



HAL
open science

L'exemple d'un accompagnement à la réussite dans un parcours d'acquisition de compétences en marketing

Catherine Madrid, Laurence Cherel

► To cite this version:

Catherine Madrid, Laurence Cherel. L'exemple d'un accompagnement à la réussite dans un parcours d'acquisition de compétences en marketing. Diversité, Réussite[s] dans l'Enseignement Supérieur (2024), Nantes Université [Nantes Univ], Apr 2024, Nantes, France. hal-04557138

HAL Id: hal-04557138

<https://hal.science/hal-04557138>

Submitted on 24 Apr 2024

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.

L'exemple d'un accompagnement à la réussite dans un parcours d'acquisition de compétences en marketing

Laurence Chérel et Catherine Lapassouse Madrid,

IUT de Bordeaux, Département Techniques de Commercialisation.
methodepfr@u-bordeaux.fr

Mots-clés (3 à 6) : feedback, parcours personnalisé, rythme individuel, environnement d'apprentissage capacitant

1. Contexte pédagogique

Le dispositif dont il va être question est mis en place par deux enseignantes habituées à travailler en duo depuis une vingtaine d'années. Les développements qui suivent concernent plus particulièrement leur dispositif pédagogique mis en place depuis septembre 2019.

Elles enseignent auprès d'un public d'étudiants suivant un cursus commercial dans le cadre du BUT "Techniques de Commercialisation". La pédagogie de ce dernier est définie par un cadrage national qui relève d'une approche par compétences. Son public se caractérise par une diversité d'origines géographiques, de baccalauréats, de contextes financiers.

2 Problématique : comment accompagner à la réussite ?

De manière générale, les étudiants concernés par ce dispositif arrivent directement du lycée et traversent à ce titre une phase d'adaptation (Shankland,2009). Ils doivent gérer conjointement leur autonomie personnelle dans leur vie quotidienne et leurs études et pour beaucoup l'éloignement de leur structure familiale.

Par ailleurs, la matière dont il est ici question - Fondamentaux du marketing et comportement du consommateur - constitue l'une des ressources les plus importantes pour

la validation de l'une des trois compétences principales du diplôme préparé : Marketer, Vendre, Communiquer. L'enjeu de la réussite est alors d'autant plus important.

Les enseignantes s'interrogent depuis de nombreuses années sur les modalités d'accompagnement à la réussite des étudiants. Elles ont à cœur de faire évoluer leurs pratiques pédagogiques pour tenir compte de plusieurs constats. D'une part, le fait que depuis l'entrée dans l'enseignement supérieur d'un plus grand nombre d'élèves, les enseignants sont confrontés à des étudiants dont les « méthodes de travail et le bagage cognitif sont différents de celui qui était autrefois celui des élites ». Par ailleurs, la prise en compte des révolutions qui ont bouleversé la société actuelle a contribué à fournir des éléments culturels communs qualifiés de « ludiques, personnalisés, dynamiques, fulgurants et réticulaires » (Serres, 2012).

La rupture psycho pédagogique qu'évoquent Duguet et Morlaix (2012) à propos des étudiants qui arrivent dans l'enseignement supérieur décrit ce type de décalage entre les univers respectifs de l'enseignant universitaire et des étudiants.

Pour réduire ce décalage, elles ont choisi de modifier leur posture pédagogique en renforçant l'accompagnement personnalisé et individualisé des étudiants et en abandonnant la magistralité de leurs enseignements. L'approche par les compétences n'est pas en soi une innovation. Mais dans le contexte universitaire français où la culture de la seule transmission de connaissances est souvent le principal fer de lance de la pédagogie, sa mise en œuvre revêt un caractère véritablement transformateur.

Pour ce faire, elles ont mis en place des rétroactions orales systématiques sur les travaux en construction des étudiants à l'occasion des séances de travaux dirigés et ce dès 2018. La transformation du diplôme en 2021 a confirmé la nécessité de systématiser ces feedbacks pour renforcer l'acquisition de compétences.

3. Caractéristiques principales : un environnement d'apprentissage capacitant

De manière générale, le dispositif présenté consiste à demander à chaque étudiant d'auto-déterminer son objet d'apprentissage en lui donnant pour consigne de choisir un produit en lien avec ses intérêts personnels et d'y appliquer les concepts théoriques.

3.1. Un environnement d'apprentissage accessible par tous

Les ressources théoriques destinées à être mobilisées dans le cadre de cette situation d'apprentissage sont mises à disposition des étudiants. La promotion (n=150 environ) répartie en six groupes de TD bénéficie d'une pédagogie inversée : un environnement numérique

d'apprentissage préparé en amont du cours leur procure non seulement un accès aux supports de cours (vidéo, PowerPoint, scripts) mais également à des modes opératoires, des conseils de réalisation et des grilles d'évaluation. On trouvera le détail de cette méthode pédagogique - que nous appelons Produit Fil Rouge (PFR) - sur le site pfr.produitfilrouge.com (annexe 1).

Cet environnement numérique est ainsi accessible à tous les étudiants munis d'une connexion internet même via un simple smartphone.

En 2020, les circonstances sanitaires ont conduit les auteures à transmettre leur contenu pédagogique et à accompagner les étudiants, sans changer le dispositif pédagogique, uniquement en distanciel. Le sentiment de réussite à l'issue de cette séquence distancielle a été ressenti par 82,7 % des répondants et un taux global de satisfaction de 74 % a été enregistré¹.

3.2. Un environnement d'accompagnement adapté au rythme individuel

Le parcours qui est proposé est décomposé en étapes. Chacune d'entre elles correspond à un objectif d'acquis d'apprentissage précis. Le principe même de ces étapes permet à chaque étudiant de progresser dans le respect de son rythme individuel. Tout au long de ce dispositif, chaque étudiant est accompagné individuellement lors de TD de deux heures en présentiel.

Les auteures ont conçu un système introduisant des rétroactions régulières et écrites. L'écriture de retours laisse une trace à l'étudiant qui peut alors les consulter et les prendre en compte au moment où il en a besoin. En ce qui concerne son évaluation, l'étudiant remet de manière successive les travaux demandés, au fur et à mesure de leur avancement. (cf. annexe n° 2).

4 Bilan critique : des éléments prometteurs

De manière générale, les enquêtes de satisfaction régulières (réalisées entre 2018 et 2023) ont montré que cette mise en situation authentique individuelle et autonomisante constitue un dispositif apprécié par les étudiants. En effet, 80 % d'entre eux se déclarent « satisfaits ou très satisfaits » par l'organisation de l'enseignement et 82 % déclarent avoir acquis de nouvelles compétences ou connaissances.

Plus précisément, en termes de réussite, nous avons comparé les résultats depuis l'organisation pédagogique de notre enseignement sous forme de parcours à partir de la rentrée 2019.

Il faut souligner que dans le cadre d'une approche par compétences, la note de façon intrinsèque n'indique pas grand-chose. Nous avons donc choisi de comparer le nombre

¹ Ces résultats sont tirés des enquêtes que les auteures réalisent de façon systématique auprès de l'ensemble des étudiants à l'issue de chaque semestre. Le questionnaire est diffusé en ligne et comporte une série de questions ouvertes et à choix multiple portant sur les différentes caractéristiques du dispositif.

d'étudiants en dessous de 10/20 en considérant que cette note représente pour nous le seuil de validation d'une compétence.

Un enseignement différent de la "normale" mais beaucoup mieux pour réussir et apprendre pour les personnes motivées à progresser. Cette citation tirée d'un verbatim spontané de l'enquête 2023 représente en synthèse les observations proposées dans le tableau n° 1.

En effet, à la fin de notre enseignement sous forme classique en 2018, 74 étudiants sur 138 ont obtenu une note supérieure ou égale à 10 sur 20 (soit un taux de réussite de 53.7 %). A partir de 2019, début de notre dispositif sous forme de parcours, ce pourcentage de réussite reste supérieur à 80 %, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : évolution du nombre d'étudiants en réussite

Réussite	Sans parcours en 2018	Parcours en 2019	Parcours en 2020	Parcours en 2021	Parcours en 2022	Parcours en 2023
en %	53.7	80.4	92.69	91.7	81.9	88.5
en valeur absolue	74/138	102/127	152/164	133/145	127/155	138/156

Pour appuyer cette observation nous avons, en novembre 2023, questionné les étudiants à propos de l'adéquation du dispositif mis en place avec leur situation personnelle. Il ressort que 94 % (149 étudiants interrogés) d'entre eux indiquent être d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que "ce dispositif me permet de réussir en marketing en tenant compte des spécificités de mon parcours scolaire avant TC". Le score est de 91 % avec l'affirmation suivante : "Ce dispositif me permet de réussir en marketing en tenant compte des spécificités de ma vie d'étudiant.e (temps de transport, accès internet, job en parallèle etc.)"

De manière plus qualitative, ce dispositif permet chaque année d'intégrer à leur rythme les étudiants à besoins spécifiques (étudiants en situation de handicap, sportifs de haut niveau, artistes confirmés, élus étudiants, etc.)

Enfin, d'un point de vue complémentaire, il semble raisonnable de penser que dans ce dispositif l'utilisation exclusive du numérique n'est pas un frein à la réussite. Bien au contraire, elle est plutôt un facteur d'accessibilité. En effet, il apparaît qu'en 2020 la proportion d'étudiants qui n'ont pas validé les compétences à l'issue du semestre confiné a été de 12.74 % (20/157) contre 37,23 % (51/137) en 2019.

5 Conclusion : un dispositif généralisable

Cette méthode d'apprentissage est très pertinente pour développer les compétences attendues à son propre rythme. Il serait très intéressant de l'adapter à d'autres matières. Cette réflexion tirée d'un verbatim extrait de l'enquête 2023 suggère de s'intéresser à la possibilité de généralisation. Selon les auteures, il n'y a pas de conditions liées à la discipline enseignée. Cependant, la mise en place de ce dispositif nécessite que soient définis clairement les

différents acquis d'apprentissage, qui représentent les étapes du parcours. Ceci suppose que l'enseignant.e qui organise le dispositif soit dans une logique d'alignement pédagogique.

Il faut également souligner que la rétroaction au rythme de l'étudiant requiert du travail en amont, c'est une régularité d'évaluation qui est extrêmement chronophage.

Finalement, les conditions nous paraissent davantage liées à la philosophie de l'enseignant.e et à sa volonté de pratiquer une pédagogie active qui le place dans une posture non transmissive.

Bibliographie

Duguet A., Morlaix S. (2012), Les pratiques pédagogiques des enseignants universitaires : Quelle variété pour quelle efficacité ? Questions Vives, Vol.6, 18, <http://journals.openedition.org/questionsvives/1178>

Serres M. (2012). Petite poucette, Paris, Éd. Le Pommier, Paris, 82 p.

Shankland, R.(2009) « La transition vers l'enseignement supérieur », Pédagogies nouvelles et compétences psychosociales. De l'apprentissage à l'école à l'entrée dans l'enseignement supérieur, sous la direction de Shankland Rébecca. L'Harmattan, pp. 61-84.

Annexe 1 : Représentation graphique et interactive du parcours d'acquisition de compétences



Annexe 2 : exemple de feedbacks individualisés

Eric Dupont	gourde solaire	12	la rivalité n'est pas liée aux marchés principaux	
Dominique Martin	application Shazam vêtements			
Jules Durand	airbnb pour animaux	12	12	les sources sont incorrectement citées

Cet extrait témoigne de l'individualisation des parcours:

Eric Dupont a remis successivement deux travaux. Le premier a été validé, le second fait l'objet de feedbacks.

Dominique Martin a opté pour un parcours libre.

Jules a rendu successivement trois travaux, les deux premiers ont été validés, le troisième fait l'objet de feedbacks.

Eric et Jules n'ont pas rendu leurs travaux en même temps puisque chacun travaille à son rythme.

Toutes les cases en rouge indiquent que le travail n'a pas été remis ou validé.

L'exemple d'un accompagnement à la réussite dans un parcours d'acquisition de compétences en marketing

Laurence Chérel et Catherine Lapassouse Madrid,
IUT de Bordeaux, Département Techniques de Commercialisation. methodepfr@u-bordeaux.fr

Plan

- 1 Contexte pédagogique
- 2 Problématique : comment accompagner à la réussite ?
- 3 Caractéristiques principales : un environnement d'apprentissage capacitant
- 4 Bilan critique : des éléments prometteurs
- 5 Conclusion : un dispositif généralisable

1 Contexte pédagogique



- Un public caractérisé par une diversité d'origines géographiques, de contextes financiers et de baccalauréats.
 - généraux
 - technologiques
- => d'où une diversité de rencontres avec le marketing
- Un duo d'enseignantes avec un dispositif mis en place en 2019 sous forme de parcours

2 Problématique : comment accompagner à la réussite ?

- Un public primo entrants à l'université donc confronté à "une phase d'adaptation" (Shankland, 2009)
- L'enjeu de validation d'une compétence principale
- Des méthodes de travail et un bagage cognitif différent (Serres, 2012) parfois éloignés des exigences de réussite du contexte universitaire français
- =>La nécessité d'une évolution des pratiques pédagogiques
 - passage à une posture d'accompagnement
 - mise en place de rétroactions systématiques jusqu'à validation de la compétence



3 Caractéristiques principales : un environnement d'apprentissage capacitant

- Le dispositif présenté consiste à demander à chaque étudiant d'auto déterminer son support d'apprentissage en lui donnant pour consigne de choisir un produit fil rouge en lien avec ses intérêts personnels et d'y appliquer les concepts théoriques tout au long de l'année.



Produit Fil Rouge

- Formalisation du document d'étape (D.E.) 4.1 en suivant rigoureusement son cahier des charges précis



Ressources à consulter

Cliquez sur les liens pour accéder aux ressources.

Vidéos :

- Définition du concept de produit
- La gestion du marketing mix selon les étapes du cycle de vie
- La gestion d'un portefeuille produits
- La marque

- Le produit nouveau

Supports PDF des vidéos : <http://pfrprodeua.cluster020.hosting.ovh.net/avec-des-diaporamas/>



Conseils

- Conseils D.E.4.1

3 Caractéristiques principales : un environnement d'apprentissage capacitant

- Un environnement d'accompagnement adapté au rythme individuel
 - un acquis d'apprentissage par étape
 - des rétroactions régulières et écrites

Définir la politique produit

Niveau : Décisions opérationnelles

Acquis d'apprentissage

- Décrire et argumenter de façon pertinente le niveau tangible, le niveau global et le niveau générique du produit
- Proposer et argumenter de façon pertinente le choix d'une marque

Activités à réaliser

Eric Dupont	gourde solaire	12	la rivalité n'est pas liée aux marchés principaux	
Dominique Martin	application Shazam vêtements			
Jules Durand	airbnb pour animaux	12	12	les sources sont incorrectement citées

4 Bilan critique : des éléments prometteurs

- Des enquêtes de satisfaction régulières

Evolution du nombre d'étudiants en réussite

Réussite	Sans parcours en 2018	Parcours en 2019	Parcours en 2020	Parcours en 2021	Parcours en 2022	Parcours en 2023
en %	53.7	80.4	92.69	91.7	81.9	88.5
en valeur absolue	74/138	102/127	152/164	133/145	127/155	138/156

4 Bilan critique : des éléments prometteurs

- *Un enseignement différent de la "normale" mais beaucoup mieux pour réussir et apprendre pour les personnes motivées à progresser.*
- *Ce dispositif me permet de réussir en marketing en tenant compte des spécificités de mon parcours scolaire avant TC.*
 - 94 % (149 étudiants interrogés) indiquent être d'accord ou tout à fait d'accord
- *Ce dispositif me permet de réussir en marketing en tenant compte des spécificités de ma vie d'étudiant.e (temps de transport, accès internet, job en parallèle etc.).*
 - 91 % (149 étudiants interrogés) indiquent être d'accord ou tout à fait d'accord
- Ce dispositif permet chaque année d'intégrer à leur rythme les étudiants à besoins spécifiques (étudiants en situation de handicap, sportifs de haut niveau, artistes confirmés, élus étudiants, etc.)

5 Conclusion : un dispositif généralisable

- Cette méthode d'apprentissage est très pertinente pour développer les compétences attendues à son propre rythme. Il serait très intéressant de l'adapter à d'autres matières.
- Pas de conditions liées à la discipline enseignée
 - définir clairement les différents acquis d'apprentissage
 - logique d'alignement pédagogique
- Caractère chronophage des rétroactions régulières



Références bibliographiques

Duguet A., Morlaix S. (2012), Les pratiques pédagogiques des enseignants universitaires : Quelle variété pour quelle efficacité ? *Questions Vives*, Vol.6, 18, <http://journals.openedition.org/questionsvives/1178>

- Serres M. (2012). *Petite poucette*, Paris, Éd. Le Pommier, Paris, 82 p.
- Shankland, R.(2009) « La transition vers l'enseignement supérieur », *Pédagogies nouvelles et compétences psychosociales. De l'apprentissage à l'école à l'entrée dans l'enseignement supérieur*, sous la direction de Shankland Rébecca. L'Harmattan, pp. 61-84.