



**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. 2011, Université de Caen Normandie - UNICAEN. hceres-02039241

**HAL Id: hceres-02039241**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039241>**

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 : CAEN

Établissement : Université de Caen Basse-Normandie

Demande n° S3LP120002069

Dénomination nationale : Commerce

Spécialité : Gestion de la relation clients et e-commerce

## Présentation de la spécialité

La licence « Gestion de la relation clients et e-commerce », créée en 2005, est portée par l'IUT d'Alençon. Les besoins des entreprises visés tels que le e-commerce et les centres d'appel sont correctement analysés mais les cibles métiers sont avec une compétence « GRC » : responsable de centres d'appel, responsable mercatique et multi-canal, formateur et recruteur de téléacteurs et téléopérateurs, et avec une compétence e-commerce : administrateur de sites web marchands, responsable de sécurité de paiement, sécurité des données, chef de projet de réalisation d'un site e-commerce et en double compétences : responsable télémarketing, responsable de vente en ligne. Elle ouvre son recrutement à un large public étudiant. Les compétences attendues méritent d'être identifiées pour assurer l'adéquation entre le niveau de formation et le niveau d'insertion professionnelle. Le positionnement de la formation n'est pas clairement renseigné tant dans son environnement régional que dans l'offre globale de formation de l'UCBN.

## Indicateurs

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

Nombre d'inscrits	45
Taux de réussite	> 95 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	0 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	100 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	35 %
Pourcentage de diplômés en emploi (à 1 an et à 3 ans)	45 %

## Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

La licence professionnelle « Gestion de la relation clients et e-commerce » ne permet pas une insertion professionnelle satisfaisante. Le faible taux de diplômés en emploi peut trouver une explication dans la pertinence de la formation et sa réelle valeur ajoutée dans le parcours de l'étudiant. Bien que le pilotage de la formation soit dynamique, l'équipe pédagogique sur laquelle s'appuie la formation mérite d'être renforcée, non seulement par des enseignants-chercheurs pour le secteur d'activité couvert, mais également en diversifiant les professionnels extérieurs impliqués dans la formation et en organisant leur contribution ciblée sur le cœur de métier. L'existence d'un conseil de perfectionnement, déjà mis en place, est une opportunité dans la réflexion et l'analyse de la formation ainsi que dans le dispositif d'évolution de l'information. La stratégie de partenariat avec les professionnels concerne également leur participation effective dans ce type de structure.



- Points forts :
  - Les effectifs.
  - Le taux de réussite.
  
- Points faibles :
  - Une équipe pédagogique éloignée du cœur de métier.
  - La contribution des professionnels extérieurs insuffisante.
  - L'inadéquation du niveau de qualification et niveau d'emploi occupé.

## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

L'établissement doit retravailler les objectifs de la formation, préciser les attentes des entreprises, les secteurs d'activité, le niveau d'emploi visé et éclaircir les métiers ciblés. Il convient de renforcer l'équipe pédagogique et de la rééquilibrer en mobilisant des enseignants-chercheurs afin de compléter les apports de connaissances et de compétences nouvelles dans le secteur concerné. Il s'agit également de s'assurer d'une ouverture réelle vers les milieux professionnels par leur implication à la fois dans le conseil de perfectionnement et dans les enseignements dispensés. Enfin, il peut être évoqué une organisation des études adaptée à une formation en alternance.