

HCERES

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

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Distribution, management et gestion de rayon (DISTRISUP management), grandes surfaces

- Université d'Angers - UA

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 et gestion

Établissement déposant : Université d'Angers - UA

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Cette licence professionnelle (LP) vise la formation au métier de Manager de Rayon dans la grande distribution, conformément au cahier des charges du réseau Distrisup constitué de la Fédération du commerce et de la Distribution (FCD), des entreprises et des universités. Cette licence professionnelle est accessible en formation initiale, en formation continue et en contrat de professionnalisation. Le même diplôme est proposé dans dix-neuf centres universitaires répartis sur l'ensemble du territoire français.

Le cursus est articulé autour de trois unités d'enseignements (UE) académiques et deux autres UE de professionnalisation (projet tuteuré avec mémoire, soutenance et 30 semaines en alternance en entreprise). En rapport avec les compétences visées, le programme de formation (750h) est décomposé en trois blocs : Gestion, Commerce et Management. La cohérence de l'ensemble est renforcée par la programmation de quatre périodes d'alternance en entreprise (partenariat établi et acté dans une charte avec des enseignes de distribution alimentaire et non alimentaire) avec des objectifs de professionnalisation progressifs et identifiés. L'effectif moyen est de 26 étudiants en section apprentissage. L'accès est également ouvert au titre de la formation continue via la Validation des acquis de l'expérience (VAE).

Synthèse de l'évaluation

Le diplôme trouve sa place au sein de l'offre de formation de l'Université d'Angers. Il s'appuie sur le champ des filières relatives à l'économie et au management. Il permet une poursuite d'études professionnelle pour les diplômés de Brevet de technicien supérieur (BTS), Diplôme universitaire de technologie (DUT) ou de deuxième année de licence (L2) aussi bien de l'établissement que des autres structures de la région.

Au niveau régional la formation est très peu concurrencée alors que le déploiement national Distrisup est bien confirmé. Il est noté l'ouverture de la LP *Commerce spécialisée Distribution* à l'Université de Nantes. La formation est mise en place avec l'appui des grands réseaux de la grande distribution avec pas moins de dix-huit enseignes partenaires qui garantissent l'accueil des étudiants-apprentis au niveau national (l'opportunité de trouver un poste de manager de rayon à l'issue de la formation est importante). La formation est ainsi légitimée en local aux vues des opportunités d'embauches à obtention du diplôme. Le partenariat avec les enseignes et ce au niveau national est important. La notoriété de Distrisup est réelle.

Sur le plan des modalités d'enseignement, la formation est déployée selon le régime de l'alternance par le biais de contrats d'apprentissage. Le présentiel concerne la totalité des modules de la formation. L'équipe pédagogique est composée essentiellement d'intervenants professionnels assurant 89 % des heures pédagogiques, participant ainsi à la professionnalisation de la formation. Un seul enseignant-chercheur est mis à disposition par l'IUT (Institut universitaire de technologie). Il serait nécessaire de renforcer les ressources à ce niveau étant donné que c'est un diplôme d'Etat.

Le projet tuteuré bénéficie d'un volume horaire relativement élevé (150h). Les missions envisagées sont en cohérence avec l'insertion métier visée et en rapport avec le contexte professionnel de l'étudiant. Il donne lieu à la rédaction d'un mémoire professionnel avec soutenance, devant un jury composé d'enseignants et de professionnels. Il est important d'accorder une attention toute particulière au choix de la problématique posée en amont en magasin. Le stage correspond à plusieurs périodes alternées de présence dans les points de vente de la grande distribution (30 semaines au total). Chaque période est associée à des objectifs d'apprentissage précis et donne lieu à une évaluation. Chaque étudiant-apprenti bénéficie d'un double tutorat et d'un livret de suivi permettant d'encadrer les échanges avec l'enseignant tuteur et le maître d'apprentissage. Le milieu de la Distribution est un monde pragmatique et pour autant la formalisation dans le cadre de l'exercice des métiers en magasin au quotidien n'est pas évidente. Le livret de suivi est un bon atout afin de donner l'opportunité au tuteur et au relais ressources humaines de l'enseigne de s'appuyer sur des éléments objectifs pour

abonder ou pas dans le sens d'une embauche, puis ensuite de l'affectation en magasin pour une nomination au poste de manager de rayon.

Points forts :

En conclusion, les points forts sont indéniables, le principal étant la très forte implication des professionnels concrétisée par l'appui de la grande distribution qui contribue à la définition des programmes et garantit l'accueil des étudiants-apprentis, dans le cadre d'un réseau national.

Points faibles :

Les points faibles sont l'unicité de l'intervenant universitaire, le faible nombre d'heures de formation assuré par les enseignants de l'établissement, et la faible présence du numérique. Par ailleurs, le volume global d'heures d'enseignement et du projet tuteuré fait que la charge est lourde pour les étudiants.

Recommandations :

Les recommandations sont donc de rééquilibrer l'équipe pédagogique en intégrant plus d'enseignants-chercheurs, et d'alléger un peu les programmes. Une recommandation est également à faire au regard de l'évolution du monde de la distribution et du mode de consommation des clients : il serait utile de développer les enseignements concernant les outils numériques car aujourd'hui, les managers se voient remettre comme outil de travail des tablettes, les modes managériaux évoluant. Ils doivent utiliser des nouveaux supports afin de faire passer leurs messages et d'animer les équipes. La finalité de ces enseignements nouveaux serait alors de s'adapter aux évolutions managériales et aux changements de comportement et des modes de consommation des clients. Enfin, il est important de veiller à ce que les enseignes partenaires invitent les « tuteurs » à une formation tuteur pour un meilleur encadrement.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Le diplôme vise la formation au métier de Manager de Rayon dans la grande distribution (conformément au cahier des charges du réseau Distrisup constitué de la Fédération du commerce et de la Distribution (FCD), les entreprises et les universités). Son cursus est articulé autour de trois unités d'enseignements académiques et deux autres de professionnalisation (projet tuteuré avec mémoire, soutenance et 30 semaines en alternance en entreprise). En rapport avec les compétences visées, le programme de formation (750h) est décomposé en trois blocs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le premier est centré sur la maîtrise des outils de gestion associés au déploiement et au développement d'un rayon : contrôle et finance, logistique, droit et informatique. - Le second est centré sur la maîtrise des aspects commerciaux que suppose l'animation d'un rayon : techniques commerciales, marketing, merchandising et connaissance de la distribution. - Le troisième permet la maîtrise de la dimension managériale en rapport avec l'animation d'une équipe de collaborateurs, la prise de décisions, la connaissance de soi, le développement de l'autonomie et la conduite de projets. <p>La cohérence de l'ensemble est renforcée par la programmation de quatre périodes d'alternance en entreprise avec des objectifs de professionnalisation progressifs et bien identifiés.</p> <p>L'harmonie est recherchée également par la présence d'un syllabus de la formation bien détaillé et d'un livret de l'apprenti fortement structurant. Il y a un véritable travail afin d'assurer la meilleure corrélation entre la théorie et la pratique en surface de vente.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Le diplôme trouve sa place au sein de l'offre de formations de l'Université d'Angers. Il s'appuie sur le champ des filières relatives à l'économie et au management. Il permet une poursuite d'études professionnelles pour les diplômés de BTS, DUT ou de L2 aussi bien de l'établissement que des autres structures de formation de la région.</p>

	<p>Au niveau régional la formation est très peu concurrencée alors que son déploiement national est bien confirmé. il est noté l'ouverture de la LP <i>Commerce spécialisée Distribution</i> à l'Université de Nantes. Malgré cette concurrence le nombre de formation proposant de former au métier de manager de rayon est limité et d'autant plus si on considère les formations par alternance. Le diplôme est proposé dans dix-neuf centres répartis sur l'ensemble du territoire français.</p> <p>La formation est mise en place avec l'appui des grands réseaux de la grande distribution avec pas moins de dix-huit enseignes partenaires qui garantissent l'accueil des étudiants-apprentis au niveau national (l'opportunité de trouver un poste de manager de rayon à l'issue de la formation est importante). Un appui confirmé par la convention de coopération signée entre l'Université d'Angers et l'association DistriSup management qui travaille en partenariat étroit avec la FCD (Fédération du commerce et de la distribution).</p>
Equipe pédagogique	<p>L'équipe pédagogique est composée essentiellement d'intervenants professionnels assurant 89 % des heures pédagogiques. Seul un intervenant universitaire est associé : un maître de conférences assurant également la responsabilité du pilotage de la formation.</p> <p>La présence renforcée d'intervenants venant du secteur de la grande distribution participe à la professionnalisation de la formation, mais l'engagement de plus d'enseignants-chercheurs et d'enseignants universitaires est fortement souhaité. Des sollicitations auprès des collègues enseignants-chercheurs dans le domaine de la gestion se sont confrontées à la spécificité des besoins liés à la distribution et à la faible possibilité de réaliser des heures supplémentaires.</p>
Effectifs et résultats	<p>Pour près de 140 dossiers de candidature reçus annuellement, l'effectif se stabilise entre 25 et 28 étudiants. Ce qui est largement appréciable compte tenu de l'exigence de conclure des contrats d'apprentissage pour tous les candidats inscrits.</p> <p>Le taux de réussite est bon avec plus de 85 % d'étudiants admis. La poursuite d'études ne concerne en moyenne que deux étudiants par an.</p> <p>Le taux d'insertion professionnelle est très satisfaisant. L'enquête à 30 mois révèle un taux d'employabilité proche de 90 %. Cette insertion est généralement en conformité avec les débouchés visés, alors que l'insatisfaction relevée concerne plus le niveau de la rémunération obtenue à l'embauche suite à l'obtention de la licence (1^{er} poste).</p>

Place de la recherche	<p>Le caractère éminemment professionnel d'une formation uniquement accessible en contrat d'apprentissage oriente plutôt la formation vers l'aspect opérationnel et l'insertion professionnelle que vers des objectifs en termes de recherche.</p> <p>Seul le responsable de la formation est enseignant-chercheur.</p> <p>Le étudiants sont invités, lorsque les thèmes correspondent aux attendus de la formation, à participer aux journées scientifiques, séminaires ou colloques organisés sur le site angevin.</p>
Place de la professionnalisation	<p>Le déploiement de la formation par le biais de l'alternance facilite sa professionnalisation. Plus de sept mois de présence en entreprise sont programmés de manière alternée avec une prise de responsabilité et d'autonomie de plus en plus large. Un rythme d'alternance validé après concertation entre l'établissement et les enseignes partenaires.</p> <p>La professionnalisation se mesure par un engagement soutenu des professionnels à tous les échelons : interventions pédagogiques, co-construction de la maquette, jurys, Conseil de perfectionnement...</p> <p>La fiche RNCP (Répertoire national des compétences professionnelles) est complète et identifie clairement le diplôme visé ainsi que les perspectives d'évolution.</p>
Place des projets et stages	<p>Le projet tuteuré bénéficie d'un volume horaire relativement élevé (150h). Les missions envisagées sont en cohérence avec l'insertion métier visée et en rapport avec le contexte professionnel de l'étudiant. Il donne lieu à la rédaction d'un mémoire professionnel avec soutenance, devant un jury composé d'enseignants et de professionnels.</p>

	<p>Le stage correspond ici à plusieurs périodes alternées de présence dans les points de vente de la grande distribution (30 semaines au total). Chaque période est associée à des objectifs d'apprentissage précis et donne lieu à une évaluation.</p> <p>Chaque étudiant-apprenti bénéficie d'un double tutorat et d'un livret de suivi permettant d'encadrer les échanges avec l'enseignant tuteur et le maître d'apprentissage.</p> <p>Dans le livret de l'alternant il serait intéressant d'intégrer des exemples précis de situations ou cas rencontrés en magasin et les compétences réelles acquises (gestion, commerce, management). Ces cas pratiques ou expériences de vie soulevées en échange lors des points entre les tuteurs magasin et université et l'alternant permettraient d'avoir des supports concrets d'échange et de suivi de progression.</p>
Place de l'international	<p>La formation ne présente aucune action d'ouverture à l'international. La perspective peut être envisagée vu le déploiement à l'étranger de la grande distribution française. Au niveau du cursus, il est à noter la présence d'un module de 30h en anglais.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement est très majoritairement issu du Grand Ouest (55 % Pays de la Loire, 25 % Bretagne, 10 % autres régions Grand Ouest et 10 % autres régions françaises). Le public admis présente pour plus d'un tiers de profil BTS. Un recrutement plus orienté vers des candidats diplômés de L2 de l'établissement serait souhaitable.</p> <p>Le recrutement se fait sur dossier et s'accompagne d'entretiens de motivation en présence de professionnels.</p> <p>En début de formation, une mise à niveau de 40h est envisagée en marketing, statistiques et informatique.</p> <p>A chaque retour des périodes entreprises, un rendez-vous individuel est animé par le responsable de la formation sur les difficultés professionnelles et pédagogiques rencontrées. Ces rendez-vous sont importants afin de mesurer la cohérence entre la théorie et la pratique mais surtout cruciaux si sont notés des écarts permettant ainsi d'alerter rapidement le tuteur en magasin.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La formation est déployée selon le régime de l'alternance par le biais de contrats d'apprentissage. Le présentiel concerne la totalité des modules de la formation. Le recours aux outils du numérique est marginal. Il serait important de déployer plus d'heures sur le numérique car les métiers en magasin et les modes de consommation des clients évoluent. Grâce au comité de pilotage et/ou de perfectionnement, il serait intéressant que les professionnels de la distribution fassent remonter ces évolutions et les besoins de demain.</p> <p>Le nombre d'inscrits ayant bénéficié d'une validation des acquis de l'expérience (VAE) pour obtenir le diplôme reste faible : cinq au total entre 2010 et 2015.</p> <p>Dans le dossier, il est évoqué des possibilités d'aménagements de la formation pour les étudiants ayant des contraintes particulières sans précisions suffisantes.</p>
Évaluation des étudiants	<p>Les modalités de contrôle des connaissances sont conformes aux exigences d'une licence professionnelle. Le contrôle continu est généralisé sauf pour les UE 4 & 5 qui s'appuient sur la notation des périodes en entreprise ainsi que la validation et la soutenance du mémoire professionnel.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Il existe un référentiel de compétences et des fiches de suivi des périodes vécues en entreprise. Par contre, sur ces fiches il est demandé d'évaluer des aptitudes et non pas les compétences. Il serait intéressant de noter dans un tableau récapitulatif les compétences. L'étudiant à l'aide de son tuteur déroule ses réalisations concrètes et les compétences acquises aux différentes périodes sont notées en parallèle.</p> <p>L'idée serait d'intégrer un quiz afin de valider des acquis en magasin.</p> <p>L'étudiant pourrait plus facilement valoriser ses qualités, ses aptitudes et ses compétences utiles pour conforter son projet professionnel, ou établir son CV et pour l'université fiabiliser les interventions des professionnels quant au bon suivi du référentiel de compétences dans le déroulé de leur intervention.</p>

Suivi des diplômés	<p>Le suivi des diplômés s'appuie sur deux modalités complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un suivi immédiat à la marge des soutenances de fin d'études qui permet notamment d'apprécier les possibilités de recrutement des étudiants par leurs entreprises d'accueil. - Un suivi différé, à 30 mois, permettant de constater que les diplômés sont entre 85 % et 90 % en emploi dans des postes dans la distribution.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>La formation bénéficie de deux structures d'appui et d'évaluation :</p> <p>Au niveau local, un comité de liaison est mis en place sur le principe de deux réunions annuelles (en général en février et en mai/juin). Ce comité regroupe le responsable de la formation et les correspondants ressources humaines régionaux des enseignes partenaires et deux représentants d'étudiants.</p> <p>Au niveau national, la formation bénéficie de l'action du comité de pilotage national qui organise une réunion annuelle de concertation en associant les DRH (Direction des ressources humaines) des enseignes partenaires, la FCD, et les responsables de diplôme des 19 centres universitaires proposant la licence DistriSup.</p> <p>Deux dispositifs d'évaluation par les étudiants sont déployés. Le premier est initié par les services administratifs de l'établissement à travers un questionnaire d'évaluation de la formation transmis aux étudiants. Le deuxième est encadré par le responsable de la formation qui réalise des évaluations par enseignement pour valider la pertinence au regard des attendus professionnels du module.</p> <p>L'autoévaluation de la formation bénéficie ainsi des différents retours émanant des Comités de liaison, des Assemblées Générales DistriSup et les évaluations des enseignements.</p> <p>Les procédures d'autoévaluation sont bonnes et les moyens sont mis. Peu de licences peuvent se prévaloir de ce suivi.</p>

Observations de l'établissement

Evaluation des formations

Observations de l'Université d'Angers

Identification de la formation

Champ de formation	Droit, économie et gestion
Type (Licence, LP, Master)	LP
Intitulé du diplôme	Distribution management et gestion de rayon (DistriSup Management), grandes surfaces
Responsable de la formation	David RULENCE

Synthèse de l'évaluation

Recommandations	
Observations	<p>Le nombre limité d'enseignant-chercheur en Sciences de Gestion dans le département Techniques de commercialisation (1 seul MCF, le responsable de la formation) ; le fait que les autres E-C de l'IUT en lien avec la formation soient quasiment tous en limite de leurs possibilités d'heures complémentaires voire en dépassement avec dérogation ; et enfin le contexte de surcharges horaires fortes et de sous dotation en postes chroniques au sein de l'Université d'Angers pour les enseignants-chercheurs en Droit, Economie et Gestion ne permet pas d'espérer améliorer la situation du nombre d'E-C dans la formation rapidement et fortement.</p> <p>La place du numérique avec la mise en place d'un Livret électronique devrait permettre d'améliorer la « proximité pédagogique à distance ». Cela ne saurait en aucun cas remplacer l'aspect relationnel direct (rencontre, échange téléphoniques, mail) entre le responsable de la formation, les tuteurs et les entreprises. Relationnel direct qui est l'une des bases du succès de la formation.</p> <p>Une modification du Syllabus au niveau national est en cours et de nouvelles pratiques et de nouveaux outils en magasin, en management et en marketing vont être intégrés rapidement. Cela va être l'objet d'un vote lors de la prochaine Assemblée Générale Distrisup regroupant les 19 Universités et les entreprises partenaires du réseau DistriSup.</p> <p>Concernant le volume global, l'ensemble des 19 sites DistriSup ont mis en place un processus de réduction du volume horaire global pour passer de 750h à 600h de formation (chaque site Distrisup selon le rythme permis par les instances de son Université). La LP d'Angers à d'ores et déjà fait passer ce nouveau format au CFVU.</p>

Analyse

Adéquation du cursus avec les objectifs de la formation	
Observations	<p>Le volume global actuellement de 750h (600h de formation et 150h de projet tuteuré) est en cours de modification dans l'ensemble des 19 sites DistriSup. Un processus de réduction du volume horaire global pour passer de 600h à 450 h de formation. Chaque site Distrisup va mettre progressivement en place ce nouveau volume horaire selon le rythme des instances de son Université. La LP d'Angers à d'ores et déjà fait passer ce nouveau format au CFVU.</p>

Equipe pédagogique

Observations	<p>Le département Techniques de Commercialisation ne comprend actuellement qu'un seul enseignant-chercheur en sciences de gestion (le responsable de la formation). Les autres enseignants-chercheurs en sciences de gestion de l'IUT ainsi que les enseignants-chercheurs de l'IUT dans les autres sections pouvant intervenir dans la formation sont quasiment tous à la limite de leurs possibilités d'heures complémentaires voire en dépassement avec dérogation. Il est donc très difficile de trouver des ressources internes à l'IUT autres que celle du responsable de la formation.</p> <p>Les sollicitations auprès de collègues enseignants-chercheurs se sont confrontées à la spécificité des besoins liés à la distribution et à la faible possibilité de réaliser des heures d'interventions dans un contexte de surcharges horaires fortes et de sous dotation en postes chroniques au sein de l'Université d'Angers pour les enseignants-chercheurs en Droit, Economie et Gestion.</p>
--------------	--

Place des projets et stages

Observations	<p>Une modification du Syllabus et du Livret au niveau national est en cours par un groupe projet de plusieurs responsables de formation DistriSup (dont le responsable du site d'Angers) et l'intégration plus précise des compétences acquises en magasin est en cours d'élaboration.</p>
--------------	---

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Observations	<p>Concernant une information auprès des publics L2, la formation est systématiquement présente (via le responsable de la formation) aux portes ouvertes de l'Université, aux différents forums où l'Université/IUT est présent (Calep, Studyrama...) et régulièrement une présentation est faite lors de la rentrée des deuxièmes années de Licences Sciences Economiques et de Gestion. Malgré cela le nombre de dossiers déposés reste très faible.</p>
--------------	--

Modalités d'enseignement, place du numérique

Observations	<p>Concernant le numérique, l'IUT est en train de travailler sur l'acquisition prochaine d'un Livret électronique de l'alternant ce qui permettra ainsi d'améliorer le recours au numérique et le lien entre entreprise et la formation. Aujourd'hui la majorité des cours sont accessibles via la plateforme Moddle. Les notes sont accessibles individuellement par la voie du numérique et tous les mémoires (sauf en cas de mémoire Confidentiel) sont accessibles via la plateforme Dune de l'Université d'Angers.</p> <p>Une modification du Syllabus au niveau national est en cours par un groupe projet de plusieurs responsables de formation DistriSup (dont le responsable du site d'Angers) et l'intégration des nouvelles pratiques et des nouveaux outils en magasin, en management et en marketing vont remettre à jour le Syllabus DistriSup.</p>
--------------	--

Suivi de l'acquisition des compétences

Observations	<p>L'Université d'Angers est actuellement en train de mettre en place un référentiel des compétences associées aux modules de formations et des périodes en entreprises (finalisation prévue en juin 2016). Cela sera intégré au livret de l'alternant pour la rentrée 2016.</p>
--------------	--

Christian ROBLEDO

Président de l'Université d'ANGERS

