

Licence professionnelle Technico-commercial

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Technico-commercial. 2016, Université de Rouen. hceres-02039760

HAL Id: hceres-02039760

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039760>

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 Technico- commercial en milieu industriel

- 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) : /

Créée en 2005, la licence professionnelle *Commerce spécialité Technico-commercial en milieu industriel* proposée par l'Université de Rouen vise à former des commerciaux spécialistes de la vente en milieu industriel. Elle permet aux étudiants de niveau bac+2 (BTS, DUT, L2...), issus soit de formations tertiaires, soit de formations plus techniques, d'acquérir des compétences leur permettant de commercialiser des produits et des services, demandant des connaissances techniques, en contexte B to B (Business to Business).

Cette formation est construite autour de six unités d'enseignements (UE) réalisées sur un volume horaire total de 550h ETD (équivalent travaux dirigés).

La formation est proposée en formation, principalement, par alternance au sein de l'IUT de Rouen, sur le campus Rouen PASTEUR. Il faut cependant noter la présence d'un très faible nombre d'étudiants non alternants et inscrits par conséquent en formation initiale. La formation ne fait l'objet d'aucune délocalisation.

Synthèse de l'évaluation

La formation est positionnée dans le champ *Economie - gestion*, où elle a toute sa place. L'organisation des UE, leur contenu ainsi que le volume horaire alloué sont satisfaisants et permettent aux étudiants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires à l'exercice des métiers de technico-commercial en milieu industriel. L'ensemble répond bien à l'objectif de double compétence commercial et technique visé par la formation.

En termes de positionnement dans son environnement, il existe deux formations quasi-similaires au sein de la Communauté d'Universités et d'Établissements (COMUE) Normandie-Université, proposées par l'IUT du Havre et par l'IUT de Caen. De même, au niveau national, des nombreuses autres institutions universitaires offrent des formations identiques à celle-ci : l'IUT de Lens, l'IUT de Cergy Pontoise... Cependant, au regard de la quasi stabilité des effectifs de la formation, on ne peut pas conclure qu'elle subisse de façon frontale l'effet de la concurrence avec des formations similaires proposées par d'autres institutions. Elle semble avoir toute sa place dans le paysage des formations permettant d'avoir la double compétence technique et commerciale.

De même, elle bénéficie également du soutien de nombreuses entreprises partenaires qui proposent des contrats d'apprentissages aux étudiants et leurs offrent des terrains d'études dans le cadre de leurs différents projets tuteurés. Ces entreprises partenaires permettent également l'insertion professionnelle des diplômés à l'issue de leur contrat d'apprentissage. Ces partenariats multiples et riches sont importants pour la formation et, la coopération avec le CFA semble jouer un rôle important pour la consolidation de ces partenariats.

Nous regrettons cependant en termes de proportion, le faible volume horaire des cours fondamentaux en lien avec les métiers de technico-commercial réalisé par des professionnels et des enseignants-chercheurs.

La formation est pilotée par un enseignant-chercheur chargé de l'animation pédagogique et de l'organisation de la formation. Il est épaulé dans sa mission par un responsable des relations entreprises du CFA de l'Université de Rouen. Ce dernier a pour mission d'accompagner les étudiants dans le cadre de la recherche d'un contrat d'apprentissage, d'encadrer le placement de ceux-ci et d'organiser le tutorat en accord avec les entreprises. Ce dispositif est satisfaisant car les tâches sont clairement réparties, et le processus semble efficace et faciliter l'accès des étudiants aux entreprises.

Les effectifs oscillent globalement autour de 18 étudiants, ce qui nous semble raisonnable au regard de la présence de formations similaires dans la COMUE et au niveau national. La procédure de sélection s'opère selon des modalités assez classiques. Il repose sur deux phases : une première phase d'admissibilité basée sur l'examen des dossiers (niveau académique et projet professionnel) et une deuxième phase consistant en un entretien de motivation. A l'issue de la

première phase, 20 % des candidatures sont jugées comme inappropriées car n'ayant pas de projets conformes aux objectifs de la formation. Le taux de sélection définitif (un peu moins de 20 %) est donc satisfaisant et explique l'excellence du taux de réussite qui est à 95 %. Le processus de recrutement dans son ensemble est satisfaisant. Au niveau du profil des étudiants recrutés, la formation attire principalement des étudiants de BTS (brevet de technicien supérieur) et ensuite de DUT (diplôme universitaire technique). On peut regretter qu'aucune passerelle ou dispositif spécifique n'existe pour attirer les étudiants de 2^{ème} année de licence (L2).

Par ailleurs, le taux d'insertion se situe autour de 65 % en moyenne. Ceci est à notre sens relativement satisfaisant. De même, l'insertion est de qualité car les étudiants embauchés le sont dans un secteur et un domaine en lien avec la formation. Il nous semble cependant regrettable qu'une proportion relativement importante d'étudiants autour de 32 % opte pour une poursuite d'étude après leur licence professionnelle. Ceci est contraire aux finalités d'une licence professionnelle.

La recherche est inexistante dans le cadre de cette formation. Celle-ci n'est adossée à aucun laboratoire et aucune activité liée à la recherche n'est menée par les étudiants ou en direction des étudiants.

A contrario, une place importante est accordée à la professionnalisation. D'abord cette formation organisée en alternance s'appuie sur un nombre important d'entreprises qui recrutent les étudiants. Le rythme d'alternance (une semaine en cours, une semaine en entreprise de septembre à fin avril, puis ensuite l'étudiant est en entreprise jusqu'à la fin de l'année universitaire) facilite l'immersion de l'étudiant dans le monde professionnel et l'acquisition de compétences professionnelles.

Les projets tuteurés constituent un dispositif important de la formation. L'étudiant doit réaliser deux projets, ceux-ci renforcent la mise en situation professionnelle et sont assez structurants pour cette formation car ils représentent 50 % des crédits d'enseignement. Ce dispositif est intéressant et bien organisé. Il contribue à renforcer la professionnalisation des étudiants. L'ensemble du dispositif de professionnalisation est très satisfaisant et cohérent avec les objectifs de la formation.

La place de l'international est faible. La formation n'a aucune convention et ne donne lieu à aucune mobilité entrante ou sortante. Les étudiants ne préparent aucune certification linguistique. Des cours de langue existe certes, mais ils mériteraient d'être renforcés.

L'évaluation des enseignements n'est pas effectuée. Enfin, en ce qui concerne la gouvernance de la formation, elle est caractérisée par la présence d'un jury qui délibère sur les notes. Il y a également une réunion entre les enseignants et les maîtres d'apprentissage et les étudiants pour fixer les objectifs de l'apprentissage, cette réunion peut jouer le rôle de conseil pédagogique. Mais en l'état, la formation ne dispose pas d'un conseil de perfectionnement à proprement parlé. En effet, cette réunion ne saurait être considérée comme un conseil de perfectionnement.

La formation dispose cependant d'un dispositif d'autoévaluation pertinent.

Points forts :

- Une licence professionnelle qui s'inscrit très bien dans son environnement économique.
- Un suivi pédagogique fort et un accompagnement au plus près des étudiants.
- L'objectif de double-compétence est rempli : une bonne intégration de la partie commerciale et partie technique.
- La formation est délivrée en alternance.

Points faibles :

- Le taux de poursuite d'études élevé.
- L'absence de passerelles ou de dispositifs spécifiques favorisant l'accueil de L2.
- La faiblesse du système de suivi interne de l'insertion des diplômés.
- Le faible taux d'intervention de professionnels et d'enseignants-chercheurs dans les enseignements fondamentaux.
- L'absence d'évaluation des enseignements.
- L'absence de conseil de perfectionnement.
- Faible ouverture à l'international.

La formation offre un suivi et un accompagnement de qualité aux étudiants notamment dans le cadre de leurs différents projets tuteurés.

Cependant, il existe de nombreux points à améliorer. Il est important que puisse se créer des passerelles pour ouvrir la formation aux étudiants de L2 notamment. La formation doit également renforcer le suivi en interne des diplômés en développant une enquête interne menée par le responsable de formation et le CFA pour palier la faiblesse des réponses aux différentes enquêtes.

Il semble aussi pertinent d'intégrer des professionnels et des enseignants-chercheurs dans le cadre des modules fondamentaux de marketing et de techniques de ventes en milieu industriel. Il serait également pertinent de mettre en place une évaluation des enseignements ainsi qu'un système de restitution de leurs résultats à l'ensemble du corps enseignant.

La part de professionnels en activité et dont les métiers sont en lien avec le métier de technico-commercial dans l'équipe pédagogique doit être renforcée. Dans la même veine, la constitution d'un conseil de perfectionnement composé des partenaires (CFA, entreprises), d'enseignants, de professionnels, d'un représentant des étudiants et d'anciens diplômés est utile pour réfléchir aux évolutions futures de la formation et l'adapter aux attentes du marché sans cesse en évolution.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Les six UE composant la formation se déclinent comme suite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'UE1 (100h) est articulé autour d'enseignements permettant d'acquérir des connaissances en langage et maîtriser la communication aussi bien verbale que non verbale ; • l'UE2 (100h) permet d'acquérir les fondamentaux de gestion et de droit (droit commerciale et droit du travail) ; • les UE3 (100h) et UE4 (100h) permettent une spécialisation en marketing industriel et en négociation et vente en milieu industriel. Ces deux UE permettent d'analyser et déterminer les besoins du client, de gérer un portefeuille de clients, de développer de nouveaux marchés et de gérer des ventes en milieu industriel ; • les UE5 (120h) et UE6 (30h) concernent les projets et activités en entreprise, ainsi que le stage et la mission de fin d'études. Ils permettent aux étudiants d'acquérir des connaissances et compétences pré-professionnelles, et d'être confrontés au terrain et au monde de l'entreprise. Les UE5 et UE6 permettent d'accompagner les étudiants dans leur intégration et dans la connaissance de leur environnement de travail. <p>L'ensemble est cohérent et parfaitement adapté aux objectifs et aux attentes de ce type de formation.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Au niveau régional, d'autres formations, de même niveau, proposent également une double-compétence technique et commerciale : licence professionnelle <i>Commerce et vente appliqués à l'industrie</i> (IUT du Havre) et licence professionnelle <i>Commercialisation du matériel de TP et véhicules industriels</i> (IUT de Caen). Ces formations dans la région ou celles existantes au niveau national ne semblent pas de nature à affecter les sorties métiers des diplômés ou l'entrée de ceux-ci dans la formation. On peut, en effet, concevoir que, compte tenu du volume de la demande du marché, de l'accès en alternance, de la structure somme toute plutôt régionale, voire nationale des entreprises partenaires : 64 entreprises référencées comme partenaires, cette formation trouve parfaitement sa place dans son environnement et a plutôt un bon positionnement.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équilibre entre enseignant-chercheur et professionnel généralement observé en licence professionnelle est quasiment respecté. Le volume horaire des enseignements dispensés par les académiques de l'établissement (enseignants-chercheurs, PRAG, PRCE) : 42 %, les académiques d'autres institutions : 28,5%, soit un total académique de 66 %. Pour les professionnels dont un intervenant affilié au CFA (Centre de Formation des Apprentis) de l'Université de Rouen nous avons 34 % du volume horaire.</p> <p>Les enseignements fondamentaux sont dispensés par le PRAG et les deux PRCE de l'institution : connaissance des spécificités B to B, gestion de la</p>

	<p>force des ventes... La part de professionnels dispensant des enseignements de spécialité est très faible. Seul un professionnels dispense un cours en lien avec le métier auquel sont formés les étudiants (négociation et vente). Les autres professionnels interviennent dans le cadre d'enseignement sous forme de séminaires sur un volume horaire de 50h. Rien n'est indiqué sur les thématiques ou sujets abordés par ceux-ci. Par ailleurs, en ce qui concerne les professionnels réalisant les 21% du volume horaire des cours, ils assurent principalement des cours de créativité et autonomie (16h), psychologie de la communication (16h), anglais (52h). Ces cours supports qui contribuent à parfaire le savoir-être de l'étudiant sur le terrain, ont dans les faits peu de liens avec la pratique réelle du métier de technico-commercial. Des professionnels du métier en activité pourraient renforcer cette équipe pédagogique.</p> <p>Le faible nombre de professionnels spécialistes du métier de technico-commercial peut fragiliser la formation en termes de transmission des connaissances pratiques.</p> <p>Le pilotage de la formation est assuré par un binôme composé d'un enseignant-chercheur, qui occupe la responsabilité de la formation, et un personnel du CFA de l'Université de Rouen qui a en charge les relations entreprises. Ce bicéphalisme est intéressant et permet un bon placement des étudiants dans les entreprises.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs étudiants sont en moyenne de 18 étudiants. Ceci doit probablement se justifier par la présence d'autres formations de ce type sur le territoire. En effet, certains candidats sélectionnés se désistent. De même, la demande en alternants des entreprises pourrait justifier ce nombre d'étudiants.</p> <p>Le taux de réussite est très satisfaisant (95 %). Pour ce qui est de l'insertion, les réponses aux enquêtes de l'OVEFIP dont nous disposons est relativement faible. Ils montrent un taux d'insertion autour de 60 % à 18 mois et non 90 % comme indiqué dans le dossier. En effet, une alternance dans le cadre d'une poursuite d'études ne saurait être considérée comme de l'insertion professionnelle. Ce taux d'insertion est à notre sens relativement satisfaisant au regard de la crise qui frappe le secteur industriel et qui a ralenti les embauches. De même, la plupart de ceux ayant répondu à l'enquête exerce un emploi en lien avec les objectifs de la formation. Les emplois correspondent parfaitement aux objectifs de double compétence (technique et commerciale) proposée par la licence.</p> <p>Situé autour de 33 % en moyenne, la poursuite d'études est relativement importante. Ceci n'est pas en phase avec les objectifs d'une licence professionnelle.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Cet item n'a pas été renseigné dans le dossier présenté. Ceci traduit une quasi absence de la recherche.</p> <p>Cependant, la licence professionnelle n'ayant pas pour objectif premier la recherche mais plutôt l'insertion professionnelle, cela ne saurait constituer un point faible. Ceci dit, la réalisation des projets tuteurés et le projet en entreprise peuvent constituer un axe pouvant constituer un tremplin vers une initiation à la recherche.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation occupe une place importante dans la formation.</p> <p>Celle-ci est réalisée en alternance, avec des contrats d'apprentissage (80 % de l'effectif en moyenne), environ 5 % des effectifs bénéficie d'une VAE et le reste des étudiants n'ayant pas obtenu de contrat d'apprentissage réalisent un stage.</p> <p>La formation s'appuie sur plus de 60 entreprises partenaires.</p> <p>La fiche RNCP existe et est claire. Elle indique les fonctions auxquels peuvent précisément prétendre les étudiants à l'issue de la formation et les compétences attestées sont libellés de façon claire. Le supplément au diplôme existe et est clairement renseigné. Tout ceci est satisfaisant.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Les projets occupent une place importante dans le déroulement de la formation. C'est un axe fort de celle-ci car les étudiants doivent réaliser un projet tuteuré et un projet en entreprise. Ils sont suivis dans le cadre de ces exercices par leur tuteur universitaire et leur maître d'apprentissage, et doivent produire au cours de l'année deux documents dans le cadre de leurs projets : un rapport de projet et une monographie</p>

	<p>dans le cadre des UE 5 et 6 « Mise en situation professionnelle ». La monographie réalisée à partir du cas de leur entreprise (étude détaillée d'un produit technique...) permet de valoriser la dimension technique du métier. Pour ce type de formation elle apparait intéressante dans la mesure où elle met bien en lumière l'importance des spécificités techniques des produits.</p> <p>Le rapport de projet constitue, l'autre volet de la formation et vient compléter la monographie, en insistant sur les aspects commerciaux. La mission dévolue à l'étudiant consiste à atteindre des objectifs commerciaux dument fixés avec l'entreprise. Ce second projet permet aux étudiants d'aller au-delà de sa mission quotidienne et lui permettre de développer des aptitudes en termes de négociation</p> <p>Un contrat d'objectif est fixé au départ de façon à préciser les attentes de l'entreprise.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La place de l'international est quasi inexistante. Ceci ne semble pas être l'orientation première de la formation. On note tout de même un cours d'anglais commercial de 52h ETD dont bénéficient les étudiants dans leur cursus ainsi qu'un cours de 9h ETD de commerce interindustriel à l'international, réalisé par un professionnel.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>L'entrée dans la formation est sélective (moins de 20 % des candidats retenus). Ce processus de sélection n'appelle aucune critique ou remarque particulière sur sa forme, elle est comparable à ce qui est observé en licence professionnelle.</p> <p>Le recrutement des étudiants de ce diplôme ne concerne principalement que les BTS (68 % des effectifs en moyenne sur les quatre dernières années). Les étudiants titulaires d'un DUT constituent le second public (23 % des effectifs en moyenne) et les autres étudiants proviennent d'autres formations. Nous n'avons pas de recrutement d'étudiants de L2.</p> <p>Il n'existe pas de passerelle pour les étudiants de L2. De même, le dossier présenté ne fait mention d'aucun dispositif particulier favorisant la réussite des étudiants à l'exception de l'accompagnement dans la réalisation des projets. Ceci dit, au regard des taux de réussite qui sont excellents, il semble que cela ne soit pas nécessaire.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La formation est réalisée en alternance à travers des contrats d'apprentissage, suivant un rythme permettant à l'étudiant de ne pas être déconnecté aussi bien des cours, que de l'entreprise.</p> <p>Une proportion relativement faible d'étudiants ne suivent pas la formation en apprentissage soit parce qu'ils n'ont pas obtenu de contrat ou que celui-ci a été rompu de façon prématurée. Ceux-ci réalisent un stage obligatoire.</p> <p>La VAE est un dispositif qui existe, mais une faible proportion de VAE a été réalisée.</p> <p>Au regard des effectifs, les cours fondamentaux sont dispensés de manière très classique, en promotion complète.</p> <p>Dans la formation à proprement dite, le numérique se limite aux dispositifs classiques aujourd'hui proposés dans tous les établissements (plateforme de mise en ligne des cours Moodle...). Aucune innovation majeure n'est relevée sur le plan numérique.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Le contrôle continu constitue le principal dispositif d'évaluation des étudiants. Il s'opère par le biais d'exposés, de dossiers, d'examens écrits ou oraux. Ce dispositif permet une évaluation permanente des étudiants ainsi qu'un suivi progressif des connaissances acquises.</p> <p>En cas de seconde session, les étudiants sont cependant évalués dans le cadre d'un examen unique (examen terminal).</p> <p>Le diplôme est validé pour une moyenne générale de 10/20 à l'ensemble des UE, sachant que les UE1, UE2, UE3 et UE4 ont un coefficient 2 tandis que les UE5 et UE6 ont un coefficient 3 et 4. Nous n'avons pas de notes éliminatoires et les notes se compensent. Les étudiants n'ayant pas validé des UE ont une seconde session.</p> <p>Le jury est composé par les membres du corps enseignant. Son mode de fonctionnement est satisfaisant. Les conditions d'attribution de la licence professionnelle sont classiques et conformes au décret lié à l'obtention de ce diplôme.</p>

<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le suivi des compétences donne lieu à un dispositif formalisé dans le livret d'apprentissage. Les items abordés dans la grille d'évaluation du livret d'apprentissage sont pertinents et permettent de suivre les compétences acquises par l'étudiant en évaluant aussi bien son attitude que ses aptitudes professionnelles. Ce point est positif. De même, deux visites sont effectuées par l'enseignant tuteur, et complètent ce dispositif.</p> <p>Par ailleurs, il est dommage que le dossier n'indique pas le mode de suivi des étudiants n'ayant pas réalisé la formation en apprentissage. Les compétences professionnelles sont évaluées par la rédaction et la soutenance du projet tuteuré et du projet en entreprise ainsi que de sa soutenance. L'ensemble du processus est très satisfaisant. Le supplément au diplôme n'a pas été joint au dossier.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est réalisé par le biais de deux types d'enquêtes : l'enquête Seine réalisée par le Conseil Régional de Haute-Normandie sur l'insertion des jeunes à 7,12 et 18 mois et l'enquête réalisée par l'OVEFIP (Observatoire de la Vie Etudiante et l'Insertion Professionnelle) de l'Université de Rouen à 18 et 30 mois.</p> <p>Les résultats de l'enquête Seine ne sont pas disponibles dans le dossier. Les enquêtes de l'OVEFIP ne donnent pas lieu à un taux de réponse important. Il n'existe pas d'enquêtes internes menées par le responsable de la formation ou par le CFA qui pourraient garantir un meilleur suivi des diplômés.</p> <p>Le dispositif de suivi actuel des diplômés nous paraît à renforcer. Il mériterait d'être complété par un dispositif interne formalisé de suivi et d'accompagnement des étudiants. Cela permettrait un pilotage efficace du devenir des diplômés.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement n'existe pas en tant que tel. En effet, une réunion regroupant les différents maîtres d'apprentissage, le corps enseignant et les étudiants est l'occasion d'un échange entre les différentes parties. Son rôle est certes important mais il ne saurait se substituer au conseil de perfectionnement dont la mission est de permettre à la formation de s'adapter aux évolutions des métiers en adaptant la pédagogie et les connaissances transmises. Or cette réunion apparaît plus comme une mise au point des attendus de la formation avec une clarification des objectifs affichés. Pour aboutir à une réelle réflexion stratégique apte à anticiper les besoins de la formation, il serait peut-être judicieux de créer un vrai conseil de perfectionnement dont la participation serait restreinte à quelques partenaires.</p> <p>Les enseignements ne font pas l'objet d'une évaluation par les étudiants.</p> <p>Le dispositif d'autoévaluation est pertinent et a été effectué. Il permet de mettre en évidence les limites de la formation.</p>

Observations de l'établissement

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