



HAL
open science

**Licence professionnelle Gestion de la relation clients et
E-commerce**
Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Gestion de la relation clients et E-commerce. 2016, Université de Caen Normandie - UNICAEN. hceres-02039240

HAL Id: hceres-02039240

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039240>

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 Gestion de la relation client et e-commerce

- Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

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 Caen Basse-Normandie - UCBN

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Gestion de la relation client et e-commerce* proposée par l'institut universitaire de technologie (IUT) d'Alençon, se donne pour objectif de former des cadres intermédiaires (niveau II de qualification), capables de gérer la relation clients dans un environnement virtuel.

Elle est unique au sein de l'Université de Caen Basse-Normandie (UCBN) et complète son offre de formation. Cette licence professionnelle (LP) *Gestion de la relation client et e-commerce* est proposée en formations initiale et continue à Alençon et en alternance à Metz. D'autres partenariats sont potentiellement en cours (Nantes et Angers).

Synthèse de l'évaluation

Le dossier de la licence professionnelle *Gestion de la relation client et e-commerce* est soigneusement renseigné et propose une bonne analyse du marché et de ses besoins. Cette LP est en adéquation avec le contexte économique et social régional et national. Dispensée en formations initiale et continue à Alençon, elle est proposée en apprentissage à Metz (Université de Lorraine). Elle forme des étudiants dont les compétences sont en adéquation avec les nouveaux métiers de l'e-commerce et du web. Afin d'améliorer la qualité de la formation, la LP collabore avec la LP *Logistique de la distribution et logistique au service du e-commerce* présente à l'IUT d'Alençon.

Les professionnels engagés dans la formation sont nombreux et dispensent 60 % du volume total des enseignements. Les cours assurés par des enseignants-chercheurs sont limités (10 % du volume total des enseignements), avec un seul enseignant-chercheur (EC) en gestion. Leur faible représentation s'explique par le sous-encadrement chronique (très marqué en sciences de gestion) et l'éloignement géographique des laboratoires de recherche, qui se partagent entre les trois sites de Caen, Rouen et le Havre.

Les étudiants bénéficient d'un volume d'heures d'anglais conséquent (90 heures), ce qui est cohérent avec les métiers visés. Cependant, aucun cours n'est dispensé en langue anglaise. La LP semble accorder une place relativement importante au numérique : utilisation de PréAO (c'est-à-dire présentation assistée par ordinateur), logiciel de gestion de la relation client (*Customer Relationship Management, CRM*). Les étudiants sélectionnés sont majoritairement issus de formations de type brevet de technicien supérieur (BTS). Le taux de réussite est très satisfaisant : de 87 à 95 %, toutes voies confondues. Le délai d'accès au premier emploi est réduit avec deux-tiers des diplômés en poste dans le métier ciblé, six mois après la fin de leur formation (toutes « voies » confondues). Le diplôme compte différents types de conseils (conseil pédagogique, de perfectionnement et de département) qui favorisent les échanges et permettent de mettre en œuvre les suggestions d'amélioration aux rentrées suivantes.

Les points forts de la LP *Gestion de la relation client et e-commerce* sont réels :

- Une formation répondant complètement aux attentes du marché en produisant des compétences en adéquation avec les nouveaux métiers de l'e-commerce et du web.
- Des partenariats professionnels solides.
- Une insertion professionnelle rapide sur des postes en adéquation avec les métiers visés.

Des points faibles sont également à considérer :

- Une faible part des enseignements assurés par des EC en général, et des EC en sciences de gestion en particulier.
- Des candidats essentiellement issus de BTS.

Recommandations :

La formation répond aux demandes des professionnels et bénéficie d'un fort ancrage dans son environnement socio-économique. Cependant, il est nécessaire d'intégrer plus d'EC en sciences de gestion dans l'équipe pédagogique afin d'ancrer cette formation universitaire dans sa discipline.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La LP <i>Gestion de la relation client et e-commerce</i> s'inscrit à la fois dans l'offre de formation de l'établissement et dans le contexte économique et social régional et national. Le dossier est riche en documents illustrant la bonne adéquation du diplôme aux besoins réels d'un marché actuellement très porteur. La formation se donne pour objectif de former de cadres intermédiaires (niveau II de qualification) spécialisés dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication, et capables de gérer la relation clients dans le contexte particulier du commerce à distance.</p> <p>La formation est proposée en formations initiale et continue à Alençon et en alternance à Metz. D'autres partenariats sont envisagés avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes et un Lycée privé à Angers. L'organisation du diplôme respecte bien les attendus d'une LP fixés par l'arrêté du 17 novembre 1999.</p> <p>La formation et sa mise en œuvre sont cohérentes avec les objectifs fixés.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La LP <i>Gestion de la relation client et e-commerce</i> s'inscrit dans le champ <i>Economie - Gestion</i> et compte un EC en sciences de gestion et des doctorants issus de l'Ecole doctorale <i>Economie-gestion Normandie ED 242</i> parmi les intervenants académiques. La formation est par ailleurs soutenue par les entreprises locales.</p> <p>Proposée par l'IUT d'Alençon, elle est unique au sein de l'UCBN et complète l'offre de formation de l'université. En effet aucune autre formation du champ <i>Economie - Gestion</i> n'associe simultanément la gestion de la relation clients et l'e-commerce.</p> <p>La LP <i>Gestion de la relation client et e-commerce</i> vient compléter la licence <i>Logistique de distribution et logistique au service de l'e-commerce</i> également dispensée à l'IUT Alençon. Un partenariat est ainsi institué afin de mutualiser certaines sorties (visite de salon ou d'entreprise) et des interventions par des professionnels ou des doctorants de l'école doctorale « <i>Economie-gestion Normandie ED 242</i> » sur des problématiques logistiques liées à l'e-commerce. Les partenariats professionnels sont solides et diversifiés : offres de stages et contrats d'apprentissage, 60 % des cours dispensés par des professionnels, participation de professionnels au conseil de perfectionnement.</p> <p>Un groupe d'apprentis est pris en charge à l'IUT de Metz (Université de Lorraine).</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>La formation est animée par un professeur agrégé en économie-gestion (PRAG) de l'IUT d'Alençon.</p> <p>L'équipe pédagogique est composée d'EC assurant près de 10 % des enseignements, de professionnels et d'enseignants du secondaire dispensant respectivement 60 et 30 % des cours. La faible part des EC s'explique par le sous-encadrement chronique (et très marqué en sciences de gestion, section du Conseil National Universitaire 06) et l'éloignement géographique du laboratoire de recherche (qui se partage entre les trois sites de Caen, Rouen et le Havre).</p> <p>La gestion du diplôme apparaît sérieuse avec le signalement de réunions de coordination régulières. Le dossier mentionne différents types de conseils (conseil de perfectionnement, conseil pédagogique, conseil de diplôme, conseil de département), ainsi que des réunions bilans qui favorisent les échanges et permettent de mettre en œuvre les suggestions d'amélioration aux rentrées suivantes.</p> <p>Il semble qu'il n'y ait pas d'étudiant présent dans les conseils de perfectionnement.</p> <p>De nombreux intervenants professionnels ont des responsabilités au sein d'associations ou d'organismes économiques en lien avec la formation (membre des dirigeants commerciaux de France, membre du cercle des exportateurs de l'Orne, responsable d'association de commerçants, responsable de l'incubateur STARTECH61, membre du réseau des acteurs ornaï de l'e-commerce).</p>

<p>Effectifs et résultats</p>	<p>En moyenne sur cinq ans, l'effectif est de 35 étudiants à Alençon et de 15 apprentis à Metz. Les effectifs ont légèrement diminué en 2014/2015 : 28 étudiants à Alençon et 13 apprentis à l'IUT de Metz. L'UCBN a passé un accord de partenariat avec l'IUT de Metz (pas de co-accréditation à ce jour). Le taux de sélection n'est pas indiqué. Les étudiants viennent très majoritairement de BTS, et dans une moindre mesure de diplôme universitaire de technologie (DUT). Aucun candidat n'est issu de seconde année de licence (L2). Le taux de réussite est assez élevé (87 à 95 %, toutes voies confondues), il s'explique à la fois par un processus de sélection exigeant et par un encadrement sérieux des étudiants. Le délai moyen de recherche du premier emploi est de trois à quatre mois et environ deux-tiers des diplômés sont en poste six mois après l'obtention du diplôme. Les diplômés exercent leur activité dans les métiers visés par la formation, répartis presque équitablement entre les activités de gestion de la relation client, et les métiers du web. 20 % des diplômés occupent des emplois qui ne correspondent pas à leur niveau de qualification -principalement dans la vente en boutique-, mais les évolutions de grade sont cependant relativement rapides. Le taux de poursuite d'études, de l'ordre de 25 %, est plutôt élevé pour une LP. Ces étudiants poursuivent leur cursus essentiellement en master 1 en économie numérique et web.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>L'équipe pédagogique est composée de quelques EC (9 % du volume horaire total) dont un seul gestionnaire issu du laboratoire de gestion Normandie Innovation Marché Entreprise Consommation (NIMEC, équipe d'accueil (EA) 969). La faible part des EC s'explique par le sous-encadrement chronique (et très marqué en sciences de gestion) et l'éloignement géographique du laboratoire de recherche (qui se partage entre les trois sites de Caen, Rouen et le Havre). Des travaux en lien avec les préoccupations de la licence alimentent cependant les réflexions soulevées par la formation : des doctorants en logistique issus du NIMEC Le Havre animent deux conférences. Un maître de conférences en sciences de gestion (profil logistique, rattaché au département <i>Génie logistique transport</i>) devrait être recruté en 2016.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation est concrétisée par la présence de professionnels (60 % des enseignements), du stage (15 semaines), des projets tuteurés (cinq semaines, 150 heures) et la participation effective des partenaires aux conseils de perfectionnement. Concernant les enseignements, les trois-quarts du nombre total d'heures dispensées sont de type technologique (principes du réseau ; communication électronique, GRC multicanal ; gestion d'un centre d'appels ; conception de sites et e-commerce). La fiche RNCP est succincte ; trois points restent à compléter ou corriger : les codes ROME, les modalités d'évaluation, le descriptif de constitution des jurys. Enfin, la voie de l'apprentissage est signalée comme inapplicable dans le tableau récapitulatif, alors que la formation se fait en apprentissage sur le site de Metz (selon des modalités peu explicites).</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Stages et projets tuteurés prennent une place importante dans la LP <i>Gestion de la relation client et e-commerce</i>. Le dossier indique que les étudiants trouvent relativement facilement des projets tuteurés et des stages correspondant aux métiers visés. Ces actions se déroulent sous couvert d'une convention type principalement avec des entreprises de la région d'Alençon, grandes ou petites, nationales ou internationales (agences locales de grands groupes). Celles-ci appartiennent aussi bien au secteur industriel qu'à celui des services et les domaines d'intervention sont multiples. Les projets tuteurés, en groupe de trois à quatre étudiants, représentent un volume annuel de 150 heures. Ils répondent à un besoin réel de l'entreprise et doivent mobiliser les compétences transmises en cours. Le processus d'attribution des projets et de sélection des étudiants répond à une méthodologie bien définie. Les étudiants bénéficient d'un double tutorat, professionnel et académique. Une convention de projet tuteuré, à laquelle est jointe la fiche préalable de projet tuteuré est signée par les trois parties (chef de département, tuteur-entreprise, étudiants concernés). Le suivi du stage d'une durée de 15 semaines, est assuré par le maître de stage dans l'organisation d'accueil, et l'enseignant de la formation. L'évaluation des stages est bien menée. Les « maîtres de stage-entreprise » sont présents lors des soutenances.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La formation est ouverte à l'international avec l'accueil d'étudiants étrangers, la possibilité de faire des stages à l'étranger (Chine, Grande Bretagne, Hongrie, Espagne, Belgique, Luxembourg, Suisse,...), et des cours de langues. Le dossier ne précise pas combien d'étudiants ont effectué leur stage à l'étranger. 90 heures sont consacrées à l'anglais, seule langue vivante obligatoire. Ce volume relativement important et cohérent avec les métiers visés pourrait être complété par quelques cours assurés en langue anglaise.</p>

<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le diplôme est ouvert à tous les titulaires d'un Bac+2 ou équivalent (DUT, BTS, L2, ...), en formations initiale, continue et en apprentissage. Il est possible d'intégrer la formation après une validation des acquis professionnels ou une validation des acquis de l'expérience mais aucun candidat n'a été admis depuis 2010 dans ce cadre. La capacité d'accueil est d'environ 30 étudiants à Alençon et 15 apprentis à Metz. Les modalités de recrutement sont classiques (sélection sur dossier avec classement) mais aucun entretien n'est prévu pour vérifier l'adéquation du projet professionnel à la formation. Aucun niveau minimum en langue n'est officiellement requis pour être admis alors que l'anglais semble aujourd'hui indispensable dans les métiers de la relation client et du commerce plus généralement. Les parcours antérieurs sont relativement peu diversifiés. Les étudiants sont issus en grande majorité de BTS, tandis qu'aucun candidat ne vient de L2. On constate une chute relativement importante des effectifs en 2014/2015 par rapport à l'année précédente, sans qu'il y ait d'explication particulière mentionnée dans le dossier. Le taux de réussite est élevé (87 à 95 %, formation initiale et apprentissage confondus), ce qui rassure quant à la sélection en amont et aux modes d'évaluation. Pour assurer la réussite des étudiants, un tutorat est organisé avec un enseignant référent. Ce tutorat est renforcé pour les étudiants étrangers.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>L'enseignement est réalisé en présentiel sur les deux sites. Le contenu et les horaires sont identiques en formation initiale et en apprentissage. La différence se situe sur le projet tuteuré : les étudiants en apprentissage le réalisent au sein de l'entreprise d'accueil alors que les étudiants en formation initiale classique l'effectuent avec une entreprise (ou une association) qui peut être différente de celle dans laquelle ils effectuent leur stage. Un suivi individualisé est proposé aux étudiants étrangers présentés par l'association des Directeurs d'IUT (ADIUT) au travers de rencontres régulières, cours de soutien, aide à la recherche de stage, etc. La formation est ouverte à la VAE. Des candidats postulent pour cette VAE mais actuellement aucun dossier n'a été présenté à la VAE. Il y a sans doute un intérêt à faire connaître cette modalité auprès des acteurs locaux du web. La LP semble accorder une place relativement importante au numérique : utilisation de PréAO, logiciel de CRM, évaluations des modules web sur la plateforme Moodle, séminaires de formation en ligne, livres électroniques gratuits à disposition des étudiants. Tous les étudiants de la licence sont inscrits au certificat « Informatique et internet » (C2I) ; le taux de réussite est de 95 %.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités de contrôle des connaissances (devoirs surveillés, travaux pratiques, exposés,...) et de délivrance du diplôme sont classiques. Elles n'évoquent cependant pas les règles de délivrance des <i>European Credit Transfer and Accumulation System</i> (ECTS) avec la question des éventuelles compensations entre modules. De même, le dossier n'aborde pas la composition, le fonctionnement et le rôle des jurys d'examens. Un tableur est mis à disposition des étudiants afin qu'ils puissent suivre individuellement leurs résultats en tenant compte de la pondération des enseignements tant au sein des modules (plusieurs intervenants pour un même module) qu'au sein des UE.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le suivi de l'acquisition des compétences est fondé sur l'obligation de présence des étudiants, le face à face pédagogique (en groupes restreints) et les vérifications expérimentales des savoirs en petits groupes (15) lors de séances de travaux pratiques, d'études de cas. Par ailleurs, un tutorat est organisé qui permet de vérifier que les étudiants suivent parfaitement la formation. Pour la promotion d'apprentis de Metz, il n'est pas fait mention de livret de l'alternant. L'annexe descriptive au diplôme est (trop) synthétique.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est assuré par diverses voies (études réalisées sur les réseaux sociaux ; enquêtes ; projet tuteuré dédié ; animation de page facebook ; suivi des anciens par les réseaux professionnels LinkedIn et Viadeo) mais les tableaux joints ne permettent pas d'analyse fine. La restitution des résultats des études à 6 et 30 mois fournit quelques éléments. Le taux d'insertion est de 75 % (ce qui est satisfaisant). Si les nouvelles embauches se font principalement au niveau technicien, de plus en plus de diplômés intègrent directement l'entreprise avec un statut « cadre » ou l'obtiennent relativement rapidement. L'enquête LinkedIn et Viadeo qui rassemble 47 répondants (toutes promotions confondues) affiche ainsi un pourcentage de cadres en activité important (31 %) et un pourcentage d'employés relativement faible (7 %). La durée de recherche du 1^{er} emploi semble très satisfaisante. La grande majorité (environ deux-tiers) des étudiants occupent un emploi dans les six mois suivant l'obtention du diplôme. Ceci peut s'expliquer par la croissance du secteur et par la possession de compétences attendues par les entreprises de l'e-commerce.</p>

	<p>Seulement 9 % des étudiants sont en position de recherche du 1^{er} emploi pour des durées supérieures à six mois.</p> <p>Les étudiants en poursuite d'études représentent 25 % des diplômés (poursuivant essentiellement en master 1 <i>Economie numérique et web</i>), ce qui est plutôt élevé pour une LP.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de perfectionnement est composé d'intervenants de la licence (enseignants et professionnels), de représentants du monde professionnel de l'e-commerce et de la relation clients. Bien qu'ils soient interrogés, il semble que les étudiants ne fassent pas partie du conseil de perfectionnement.</p> <p>L'évaluation des enseignements et de la formation (questionnaire bilan de fin de formation et un entretien avec l'équipe pédagogique), est réalisée en ligne par l'intermédiaire de la plateforme Moodle. Elle est complétée par des entretiens avec les étudiants. Les analyses sur cette évaluation des enseignements sont présentées en conseil de perfectionnement.</p>

Observations de l'établissement

OBSERVATIONS DE L'UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE SUR LE RAPPORT D'EVALUATION

Licence professionnelle Commerce spécialité Gestion de la relation clients et e-commerce, champ de formation Economie et gestion

- Concernant le sous encadrement en MCF sciences de gestion

Ce sous encadrement reste un problème mais il devrait être comblé par le recrutement d'un MCF 6^{ème} section qui pourra assurer une partie des interventions principalement sur la partie GRH et Droit.
De plus il n'y a pas d'enseignant chercheurs travaillant sur les problématiques de la gestion de la relation clients ou de l'e-commerce au sein du NIMEC ce qui pose problème pour les interventions dans la spécialité.

- Concernant le recrutement des étudiants

Le recrutement reste majoritairement issu de BTS mais une attention particulière est portée aux dossiers venant d'autres formations en particulier les L2 et les DUT.

Le taux de pression actuel est d'environ 1 étudiant retenu pour 2,3 candidatures

Une communication à destination de ces publics est mise en œuvre.

La sélection des étudiants s'effectue principalement sur dossier mais une modification est apportée pour la rentrée 2016 suite au dernier conseil de perfectionnement.

Les professionnels seront encore plus associés au recrutement et les modalités mises en œuvre sont les suivantes :

Les professionnels vont examiner, à distance par gescandiweb, les dossiers

(Proposition de classement : liste principale, liste complémentaire, refusé)

Les professionnels vont participer aux entretiens de recrutement (en présentiel ou par skype) pour évaluer la motivation des candidats.

Des professionnels vont participer aux commissions de sélection des candidats (à partir des avis et des entretiens) et au classement des étudiants de la liste complémentaire.

- Concernant la visibilité du diplôme

La fiche RNCP va être mise à jour pour fin mars 2016.

L'annexe descriptive au diplôme a été complétée et une nouvelle annexe est en rédaction pour la réhabilitation du diplôme.

- Concernant les enseignements en langue étrangère

L'anglais reste la langue enseignée (90 h) et des interventions ponctuelles en anglais sont proposées principalement grâce à des webinars (séminaires via internet) proposés en anglais et la mise à disposition d'e-books en anglais.

Compte tenu du volume horaire disponible et du niveau de langue des étudiants il ne paraît pas opportun de diminuer le nombre d'heures consacrées à l'anglais pour introduire l'apprentissage d'une autre langue.

- Concernant la formation continue

Le diplôme est accessible par la voie de la formation continue.

Pour la promotion 2015-2016 (35 étudiants inscrits à Alençon)

2 étudiants en contrat d'apprentissage

1 étudiant en contrat de professionnalisation

1 étudiant en CIF

1 VAE validée

- Concernant les ETCS

Le diplôme donne droit à 60 ETCS qui viennent s'ajouter aux 120 obtenues en BAC + 2.
Les ETCS sont délivrées uniquement pour les UE validées et non pour chaque module validé.

- Concernant le conseil de perfectionnement

Il est composé de professionnels intervenant ou n'intervenant pas dans le diplôme, d'enseignants et d'enseignants chercheurs de l'IUT et d'un étudiant.

Le Président de l'Université
de Caen Normandie,



Pierre DENISE