



HAL
open science

Licence professionnelle Commerce en ligne

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Commerce en ligne. 2016, Université de Bretagne-Sud - UBS. hceres-02039435

HAL Id: hceres-02039435

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039435v1>

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 Commerce en ligne

- Université de Bretagne-Sud - UBS

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

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 : Droit économie gestion

Établissement déposant : Université de Bretagne-Sud - UBS

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Commerce en ligne* est assurée par l'IUT (Institut universitaire de technologie) de Vannes.

Elle a pour objectif de former des collaborateurs aux nouveaux métiers du e-commerce depuis la conception jusqu'à l'animation et l'évaluation de la performance de site. Elle offre ainsi de nombreux débouchés professionnels dans des métiers comme chef de projet web, consultant web-marketing, animateur web, référencier, traffic manager, community manager...

Proposée en formation initiale ou en alternance, cette formation propose un parcours dont le programme s'articule autour de trois pôles : compétences commerciales, compétences informatiques et gestion de projet. Ainsi, les unités d'enseignements couvrent l'ensemble du domaine et sont en adéquation avec les objectifs. Les enseignements se déroulent dans le cadre d'un tronc commun. Un allègement minime de cours est néanmoins prévu pour les étudiants en alternance ainsi que la réalisation d'un seul projet contre deux pour les étudiants en formation initiale. La maquette, se compose de six unités d'enseignements (UE) dont quatre UE de cours-TD (travaux dirigés) et deux unités d'enseignements (UE) professionnalisantes que sont l'UE 5 Projet et l'UE 6 Stage.

Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Commerce en ligne* est une formation complète, bien structurée autour de l'articulation originale de trois pôles de connaissances complémentaires (l'informatique, le marketing et la gestion de projet) et qui forme de façon sérieuse et encadrée des étudiants variés pour des métiers en forte évolution et très demandés par les entreprises, au niveau local, régional voire national.

Cette formation est encadrée par une équipe pédagogique qui comporte trois enseignants-chercheurs dans les domaines concernés, tous impliqués dans la gestion de la formation, des professeurs associés ou certifiés et une vingtaine de professionnels spécialisés dans le digital et le e-commerce. Un conseil de perfectionnement vient compléter le dispositif de pilotage de la formation et permet de la faire évoluer.

Elle accueille entre 24 et 27 étudiants par promotion (mais trop peu en provenant de L2) avec un taux de réussite au delà de 90% et un excellent taux d'insertion (seuls un à deux étudiants par promotion ne trouvent pas d'emploi dans les quatre mois). Ces étudiants ont l'occasion d'effectuer soit un parcours en alternance pendant 36 semaines, soit un stage en entreprise de 16 semaines et un projet tuteuré. De plus, tous les étudiants mènent un projet de création de site marchand.

Cette formation, appréciée par le monde professionnel, a su tisser des liens forts avec des entreprises partenaires et est particulièrement bien intégrée dans son environnement socio-économique.

La pérennité de cette formation, parmi les premières du domaine en France, tient à la place importante de la professionnalisation et au souci d'évolution dont fait preuve la responsable. La prise de recul de cette responsable et de l'ensemble de l'équipe enseignante de la formation ainsi que leurs échanges avec le monde professionnel du digital permet de faire constamment évoluer la formation et de la maintenir à la pointe des connaissances et des savoir-faire.

Il est à noter que cette licence professionnelle *Commerce en ligne* se distingue des autres formations professionnelles du fait qu'elle propose une véritable spécialisation en e-commerce. Elle se focalise totalement sur cette thématique à l'inverse des autres formations disponibles dans la région qui sont davantage généralistes ou axées sur d'autres thématiques digitales.

En conclusion, c'est une excellente formation, sérieuse, bien gérée, attractive, avec un taux de réussite excellent et qui répond à un réel besoin des entreprises.

Points forts :

- Une formation complète et bien structurée autour de trois pôles pertinents et complémentaires : l'informatique, le marketing et la gestion de projet.
- Une équipe pédagogique équilibrée autour de maitres de conférences et d'enseignants investis dans la formation et de professionnels spécialisés dans les domaines concernés (digital et e-commerce).
- Des étudiants bien suivis, et qui ont de multiples contacts avec le monde professionnel et l'occasion de mener plusieurs projets encadrés de façon individuelle ou en groupe, ce qui leur garantit de bons taux de réussite et d'insertion.
- Une formation particulièrement bien intégrée dans son environnement socio-économique, qui a su tisser des liens forts avec le monde professionnel en s'adaptant à ses besoins.
- Un pilotage par les responsables et un comité de perfectionnement qui permettent de prendre du recul par rapport à cette formation et de l'améliorer de façon continue.

Points faibles :

- Le nombre d'étudiants recrutés venant de deuxième année de licence (L2) reste relativement faible.

Recommandations :

- Les responsables de la formation pourraient davantage communiquer auprès des L2 afin d'en attirer un plus grand nombre.
- Sans doute la formation pourrait-elle développer le nombre de places offertes en alternance en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie (CCI), comme suggéré dans l'autoévaluation. Il s'agirait bien entendu de vérifier pour cela la capacité des entreprises de la région à absorber des promotions d'étudiants, d'autant plus si d'autres formations plus directement concurrentes venaient à ouvrir.
- Par ailleurs, il serait nécessaire d'être attentifs à l'évolution future du développement de l'offre de formation dans le digital.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La licence professionnelle <i>Commerce en ligne</i> vise la formation de collaborateurs capables de concevoir, animer et développer un site de e-commerce. Les débouchés professionnels s'orientent vers des métiers en lien avec le e-commerce (chef de projet web, consultant web-marketing, animateur web, référenteur, trafic manager, community manager...) répondant ainsi aux besoins des entreprises. La formation propose un cursus cohérent, dont les objectifs et le programme sont clairement exposés. La formation est complète et cohérente au regard des objectifs, avec un équilibre à la fois en termes de domaines de compétences (entre compétences commerciales, informatiques et en gestion de projet) et en termes d'approches pédagogiques (entre approches théorique et pratique, avec à la fois des cours, travaux dirigés (TD), des projets individuels ou en groupes et des stages ou postes en alternance).</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Cette licence professionnelle se situe sur le site de l'IUT de Vannes où elle offre une approche transversale par rapport à quatre départements (gestion des entreprises, informatique, statistique et traitement informatique des données, techniques de commercialisation). Elle est rattachée, à travers les trois enseignants-chercheurs actifs qui la gèrent à trois laboratoires de</p>

	<p>recherche : le Laboratoire d'ergonomie des systèmes, traitement de l'information et Comportement (CRPCC-LESTIC) (Equipe d'accueil (EA) 1285) et le Laboratoire des sciences et techniques de l'information, de la communication et de la connaissance (Lab-STICC) (Unité mixte de recherche (UMR) 3192) pour l'informatique et la relation homme-machine, l'Institut de recherche sur les entreprises et les administrations de l'université de Bretagne-Sud (IREA) (EA 4251) pour la partie marketing et la gestion de projet. Extrêmement bien intégrée dans l'environnement économique de la région, elle a su créer des liens forts avec les entreprises locales qui interviennent dans les enseignements, la réflexion sur l'évolution de cette LP, et offrent stages, postes en alternance puis recrutements à ses diplômés.</p>
Equipe pédagogique	<p>L'équipe pédagogique est tout à fait en adéquation avec les objectifs de cette formation. Elle comporte des enseignants-chercheurs (trois Maîtres de conférences (MCF)) dans les domaines complémentaires de la gestion et de l'informatique ainsi que trois Professeurs certifiés (PRCE) et un Professeur associé (PAST), et par ailleurs, 20 professionnels du monde de l'entreprise (soit 74% des intervenants et plus de 80% des cours assurés), tous spécialisés dans le digital et/ou le e-commerce. Les trois MCF sont fortement investis dans la gestion de la formation, se partageant les fonctions de responsable de la mention, responsable des stages, responsable des projets tuteurés et directeur des études.</p>
Effectifs et résultats	<p>La formation est très attractive : elle reçoit 200 dossiers, sur lesquels 90 étudiants sont convoqués pour 28 places maximum. Dans les faits, les promotions se situent entre 24 et 27 étudiants depuis quatre ans. Les étudiants proviennent très majoritairement de Diplôme universitaire de technologie (DUT) et Brevet de technicien supérieur (BTS). Le taux de réussite est très bon (au-delà de 90%) et les diplômés ont un excellent taux d'insertion professionnelle (100% diplômés 2011), dans des métiers totalement en lien avec leurs études. Très peu poursuivent leurs études mais ce chiffre croît à court terme (de 2 à 7 étudiants entre 2012 et 2014).</p>

Place de la recherche	<p>Les étudiants de cette licence professionnelle bénéficient des enseignements de trois enseignants-chercheurs maîtres de conférences, trois PRCE et un PAST sur 27 intervenants. Ces différents enseignants travaillent dans le domaine du e-marketing ou du numérique et assistent régulièrement à des conférences sur le sujet (comme la journée AFM (Association française du marketing) sur le e-marketing), nourrissant ainsi leurs cours de connaissances et pratiques récentes.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La professionnalisation est au cœur de ce cursus à travers un ensemble cohérent de dispositifs qui garantissent aux étudiants des contacts réguliers avec le monde de l'entreprise. Les étudiants sont soit en alternance, soit en stage en entreprise (16 semaines) d'avril à juillet. Ils réalisent concrètement un projet individuel de création de site marchand et un projet tuteuré en groupe. Enfin, 20 intervenants sur 27 sont des professionnels de l'entreprise en lien direct avec l'univers du digital.</p>
Place des projets et stages	<p>Les étudiants sont soit en alternance (36 semaines en entreprise sur l'année), soit en stage de 16 semaines en entreprise (d'avril à juillet), pendant leur cursus.</p> <p>Les étudiants en formation initiale doivent réaliser, entre octobre et mars, un projet individuel de création de site marchand (valorisé pour 50 heures) et un projet tuteuré mené en groupe (encadré par un tuteur expert et valorisé pour 100 heures), ce qui représente bien plus de 25% du volume de la formation hors stage. Ces deux projets font chacun l'objet d'une évaluation sur la base d'un rapport écrit et d'une soutenance orale. Un responsable des stages accompagne les étudiants dans leur recherche et les conseille. Un site web (Stillincontact) regroupe une vingtaine d'offres de stage par an et les étudiants sont invités à se rendre à des salons spécialisés.</p> <p>Les étudiants en formation en alternance réalisent uniquement le projet individuel de création de site marchand, évalué sur la base d'un rapport écrit et d'une soutenance orale. Par ailleurs, leur stage en alternance fait également l'objet d'une évaluation par un rapport et une soutenance orale. Ils cherchent leur entreprise d'accueil de façon autonome, puis sont accompagnés tout au long de leur parcours en entreprise par la</p>

	<p>responsable de la formation qui leur rend visite en entreprise. Le livret d'accueil est fourni.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La formation est <i>a priori</i> peu tournée vers l'international, les entreprises partenaires et celles qui recrutent se trouvent sur le territoire régional voire national. Un cours d'anglais professionnel de 32 heures est délivré aux étudiants en formation initiale tandis que les étudiants en alternance disposent de 15 heures de cours. Les étudiants ont également à disposition un laboratoire de langue interactif multimédia. Par ailleurs, chaque année est organisée l'épreuve du Cambridge Certificate à laquelle les étudiants peuvent participer.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Cette formation est ouverte en formation initiale depuis 15 ans et en alternance depuis 2 ans. Elle recrute des étudiants titulaire d'un DUT, BTS, licence 2 ou équivalent, issus principalement des domaines de la gestion ou de l'informatique. Le recrutement de fait sur dossier (200 dossiers reçus en 2014), puis sur audition (90 convocations), avec l'objectif de ne pas dépasser 28 étudiants par promotion. Le processus de recrutement des étudiants dans la formation est décrit de façon très claire. Outre la sélectivité de ce processus de recrutement, des cours de remise à niveau sont mis en place en début d'année pour combler les lacunes éventuelles des étudiants selon leur origine en termes d'étude.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La LP <i>Commerce en ligne</i> est ouverte en formation initiale (FI), et en formation continue (FC), notamment à travers des contrats de professionnalisation depuis deux ans. Dans les faits, les places en alternance sont limitées à sept par an et toutes occupées depuis deux ans, trois à sept personnes se sont inscrits en FC sur les quatre dernières années, et 15 à 19 en FI. Le public est donc tout à fait varié. Un effort particulier est fait pour accueillir des étudiants en situation de handicap.</p> <p>Du fait même de la nature de cette formation, le numérique est très présent dans l'enseignement, de nombreux cours et travaux dirigés se déroulant en salle informatique. Par ailleurs, un cours de droit a été donné en ligne cette année, à titre d'expérience.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les crédits attribués aux différents modules sont cohérents par rapport aux objectifs de la formation, et à la nécessité de former les étudiants selon trois dimensions : l'aspect technique et informatique, l'approche marketing et la gestion de projet. Le détail des modalités de contrôle des connaissances est fourni et est conforme et classique pour ce genre de formations. Les règles de compensation dans une unité d'enseignement (UE) et entre UE sont indiquées.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Un suivi est mis en place, à la fois auprès des alternants et des étudiants en formation initiale : pour les alternants, sur la base du livret de suivi transmis au tuteur professionnel et commenté au cours des entretiens entre le tuteur professionnel, le tuteur pédagogique et l'étudiant (lors de la visite par la responsable de la formation ou d'échanges téléphoniques éventuels) ; pour les étudiants en formation initiale, lors des entretiens et suivis du projet tuteuré et du stage.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Les étudiants sont suivis par le biais du Service universitaire d'information, d'orientation et d'aide à l'insertion professionnelle (SUIOIP) lors d'une enquête menée 30 mois après l'obtention du diplôme. Par ailleurs, les responsables de la formation contactent les anciens étudiants au bout de 6 mois, par mail ou téléphone, et restent en contact avec eux grâce aux réseaux sociaux professionnels (Viadeo ou LinkedIn).</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Un conseil de perfectionnement constitué de quatre enseignants, quatre professionnels en entreprise, d'un ancien diplômé et de deux délégués de promotion se réunit deux fois par an. Ce conseil dresse un bilan sur la formation et réfléchit à son évolution en termes de maquettes, d'intervenants et d'innovations pédagogiques. La formation et les enseignements sont globalement évalués par le biais d'une fiche remplie par les étudiants en fin d'année et lors de rencontres entre les délégués et la directrice des études.</p>

Observations de l'établissement

Lorient, le 4 juillet 2016

DOSSIER SUIVI PAR :

Cellule d'aide au pilotage
lucie.garnier@univ-ubs.fr
02 97 01 70 66

Jean PEETERS,
Président de l'Université Bretagne
Sud

à

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur du département évaluation
des formations et diplômes
Haut Conseil de l'Évaluation de la
Recherche et de l'Enseignement
Supérieur
2, rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Observations de portée générale relatives au rapport transmis par le Comité d'Évaluation du HCERES – Licence Professionnelle COMMERCE EN LIGNE- B2017-EV-0561718N-S3LP170012088-013831-RT

Monsieur le Directeur,

Tout d'abord nous tenons à remercier le Comité d'Évaluation et les responsables du HCERES pour leur implication et leur participation à l'évaluation de la formation licence professionnelle Commerce en ligne.

La lecture du rapport du HCERES ne soulève de notre part aucune observation de portée générale.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

Jean PEETERS
Président de
l'Université Bretagne Sud



Présidence

27 Rue Armand Guillemot • BP 92116
56321 LORIENT Cedex
02 97 87 66 66

www.univ-ubs.fr

