



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Management et gestion de la relation clients

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management et gestion de la relation clients. 2015, Université Claude Bernard Lyon 1 - UCBL. hceres-02038856

**HAL Id: hceres-02038856**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038856v1>**

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 et diplômes

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Management et gestion de la relation clients

- Université Claude Bernard Lyon 1 - UCBL

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

# HCERES

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

Formations et diplômes

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Didier Houssin, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> 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 2014-2015

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Sciences économiques - Gestion

Établissement déposant : Université Claude Bernard Lyon 1 - UCBL

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La LP *Management et gestion de la relation clients* (MGRC), créée en 2007 et dispensée sur le site de Villeurbanne Gratte-Ciel, au libellé « généraliste » a pour objectif de former des cadres commerciaux spécialisés en gestion de la relation clients, quels que soient les secteurs d'activité, la taille et le statut de l'entreprise (privé, public, etc.).

Cet objectif de formation repose sur l'acquisition de deux domaines de compétences :

- La gestion de la relation clients (GRC) en tant que telle,
- Le management, plus précisément la gestion des ressources humaines (GRH) et la mise en place de projet d'entreprise.

La formation se déroule en formation initiale par alternance principalement en contrat de professionnalisation, et en validation des acquis de l'expérience (VAE).

## Avis du comité d'experts

Les compétences attendues sont cohérentes par rapport aux métiers visés (chargé de clientèle, cadre commercial, responsable marketing) et la perspective pour les diplômés d'accéder à terme à la fonction de manager d'équipes commerciales.

La structure et le contenu de formation sont cohérents et doivent permettre l'acquisition des deux domaines de compétences. Les connaissances et compétences acquises dans les unités d'enseignement (UE), UE1 à UE2 (84 heures et 70 heures), sont sur une dominante GRC et celles des UE3 et UE4 (100 heures et 92 heures) sont sur la dominante GRH et projets. Le rééquilibrage des heures affectées à chaque dominante est à poursuivre. Il conviendrait également de remédier au manque de détail de la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Ces deux dominantes de compétence sont mises en pratique dans les UE6 et UE7, projets tuteurés et semaines en entreprise qui renforcent la dimension pratique.

La licence MGRC est présentée (de façon succincte) comme particulièrement adaptée à une région Rhône-Alpes ayant une forte attractivité commerciale. Le MGRC est une nécessité pour les entreprises quelles que soient leurs activités (industrielle, de service, commerciale) et l'approche managériale transversale. Le tissu économique de la région Rhône-Alpes et notamment de Lyon est riche de cette diversité d'activités.

Le seul partenariat présenté correspond à celui de l'UCBL avec Electricité de France (EDF). Il est regrettable que la richesse du tissu économique de Lyon et de la région Rhône-Alpes n'ait pas apporté d'autres partenariats. Il existe 15 pôles de compétitivité dans la région, mais un rapprochement à l'initiative de la licence MGRC n'est envisagé que comme un projet éventuel et des structures telles que la chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Lyon et le club d'affaires franco-allemand sont seulement mentionnés.

Les professionnels associés assurent 60 % des heures d'enseignement, avec une majorité de non institutionnels, dont ceux de deux entreprises dominantes, EDF et Air Liquide. Un équilibre de leurs interventions est respecté entre les domaines de compétence de la GRC et du management. Les enseignants ou chercheurs sont concentrés sur les thématiques de marketing. Il serait souhaitable que leurs interventions soient élargies à la GRC et/ou aux aspects managériaux. Il n'est pas précisé si les enseignements sur la GRH sont généralistes ou sur des thématiques d'activités d'entreprise.

Deux réunions de l'équipe pédagogique se tiennent par an (en l'absence des étudiants). Le nombre de présents aux réunions pédagogiques est variable, surtout du fait des intervenants professionnels.

L'effectif de la LP est relativement stable et important, autour de 28. Ce point est à noter compte tenu de la conjoncture actuelle et du choix d'une formation en alternance en contrat de professionnalisation. L'attractivité de la licence a fortement progressé pour arriver au ratio d'admis/candidatures de 14 %.

Les étudiants admis au titre de la VAE sont nombreux, alors que toutes les demandes ne peuvent être satisfaites du fait d'un manque d'encadrement qui a amené à réduire l'engagement en ce domaine. Le nombre de VAE est passé de 17 en 2010 à trois en 2013. Il y a donc une volonté de maîtrise des effectifs, par une réflexion approfondie sur les recrutements, dont les admissions au titre de la VAE : il existe une véritable politique de recrutement dont les objectifs et les moyens sont bien formalisés.

Le taux de réussite aux examens est conforme à celui des LP en général avec près de 90 %. Le taux de poursuite d'études est inférieur à 20 % ; ce qui démontre que la LP joue son rôle d'insertion dans la vie active. Les taux d'emploi sont en moyenne supérieurs à 70 %. Le choix de l'alternance facilite l'insertion. La conjoncture économique peut expliquer une augmentation du taux de recherche d'emplois. L'analyse des résultats d'enquête sur l'insertion par domaine d'activités, par taille d'entreprise, et professions et catégories socioprofessionnelles, est cependant insuffisante. Il serait souhaitable qu'une analyse plus fine par type d'emplois et niveaux de responsabilité, en référence au RNCP, soit mise en œuvre.

## Éléments spécifiques

Place de la recherche	La dimension recherche est presque totalement absente du dossier : (cf. page 10) la seule évocation est l'appartenance d'enseignants-chercheurs au laboratoire de sciences actuarielles et financières de Lyon 1. Il serait souhaitable de donner des exemples concrets de leur intervention dans les enseignements, dans l'acquisition des compétences par les étudiants et leurs apports aux projets tuteurés.
Place de la professionnalisation	Les objectifs de la formation en termes de compétences professionnelles sont clairement établis et une réflexion sur les métiers est indissociable de la modalité contrat de professionnalisation ou des recrutements au titre de la VAE. Le contrat de professionnalisation constitue cependant en lui-même un dispositif d'accompagnement de l'étudiant dans son projet professionnel, tandis que la démarche de constitution d'un dossier de candidature au titre de la VAE comporte normalement au départ un diagnostic du projet professionnel. Le constat d'une forte baisse de l'intégration des VAE pourrait être un axe de progrès dans la professionnalisation de la LP.
Place des projets et stages	Les projets tuteurés reposent sur des thématiques « imposées » selon les années et sont réalisées par groupe de quatre étudiants. Le travail en équipe permet sans doute de développer les compétences managériales des étudiants. Les deux thématiques présentées sont axées sur l'événementiel. La mise en place de projets tuteurés individuels, notamment liés aux pratiques de leur entreprise, serait à recommander afin d'élargir les champs de compétences sur les deux domaines (GRC et GRH). Par contre, les sujets de mémoire présentés sont conformes aux objectifs en termes de compétences de cette LP.
Place de l'international	En termes de positionnement, la place de l'international n'est pas fondamentale pour cette LP. Le maintien de deux langues vivantes étrangères (LVE) est cependant nécessaire, LVE1 (anglais), LVE2 (allemand, espagnol, italien). L'intégration d'étudiants étrangers serait probablement un apport positif à la formation et aux autres étudiants.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	L'augmentation du nombre de dossiers (+70 % en quatre ans) montre l'attractivité de cette LP. Cette attractivité se situe aussi hors région, avec 40 % des dossiers. La prédominance des brevets de techniciens supérieurs (BTS) (+ de 50 % des effectifs) et des diplômés universitaires de technologie (DUT) est à noter et il serait souhaitable d'élargir le recrutement aux 2 <sup>ème</sup> années de licence (L2). La mise en place d'une unité de mise à niveau ne semble pas suffisante afin d'attirer les L2, notamment des autres universités de Lyon. La chute des effectifs issus de la VAE est expliquée par un manque de moyens. Le département « Technique de commercialisation » (TC) et l'UCBL devraient y remédier. Le soutien particulier accordé aux étudiants en situation de handicap est organisé par l'UCBL. Les modalités de recrutement sont spécifiques aux deux catégories de candidatures visées (en contrat de professionnalisation et en VAE) et semblent très cohérentes.
Modalités d'enseignement et place du numérique	L'enseignement se déroule exclusivement en présentiel alors que l'UCBL encourage la pratique des pédagogies numériques (cours dispensés à distance, MOOC) et le département TC de l'IUT également. Ce département a engagé un projet collectif qui met en place une réflexion sur de nouveaux outils pédagogiques. La récence de cette démarche ne permet à LP MGRC de bénéficier à l'heure actuelle de ces nouveaux outils. Il est envisagé une meilleure intégration des nouvelles technologies au niveau de l'enseignement (serious games) et l'UE2 « Outils informatiques au service de la GRC » intègre le numérique dans ses contenus.

<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Le système d'évaluation est classique, en contrôle continu.</p> <p>On ne précise pas le poids des projets tuteurés et du temps important passé en entreprise. Ces modalités pratiques de l'acquisition de compétences doivent faire partie de l'évaluation des étudiants. La composition et le mode de fonctionnement des jurys d'examen ne sont pas traités de façon explicite.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le suivi pédagogique des enseignants, du responsable pédagogique et les modalités du suivi en entreprise par un tuteur enseignant sont garants de l'acquisition des compétences par les étudiants (via un livret de suivi et d'évaluation de l'alternance en entreprise).</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est assuré de façon méthodique et au moyen de divers outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- enquête en ligne en fin de formation,</li> <li>- enquête (mail/téléphone) un an après la formation,</li> <li>- création d'un projet tuteuré « Suivi des anciens étudiants » (initiative intéressante qui donne de plus une dimension « réseau » des anciens diplômés, certainement bénéfique aux étudiants en formation, en l'absence probable d'une association des anciens étudiants).</li> </ul> <p>Globalement, il y a un bon niveau de qualité des informations fournies. Les emplois occupés démontrent la diversité des entreprises d'accueil selon l'activité, la taille, le statut.</p> <p>Mais, il serait souhaitable qu'une analyse plus fine par type d'emplois et niveaux de responsabilité, en référence au RNCP, soit mise en œuvre.</p> <p>Comme noté précédemment, du fait du volume très important des étudiants diplômés dans le cadre de candidatures VAE, il aurait été utile de donner des éléments sur l'accélération (ou non ?) de la carrière professionnelle pour les diplômés issus de la VAE.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement prend ici l'appellation de conseil de pilotage. De création récente, il suit les principes édictés en ce domaine par la charte de Lyon 1 en ce qui concerne sa composition.</p> <p>Le champ d'action du comité de pilotage gagnerait à être développé pour ne pas se limiter à valider les propositions du responsable pédagogique. Des professionnels participent au comité de pilotage (deux réunions par an, en plus de deux ou trois réunions d'évaluation).</p> <p>Pour ce qui est de l'évaluation de la formation par les étudiants, il est juste indiqué que le responsable de la formation y veille et en rend compte au comité de pilotage. Les résultats de l'autoévaluation de la formation sont insérés à la fin de chaque point traité dans le dossier sans que la méthode d'autoévaluation soit présentée.</p>

## Synthèse de l'évaluation de la formation

### Points forts :

- Le positionnement dans l'offre de formation locale, régionale, voire nationale est pertinent.
- Le double domaine de compétences de la LP (GRC et GRH) attendues correspond bien aux métiers visés, dans des secteurs d'activité et de catégories d'entreprises de nature très variée.
- La licence s'appuie sur une politique de recrutement qui, validée par la durée, les résultats et les réseaux professionnels, débouche sur l'accueil de nombreux étudiants en contrat de professionnalisation et de salariés au titre de la VAE, et ceci malgré une baisse notable de l'intégration de ces derniers.

### Points faibles :

- L'horaire consacré au management commercial-ventes dans l'UE3 (RH et management) est faible.
- La place du numérique semble négligée.
- L'analyse de l'évolution de carrière des admis par la VAE est absente du dossier.

### Conclusions :

La LP, par son positionnement dans l'offre de formation locale, régionale et nationale sur un double domaine de compétences en gestion de la relation clients et management bénéficie d'une bonne attractivité et d'un large éventail d'emplois possibles multi-activités.

La licence professionnelle MGRC constitue une formation d'une conception très cohérente et obtenant des résultats très convaincants, ceci alors que les deux catégories de diplômés (contrats de qualification, VAE) pourraient représenter une forte contrainte du point de vue de la gestion pédagogique.

Le renforcement d'un module sur le management commercial-vente dans l'UE3 (RH et management), serait cohérent avec l'objectif d'atteindre à terme la fonction de manager d'équipes commerciales.

# Observations de l'établissement



# Université Claude Bernard Lyon 1



**Division des Études et de la Vie Universitaire**  
**Bâtiment le Quai 43**

Adresse Campus : 43, Bd du 11 novembre 1918  
69622 Villeurbanne Cedex

**Affaire suivie par Philippe LALLE**

**Tél secrétariat : 04 72 43 19 73**

**Fax : 04 72 44 80 05**

**Mél : [vpcevu@univ-lyon1.fr](mailto:vpcevu@univ-lyon1.fr)**

**Licence professionnelle :  
Management et gestion de la relation clients  
S3LP 1600 10227**

**Le Vice-président du Conseil des  
Etudes et de la Vie Universitaire**

à

Monsieur le Président du HCERES  
Monsieur Le Directeur de la section des  
formations

Villeurbanne, le 18 mai 2015

Monsieur le Président du HCERES  
Monsieur Le Directeur de la section des formations

Le responsable de la licence et l'établissement ont bien pris connaissance de l'évaluation menée par le HCERES et n'ont pas d'observation à formuler, l'évaluation s'avérant plutôt très satisfaisante.

Nous nous emploierons à corriger les quelques points faibles soulevés dans le rapport et remercions les experts pour leur travail. Le rapport du comité alimente d'ores et déjà le processus de construction de la future offre de formation engagé au niveau de l'université Lyon 1 et du site de Lyon-Saint-Etienne

Pour le Président de l'Université Claude Bernard Lyon 1  
François - Noël GILLY

Le Vice-président du CEVU  
Philippe LALLE