



HAL
open science

Licence professionnelle Métiers des téléseices

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Métiers des téléseices. 2011, Université de Picardie Jules Verne - UPJV. hceres-02038097

HAL Id: hceres-02038097

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038097v1>

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.



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague B

ACADÉMIE : AMIENS

Établissement : Université de Picardie Jules Verne

Demande n° S3LP120002713

Dénomination nationale : Activités et techniques de communication

Spécialité : Métiers des télé-services

Présentation de la spécialité

Cette licence professionnelle, ouverte en 2000, forme aux métiers des télé-services, et plus largement, de la relation client à distance. Les métiers visés sont ceux du « middle management » exercé dans les infrastructures de télécommunication : télémarketing, télévente, télé-support, téléprospection, télé-conseil, téléassistance, télémaintenance, télé-enquêteur. Les compétences développées sont relatives à la communication et au relationnel, à l'utilisation fonctionnelle de nouveaux médias, à la méthodologie, à l'organisation et à la maîtrise de la langue anglaise. La formation présente une double forme : en présentiel à Amiens d'une part, à distance par Internet d'autre part. Elle est portée par la Faculté des sciences, en association avec la Direction de l'éducation permanente (DEP) pour la formation ouverte à distance. Elle accueille un public en formation initiale, en formation continue et en alternance, par apprentissage et en contrat de professionnalisation.

Indicateurs

Principaux indicateurs (moyenne sur 4 ans ou depuis la création si inférieure à 4 ans) :

Nombre d'inscrits	54
Taux de réussite	66 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	5 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	6 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	29 %
Pourcentage de diplômés en emploi : enquêtes nationales 3 enquêtes à 6 mois de l'établissement	NC 70 % et 79 %

Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette licence est le produit d'une réflexion avec des professionnels locaux pour répondre aux besoins de centres d'appels, nombreux à Amiens. Les partenaires professionnels sont variés. La formation accueille un très large public en apprentissage et en formation continue. Les publics qui la constituent, peuvent intégrer la licence en présentiel ou à distance. La formation n'en semble pas moins présenter un caractère très régional, tant par l'origine de ses étudiants que par sa cible professionnelle. Cela peut conduire à une saturation du marché, d'autant que le nombre d'inscrits est élevé.

L'analyse de l'insertion professionnelle ne peut réellement être menée par manque d'information : on ne dispose pas des enquêtes nationales, les enquêtes locales sont assez anciennes (hormis les données partielles du dossier d'auto-évaluation), et les taux de réponses, non fournis, sont pour chacune d'elles manifestement faibles.

Par ailleurs, le taux de réussite aux examens est très bas, avec moins des trois cinquièmes d'admis pour deux des quatre années de référence. Les explications apportées à cet égard ne facilitent pas non plus l'analyse sur les solutions qui pourraient être apportées pour y remédier : la ventilation des résultats en fonction des publics n'est pas fournie, et les effets de la formation à distance ou des validations d'études, avancées comme facteurs explicatifs de ces résultats, ne sont pas suffisamment détaillés.

De plus, on ne dispose d'aucune précision sur le nombre de candidatures et sur les critères de sélection. La formation compte une faible proportion d'étudiants issus de L2 (dont les chiffres restent ici encore sujets à caution du fait de l'insuffisance des données sur les effectifs). Suite aux recommandations d'accroissement du nombre des L2 émises lors du dernier renouvellement, des actions de communication ont été menées. Le nombre de titulaires de L2 semble pourtant s'être réduit sur les dernières années ; il n'a pas été mis en place de module de préparation à l'entrée en licence professionnelle ni de dispositif d'accueil pour un public varié en début de formation.

- Points forts :
 - Les métiers et débouchés clairement identifiés.
 - Un accueil important de public en apprentissage et en formation continue.

- Points faibles :
 - Le très faible taux de réussite.
 - Le manque d'information sur l'insertion professionnelle des diplômés.
 - Le manque général de qualité de l'information fournie.
 - La faible présence de titulaires de L2, plus encore sur la période récente.
 - L'inexistence de dispositif d'accueil de publics variés.

Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : C

Recommandations pour l'établissement

Il est essentiel d'améliorer très fortement la qualité de l'information, et tout particulièrement celle concernant le suivi de l'insertion professionnelle, les caractéristiques du public qui échoue au diplôme ou encore, les flux de candidats. Sur ces bases, il conviendrait de mener en conseil de perfectionnement une analyse approfondie des résultats obtenus pour proposer des évolutions en termes de politique de recrutement des candidats. On devrait notamment se pencher sur l'adéquation des flux d'inscrits avec les possibilités d'absorption du marché du travail, veiller à la sélection des candidatures eu égard aux pré-requis pour obtenir le diplôme. Il faudrait également chercher à travailler sur les flux de candidatures en mettant en place dans les filières en amont de licence générale, et sous l'impulsion de l'établissement, des modules de préparation à l'entrée en licence professionnelle. L'instauration d'une unité d'harmonisation des connaissances pour des publics variés pourrait également contribuer à réduire le taux d'échec.

Dans cette perspective, on devrait également réfléchir à la mise en place de dispositifs nouveaux concernant le public à distance (par exemple, de regroupement, de tutorat...), surtout si les résultats statistiques faisaient état de taux de réussite spécifiquement bas pour ce public. Le secteur des téléventes étant fortement soumis à de l'offshore, une analyse serait également nécessaire pour préciser comment la formation appréhende cette problématique et entend éventuellement y répondre. Enfin, on devrait chercher à renforcer les aspects professionnalisant qui sont peu apparents dans le dossier.