (24h), il n'y a aucun enseignant-chercheur dans la formation.</p>
Place de la professionnalisation	<p>Les professionnels assurent 25 % des heures d'enseignements avec pour certains enseignants une expérience professionnelle antérieure en entreprise.</p> <p>Ces intervenants présentent une diversité de profils en termes de formation d'origine, de niveau hiérarchique et de type d'expérience, très intéressante. On notera cependant la difficulté à stabiliser les intervenants professionnels et l'on s'interrogera sur la pertinence de professionnels issus de la banque et de l'assurance. Le rapport avec le cœur de la formation et la finalité du diplôme semble assez éloigné.</p>
Place des projets et stages	<p>Les périodes en entreprise se répartissent ainsi : pour le parcours 1 en formation initiale, elle se traduit par un stage (16 semaines), pour le parcours 2 elle correspond à un fonctionnement par alternance (25 semaines/année) à raison d'une période de 15 jours en entreprise suivi de 15 jours en formation. Ce rythme est correct. Dans chacun des parcours l'étudiant doit réaliser un projet tuteuré.</p> <p>Peu d'éléments sont fournis sur l'aspect projet hormis une référence à des projets de groupe centrés sur la création d'entreprise. Cependant, si cette thématique de la création/reprise d'entreprise est une réponse naturelle aux besoins des étudiants du parcours 2 <i>Organisations agricoles</i> (dans le cas de reprises des exploitations agricoles familiales), il conviendrait de reconsidérer la pertinence de ce projet tuteuré dans le cas du parcours 1. Le responsable pédagogique aidé d'un autre enseignant encadre l'ensemble des projets tuteurés. Il serait peut être intéressant de répartir les projets auprès d'autres enseignants sans associer forcément le responsable pédagogique. L'accompagnement et le suivi en entreprise est effectué par un tuteur enseignant. Le dossier mentionne une seule visite physique en entreprise (minimum exigé) de la part du tuteur formation.</p>
Place de l'international	<p>La place de l'international se manifeste uniquement dans le choix d'une discipline de langue étrangère (anglais commercial 30h). Il existe un enseignement de vulgarisation en matière économique (économie et monde contemporain 40h), mais il semble s'agir plus d'une mise en perspective des grands enjeux politiques, économiques et culturels que d'une réelle réflexion sur l'international.</p> <p>Ainsi, la part donnée à l'international reste très anecdotique dans cette formation.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Dans le cadre du parcours 1, le recrutement est assuré par le responsable mais également les enseignants vacataires.</p> <p>Le recrutement suit la procédure suivante : sélection sur dossiers (120 dossiers déposés pour 70 dossiers retenus) puis entretien de sélection (16 candidats retenus). La sélectivité assez forte (13 %) peut être le signe d'une procédure de recrutement qualitative.</p> <p>Pour le parcours 2, le recrutement est assuré par la MFR, notamment</p>

	<p>parce que cette structure s'appuie sur son réseau d'entreprises partenaires pour apporter les contrats de professionnalisation. Les candidats passent un entretien de sélection auprès de la MFR et peuvent ensuite démarcher les entreprises. Cependant, le responsable pédagogique semble ne pas participer directement au processus de recrutement et délègue donc la sélection des étudiants.</p> <p>L'effectif moyen du parcours 1 <i>Secteurs tertiaire et industriel</i> de la licence sur la période 2010-2015 est de 18 étudiants. L'augmentation des effectifs a été régulière. Le taux de croissance moyen des effectifs sur la période est de +25 %. Sur cette période les étudiants provenant de DUT représentent en moyenne 13 %, ceux issus de BTS un peu plus de 70 %.</p> <p>Le parcours 2 <i>Organisations agricoles</i> est de création plus récente (2012). L'effectif moyen au sein de ce parcours sur la période 2012-2015 est de 12 étudiants. Les effectifs sont quasiment stables. Sur cette période les étudiants provenant de licence 2 représentent en moyenne un peu plus de 5 %, ceux issus de DUT un peu plus de 5 % également. Les étudiants issus des filières BTS forment 90 % de la promotion.</p> <p>Il n'y a pas d'informations sur la question de la réorientation.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La formation se répartit entre un parcours 1 en formation initiale et un parcours 2 en alternance. Les séances de 3h se répartissent entre TD et TP.</p> <p>Les aménagements nécessaires sont mis en place par l'Université de Rouen pour les étudiants en situation de handicap.</p> <p>L'utilisation des logiciels apparaît conséquente et maîtrisée (jeux d'entreprise, simulations...).</p> <p>La maquette générale de formation laisse entrevoir un dispositif d'enseignement équilibré et bien construit. En revanche, certaines disciplines assez généralistes ont semble-t-il été déjà vu dans les sections BTS, dont sont originaires la plus grande partie des étudiants. Il est dommage à ce niveau d'étude que certains enseignements apparaissent comme une répétition de disciplines déjà enseignées antérieurement.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Le choix a été d'étendre le contrôle en cours de formation (CCF) à l'ensemble de la formation.</p> <p>Le diplôme est délivré aux étudiants ayant obtenu une moyenne générale d'au moins 10/20 et qui atteignent également la moyenne dans le couple stages/projets tuteurés.</p> <p>L'ensemble des modules donnent lieu à évaluation et deux notes minimum sont exigées comprenant obligatoirement un examen écrit. La session de rattrapage a lieu en septembre.</p> <p>L'usage des coefficients dans la maquette laisse, tout de même, perplexe, dans la mesure où ils ne semblent refléter, ni les volumes horaires, ni surtout les objectifs de la formation (l'UE1 a la même valeur que l'UE2).</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Un référentiel de compétences spécifiques (disciplinaires) a été mis en place. Il s'agit de la traduction des acquis de la formation en compétences obtenues par l'étudiant. Le suivi des stages, le projet tuteuré et une étude de cas transversale (durée 8h) sont présentées comme des instruments aptes au suivi de l'acquisition des compétences. Il n'est pas fait mention d'un livret de l'alternant ou d'un outil à disposition des étudiants qui retrace et vérifie l'acquisition des compétences sur l'ensemble de la formation. En outre, l'information disponible sur la thématique n'est pas suffisante.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le taux de réponses aux enquêtes internes se montre satisfaisant (95 % en moyenne sur les deux parcours). Les taux de retour obtenus avec l'observatoire de la vie étudiante, des formations et de l'insertion professionnelle (OVEFIP) apparaissent un peu plus faibles. Les enquêtes internes sont annuelles. Une enquête nationale est réalisée tous les 30 mois.</p> <p>L'enquête interne précise la nature des emplois occupés. Ils correspondent aux emplois traditionnels associés à ce type de formation (conseiller clientèle, délégué commercial, technico-commercial, vendeur...).</p>

<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le comité de perfectionnement se tient au minimum une fois par an. Le comité se prononce sur les résultats des enquêtes étudiants et sur l'orientation à donner à la formation.</p> <p>Le comité de perfectionnement composé de 11 membres réparti entre 6 professionnels, 4 personnes du corps enseignant et 1 étudiant permet, en faisant intervenir des personnes extérieures à la formation, de garantir un fonctionnement indépendant. Les questions soumises à ordre du jour sont mentionnées indiquant qu'il s'agit d'un outil de pilotage efficace.</p> <p>Il n'est pas fait mention dans le dossier de dispositifs particuliers d'évaluation des enseignements par les étudiants.</p>
---	---

Observations de l'établissement

L'établissement n'a pas fourni d'observations.